

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

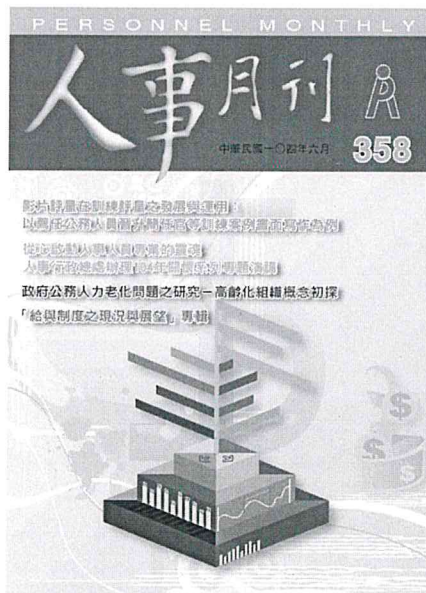
第025期 電子報

歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

學術論述

行政院人事行政總處 人事月刊



政策與人力管理期刊

政策與人力管理期刊

現在位置：臺安大學 > 政策與人力管理 > 政策與人力管理

站內搜尋

重要公告

公告主題

- 政策與人力管理期刊 第五卷第一期正式發行
- 政策與人力管理期刊 第四卷第三期正式發行
- 政策與人力管理期刊 第四卷第二期正式發行
- 政策與人力管理期刊 -- 徵稿啟事
- 政策與人力管理期刊 第四卷第一期正式發行
- 政策與人力管理期刊 第三卷第二期正式發行
- 政策與人力管理期刊 第三卷第一期正式發行
- 政策與人力管理期刊徵稿簡章
- 《政策與人力管理期刊》第二卷第二期正式發行
- 《雜誌》期刊線上訂閱
- 《政策與人力管理期刊》第二卷第一期正式發行
- 《政策與人力管理期刊》徵稿簡章與說明
- 《政策與人力管理期刊》第一卷第二期正式發行
- 《政策與人力管理期刊》創刊號正式發行

發布單位	日期
政策與人力管理	2014/07/15
政策與人力管理	2014/02/17
政策與人力管理	2013/11/05
政策與人力管理	2013/07/20
政策與人力管理	2013/07/17
政策與人力管理	2013/01/18
政策與人力管理	2013/01/10
政策與人力管理	2012/03/06
政策與人力管理	2012/02/26
政策與人力管理	2011/10/06
政策與人力管理	2011/07/31
政策與人力管理	2011/02/21
政策與人力管理	2010/12/24
政策與人力管理	2010/09/29

瀏覽人次：529

▲回到頁首

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第025期 電子報

| 歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

感動服務

一朝服務，終身志工！

公務人員與民眾的接觸機會多，服務過程中如僅依法行政，未能為民眾著想，將難以感動民心。感動服務的先決條件即是站在顧客角度、了解顧客的需求，提供人性化及便利性的服務，不僅僅是讓顧客滿意，更提供超出顧客期待的服務。

高雄市政府地政局所屬各地政事務所，為提供遠途民眾申辦登記案件更便利的服務，減少民眾舟車往返次數、節約民眾申辦時間及交通成本，已實施「遠途民眾申請登記案件先行審查作業」。為擴大照顧偏遠區域之原住民部落居民，實踐為民服務理念，並於那瑪夏區、桃源區及茂林區等三區公所設置地籍資料核發窗口，鄰近民眾如欲申請登記謄本，可就近至區公所申請，毋須再往返於路途較遠之旗山或美濃地政事務所辦理。透過跨機關合作機制，讓市民感受到市府便民、利民之優質服務。

另為擴大服務層面、提昇為民服務品質，本府地政局各地政事務所服務台均設有地政志工，接聽民眾洽詢電話、提供地政法令之諮詢及協助民眾洽辦地政業務。地政志工服務頗受民眾好評，因此每年內政部選拔年度績優地政志工，總能看見本市的工作夥伴列名其中；就以前鎮地政事務所的績優志工——張平樂先生為例，在前鎮地政事務所的服務崗位上，張先生總是風雨無阻，輪到排班日從不缺席；更令人驚訝的是，張先生同時擔任數個服務點的地政志工，每週平均要到5個點為各區民眾提供服務，並充滿毅力地持續了超過10個年頭，服務熱忱幾乎成了張先生生活的代名詞，彷彿為民眾服務是件極為優雅的生活享受。

記得在去年炎夏時節，一位從東部來的老農，拿著滿手資料走進服務台，那時雖已接近中午12點，為了解老農的問題，張先生仍耐心地服務到午後1點方才休息。他認為，民眾頂著豔陽遠道而來必有急迫之處，區區個人休息時間何足掛齒；且越是初次到訪地政事務所尋求服務，越是必須留給民眾一個好的印象。如此用心服務，讓那位遠道而來的農夫讚譽有加，直到離開前都還不停道謝，直呼來得很值得。

