



在他人的需要上, 善盡自己的責任

... 從企業的實例談起

徐永康

●●● 2020.12.22

目錄



工作體驗分享

- 從疫情談起...
- 分享趣味小故事
- 溫馨回想時刻
- 回顧企業實例
- 原因 過程 調整



人的溫度

- AI與人的溫度
- 以他人為中心的工作
- 想法改變人生跟著改變
- 助人等於助己



思維風格

- 選擇決定做什麼樣的人
- 學習取向思維風格定位
- 自我評量練習
- 開啟嶄新的人生



+





台灣	確診	766 較昨日 +0	死亡	7 較昨日+0
美國	確診	17,844,690 較昨日+189,099	死亡	317,668 較昨日+1,509
印度	確診	10,055,560 較昨日+24,337	死亡	145,810 較昨日+333
巴西	確診	7,238,600 較昨日+25,445	死亡	186,764 較昨日+408
全球	確診	76,807,300 較昨日+534,381	死亡	1,693,062 較昨日+7,679

2.2%

更新時間：2020年12月21日14時19分
台灣病例更新時間以每周疾管署記者會後為主。
資料來源：衛福部疾管署、約翰霍普金斯大學

排名	國家 / 地區	確診	死亡	排名	2.2%
1	美國	17,844,690	317,668	94	1.8%
2	印度	10,055,560	145,810	95	1.5%
3	巴西	7,238,600	186,764	96	2.5%
4	俄羅斯	2,821,125	50,242	97	1.8%
5	法國	2,529,756	60,665	98	2.4%
6	英國	2,046,161	67,503	99	3.3%
7	土耳其	2,024,601	18,097	100	1.0%
8	義大利	1,953,185	68,799	101	3.5%
9	西班牙	1,797,236	48,926	102	2.7%
10	阿根廷	1,541,285	41,813	103	2.7%

2020.11.9

美國輝瑞藥廠Pfizer和德國生技BioNTech宣布，聯手研發的COVID-19 **BNT**疫苗，第3期臨床試驗顯示，預防保護效力高達90%

2020.11.16

美國生技公司莫德納Moderna宣布一項令人振奮的消息，臨床試驗初步結果顯示，該公司研發的疫苗**mRNA**有效率逼近95%

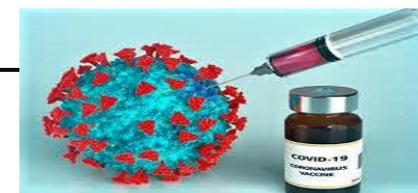
2020.11.24 (中央防疫指揮中心)

COVAX 釋出首波三支疫苗 **BNT**、**AZ/牛津大學** **Sanofi/GSK**，其中BNT AZ有機會2021第一季、第二季，各國數量人口10%-50% (台灣460萬-2300萬劑，230萬 - 1150萬人使用)



優先接種九類人員:

醫護、防疫、警政、安養機構、軍人
65歲以上、慢性疾病、重大傷病
50-64歲





2020.12.7

英國開始正式推行大規模疫苗接種計劃，
一位90歲的英國老人**瑪格麗特·基南**
(Margaret Keenan) 成為世界上接受美
國輝瑞公司新冠疫苗注射的第一人

