

一連接待好幾位貴賓，原本預定的工作無法如期進行。好不容易在下午第一節課之前道別了最後訪客。心理高興著終於可以開始動手完成自己承辦的業務，沒想到，「被期待的午後時光」又被一位朋友的電話佔據了。

說起來她不算新手，接了近二年的業務，還是無法獨立完成，常常是燃眉之急了，才哀求賜憐的來求救，讓人很困擾。

「喂…，你好…，是小微嗎?.....」她一貫的打招呼方式，很冗長，很有禮貌。

「是，我是。怎麼了?」心知肚明的她一定有事。

「我報出去的調查表被退件，我要怎麼辦?」她慌張的問。

「按照公文所附表格欄位細目一一填寫即可，如統一編號……、名稱……、用途……。」詳細告訴她什麼欄位填什麼資料。

「可是格子太小了我怎麼寫?」覺得她好像小學生不會變通。

「字就寫小一點呀!」我有些不耐煩的說。

「真的沒辦法寫，格子太小了。」

「那麼妳就依樣做大一點的表格就好了。」雖然我知道她的意思是要叫我拿現成的資料給她，但我希望她能自己解決問題，而不是凡事都依賴別人。

「我不會做表格，你做好的傳真給我，好嗎？」

「我們的傳真機壞了，無法傳真，e-mail 給你好了。」她說不會做表格，我又沒有時間在線上教她，只好答應她的要求。

過一會兒，她很高興的說：「我收到了你的 mail 了，但是我要怎樣才能看到表格？」

「檔案下載就可以了，你上次不是已經收到我寄給你的資料，妳沒有下載嗎？」我說。

「有啊！但是我已經忘了怎麼下載？」

「你在打開信件後，找『檔案下載』四個字然後點二下，選擇開啟檔案或儲存到你的資料夾再打開都可以。」我想這個夠簡單，她應該會吧！

「我找不到『檔案下載』四個字，妳告訴我在那裏？」

「我現在正在處理一個很急的文件，妳能不能麻煩旁邊的人告訴你一下，或是幫你點一下，好嗎？」我的耐性好像瞬間衝到了極限，就要爆破的樣子。

「我的同事們都在忙，沒有人可以幫我。」一副楚楚可憐的樣子，叫人可憐又氣憤。

我掛斷電話，心裡是五味雜陳，怎麼會有這樣的團隊，點一下滑鼠會怎樣；自己也是萬分自責，為什麼對她愈來愈沒耐性？她會不會

因為我的不耐煩，就自卑、沒自信、更不敢問?我該不該主動打電話?問題解決了沒?在反覆的思索中，鈴聲再度響起，沒來得及回應，她很興奮的說：「我下載成功了，我好高興，第一次這麼有成就感，我竟然可以自己完成一件事，謝謝妳。」

聽到她如此說，我如釋重負並且馬上給予鼓勵：「對呀!妳就是要勇敢的做，不要怕弄壞電腦，也不要怕做錯，即便有錯再修正就好了。」

坐在辦公室的電腦前，無意繼續工作，心裡的畫面是『電腦恐懼症』的影子。

政府為了因應「數位化、全球化、永續化」之新世紀來臨，自90年即以「建設台灣成為綠色矽島」作為新世紀的目標願景，委託電信業者建置電子化政府「我的E政府」入口網站。為了實現數位台灣的計畫，公務人員所需具備的能力中也包含了電腦使用的操作技能。「電腦」對新新人類而言，是輕鬆自在、容易學習的，但對於4、50歲以上的中老年人，它是陌生的。在資訊科技領域裡，他們大部分都是所謂的「電腦文盲」，因為不瞭解、不會使用或是以往學習的不愉快經驗以及挫折感，難免會有所謂的恐懼情緒產生。另一方面，工作模式、上級要求的改變及健康漸往下滑，也讓他們感到吃力及困擾。對於這樣的人，我自己以為應該要更耐心的協助他們，讓他們更快的學會及適應現代科技產業，也是對整個工作團隊能提升效能的方

法之一。

想到自己對這位朋友的態度，深深感到歉疚。未能站在她的立場替她設想，反而覺得這麼簡單的事情怎麼可能不會？怪罪她的同事私自利，點一下滑鼠會怎樣？甚至耐性急速衝到爆破點，因而不耐煩、生氣、自責的情緒反應油然而生。當然，有的時候，我們自己也忙，感覺自己已經是自顧不暇，還要去處理別人的事，就會很為難。

「換個心情想吧！」我告訴自己。今天如果有機會幫助別人，表示自己還有這份能力，這是何等的恩典啊！何樂而不為？何況，不管事情是簡單還是複雜的，對會的人而言是再簡單不過的，但對不會的人而言，確實是很困難。舉「檔案下載」為例，對她是困難的，對我而言，幫她只是舉手之勞。看來，對她的求救產生不耐煩的情緒，原來只是我的耐心需要再磨練。