張先生經常說：「態度，服務態度是最重要的，甚至比專業精熟還重要。」他認為現在不僅僅是民眾改變了，變得更懂得爭取、更知道自己的權利，政府機關也應該要改變，應該要變得更主動為民眾著想，拋棄高高在上的心態，才不致為時代潮流所淘汰。如果一個人、一個機關的服務不週到、態度不夠好，很容易破壞整個政府體系的形象，因小失大得不償失。相對的，如果我們從自身做起，無論志工、職員都能樂在服務、不畏辛勞，在資訊傳遞瞬息萬變的現在，只要能感動一個服務對象，也是型塑機關良好風氣、增進民眾信任感的濫觴。

* 小編附註：誠如教育心理學大師John Dewey所說：「勞動受人推崇，為社會服務是很受人讚賞的道德理想。」，擁有充滿服務熱忱的同仁，是機關最珍貴的寶藏。感謝前鎮地政事務所洪靖峰課員與地政局人事室黃境筑科員共同撰寫分享的志工服務故事。

瀏覽人次：467

▲回到頁首

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第025期 電子報

| 歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

業務心得

樂在工作

從學校轉換到公所任職二年有餘，雖然在人事領域工作已累積十餘年經驗，仍深深感到機關不同，業務性質也有所差異。例如公所在辦理任免、遷調的業務的頻率比學校多得多，牽涉到適才適所、人事配合等目標能否成就覈實，諸多細節須審慎辦理。在公所二年歸納出以下個人心得，謹提供各位參考：

團結合作、經驗傳承

公所的人事單位大多為「一人公司」，一人包辦所有人事業務。由於業務同質性很高，各公所人事單位間其實很像是「連鎖店」的關係，如能透過檔案分享、經驗交流，便可節省不少時間並減少嘗試錯誤。遇到疑難雜症時，我會先至人事業務知識平台搜尋有無類似案例，或向資深人事先進請教。拜現代科技所賜，運用Skype、Line發問，會有一群好夥伴，提供實務上的經驗參考。

運用管理工具和網路平台

人事法令多如牛毛，運用電腦、掃描工具將檔案有系統地分類、存檔，才能方便日後查詢。重要檔案當然有留存紙本的必要，但若再進一步掃描成電子檔存入隨身硬碟、重視備份，不僅能突破時空限制延長重要資料保存年限，並增加檔案可攜性，遇有緊急狀況可即時處理。

本處人事人員專區的建立亦提供一個十分便利的知識分享平台，有各項業務的SOP作業流程，相關法令、表格檔案隨時可得，也能經由「港都人事e言堂」的討論平台交換彼此心得、看法和經驗。

廣結善緣

在機關內，人事人員經常須要扮演關懷員的角色，但不要忘了自己本身也需要別人的關懷；擁有好朋友是很重要的！工作上難免會遭遇挫折，除了家人的支持外，朋友的鼓勵和安慰也是我們繼續前進的動力。

高雄市35區及3個原住民區幅員遼闊，人事人員分駐各地難得相聚，或可運用各項會議機會，透過經驗交流、案例分享以促進自我成長。面對時代環境的變革，人事人員除了專業知識具備外，更需創造別人無法取代的價值，以新思維迎向未來。

* 小編附註：感謝田寮區公所人事室高嘉穗主任提供實用而豐富的工作心得，尤其「連鎖店」的譬喻妙絕，貼切形容了人事人員分駐各地卻又凝聚向心的工作環境；文中分享的各種資訊工具，以及專為人事人員設置的本處各種資訊平台，也是現階段人事人員聰明辦公的重要法寶喔！

瀏覽人次：749

▲回到頁首

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第025期 電子報

歷屆電子報

■ 歷屆電子報

■ 學術論述

■ 感動服務

■ 業務心得

■ 好書好文共分享

■ 本處近期活動花絮

好書好文共分享

好書好文共分享：PQ·正向智商：人生成功幸福的關鍵



* 書名：PQ·正向智商：人生成功幸福的關鍵

(Positive Intelligence: Why only 20% of Teams and Individuals Achieve Their True Potential and How You Can Achieve Yours)

