

2025年增修二版

# 感動的力量

感動服務理論與實務

## Touching Power

Touching Service: Theory and Practice

李選、張婷 著





元照出版提供 請勿公開散布

**感動的力量-感動服務理論與實務（第二版）**  
**TOUCHING POWER**  
**TOUCHING SERVICE-THEORY AND PRACTICE**  
**(SECOND EDITION)**

**目錄**

作者簡介

作者二版序

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| <b>第一篇 感動之基本概念</b> .....       | 1   |
| 第一章 感動之概念與理論基礎 .....           | 2   |
| 第二章 感動服務之理論基礎 .....            | 15  |
| <b>第二篇 激發感動的基本特質</b> .....     | 29  |
| 第三章 自我人格特質 .....               | 29  |
| 第四章 人際互動特質 .....               | 43  |
| 第五章 專業特質 .....                 | 48  |
| 第六章 營造激發感動的情境 .....            | 55  |
| <b>第三篇 感動服務之品牌、內涵與策略</b> ..... | 63  |
| 第七章 創造感動服務品牌 .....             | 64  |
| 第八章 感動服務之策略 .....              | 77  |
| 第九章 創造感動之情境 .....              | 86  |
| <b>第四篇 公職體系之感動服務</b> .....     | 91  |
| 第十章 公務人員的感動服務 .....            | 92  |
| 第十一章 軍警工作的感動服務 .....           | 109 |
| 第十二章 司法工作的感動服務 .....           | 114 |
| 第十三章 教育事業的感動服務 .....           | 121 |
| <b>第五篇 助人專業之感動服務</b> .....     | 137 |
| 第十四章 醫事人員感動服務 .....            | 138 |
| 第十五章 社會服務人員感動服務 .....          | 151 |
| 第十六章 生命事業的感動服務 .....           | 156 |
| <b>第六篇 企業體系之感動服務</b> .....     | 165 |
| 第十七章 觀光休閒事業的感動服務 .....         | 166 |
| 第十八章 文化創意產業的感動服務 .....         | 174 |
| 第十九章 消費型產業的感動服務 .....          | 185 |
| <b>第七篇 強化感動教育</b> .....        | 195 |

**李選 教授****學歷：**

美國德州大學奧斯汀本校護研所碩士暨哲學博士

國防醫學院護理學士

**現職：**

中山醫學大學護理學系教授

國防醫學院護理學系教授

考試院顧問

**經歷：**

美和科技大學學術副校長

考試院第 11、12 屆考試委員

中山醫學大學護理學院系主任、院長暨附設醫院顧問

四川大學、吉林大學、蘇州大學護理學院客座教授

南京鼓樓醫院護理部顧問

臺灣護理管理學會第 4 屆理事長

台灣護理學會第 27、28 屆理事長

臺北醫學大學護理學院教授兼萬芳醫院護理部副主任

弘光科技大學護理系主任兼光田醫院護理部副主任

長庚大學護理學系主任兼長庚紀念醫院護理部副主任

陽明大學護理學系講師、副教授

美國德州奧斯汀州立醫院護理督導暨精神科專科護理師

美國佛州奧岱爾醫學中心護理部副主任

**著作：**

賦能護理(電子書)、魅力銀髮族的力量、反霸凌-終結戕害和諧與效能的殺手、  
韌性的力量、轉型的力量、感動的力量、護理長的十四把刷子、護理督導長的  
十大魅力、護理領導人的十大秘笈、護理美學概論、關懷與溝通、護理心神州  
行、情緒護理、護理研究與應用、新編精神科護理學、心理治療與諮商、實用  
精神科護理學、期刊論文

張婷 副教授

**學歷：**

美國西維吉尼亞大學哲學博士

文化大學法學碩士

臺北大學法學士

**現職：**嶺東科技大學會計資訊系副教授

**經歷：**

嶺東科技大學財經法律研究所助理教授

北臺灣科技學院助理教授兼國際交流中心主任

立法院國會助理



**著作**

魅力銀髮族的力量、反霸凌-終結戕害和諧與效能的殺手、韌性的力量、轉型的力量、感動的力量、法制生活教育、護理領導人的十大秘笈、護理美學概論、關懷與溝通、期刊論文



元照出版提供

請勿公開散布

作者二版序

本書自2013年初版，感謝讀者們的支持與推廣，歷經十餘年，已成為許多學校與醫療機構推展感動服務的訓練教材，讓筆者深受感動！今在讀者的鼓勵下，進行二版修訂，且因應數位化時代與環保趨勢改以電子書的方式發行。