她說，接種疫苗是：
「提前到來的最好的生日禮物」



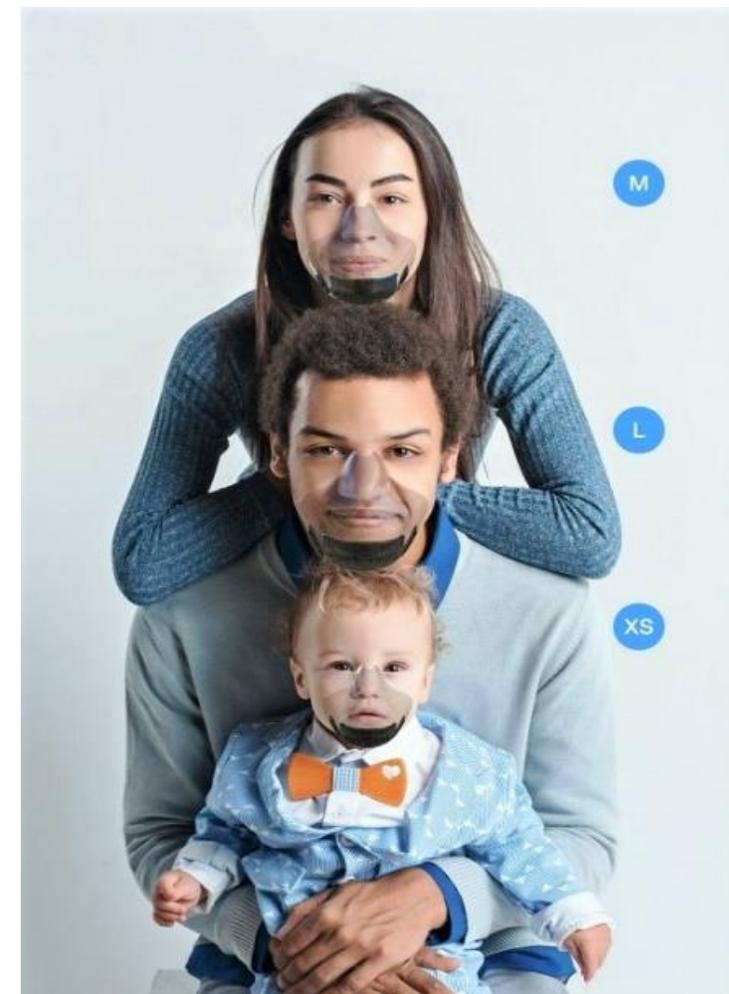


每一次危機，都隱藏著機會，
危機越大，機會也越大。

危機，對於很多人來說，
卻是脫穎而出的機會。

**真正的聰明人，絕不會放過
任何一次危機。**

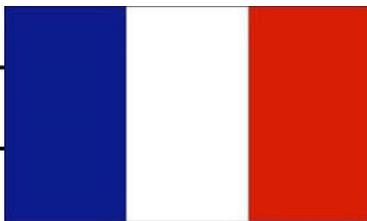
**時代的企業把握危機
轉變為成長的動能**



美國底特律公司Redcliffe Medical推出透明口罩Leaf
碳過濾技術 + 紫外線自動消毒 + 主動通風技術
一次性口罩日漸對大自然構成威脅
而主動消毒可使過濾器持續使用長達一個月



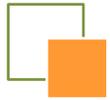
法國吻頰的打招呼方式獨樹一格，
但一場新冠肺炎疫情不僅重創法國，
還可能造成吻頰禮文化走向衰微。



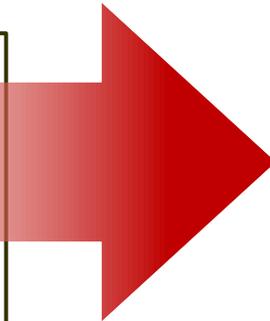
精句選粹

Many in France say goodbye to hello kiss on cheek.





在他人的需要上
善盡自己的責任



期許
成為別人的...
貴人



愛無止盡

用愛行善 關愛世人, 她的愛無遠弗屆

德蕾莎 Teresa修女 阿爾巴尼亞人

1928年 選擇奉獻生活追隨天主, 加入修女會

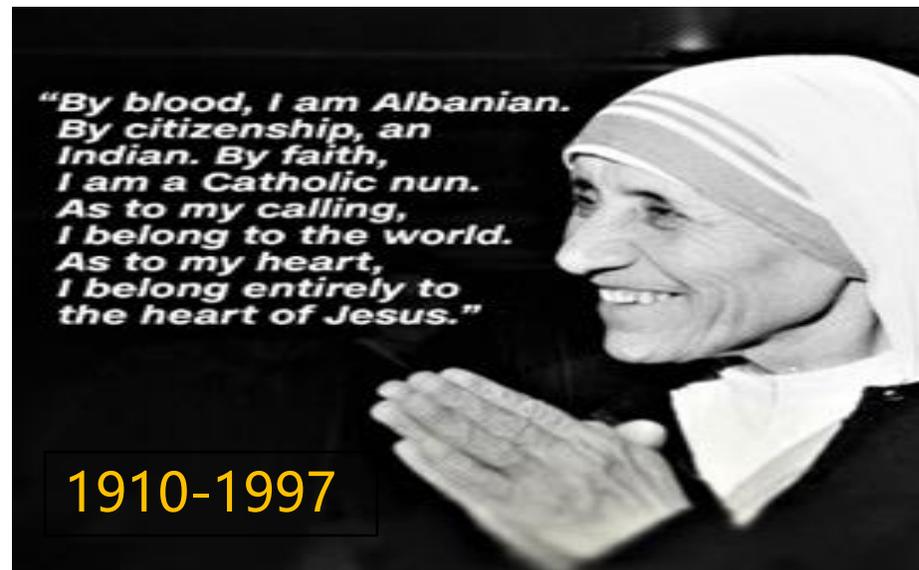
1946年 在尼泊爾Darjeeling看見當地人民苦難, 決定成立仁愛傳教修女會

1950年 仁愛傳教修女會在印度加爾各答成立

深入印度行善50年, 無私的愛幫助無數困頓靈魂走過生命最後一段路。世人稱她為
「加爾各答的天使」

1979年 榮獲諾貝爾和平獎

2016年 梵蒂岡教宗將為她封聖



1950年德蕾莎修女將仁愛傳教會的修女服改為印度婦女傳統的白棉粗布，這是印度最底層百姓所穿的。她認為既然要為窮人服務，理應穿著與那些貧民相同的衣服，**白布鑲上樸素的藍邊成為制服**

全心主意，不要酬勞，為最貧苦的人服務

德蕾莎修女「**並非每個人都能成就大事，但至少我們能用偉大的愛來做小事**」

(Not all of us can do great things. But we can do small things with great love.) 的理念，更將長留人心



1979年，德蕾莎修女獲得諾貝爾和平獎肯定，她謙卑地說：「我是上帝手中的一枝鉛筆」。並表示「我本人不配，我是幫窮苦的人代領這個獎。我很高興貧窮的人，受到應有的注意。希望大家能更瞭解他們，幫助他們」

