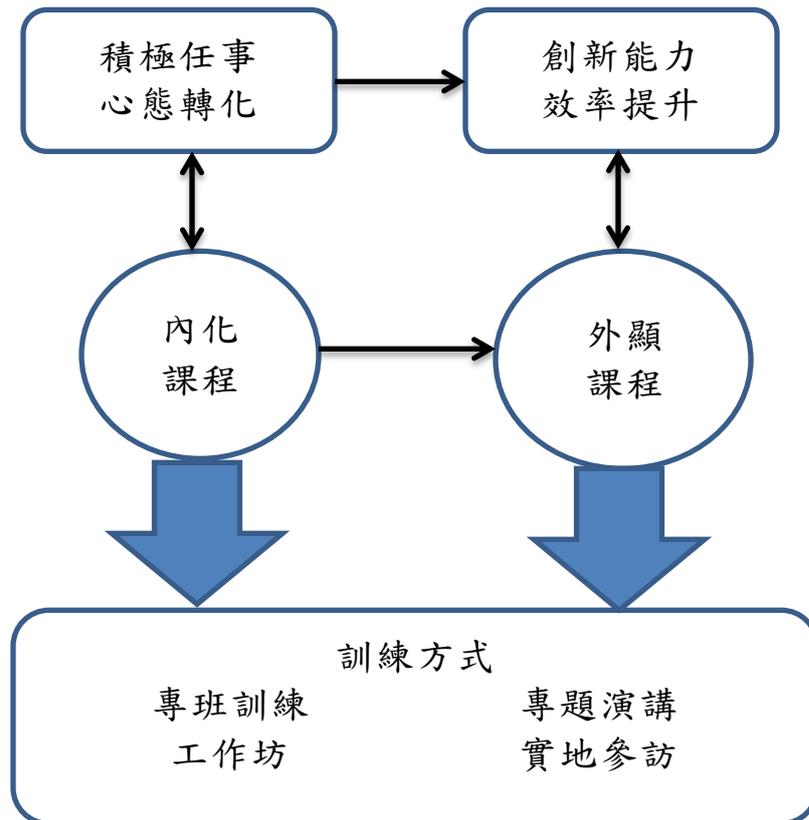


## 行政院所屬中央及地方各機關辦理提升公務人員積極任事 與創新能力訓練規劃參考資料

- 一、前言：本總處為落實行政院執政團隊主動為民興利及「多做多對，少做少對」之觀念，強化公務人員積極任事及創新能力，改變處事心態，爰推動公務人員積極任事與創新能力訓練（以下簡稱本訓練），並於 103 年度人事業務績效考核將辦理本訓練列為考核項目。
- 二、本訓練目的：培養公務人員發現問題應予正視及以創新思維有效提出解決策略方案，並以同理心處理各項業務，以精進公務人員處事素養，進而提升政府行政效能。
- 三、本訓練設計理念、課程類型及辦理方式：
  - （一）設計理念：所謂積極任事與創新能力，代表意涵包括人內在思維與態度之轉化，以及外在行動的改變兩部分，必須先有內心態度的改變，才能帶出外在積極的行動。基此，本訓練課程之設計，應先建立公務人員建立積極任事的心態與想法，提升面對民眾時的同理心，接著再加強創新能力知能層面之學習，採取一種「由內而外」的訓練方式，方可全面性提升政府效能。
  - （二）課程類型：
    - 1、內化層面課程：著重於如何提升公務人員積極任事之心態及同理心，培養關懷服務的情操，瞭解身為公務人員志業的目標與責任，進而能以主動積極的思維和態度處理事情。
    - 2、外顯層面課程：培養公務人員的思辯與冒險精神，突破自我思維侷限與本位主義，將創新思維運用於專案管理、績效管理、策略思考與變革管理等專業知能，提升公務人員處事效率。
  - （三）辦理方式：各主管機關可依訓練需求、預定辦理之訓練期間、訓練資源及參訓人員層級等條件，參考下列方式或自行規劃辦理合適之課程，激發公務人員同理心與創新作為（示意圖如下）：

- 1、專班訓練：以多元教學方法開辦專班。
- 2、工作坊：以互動及體驗方式參與訓練課程及活動。
- 3、專題演講：利用集會等活動，舉辦本訓練課程之相關演講、座談或研習。
- 4、實地參訪：可透過社區服務或實地參訪，瞭解所服務民眾之實際需求。