筆者是個易受感動的人，在物質條件不豐裕的年代，生活中的快樂來自於田野嬉戲與母親的睡前故事，及長，在父母與師長的引導下，經由閱讀讓心靈馳騁於古今中外的感人故事中，體會到「知足常樂」、「人生的快樂不在於擁有多少，而在於是否計較」及「幸福就在身邊」等道理。筆者自18歲進入國防醫學院護理學系就讀，開始接觸到生老病死與體會悲歡離合，在南丁格爾女士的「護理札記」中找到指引，其情操與堅持讓筆者感動，矢志效法，終身成為護理人。

自此，生活中舉凡日出日落、花開花落、春去秋來、大師開釋、病人的生死劫或閱讀感人書籍與影片，常讓筆者心靈悸動留下隨筆，因而珍惜所有，期望掌握人生與善用服務機會，將幸福感經服務過程迅速傳遞到社會各角落，也因而創造快樂的人生，筆者慶幸自己走過艱辛歲月，持續擁有高度的幸福指數。然目睹今日社會在全球通膨壓力，失業率攀升，災難頻仍，國人多生活在抱怨與不安的氛圍下，如何協助國人在高度競爭的環境中找回昔日生活中的感動，將感動與他人分享與精進服務品質，讓「社會有感」，此為筆者最大願望。

1985年在美國有項調查，青少年心目中最崇拜之偶像，其中兩位是印度的德蕾莎修女與英國的南丁格爾女士。德蕾莎修女一生濟弱扶貧、以謙卑的態度募款，全心投入公共服務，成立窮人收容所與矢志照顧癲瘋病人，她不論是會見國際政要或服侍窮人時穿著都極為簡樸，甚至於1979年獲頒諾貝爾和平獎時仍穿著平價的傳統服飾。她的智慧名言：「在別人的需要處看到自己的責任」、「愛的反面不是恨，而是對人的冷漠！」感動無數人士加入志工行列。南丁格爾女士為英國貴族，為照顧貧病者終身投入護理工作、親赴克里米亞前線、創立現代護理制



度與影響政策制定，改變傳統社會對護理人員的看法，兩位女士究竟擁有哪些特質？筆者曾想：在今日功利導向的年代，現代人當面對經濟困頓與超時工作的窘境時，是否認同服務工作真如兩位女士口中是莊嚴與感動的工作？有多少人能由服務中獲得成長的喜悅？筆者認為現代人若欠缺生命之歷練，要察覺與同理顧客之需要相當困難。若能協助現代人領悟到感動的元素，將能由內心升起源源不絕的喜悅、活力與熱忱，堅守崗位，以身為服務者為榮！興起筆者撰寫此書之動機，前輩們應在學生養成與終身教育中作為感動教育的推手，減少其摸索與困惑。

本書分為七篇，分別為：感動之基本概念、激發感動的基本特質、感動服務之品牌、內涵與策略、公職體系之感動服務、助人專業之感動服務、企業體系之感動服務及強化感動教育。本書由理論面切入，融入生活案例，強調感動的力量與感動服務之重要性。期待此書能兼顧本土化與國際化等內涵，提升現代人的感動情懷，進而因共鳴、內化，而實踐之。

筆者期望本書能以拋磚引玉的精神，將自身的生活與工作經驗中詮釋的感動，經知識統整、體驗與領悟後化作文字，能將筆者領悟的「感動美」推廣至學生與服務者心中，引導讀者日後能將感動意涵應用於服務中，以柔軟與智慧心面對生活與人群，以提升自我成就感、自信心與榮譽感，進而發揚服務之意義、價值與社會貢獻。作者才疏學淺，書中文辭疏漏之處在所難免，尚祈賢達同儕與讀者不吝賜教與指正。