* 作者：希爾札德·查敏 (Shirzad Chamine) · 穆思婕譯

* 出版社：天下文化

* 出版日期：2013年10月24日

* 分享人：高雄市大社區公所人事室洪玉華主任

* 分享内容：

心智是我們最好的朋友，但也是最可怕的敵人。因為心智中有正面的思維模式——「心聖」(Sage)，亦有其負面的思維模式——「心魔」(Saboteur)。而人生中所遭遇的挫折，大多數都是潛藏在心中的心魔所造成。有了正向智商將可大幅增加心智的正向能量，更發揮有待開發的龐大潛力，並且幫助其他人一起變得更好。

作者發現人們是否感到幸福的兩大動力關係，一是正向智商 (簡稱PQ) 的能量，二是藉由鍛鍊大腦，增強大腦激勵，讓自己更接近大腦深處的智慧與尚未開發的心智力量。兩者相互配合，能讓我們在生活上及工作上感到快樂幸福、增進績效表現。

書中歸納出人們心中常見的十大心魔，列舉如下：

(一) 批判魔：挑剔自己、他人及環境等，帶給內心焦慮、壓力、憤怒、失望、羞愧、內疚等負面情緒。

(二) 固執魔：對於完美、秩序、條理的要求超出一般範圍，讓人焦躁不安及活在挫敗感中。

(三) 討好魔：迫使自己藉由不斷幫助、討好、拯救、奉承別人，試圖獲得接納，讓人喜愛。忽視自己的需求，助長別人的過分依賴。

(四) 求勝魔：必須靠著不斷有所表現與成就，來獲得對自我的尊重與自我確認。常導致工作狂傾向，但卻感受不到較深刻的情感與關係的需求。

(五) 自憐魔：利用情緒化與神經質，吸引他人的注意與情感。將會過度著重內心感受，尤其是痛苦的感受。結果是白費了心力損耗了情感，旁人則因總是無法讓你留住快樂而因此感到挫折無助及內疚。

(六) 理智魔：非常重視理性，旁人可能會覺得冷酷、疏離、自以為聰明。使得工作與私生活的人際關係都無法深入且容易僵化。

(七) 戒慎魔：會讓人繃緊神經，總是惶惶不安，怕周遭有危險、怕出差錯。導致長期處於壓力情境，終至累垮。

(八) 勞碌魔：總是想著要去做下一件事或讓自己保持忙碌。它不會讓你好好感受當下的平和或滿足。

(九) 控制魔：要別人都依其意志而行，如果做不到，便會相當焦慮與不耐。它會讓旁人心生怨懟，且無法盡情展現與發揮他們的能力。

(十) 避苦魔：過分重視正面、快樂的事，避開難以處理、令人討厭的工作與衝突。它將使你養成拖延與息事寧人的習慣。

對於一位公務人員來說，這些心魔會以各種為我們所熟知的型態出現，在我們處理公務時造成困擾。比方說在對民眾服務時，害怕出錯、過度謹慎而顯得態度緊繃、缺乏親和力，就像是被理智魔與戒慎魔給糾纏著；又若總是逃避困難的工作，或面對主管或同仁就事論事的要求，卻常常覺得別人特意在刁難自己，就可能是自憐魔跟避苦魔的心理因素在作怪了。

相對於心魔而言，心聖就是心中更有深度及智慧的部分。開發心聖的五大力量分別是：

- (一) 同理心：對自身及他人能設身處地著想，各種情況下都能本著慈悲與寬恕的心。
- (二) 探索力：以好奇心與開放的心進行探索。
- (三) 開創力：跳脫框架、甩掉舊習，想出不落窠臼的解決方法。
- (四) 領航力：找到與自己身心根本價值觀及使命最吻合的一條路。
- (五) 啟動力：活化心智，化為果決行動。

從身為一位人事人員的角度出發，同理心能夠幫助我們切實實地的為機關同仁設想，協助每一位同仁妥善辦理人事業務；探索力，讓我們能夠迅速熟習新的業務、適應工作環境；開創力，讓我們發展個人創意，將活動辦到佳評如潮、或推動更顯效益的新措施；領航力讓我們在工作中找到自己的價值跟努力的方向；至於啟動力，則是將規劃、草案具體實踐的動力泉源。有了這五大力量，我們能面對各種挑戰，從中獲得自信，不但能做出最佳成果，還能在過程中獲得心靈平靜及幸福感。

心聖及心魔每每出現在日常生活中的一念之間，遇事焦慮、緊張、抱怨或是埋怨等情緒性反應不僅於事無益，有時甚至會傷及自己及他人。反之，若能以心聖的思維待之，將困境視為學習契機、轉化自己的心念，讓心中灑滿陽光與感恩，在生活及工作中將會獲得成長與精進。

心聖觀點是要接受事實，而非否認抗拒或憎恨；接納每一種結果、每一個境遇，並將之視為上天的禮物與機會，運用五大力量將其觀點轉化為現實，積極轉禍為福。透過持續性正向智商的練習及不斷的自我改變，擺脫心魔，喜迎心聖，就能發現超棒的自己。