德蕾莎姆姆最後把全部的獎金，都用於救濟貧苦病弱者的事業中

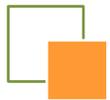


德蕾莎修女從美國雷根總統手中接受自由獎



德蕾莎修女1985年訪台，在台北汐止設立「瑪利亞恩賜之家」





我們都**期望**得到別人的關懷及幫助,
相信我們每一個人,也曾經都得到過別人的幫助

- 2009年6月28日
- 2006年8月12日
- 1985年9月17日



讓我們心懷感恩,

也**期許**我們自己給予別人關懷及幫助



在遙遠的內地鄉間.....
那裏有平原和河流，也有農田和村莊





鄉民主要以務農為生，
也有人無工可做

年輕人大都跑到外面打工
村裏多剩下小孩和老人



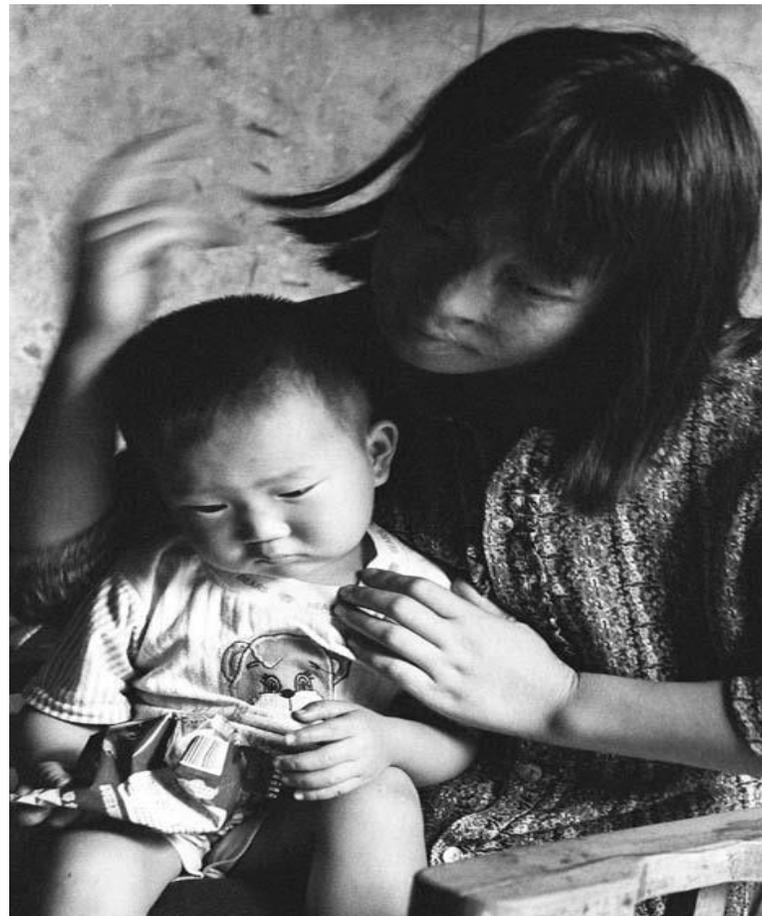


「孩子是未來的希望嘛.....」
很多人都這樣想

希望孩子們受教育後
將來生活便會好起來



有些就遠走南方
聽說那兒工廠多，找工易，工資較高

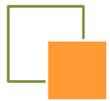


任勞任怨,辛苦工作
只為給家人更好的生活



1. 從小接受社會觀念偏向努力賺錢
改善物質生活條件
2. 到外面世界尋找機會改變命運的同時，
因為心智尚未成熟，多少會有孤苦無助的困境
3. 大多數是獨生子女，心理較脆弱
4. 羨慕城市卻又被城市生活邊緣化，
留戀故鄉卻不願意重返清貧故土，
在心理上成為「飄零的一代」
5. 需要被尊重，需要工作之外的社交空間，
文化娛樂及朋友交往





1. 體認到新生代外來工新需求，許多問題源起於心理問題和情感困惑
2. 以往較專注員工待遇的投訴，應並重心理健康的傾訴與傾聽
3. 應少用強制式的管理，增加精神層面人文關懷
4. 傳統的監督管理應調整為柔性管理，提供員工服務
5. 員工不是單純的「經濟人」，協助新生代員工成為「社會企業人/社區公民」





A. 個人病史：

憂鬱 焦躁 情緒障礙

B. 藥物 + 酒

C. 感情

D. 家庭

E. 身體疾病

F. 工作壓力

出勤

遲到 早退 請假 無故曠工或不參加團體活動

精神

自言自語 傻笑 語無倫次 思維不清 答非所問

情緒

發呆 哭泣 易發脾氣 短期內暴瘦

特質

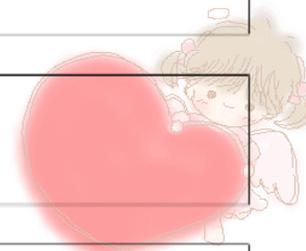
過度內向 喜獨處不合群 少朋友易與人衝突

物質

飲酒量過量 服用藥物躲躲藏藏

生活

失戀 家庭變故 至親往生 嚴重人際衝突





一個人的行為習慣，往往會透露出其內心世界的精神狀態與想法，因此身為幹部及主管，我們應當熟悉這些隱性訊號，在**日常生活、分派任務、工作督導**中，提供對員工愛心關懷的參考