李選、張婷

2025 年護師節

元照出版提供 請勿公開散布

## 第一篇 感動之基本概念

### 學習目標：了解

1. 感動的定義、理論基礎與特質。
2. 服務與感動服務的定義與特質。
3. 感動與感動服務衍生之力量與效益。
4. 感動地圖與培養感動情懷。

### 古文賞析

1. 唐朝詩人孟郊：「慈母手中線，遊子身上衣。臨行密密縫，意恐遲遲歸。誰言寸草心，報得三春暉？」。《遊子吟》描寫慈母為將離家子女趕製新衣表達牽掛之心，親情流露與子女的感恩，撥動遊子心弦。
2. 北宋文豪蘇軾：「十年生死兩茫茫，不思量，自難忘，千里孤墳，無處話淒涼，縱使相逢應不識，塵滿面、鬢如霜。夜來幽夢忽還鄉，小軒窗，正梳妝。相顧無言，惟有淚千行。料得年年腸斷處，明月夜、短松崗。」。《江城子》描述陰陽兩隔的好友，即使分離十年仍難忘懷，友誼情深讓人感傷。
3. 晚唐詩人李商隱：「相見時難別亦難，東風無力百花殘。春蠶到死絲方盡，蠟炬成灰淚始乾。曉鏡但愁雲鬢改，夜吟應覺月光寒。蓬山此去無多路，青鳥殷勤為探看。」。《無題》比喻男女愛情至死不渝，文辭淒美，令人動容。

### 前言

教育部國語辭典定義「感動」為：個體接受外界事物的刺激，受遺傳基因、五官功能（視、聽、嗅、味與觸覺）與成長經歷的影響，於觸動心靈引發「情感共鳴與震撼」。個體因對刺激的敏感度與覺察力不同，即使接收相同刺激或置身同一情境，因感受與思維相異，故反應不一。因此在不同年齡與心境下閱讀『遊子吟』會有不同感悟。若能了解引發感動的因子，將有助於學習與仿效。

農業時代，個體習慣於樸實無華的單純生活，易維持心靈平靜。21 世紀，置身於競爭、忙碌、挑戰、資訊化與複雜的時代，個體為適應多變的環境，人格特質、感受、思維與價值觀隨之改變，當傳統的質樸特質消失，一旦出現「古風貌」或「古早味」時易觸動心靈。臺灣在科技發達、社會結構改變、貧富差距大、文化與價值觀變遷下，生活模式從農業、工商業、資訊業轉為智慧化，服務方式為降低營運成本與提高效率，已漸被機器替代，呈現「公式化」或「僵化」型態，顧客難由服務中獲得情感慰藉而無感。服務者若能在服務中融入感動元素，可營造「有感社會」。本篇將介紹感動與感動服務的基本概念及重要性，期望在變遷下，服務者能掌握「人生以服務為目的」與「服務為濟世之本」，成為「感動服務達人」與提升服務品質。

## 第一章 感動之概念與理論基礎

### 前言

「情感」是人類有別於其他哺乳動物的珍貴特質，是身心靈層面之融合。當目睹親友陷入暴力或災難情境，內心產生悲悽或憤慨之情，進而捍衛正義或慷慨解囊。親人久別重逢或好友歷劫歸來時心生雀躍。然個體長期身陷挫折、貧病或絕境時，人格特質會由樂觀開朗、堅強成熟，變得脆弱敏感或堅硬；亦可能在自卑或自傲下封閉情感，呈現自暴自棄或自我放逐，猶如喪失彈性與變質的橡皮筋極易斷裂。此時個體若能獲得愛與關懷，觸動內心重啟心門。若能掌握「心靈轉換器」可將感動的力量轉為活力，但若喪失感動特質將如槁木。本章將介紹感動的定義、特質及提升感動指數，協助讀者培養感動特質與創造活力。

### 感動的定義

「感動」（moving）意指：個體於特別心境或在環境刺激下觸發心靈共鳴，衍生情感與行為反應（滕，2010）。「共鳴或共振」是指兩頻率相同的發音體，其一振動發出聲音，傳播至另一發音體隨之發出聲音的現象。「心靈共鳴」指個體的思維、情緒和想像被外在刺激觸發後衍生「心靈感應」。僑胞搭機返臺時，