積極任事與創新能力訓練課程示意圖

四、本總處於 103 年 4 月 25 日至 26 日辦理「提升行政院所屬各機關公務人員積極任事與創新能力訓練」課程內容（請參考）：

課程主題	課程內容	備註
人生三問 樂在所為	「給自己的人生定位，找出值得奮鬥的志趣與願景」，是很重要的功課。我們應該向自己提出「人生三問」，也就是問自己為何而活、如何生活，以及如何才能活出應活出的生命，且要加以探索與品味，這樣才能給自己	

	<p>的人生定位，找出值得奮鬥的志趣與願景。 對於所應是、所應為，樂在其中、坦然歡喜。</p>	
<p>全人安頓 效率倍增</p>	<p>身心靈全人內涵三者不得偏廢，重要的是「靈要清明、心要慎選、身要配合」。人必須要先承認自我的不足，並花時間認識彼此的心靈世界，並學習在匆忙的生活中讓心靈沉澱，如此並能展開一個清明的身心靈三者兼俱的生活。有安頓的身心靈，方能無憂，為民興利，增加行事效率與效能。</p>	
<p>家庭職場 平衡雙贏</p>	<p>在工作中和家庭生活中能否平衡自己的心態，怎樣把家庭生活中的熱情溫暖、輕鬆快樂的心態，和對家人的責任感融入到工作當中去；而又該如何把工作中的態度和責任、寬容與謙讓，互助合作、同理思考、對工作認真負責，一絲不苟的態度，和諧的關係，融入到家庭當中，達到家庭職場平衡雙贏。</p>	
<p>溝通同理 關懷服務</p>	<p>良好的同理心及溝通能力，可以協助團隊積極建設，避免彼此交流時的人為障礙、藉以改善溝通而迅速提升工作效率，並幫助團隊成員快速掌握與人交流的藝術，進而培養關懷服務的情操。如何有雙贏的溝通藝術、和睦的人際關係、創造積極的團隊氛圍、於無形中提升工作效率，係為本專案重點之一。</p>	
<p>潛能開發 自我成長</p>	<p>全人健康適能包含：身體的健康(Physical health)：意指身體方面的功能健康、心理的健康(Mental health)：意指有能力做清楚且有條理的思考、情緒的健康(Emotional</p>	

	<p>health)：意指有能力認知情緒，並能表達自己的情緒。亦指處理壓力、沮喪及焦慮等、社會的健康(Social health)：意指有能力創造與維持與他人之間的關係、精神的健康(Spiritual health)：泛指個人的行為信條或原則，及獲得內心的平靜。對某些人而言，指宗教信念及行為、社團或團體的健康(Societal health)：意指健康的生活圈，生活在健康的環境中。接近社區健康概念。由此可見，健康是動態的、積極的，是正向健康，是自己的責任，是有價值的。唯有促進全人健康，方能開發自我潛能並進而提昇之。</p>	
<p>打破本位 創新思維</p>	<p>創新思維是指以新穎、獨特的方法解決問題的思維過程，也是人類思維活動中最積極、最活躍和最富有成果的一種思維形式。在我們的創造過程中我們要敢於面對複雜事物及其相互關係大膽質疑，絕不人云亦云。還要有思辯與冒險精神，多思與幽默等特性，要避免從眾與附庸，固執與偏見，刻板與保守的不良性格特徵。在創新過程中要突破權威型思維的障礙，不能只信權威，正所謂盡信書不如無書，也要突破自我思維局限，學習換位思考，打破本位主義，寬容對待別人，嚴格要求自己，勇於承擔職責，重塑自我及工作目標。</p>	
<p>專案管理 效能卓越</p>	<p>運用國際專案管理工具，如企業關鍵績效指標(KPI：Key Performance Indicator)是通</p>	

	<p>過對組織內部流程的進行設置、取樣、計算、分析，衡量流程績效的一種目標式量化管理指標，是把企業的戰略目標分解為可操作的工作目標的工具，是企業績效管理的基礎。KPI 可以使部門主管明確部門的主要責任，並以此為基礎，明確部門人員的業績衡量指標。建立明確的切實可行的 KPI 體系，是做好績效管理的關鍵。另外，結合工作進度表 (Gantt Chart) 及工作分解結構 (Working Breakdown Structure) 及預算機制 (Budget) 等工具，提升工作效率、落實工作品質、達成工作目標。</p>	
--	--	--