A 精神症狀

- 1 (※) 自言自語 傻笑
- 2 (※) 語無倫次、思維不清
- 3 (※) 答非所問

B 人格特質

- 1 過度內向
- 2 不合群且易衝動
- 3 較少朋友或易與人衝突

C 生活事件

- 1 感情問題、失戀
- 2 二周內有家庭變故 至親過世 經濟困難
- 3 二周內有嚴重人際衝突
- 4 親人或朋友近一年內自殺
- 5 (※) 交代他人替他還錢等特殊行為

D 情緒症狀

- 1 (※) 短期內暴瘦或暴胖，食欲變化 (1個月內原體重變化 $\pm 5\%$)
- 2 經常哭泣
- 3 連續一周以上睡眠障礙，特別是提早醒來
- 4 發呆
- 5 思考能力或專注力減退
- 6 (※) 無故缺工或不參加團體活動

E 物質使用

- 1 (※) 每天的飲酒量超過標準
330ml的啤酒：男生5罐(含)以上，女生3罐(含)以上
- 2 每天的飲酒量超過標準
330ml的啤酒：男生3罐(含)以上，女生2罐(含)以上
- 3 服用藥物躲躲藏藏

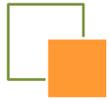
員工出現(※)任何一項，或其他兩項以上，立刻指派人員關懷溝通理解，轉介至關愛中心(78585)介入協助



作業員



- **薪資要當地最高**
- 把屬於社會責任交還給政府或社會(住宿生活等)
- 減少加班但收入仍較現在高[遵照EICC之加班規定]
- 要符合當地政府五險一金(住房公積金)條件
- 津貼考核條件列入實習工廠或廠外工作經驗資歷
- 考核後的員工離職率低於3%



人生就像茶葉蛋 有裂痕才入味

25/44

TURBULENCE IS THE SPICE OF LIFE

人生就像茶葉蛋，有裂痕才入味。

每個人的一生
都曾有過擦傷跌痕
如果你一心抗拒留下難看的傷疤
那麼 你將無法體悟老天的安排
其實順境與逆境
都是生命的一部份
當你明白了並接受人生的不完美
你將會發現
每一道受傷癒合的傷痕
反倒讓你的人生活的更加精彩





壓力表現特徵, 除認知及情緒上反應外, 在行為上會顯現:

1. **積極應對, 化解壓力**
2. 逃避壓力情境, 勉力維持正常生活
3. 消極應對, 被壓力所困, 日積月累, 逐步形成心理障礙

壓力管理的正確理念, 不是去除掉壓力是找到壓力源有哪些, 運用壓力管理策略和方法, 與壓力和諧相處。

在壓力中發展自我成就自我



一個外國媽媽帶著兩個小孩搭地鐵送餐
在生活中命運可能擊垮許多人
但要擊垮一位媽媽 **真的很難**

「書房修繕50件、設備請購70件、空調加班申請126件.....。」

這是一位公司行政總務人員年度自我評鑑

**這份工作的意義何在，是在做事？為人服務？
要創造什麼價值？**

「行政總務」改成「幸福服務」的不同？



總是為您服務

總務處

原公告：「清洗冰箱日期，訂於×日執行。請將個人冰存物品清空，未清空者一律丟掉，張貼名字也一樣丟棄。勿找清潔人員麻煩。」

新公告：「親愛的夥伴們，時序進入第四季，到了每季一次的冰箱清潔日！為了保護自己不受細菌感染，請避免物品冰存過久.....。在今年最後的季節，衝刺的時刻，願每個人都是自己的超越者！」

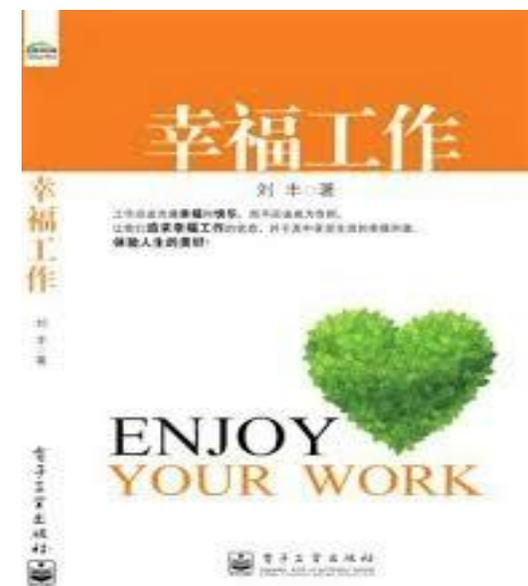
原來的文字冰冷，**現在有溫度，還附上關懷**
原來是例行公事，現在是為人創造幸福感



工作

不再只是一張待辦清單或責任清單
這就是「工作塑造」 (job crafting)

