

以「3不」「3要」的精神做好「顧客」服務

校長 謝榮懋

新的學年各處室主任異動，相對組長也跟著異動，感謝這些組長及主任從成校至今一直堅守工作崗位，在學校草創之時建立典章制度，奠定穩固基礎，讓學校可以在既有的軌道上穩定成長。學校因學生而設，因為有學生才有老師，所以老師的天職是將學生教好；因為有老師才有行政人員，因此行政人員的職責則是支援老師教學，讓老師的教學可以全力以赴，教好學生。隨著政府對身心障礙朋友的種種權益的保障，特殊教育已經不只是滿足學生的特殊需求，而必須提升到服務的層面，包含學生個人及家庭。期許新的學年行政同仁及老師都能依著前述的精神為學生服務。

今年國小校長會議專題演講邀請餐飲服務業王品集團董事長戴勝益先生演講，主題為半部論語創王品。戴董事長當初出來創業時並未拿家裡的資助而是靠朋友之間的借款及投資，總共募資新台幣 1 億 6000 多萬元，而為什麼朋友願意資助呢？董事長認為是平日累積來的，他認為要從「3不」轉為「3要」，別人會說「我不懂」、「我不會」、「我不要」，但他總是說「我懂」、「我會」、「我要」。即使現在不懂也會說等搞懂再告訴你；即使現在沒空幫你，也會說等一下有空就會幫你；即使現用上班時間不方便，也會利用假日方便的時候幫忙，來勉勵年輕人有能力幫助別人都先說 YES！這是他之所以成功的重要關鍵。

我也要勉勵所有同仁，用「3不」「3要」的精神來服務「顧客」：

一、行政同仁不推諉、不抱怨，而是要用積極的態度來服務

行政效能來自於客戶的滿意度，行政人員的客戶是老師、學生及家長。今日各行業，不管是事業單位或行政單位都非常講究禮貌及服務態度，雖然我們的服務不像銀行郵局是單一窗口，但希望行政同仁接到客戶需要服務時，即使不是你本身業務，千萬不能一句「我不知道」就了事，要委婉轉接，或接下後再轉給承辦人員辦理。辦理事情也不能沒有彈性，要站在對方的立場考量，在基本原則下給予最大的彈性，如此對方就能感受到我們服務的熱誠，即使無法達到顧客的目的，顧客也會欣然接受。再則行政人員要主動出擊關心老師、學生的需求，老師有需求時也要主動提出，行政人員才能可以馬上給予支持及服務，如此才能雙向溝通，創造和諧的職場氣氛。

二、教師不要抱怨學生難教，而是要想如何來幫助學生學習

特教學校收的學生，本來就是一般學校無法滿足其需求的學生，所以障礙程度一定比較重，我們一定要能接受這個事實。目前國家財政越來越拮据，教育資源的大餅就這麼大，況且十二年國教的實施所需經費非常龐大，短時間很難再挹注經費到特殊教育，校長、家長團體、教師會能爭取的資源大概就是目前這樣了。我們思考的是，未來如何在有限的資源，讓孩子的學習效益是最大的。當帶到孩子的障礙別並不是我們的

專長時，就必須計畫如何進修增進相關知能，而不是告訴家長「我不會教」，因為我們是特教老師，持的是身心障礙類的證書。校內許多老師有特教以外的專長，這正是我們的優勢，我們可以利用這些專長，用很多種方法、策略來幫助孩子達成我們為他設定的學習目標，這些特教以外的專長，正是我們建立自己品牌的最大資源。

三、家長不要抱怨學校、老師，而是要想如何與老師合作把孩子能力提升

因為我們的孩子就是有許多特殊需求，所以孩子的學習不應只是學校及老師的責任，家長也要負起一部分責任，因此親師合作就顯得非常重要。宜蘭華德福學校在小一新生入學前，會邀請家長一起來佈置孩子的教室，家長和老師一起粉刷教室，完成開學前的準備，充分展現親師合作關係。一般學校都如此了，特殊學校因為孩子的獨特性，更需要家長與老師的合作，讓孩子的學習可以延伸到家裡及學校。特教老師絕不是全能，總有不足，不足之處就是親師合作之所在。但親師合作不能只是口號，我們要主動邀請家長一起參與孩子的學習，除參加學校各種活動會議之外，我們在學校用的教學策略、教具都可以複製，給家長在家裡使用，讓孩子的學習在學校及家裡是一致的，學習效果才會事半功倍。

我們對孩子的共同目標就是孩子越來越好，有能力就業的將來可以就業，沒能力就業的，學習將來可以獨立生活或減輕照顧者負擔，相信在這樣的信念下，我們為孩子做的任何一件事都是對的，期盼老師、家長、行政一起合作為孩子的將來努力。