

走出舒適圈，挑戰不一樣的自己

黎蕎縵

主計局參謀

幸福信使：臺灣藍鵲

依稀記得那一天走在考場（國防部主計局）的路上，恰巧地遇見一隻臺灣藍鵲駐足在電線桿上，望過去，那湛藍高雅的羽毛、朱紅的鳥喙，在紛雜的都市中特別顯眼，彷彿是從童話故事裡飛出來的青鳥，要幫助這路途上的人們追求幸福。

話說回來，能在忐忑不安的時候，遇上大自然的「幸運」，確實讓緊繃的身心放鬆了不少，不斷向故作鎮定的自己喊話：「沒問題的！」。在經過激烈的競爭，並獲得錄取通知書的那一刻，又想起那天遇見藍鵲的身影。不過，如何迅速融入新環境，以及縮短「菜鳥上手」的時間，並不負長官的期盼，立即淹沒了錄取興奮之情。

菜鳥初入職的闖關任務

初入新單位，便接到了到一張業務職掌表，其中條列著即將要接手的工作，而首要任務就是從交接業務的同仁身上，獲得業務處理的重點。此時，針對工作項目勤於書寫筆記，遇到一知半解的問題，立即向同仁尋求經驗傳承與協助。執行業務的過程中，筆記的重點交織成一幅地圖，每次複習重點，就不會再迷失

方向。

接著每一週開始，便參與業務進度會議，主要原因為單位業務多涉及跨部門，使得執行業務推展時，需有完整的時程表，才能因應任何突發狀況，排除各種風險的可能性；否則將引起一系列的骨牌效應。在每次的會議中，每個人除了回報執行進度外，也會提出窒礙難行的問題，大家齊心協力想辦法解決，不僅提升團隊向心力及凝聚力，共享業務資訊也讓我逐漸認識辦公室業務的整體樣貌，確立共同努力的目標。

在面對眼前堆疊的業務，好似在登高山，此時的筆記工作習慣，能幫助自己了解狀況後，重新衡量、調整自我的步調。當遇到問題時，就多問自己3個「為什麼」：為什麼是這樣？為什麼發生這樣的情形？為什麼我要做這件事？進而激盪大腦習慣從問題本質出發的思考方式，慢慢練就慌而不亂的本事。

養成「新」思維—學而時習之

為了使業務資料得以系統化管理，我開始編纂成本資訊系統作業手冊。面對毫無經驗的任務，先根據系統架構擬定手冊章節，有了骨架就清楚文章敘述重點。甫完成初稿時，便反覆操作系統驗證文字表達與實況，經發現關鍵步驟遺漏之處，旋即修正手冊內容，同時輔以

實地複式查驗匯入系統的資料內容，歷經3個月，終於完成作業手冊。

在一連串的編寫、認識成本計算過程中，也實際走訪業管單位了解成本原始資料的產製，幫助我理解系統計算的結構，甚至寫完這本操作手冊後，更啟發反向思考計算方式，再精進系統運算的邏輯。這種從零到一的關卡突破，學習新知識的雀躍感令人感到滿足，充滿正面能量！

此外，特別令人印象深刻的是，曾有幸隨同成本小組出訪陸軍兵工整備發展中心，在炙熱的廠房中，光是戴著安全帽聽著任務解說就已經汗流浹背，但看到前線軍士官兵整日在此等環境中，戮力整備修護武器裝備，並各司其職的完善目標任務，如此精神，著實的令人欽佩。透過走訪基層單位，認識其作業實況與特性，在日後判讀相關報表資料上，更易理解發生的時空背景；或有朝一日站在高司單位的角度制定規範時，能因地制宜據以基層實況納入通盤考量。

換句話說，即便事前熟稔紙本上的規範，但到了實務現場，並不代表與文字敘述相符合，尤其現場是「動態」的，相對紙本規範的「靜態」，透過維持自己滾動式的思考狀態，將可大幅避免落入看不見的窠臼裡。

處理挫折感，踏實鍛鍊基礎

入職以來，「寫公文」便是最挫折的事。一篇優秀的公文文字應是簡淺明確，看著同仁們寫得行雲流水，內心想著：「這事有什麼困難！」。然而，有次在我上呈的公文被退了3次後，才明白這一字之差，原文竟會「失之千里」。原來，同仁們公文的撰寫，已經積累十年以上的功力，我真是小看了「寫公文」這件

事。這也造成生活壓力，有時睡前想起交辦的公文，竟也會輾轉難眠，想著該如何是好。

不過好在天無絕人之處，慶幸有前輩留下來的公文舊案可以應急，參考琢磨如何簡潔扼要的表達；同時為了提升書寫能力，我再次拾起筆桿開始寫日記，從自由書寫方式練習紀錄每日點滴，梳理思緒的過程，也在訓練思考能力，加上有主管們悉心指導，「寫公文」的功力升級應該指日可待。

走出舒適圈，創造新可能

在職場裡最常聽見有人說「多聽、多看、多做」，而說這句話不乏是歷練豐富的前輩、同仁，用這六字箴言做一個簡潔有力的工作心得。「多聽」同仁們的想法與建議，可以加速對工作的理解，他們如同一本百科全書，疑難雜症都可以在他們的經驗中找到解決方向。也在陌生環境中，從他們敘述的樣貌逐漸認識身邊的人事物，慢慢融入同僚團體。「多看」有關業務的規定或舊案，可建構出一套自己的工作流程，而不明白的地方衍生出好奇心，於公餘時間去找書閱讀充實知識。我也會看看同仁們都如何善用電腦工具，來優化工作流程、增進效率；像是有些同仁就對Excel程式的操作得心應手，就會去請教使用訣竅。「多做」，則是擁有幾個案子執行經驗後，生手也會變老手，做的過程中亦是不斷驗證自己的工作方式是否需要調整。

除了「多聽、多看、多做」之外，工作上的挫折感是提升業務能力的加速器，當感受到有問題，會想辦法找出挫折原因，接著擬定辦法解決。而有些挫折感屬個人戰場，只有自己努力才能突破；另一種屬團體戰，可以與同仁並肩合作分工解決。無論是哪一種狀況，突破

挫折感後，不僅積累解決問題的經驗值，同時也更加瞭解自己的極限，得到能力與心靈上的收穫。

時至今日，內心不斷想起當初踏入國防部的心情，很害怕離開現在的工作與生活，接下來會更好嗎？我可以做得到嗎？腦袋裡源源不斷出現質疑的聲音。慶幸的是，自己勇敢的剪斷了這些雜訊，做了才知道自己的能耐到哪，在每一個職務上的歷練，皆是訓練走出舒適圈的勇氣。有時不一定是專業領域的人才能得到工作機會，反倒積極工作態度與多元豐富的工作經驗更勝一籌，就算沒有成功，也不後悔自己踏出改變的每一步。