當我們把自己的工作連結更崇高的目的
尤其是**以他人為中心**的目的
重新框架 (reframing) 我們的工作，
就能讓自己的生活更美好，造福更多人





「你工作時是低著頭或抬起頭」

如果你看到你的工作是如何影響他人，
看見人際關係是如何運作，
看見其他人想要什麼、需要什麼，
你將看見過去照章行事時看不見的東西

醫院清潔人員從不把自己視為工友，
而是治療團隊一員，這個視角改變了一切
他們會去認識病患與家屬，以微不足道
但重要的方式提供協助

譬如幫忙拿一盒面紙、倒一杯水，或說一
句鼓勵的話；

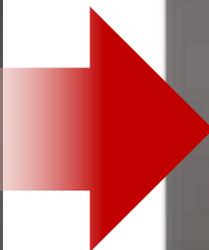
他們就是一群工作塑造者，績效長期卓越

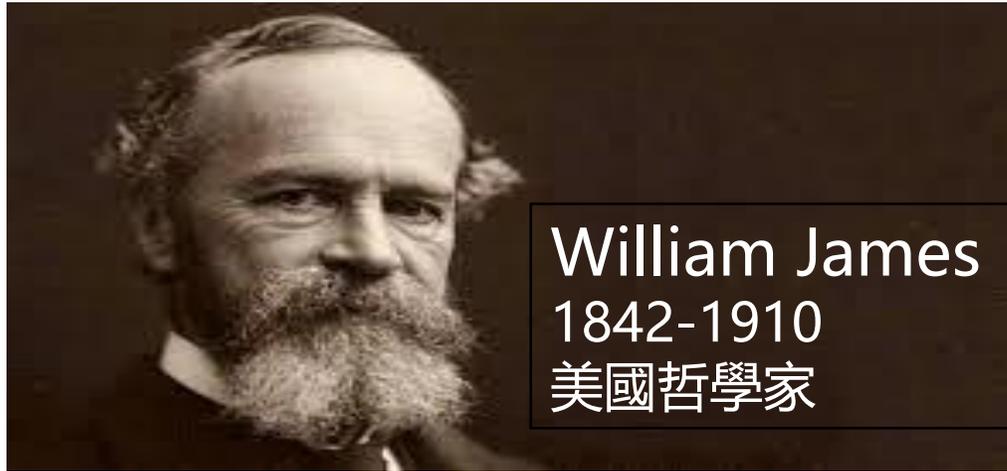
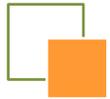




When negative thinking changes,
everything changes.

