

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

第 062 期電子報 學術論述

工作使命感

陳先郡/國立屏東科技大學企業管理系助理教授

大部分的人對於使命感(calling)一詞並不陌生，尤其在現今疫情籠罩下，相信許多人更是會不禁感佩醫護及警察人員能具有高度使命感，在防疫期間堅守崗位，盡心盡力，肩負起維護社會大眾健康與生命安全的使命，更有許多退休醫護人員響應號召，重回工作崗位，加入抗疫的行列。除了要克服面對傳染疾病的恐懼外，醫護人員還有可能因職業而被汙名化，甚至遇有不理性的民眾暴力相向，其所承受壓力之沉重得以想見。

使命感的概念最早源於宗教用語，意指個人受到神的感召，進而服務大眾，從事對社會有益的工作。近年來，使命感已跳脫其原有的宗教框架，一般認為當個人具有工作使命感，表示將其工作視為具有意義，並認為自身能透過工作對他人有所貢獻。使命感的概念不論在心理、社會或組織管理領域中皆受到廣泛的討論與矚目，更有超過 200 篇的學術研究針對學生及工作者使命感進行研究，特別是探討工作使命感對於個人生活與工作的影響。許多研究指出個人工作使命感對於其生活意義與滿意，職涯承諾、工作意義、投入與績效等正向的生活與工作結果有顯著的影響，意即個人工作使命感可做為有效預測其正向生活與工作結果之因素(註 1：詳閱 Duffy 等人 2018 年之文獻回顧)。因此，儘管傳統上認為在某些特定職業與組織中，例如前述的醫療與警務單位，由於工作任務與內容的特殊性，更容易顯現工作使命感的重要性，有鑑於工作使命感所帶來的正向影響，現今有愈來愈多的組織管理者開始關注並強調工作使命感，視其為提升員工工作績效的關鍵因素之一。

值得注意的是，儘管如同前述個人工作使命感可能為員工本身或組織帶來許多正面影響，然而工作使命感亦有可能帶來負面影響。筆者與其他研究者曾以我國警

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

第 062 期電子報 學術論述

務人員為研究對象，進行工作使命感之研究(註 2)，主要目的為瞭解當警務人員受其使命感驅使，肩負起維護社會治安與服務民眾責任，扮演人民保母的角色時，其工作使命感是否在為其帶來工作意義與滿意的同時，也伴隨其他負面結果，如新聞報導曾有警務人員因身心壓力過大，而誘發其自殺行為。筆者此項研究共蒐集高雄市、臺南市、嘉義市及澎湖縣等 4 個縣市計 523 份有效問卷，80%以上的參與者介於 30-50 歲，超過 78%具有 10 年以上的年資，55.7%為警正，44.1%為警佐。研究結果顯示，參與研究的警務人員工作使命感愈高，其工作滿意也愈高。值得注意的是，當個人工作使命感程度愈高，可能會將其所需投入工作之時間與精力視為理所當然，工作量對其來說並不會造成工作負荷的知覺，再多的工作量都甘之如飴，因而投入更多個人的時間與精力在工作目標的達成上，甚至犧牲與家人、朋友相處的時間(註 3 詳見 Clark 等人 2016 年之研究)。

綜上所述，許多研究皆指出個人之工作使命感對個人與組織可以帶來正面影響，因此許多組織管理者試圖提升員工工作使命感來增進員工績效，然而水能載舟亦能覆舟，管理者在致力提升組織成員工作使命感的同時，亦須衡量是否能藉由組織管理措施或發展適當的組織氛圍，以減緩或消除工作使命感所可能帶來的負面影響。

註 1：Duffy, R. D., Dik, B. J., Douglass, R. P., England, J. W., & Velez, B. L. (2018). Work as a calling: A theoretical model. *Journal of counseling psychology*, 65(4), 423-439.

註 2：李芸蘋, 陳以亨, 陳先郡, & 陳啟文. (2014). 台灣警務人員之工作使命感研究. *公共行政學報*, (46), 29-58.

註 3：Clark, M. A., Michel, J. S., Zhdanova, L., Pui, S. Y., & Baltes, B. B. (2016). All work and no play? A meta-analytic examination of the correlates and outcomes of workaholism. *Journal of Management*, 42,1836–1873

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

第 062 期電子報 學術論述

國家文官學院《T&D 飛訊》第 279 期電子報



發行機關：國家文官學院 | 發行人：郝培芝 | 發行日期：2021/06/01 | 期別：第279期

Hot News

因應國內COVID-19疫情升溫，為避免不必要之群聚及人員移動，本學院即日起至6月8日，相關法定訓練改採線上課程辦理或延期辦理，詳情請至本學院全球資訊網查詢。(http://www.nacs.gov.tw)



