

如何制定使命

不論是營利組織還是非營利組織，制定明確的使命都是最重要的。使命就是組織的大目標大方向，是組織存在的理由、是組織的承諾而且是永存的永遠不變的。使命不是口號，制定使命時不能野心過大，膨脹成無所不容的大話，使命應該簡單、清楚、明確。

要如何替一家新創的公司或一個組織制定使命，管理大師杜拉克認為一個正確的使命，必需具備以下三個要件：

1. 認清外界的需求和機會

環境是不斷在變化的，科技也不斷在進步，沒有人無所不能，沒有人能夠通吃，所以要看清或關注科技的發展，預測未來哪裡會出現空檔？哪裡還有令人不便和不滿意的地方？也就是說哪裡會有新的機會？

舉例來說，現在已經有很多醫院了，如還要新設一家醫院，並不表示沒有機會，例如設一個「呼吸科」的專門醫院、一個「洗腎」的專門醫院、一間專門「醫美」的診所或設一個「只有急診」的專門醫院。

我們一定要記住馬云的名言：「哪裡有顧客不滿意哪裡就有機會」！想想看，世界人口的日漸老化，會帶來什麼需求和機會？

2. 分析本身的優勢

資源（包括財力、人力、物力、技術等）總是有限的，我們現在手上有哪一些資源？還要增加哪一些資源？應該投入到哪裡才可以發揮最大的力量？

3. 自己具備充分信念

找到了需求和機會，又能與我們的優勢相配合，再加上我們願意全心的投入，有充分的信心相信自己一定能勝任能做好，並堅持下去。

如果使命不具備上項條件，就不能凝聚組織內部的資源去做好該做的事，終將無法達到最終的大目標。

如果把一家醫院的使命訂為：「我們的使命是健康服務」，你認為妥當嗎？於是這所醫院將資源大量投入所謂的健康教育，他們以開設衛教課程和講座、發行手冊、張貼衛教海報……等方式，示範和教導他們的病人及家屬，有關各種預防醫學的知識。請問：這是一個醫院的正確使命嗎？顯然不是！因為醫院並不是在照顧健康的，醫療疾病才是！會去醫院掛號看病的都已經是健康上受到損傷的人，就是因為不舒服才會去看病，那麼他們需要的是什麼？是需要安撫、減輕現有的病痛及心理上的焦慮！並不是如何照顧自己的健康，諸如不要抽菸、不要酗酒、正確的飲食、生活有規律，多多運動……等等。「醫院」擅長的應該是治病而不是預防！如果醫院的衛教做得愈來愈好，以致大多數人都能照顧好自己的健康，醫院豈不是要關門了？請別誤會，這裡並不是說健康教育不重要、預防不重要，而是指出這不應該是醫院的使命！

大家有到過醫院急診室的經驗嗎？送到急診室的病人，真正需要立即搶救生命的病患其實只是極少數，且一看就很明顯。大多數的求診者並非病情真的很急，只是病人或家屬的心理很急，可是進了急診室以後往往無人接待，好不容易找到櫃台報到以後，很久也無人聞問，病人或家屬感覺不到任何關懷和重視，不是嗎？所以，醫院急診室的使命是什麼？除了及時搶救生命以外，沒錯，就是「安撫受苦的人」。如果，任何人只要一進急診室，在一分鐘之內就立即有醫護人員受理，馬上聽家屬敘述病情了解狀況，該作急救的立即送開刀房、加護病房、轉專科部門或轉院。並非真正緊急的就「口頭告知」診療流程（注意：進急診室的一定都很心急，沒有人會耐心仔細的去看公告說明），讓病人心理有一個底，並告知如在候診時遇到緊急狀況時應向何處求助，病人和家屬就能暫時安心了。很多狀況病人或家屬只是受到了一些驚嚇，待做了一些必要的檢查處置以後，只要醫護人員告知求診者：「先回家去好好休息，不要擔心。如果發生***狀況如何處理，如果第二天仍有不適，可掛***科專業醫師門診即可。」就算有嚴重些的病情，醫生和護理人員都一樣可以先加以安撫，立刻就可以減輕病人和家屬的焦慮。所以，急診室最優先的目標，就是要「立刻」先診查一下病人狀況，因為這是安撫病人唯一且最好的方法。

以下為一些知名企業的使命提供參考，大家不妨討論一下，這些「使命」制定的是否妥當？能否更好？

- 微軟 —— 致力於提供使工作、學習、生活更加方便、豐富的個人電腦軟件。
- 惠普 —— 為人類的幸福和發展做出技術貢獻

- IBM —— 無論是一小步，還是一大步，都要帶動人類的進步
- 沃爾瑪 —— 給普通百姓提供機會，使他們能與富人一樣買到同樣的東西。
- 耐吉 —— 體驗競爭、獲勝和擊敗對手的感覺
- 索尼 —— 體驗發展技術造福大眾的快樂
- 迪士尼 —— 使人們過得快活
- 荷蘭銀行 —— 透過長期的往來關係，為選定的客層提供投資理財方面的金融服務，進而使荷蘭銀行成為股東最樂意投資標的及員工最佳的生涯發展場所。