

政府該瞭解人民真正需求 然後解決問題

1307

出版時間：2018/07/07 18:23



政府也不僅要持續維護人民的應有的「保健因子」外，更要提供有效的解決方案及政策作為「刺激因子」，滿足人民的各層次需求，越瞭解人民需求的政府，才會有亮麗施政表現。資料照片

吳良民／國立中正大學企管系博士班在職生

最近殺人分屍案等社會事件頻傳，人心惶惶，如果執行死刑無法降低命案發生的話，那麼該採用什麼方式才能解決問題，讓人民住得安心？同樣的，改善香蕉滯

銷，解決蕉農生計問題，不是政府帶頭吃個香蕉就可以解決，是要深入瞭解蕉農的需求，檢討並解決產銷為何失衡及如何外銷國際等問題，台灣不是只有香蕉，還有芒果、鳳梨等農產品，號稱是水果王國的台灣，好吃的水果卻沒人要，是有點諷刺。政府應該要瞭解人民的真正需求，解決問題。

美國心理學家，赫茲伯格(Frederick Irving Herzberg)的雙因子理論是將薪水、員工福利等歸為「保健因子」，將成就感、學習與成長的機會等歸為「激勵因子」，持續給予員工更高層面的需求滿足，激勵員工不同構面的工作動機，因此，人民至少要得到保健因子的保障，享有激勵因子的權利。

有一次，筆者採取一對一的主管訪談方式，試著瞭解員工的需求，確認每一個需求，做為激勵團隊的因子。

於是我將主管們分為四群，分別為績優(Top20%)，一般(50%)，落後(20%)及新進(10%)，訪談發現：一名績優主管說：我帶這些組員很久，非常瞭解每個組員狀況，我上班的第一件事，就是先關心組員的工作進度，在檢查的過程中，試著找出可以改進的地方，而我的工作目標，就是持續保持領先，因為領先會帶來成就感。另一名落後主管則說：我每天都針對落後組員召開檢討會議，會嚴格要求落後的人員，大部分的人最在意的是自己的薪水，我也常跟組員說，工作表現不好，連工作都會不保，要認真上班一點。

顯然，越瞭解組員需求的單位，績效相對越好，而沒對症下藥的要求，往往績效無法成長，甚至瓦解，在驗證赫茲伯格的雙因子理論中發現：保健因子已不是決定績效好壞的主要因素，他們需要更多的激勵因子才刺激組織成長，一個追求績效卓越的單位，不單只是為維持基本的保健因子，創造鼓舞，激勵的環境，才能創造好的績效。

人的需求是會被改變的，一個好的領導者要塑造一個讓員工可以滿足不同的需求層次的組織運作系統，有效的激勵是要能根據不同的員工需求和特性來思考激勵的方式，越瞭解員工的需求的組別，就越有高績效的表現。好的主管以同理心體驗員工真實需求，不斷找出激勵因子來提升工作動機的誘因，並賦予每個人合適的任務，讓員工充分發揮天賦，予以肯定、獎勵及升遷，建立正循環的工作環境，以達到企業經營目的。

企業如此，政府亦然。民之所欲，不只是常在心，而要常去做，去做人民共同期待的事。

選舉又到了，民眾可以自己衡量候選人有沒有傾聽人民的需求而來對症下藥，凡是能瞭解民眾需求的政府官員或民意代表，才能贏得民心。政府也不僅要持續維護人民的應有的「保健因子」外，更要提供有效的解決方案及政策作為「刺激因子」，滿足人民的各層次需求，越瞭解人民需求的政府，才會有亮麗施政表現。