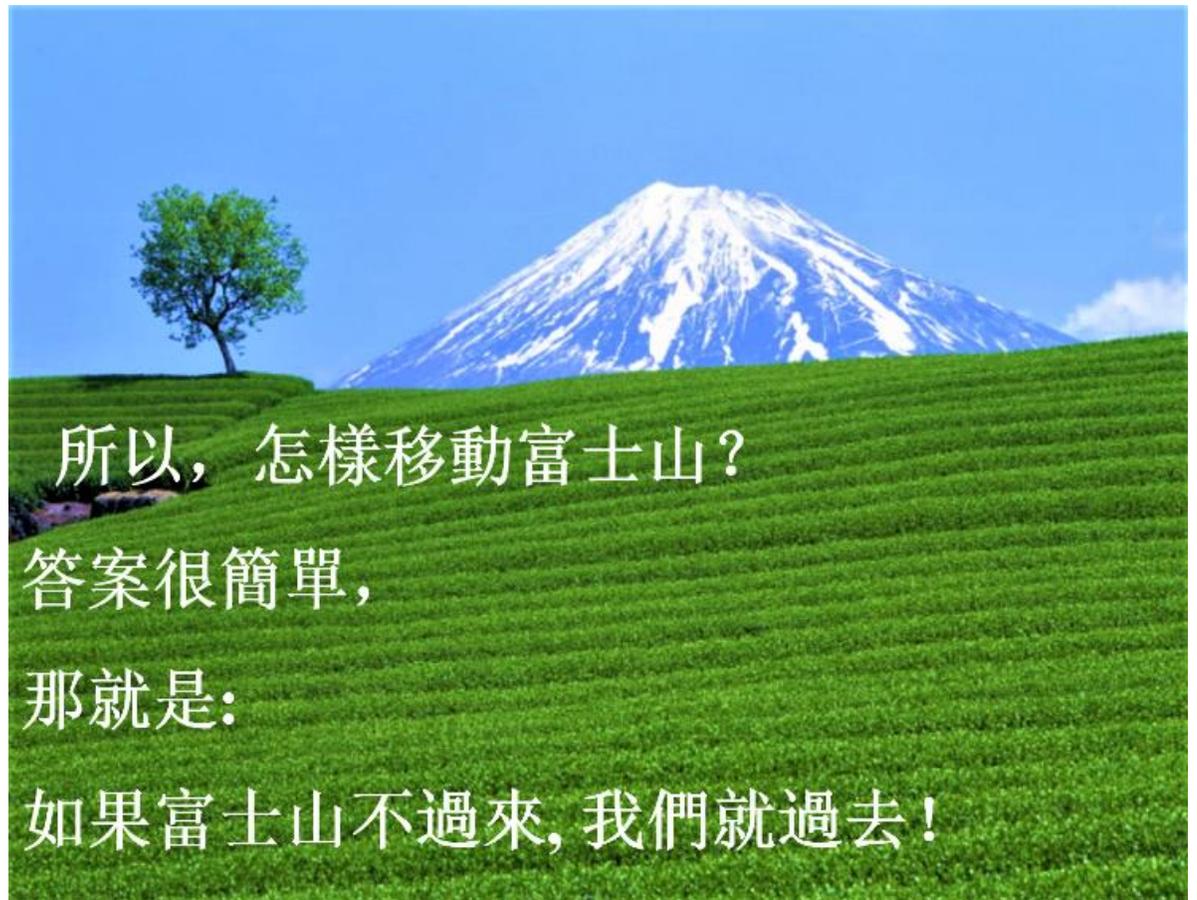
改變不了的事情
可以改變心態





人類可以通過改變自己的態度,
去改變自己的生活,
這是屬於每一代人最偉大的發現

有位大師, 潛心修煉了多年, 終於練成了「移山大法」, 有人向他請教, 他說: 「要移山其實很簡單. 如果山不過來, 我們就過去」





學生詢問蘇格拉底「人一定要結婚嗎？」

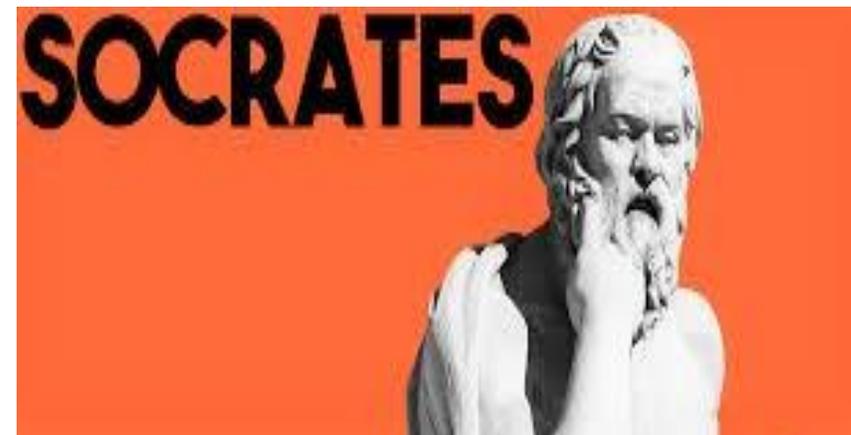
蘇格拉底微笑回答:

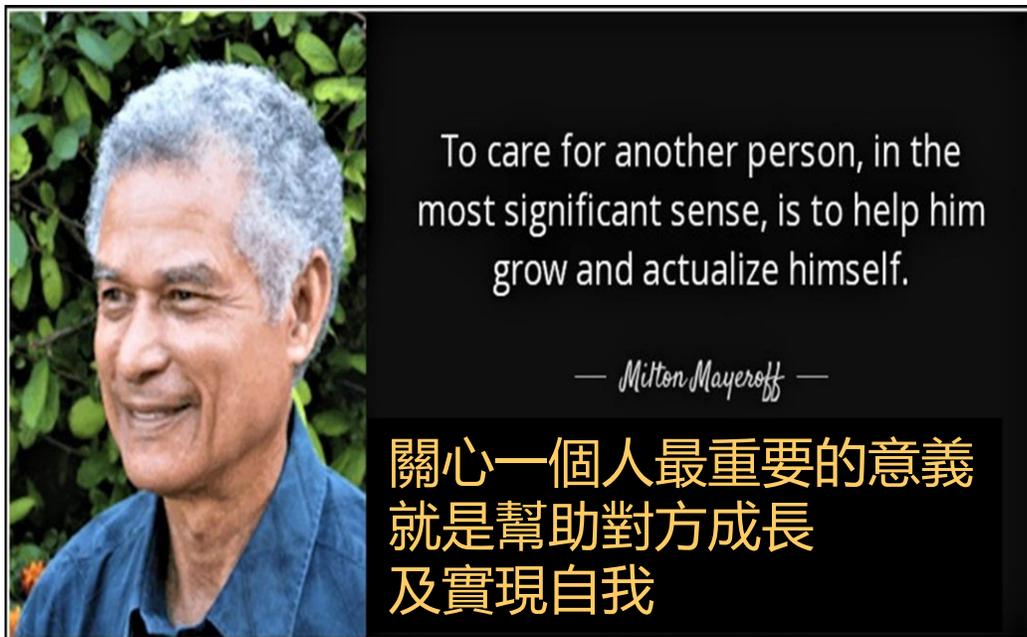
**「娶了一個好妻子，一輩子幸福美滿；
娶了一個惡妻，會讓你變成一個哲學家」**

又問：「你怎麼能夠忍受家裡惡妻？」

蘇格拉底回答:

「越厲害的騎士越要騎難馴的馬。最難騎的馬都馴服了，其他的馬根本不成問題了。如果我能馴服妻子，天底下就沒有我應付不了的人」





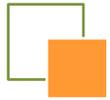
Milton Mayeroff 米爾頓·梅洛夫
美國哲學家 1971年出版

We are closest to people when we help them grow
當我們幫助人們成長時，我們最接近人們

p.88

我們關懷一位成年人,盡量避免替他做決定,我會提供資訊、建議替代方案並指出可能的後果,幫助他做他自己的決定,但是我始終明白那些決定,都是他要做的,不是我





助人等於助己 we Are the One



What Goes Around Comes Around
善有善報 因果輪迴
We are the One
助人等於助己
Together we can make a difference!
Love & Light.