瀏覽人次：628

▲回到頁首

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第025期 電子報

歷屆電子報

- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

本處近期活動花絮

主管人員變革與危機管理認證班—「改變」是在職場工作永遠不變的法則

本府為使主管人員能因應時勢變化，為組織進行適時地變革創新，以提升組織的適應及改善能力，且為提升主管認知危機本質及瞭解危機管理重要性培養在第一時間就能化解危機能力，特於104年6月3起至6月29日辦理「主管人員變革及危機管理認證班」。其目的在養成變革及危機處理人才，以因應未來將面對更嚴峻之自然與社會環境變遷所引發的挑戰環境。

瀏覽人次：507

花絮報導

主管人員變革與危機管理認證班學員／本處人力科廖股長心宜的學習日誌

為期7天的主管人員變革與危機管理認證班在大家的歡呼聲，及相機前開心舉手比YA中告一段落，那是我們大家美好的回憶。還記得，上課前大家是陌生的，經過這幾天的相處，彼此熟悉認識，結業時成為好同學。想當初，都是抱持著輕鬆的心情來上課，上課開始時老師詳細地說明課程規劃、內化實習內容、筆試及口試方式後，原本開心的心情瞬間轉換成焦慮的情緒；課程總共安排4位老師，每天都有不同的課程設計，讓我們滿心期待。

第1天

由龍仕璋老師講授危機管理與變革管理緊急事件、各國經驗與案例啟發，透過精彩的個案分享，啟發學員的腦力激盪，引導大家充分討論，並藉由播放TED影片，讓我們學習危機如何處理，加上生動活潑的授課方式，讓大家覺得很有趣。



龍仕璋老師「變革及危機」管理上課情形

第2天

陳振遠老師講授時代趨勢發展引起的改革：社會面、經濟面、政治面，及變革管理個案分析，超強的上課動能，一點都不枯燥，老師上課唱作俱佳，時而精闢剖析社會時事，時而幽默談諧分享親身經歷，即使上整天課仍覺得精力充沛，是一堂很棒的知識饗宴。



學員於課堂中熱烈討論情形

第3天

呂執中老師講授媒體溝通的特性與危機公關，透過各種社群網站分析現在的危機的立即性及擴散性，並透過網絡實際操作引導大家應變作為，互動式的上課讓人容易學習及記憶。

第4天及第5天

林吉郎教授，人稱國內危機處理大師，教的是危機決策、危機處理與緊急應變、及兵棋推演等課程，列舉國外許多實際案例，如美國FEMA面對各種緊急事務所作的決策，及領導者對於危機時的應變作為，都將影響後續發展的結果。

透過平時的各種演練、模擬，想像各種可能發生的劇本及應對方法，將能縮短危機發生時的反應時間及減低損害；老師引導我們進行許多實務經驗的分享與討論，令人印象深刻。

剩下的2天，就是各組的內化實習報告，還有每位學員的筆試與口試。回想那時候，我們在決定報告題目後，在最短的時間完成作業分工，並利用課餘時間蒐集資料，為了使報告內容完整豐富，每次上課前都提早1個小時或利用下課10分鐘趕緊討論，或進行內化實習的行動劇排演。簡報內容幾經修改終於定稿，也在報告當天順利完成簡報。



「內化學習報告」學員行動劇演出劇照

最後終於要面對筆試及口試了，可能自己太久沒體驗考試的氣氛，考卷一發下來腦筋還空白了幾分鐘，才回神的拿起筆開始書寫。短短的2個小時很快過去，直到最後一分鐘才放下筆，這時才突然覺得手好酸。學員們都說，這堂課真難熬；但是，感覺就像回到學生時候，喜歡大家聚在一起討論報告時投入的神情，喜歡彩排行動劇的生澀模樣，還有考試時的緊張情緒。或許工作太久，早已忘記這種感覺，在工作之餘，能溫習學生時候讀書及考試，反而覺得是種幸福；因為，惟有努力方能收穫是人生的真諦，是必經的學習路程，也是生命中寶貴的經驗。



賀 本府交通局人事室及公務人力發展中心 榮獲「第五屆行政院所屬及地方人事機 構人力資源管理創新獎勵」績優獎！

交通局人事室以「挑戰不可能任務——機
關裁撤及員額整併之藍海策略」，榮獲
創新組績優獎。

公務人力發展中心以「以職能觀點建立
官等分流學習地圖之研究」，榮獲創新
組績優獎。

人事處暨所屬機關、人事機構全體同仁同喜同賀



[▲回到頁首](#)