本學院辦理111年度公務人員「每月一書」遴選活動，即日起至本月10日截止，歡迎各界推薦，推薦好書請至：

<https://ppt.cc/ffzrAx>。

111年度「每月一書」遴選活動開跑囉！快來與我們分享您心目中的那本好書吧！

本月主題：文官雙語人才培育

文官雙語人才培育—跨文化訓練的必要性與課程設計-----謝韻菱 / 文藻外語大學國際企業管理系教授、國立高雄師範大學人力與知識管理研究所兼任教授、高雄市政府人事處人才發展顧問

公務人員雙語能力之培育—如何學習以及學什麼？-----李佳容 / 臺北市立大學通識教育中心助理教授、社團法人翻轉教育與行動學習學會理事長

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

第 062 期電子報 學術論述

學習與分享：109年度公務人員專書閱讀心得寫作競賽得獎作品



【公共政策與管理知能領域】 佳作

那些AI教我們的事——《人性較量》讀後感——李衍璋 / 勞動部勞工保險局助理員



【自我發展與人文關懷領域】 佳作

慢熟的人間心事——閱讀《關於人生，你可以問問亞里斯多德》——賴志哲 / 新竹縣湖口鄉公所助理員

好書專欄



【每月一書】【110年公務人員專書閱讀心得寫作競賽指定專書】

書名 / 動盪 作者 / Jared Diamond 出版社 / 時報

.....動盪，是世界的日常：國家的力量興衰、國與國之間的關係改變、甚或全球共同面對的環境議題，都是身為世界一分子的我們無法切割的課題。



【延伸閱讀】

書名 / 沒有名字的人 作者 / 方惠閔等5人 出版社 / 游擊文化

.....故事從島嶼之南的屏東縣滿州鄉開始——原漢混雜、族群界線曖昧難辨的平地原住民鄉，五位平埔原住民青年從此踏上尋找被奪去的名字的旅程.....



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

第 062 期電子報 感動服務

從「心」出發，真心關懷

回想起 109 年 3 月起至當年 11 月這段期間，僅本人及 1 位新手上路的職工協辦人事業務，又適逢 COVID-19 疫情來襲，須推行許多緊急防疫措施，如異地辦公、居家辦公及防疫相關調查表回報時間，同時遭遇公文系統檔案資料須重建歸檔，每個月須處理近百件線上公文，今時今日回顧當時的情景，只能說有她(職工戴○○，以下化名戴姐)真好。

戴姐於 109 年 2 月因職務輪調來到本室協辦人事業務，首要面對的便是 WebITR 差勤管理系統，須學習並熟悉系統操作，方能協助同仁解決相關問題。而本廠採輪班制，系統設定較一般機關差勤管理更為複雜，幸好戴姐在 2 個月內就熟練上手，不僅協助本室檢視廠內同仁每日差勤異常情形，並幫助同仁解決各式各樣的系統操作問題，讓我不得不佩服她的耐心及學習精神。

除了以親切的態度為同仁提供人事服務，戴姐為了幫助原本不諳使用差勤管理系統的同仁，自行製作操作手冊簡報並繪製 SOP，同仁遇有相關問題便得以按圖索驥。又如加班餘數採計試辦之初，系統設定未臻成熟，這段期間戴姐總穿梭在同仁電腦前或在電話中詳細地解說。

戴姐用溫馨的人事服務打動同仁的心，實踐感動服務的精神，發揮同理心協助同仁解決問題，獲得信賴與友誼，創造感動服務的價值，並自然而然內化為人事室為同仁服務的組織文化。戴姐，謝謝您，人事室有您真好!

*小編附註：感謝環境保護局中區資源回收廠人事室簡主任慧貞分享職工戴姐的暖心服務事蹟。戴姐秉持同理心，真誠協助同仁解決問題，充分體現感動服務的價值。





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

第 062 期電子報 業務心得

集思廣益，設置臨時托育空間

永安區公所佔地不廣，主要辦公空間為 1、2 樓，3 樓則為大禮堂、會議室、調解室及儲藏室。最初尋找臨時托育空間時，因為 3 樓是同仁有業務、辦理活動或開會需求才會上樓使用，考量孩童臨時托育的安全性，僅就 1、2 樓辦公空間尋找規劃，惟本所尚無閒置空間可供運用，最後決定活用 2 樓哺(集)乳室，在無人使用之前提下，作為同仁臨時托育空間。

為鼓勵同仁一同響應、提供建議並感受人事服務營造友善職場的用心，規劃之初設計了二手童趣物品募捐宣傳單，與同仁合力募集二手童書、玩具、圖畫筆、巧拼或地墊，獲得熱烈回響，同仁大方捐贈家中閒置的布偶、小矮桌、圖畫書、故事書等用品，讓臨托空間布置後倍感溫馨，更有同仁提供規劃上的建議，例如使用上的安全性、是否影響 2 樓同仁辦公等問題，讓我們重新檢視臨托環境，於窗戶加裝安全鎖，避免孩童調皮玩樂致生危險，並規劃宣導臨時托育空間使用須知，孩童以靜態活動為主，例如閱讀、畫圖、摺紙等，避免嬉戲聲影響公務推行。