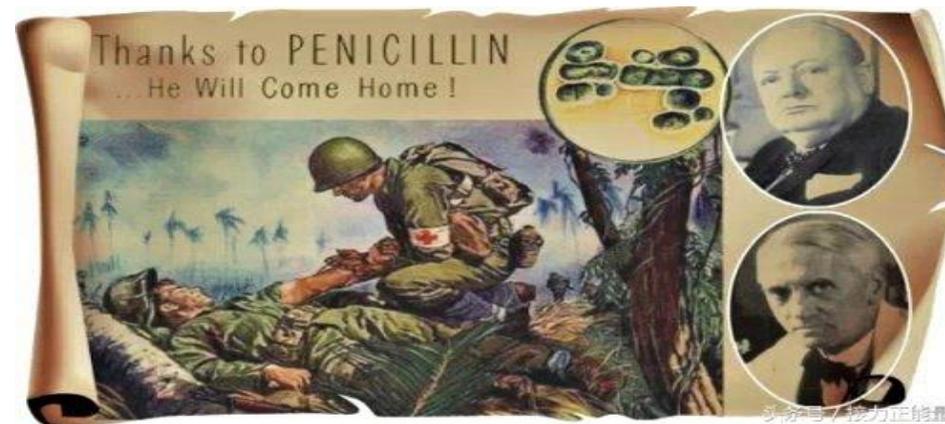
100多年前下午，英國一位貧困農民正在田野工作忽然聽到呼救聲，一名少年落水了。農民奮不顧身跳入水中救起孩子。這孩子是個貴族公子

農民謝絕貴族的謝禮，貴族感念農民恩德決定資助農民兒子接受高等教育

多年後，農民兒子從倫敦的醫學院畢業，後來獲得1945年諾貝爾醫學獎。他就是**亞歷山大·弗萊明** 青黴素的發明者

貴族公子也長大了，第二次世界大戰患上了嚴重肺炎，幸運靠著青黴素很快痊癒，這名貴族公子就是英國首相**邱吉爾**

生活對於善行的回報
在我們身邊時刻發生著



動力供應者 Energy Giver

- 微笑待人
- 待人熱情 待事熱忱
- 讚美鼓勵: 找出好的
不吝於讚美
- 找機會服務他人
- 做的比要求更多
- 感激的: 表達感謝
- 學習: 並應用在生活中
- 解決衝突
- 對資源是慷慨的
- 享受幽默
- 擁有明亮的眼睛

動力消費者 Energy Waster

- 只對朋友笑
- 自滿於現況: 缺乏主動性
- 聽流言蜚語: 甚麼都不做
採取攻擊的
- 等著被別人服務
- 只做被要求的
- 自以為是: 視為理所當然
- 只學習: 不做任何事
- 記恨
- 花過多資源在自己身上
- 享受幼稚的愚昧
- 擁有狡猾的眼睛

動力奪取者 Energy Taker

- 不笑
- 負向的: 碎碎念
- 批評別人: 對人不對事
尖酸刻薄
- 只服務自己 抗拒工作
- 做的比要求更少
- 期待得到: 不感激
- 不學習: 拒絕被教導
- 尋求報復
- 揮霍或私藏資源
- 享受愚昧
- 擁有灰暗的眼睛



□ 填充題

1. 我的**慣性思維型態**是 (?)

註：量表上最高分的那個型

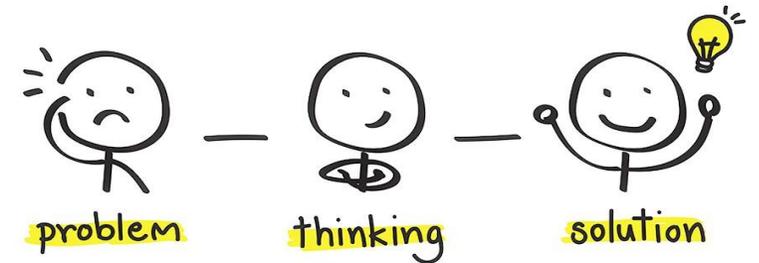
2. 我的**最弱思維能力**是 (?)