本次臨時托育空間設置多虧有同仁的熱情參與，讓員工協助方案落實解決員工需求，又能營造互動良好的組織環境，實為人事服務推廣的強心劑、人事服務精進的墊腳石。

*小編附註：感謝永安區公所人事室何人事管理員宜瑾分享臨時托育空間規劃及設置成果。臨托空間有助同仁達成工作與生活平衡，也為職場帶來童趣與歡笑。

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

第 062 期電子報 好書好文共分享

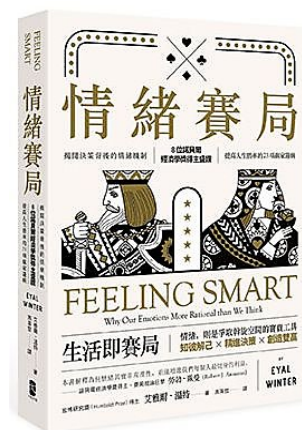
情緒賽局：揭開決策背後的情緒機制

*作者：艾雅爾·溫特(Eyal Winter)/著，高英哲/譯

*出版社：大牌出版

*出版日期：2019 年 5 月 29 日

*分享人：高雄市政府地政局人事室林科員庭薇



決策是來自於情緒或是理智？情緒機制容易使人們因衝動而做出錯誤的決定，而理性地思考與分析，則會穩當地引領人們做出正確的選擇。本書作者—艾雅爾·溫特(Eyal Winter)教授對此卻抱持著不同的觀點，他認為情緒與理智機制實際上是共同運作，且相互支持、密不可分的，另一方面，許多時候依靠情緒或直覺做出的決定，不但比嚴謹分析後的決定來的更有效率，品質也更好。

艾雅爾·溫特教授是現任耶路撒冷希伯來大學理性研究中心主任，此為全世界最頂尖的決策學術研究機構之一。此外，溫特教授更擔任國際賽局理論學會委員，以及《賽局與經濟行為》(Games and Economic Behavior) 期刊助理總編輯，豐富的決策學術研究經歷，讓溫特教授希望透過這本書，提供讀者認識社會科學研究領域的途徑，並參與情緒與理性行為之間關係的有趣討論。

溫特教授在書中舉出一個例子，某次他前往郊外出差，當地風景宜人，曠野綠草如茵的盡頭是一段峭壁，而峭壁之下有對新人正在舉辦溫馨的婚禮。在優美景色與動人氣氛的催化下，教授不自覺地將雙手扶向懸崖前的木製柵欄，希望能更清楚地觀看婚禮，沒想到那瞬間木柵欄不穩的劇烈晃動，剎那間強大的恐懼感讓他迅速地從柵欄邊跑開，而正是這股突然湧上心頭的恐懼感救了教授一命。



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

第 062 期電子報 好書好文共分享

情緒在很多時候能迅速地協助人們做出決策，在演化過程中增加人們的生存機會，倘若柵欄晃動時沒有恐懼情緒襲來，說不定教授已粉身碎骨；又倘若摔落懸崖而大難不死，卻沒能產生後悔的感受，則人們無法領悟倚靠在脆弱的柵欄上會有什麼後果。同理，如若我們無法對他人產生憤怒的情緒，就可能輕易成為他人剝削的對象，進而降低競爭有限資源的量能。

本書以賽局理論為核心架構，透過多種賽局型態，讓讀者在反覆思辯中逐漸理解情緒和理性在決策過程中如何相互協調，達成平衡。溫特教授更在書中融入行為經濟學、演化論、心理學、腦科學等理論，並以生活故事深入淺出地引導讀者理解原本晦澀難懂的理论模型，在一場場賽局中，領悟如何運用情緒作為爭取斡旋空間的寶貴工具，在合作互動中創造雙贏。

這是一本值得細細品味的好書，汲取其中的精華，相信能讓讀者更加明白情緒在決策中的重要性，並減少只有情緒而欠缺理性制衡的衝動行為，亦能避免只有冷靜理性、思慮過多但欠缺情緒帶動，導致的躊躇不前、一事無成，有助於個人決策行為的成長。

*小編附註：感謝地政局人事室林科員庭薇推薦並分享本書讀後心得。人們在日常生活中難免要做出許多大大小小的決定，閱讀本書有助於我們善用情緒，提升決策品質。

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

第 062 期電子報 本處近期活動花絮

EAP 宅家紓壓技



電腦看太久眼霧霧~
想來點「眼睛」瑜伽術



坐太久腰痠痠~
想來點「修復」瑜伽術



不小心吃太多肚寬寬~
想來點「修身」瑜伽術



疫情不明朗心慌慌~
想來點「正念」減壓術