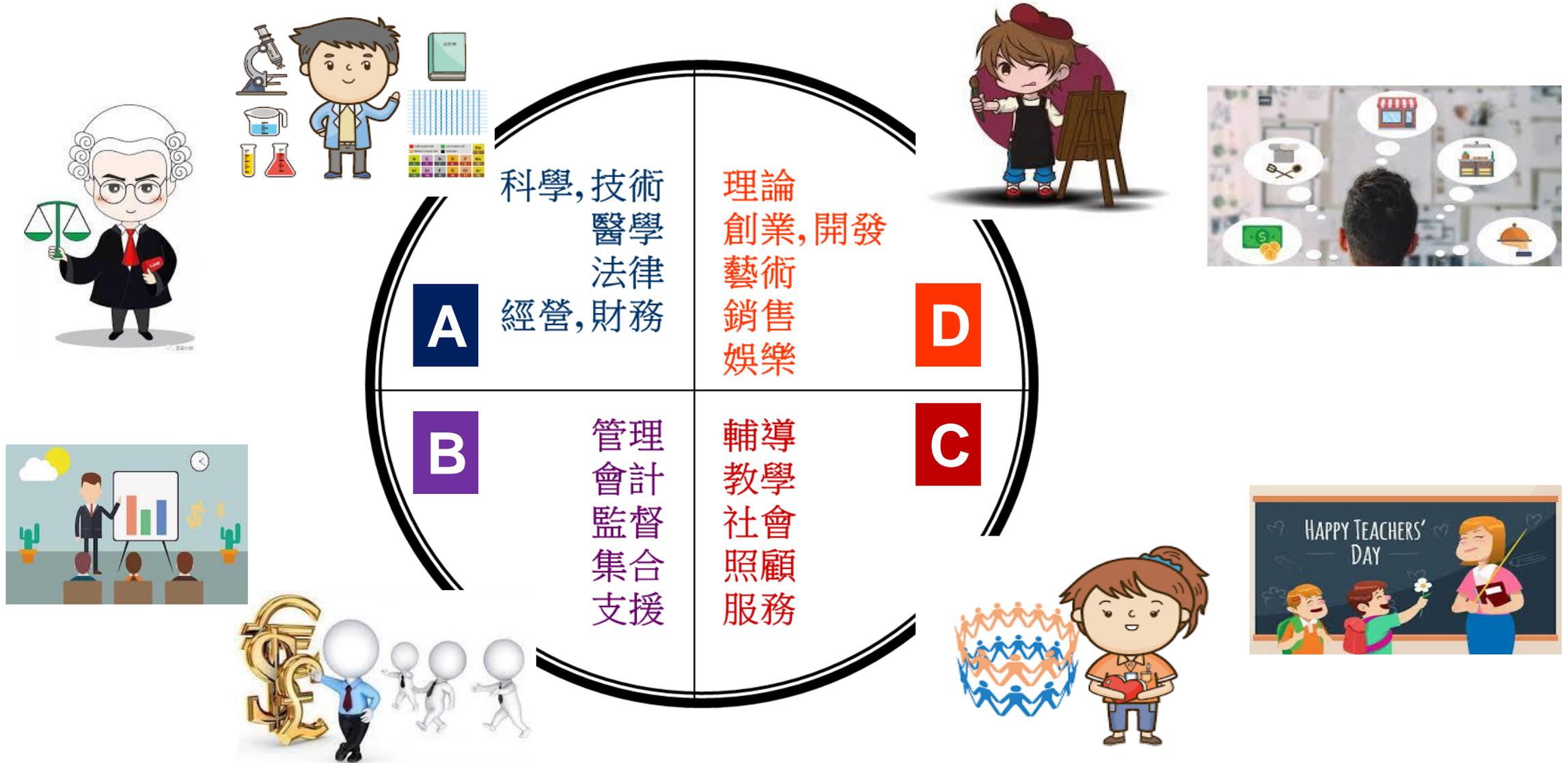
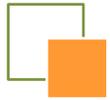
註：量表上最低分的那個型

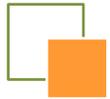
□ 在**家居表**上選取兩樣你做得到的改善方法填入下題：

我計畫做到(?) (?)來強化我的全腦思維

全腦模型70年代GE管理發展中心**Ned Herrmann**博士投入大腦思惟偏好的研究, 分析個人和組織思維方式的方法







想要什麼樣的人生？

1. 想不到 看不到 吃不到
2. 想得到 看不到 吃不到
3. 想得到 看得到 吃不到
4. 想不到 看不到 吃得到
5. 想不到 看得到 吃得到
6. 想得到 看得到 吃得到

選擇題: 1 2 3 4 5 6



山田本一 故事



李美敬
Miky Lee

使命目標: 向世界推廣韓國文化

「寄生上流」背後的女人

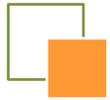


我們期望全世界的人:

?



韓國CJ娛樂集團副總裁
三星集團創辦人李秉喆孫女
三國語言 英文 日文 中文
投資Steven Spielberg夢工廠



開啟一個嶄新的人生
不再對自己說抱歉



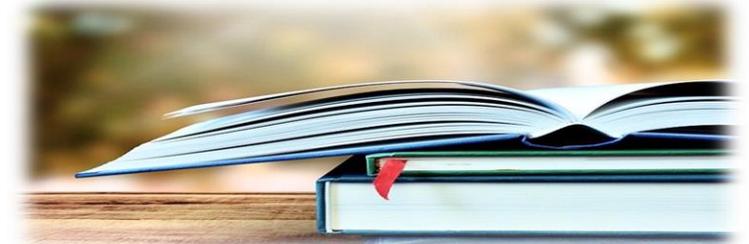


開啟一個嶄新的人生 不再對自己說抱歉

編寫一本
令人感動的書

減肥健身
徹底改造自己

來一趟
夢想已久的旅行



說走就走，
適合一個人旅行的十大首選城市...



A scenic landscape with a blue sky, flying birds, and distant mountains. The text is overlaid on the image.

希望我們這塊土地 更加美好
祝福 每一個人 平安健康