元昭出版提供 請勿公開散布

飛機落地前聽到機艙播放《望春風》與《雨夜花》時常會情緒激動。遊子漂泊異鄉閱讀詩人王維的「獨在異鄉為異客，每逢佳節倍思親。」。思緒被打動而傷感。歷劫歸來的青年常因親友一席語而泣；寒冬中聽某支樂曲，因心靈契合而詩興大發。藝人演唱民歌時，中高齡聽眾因觸發舊情而隨之高歌。青年與海外僑胞受「驅逐韃虜恢復中華」之激勵參加革命。感動亦是個體與生命的對白，紅樓夢中林黛玉目睹滿園落花，激起身世飄零之感寫出「葬花吟」。總之，感動是個體面對特定情境、事物或信念，激發心靈共鳴衍生激情。容易感動者多心思敏感與能對人生有所領悟，而創造多彩人生。

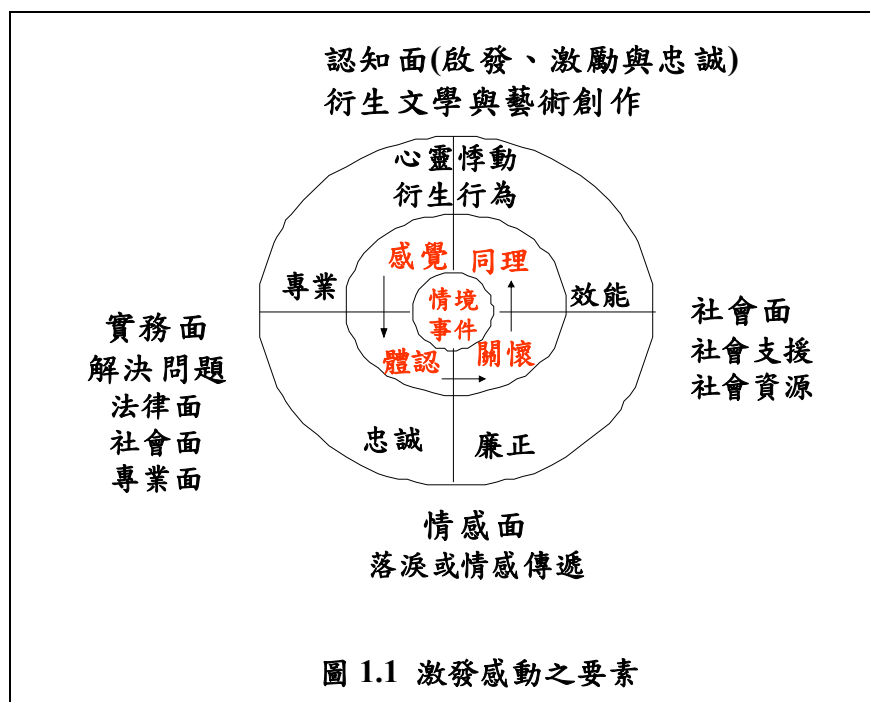
蘇俄教育學家蘇霍姆林斯基（2016）指出「感動」猶如土壤的養分，是成長與人際相處的潤滑劑。個體若能在困頓中被真誠感動，領悟『患難見真情』而生死相許。教育工作是愛心灌注，而非只是知識教授。師生互動時，教師若能被學生的純真感動，相信啟發其潛能後定能一鳴驚人；有愛心的老師若能感動於教化工作的神聖，承擔「傳道、授業、解惑」的使命，必能掌握感動的力量營造讓學生感動的學習情境，使其成為社會棟樑。中輟學生若能被師長的「諄諄善誘」感動，定能浪子回頭。

時下亦有命運乖舛或個性驕矜者，沉浸於貧困與悲悽的童年而封閉心靈，因猜忌、貪婪或身陷壓力，無法知福惜福及將生活點滴之溫情匯集成真情，無法走出心靈困境或敞開心胸，難以形成激勵與助人力量，使心靈貧瘠、冷漠與孤獨，無法體會生命真諦，而以毒品麻醉或以自殺了結人生。

### 感動的內涵與特質

感動為主觀感覺，有個別差異，難用科學的測量工具量化之，有「感同身受」、「情感共鳴」與「衍生具體行動」三層次，分別隸屬於感覺、認知與行為領域。「情境、人、事、物或信念」為引發感動的核心，如：炮竹的火藥；引發共鳴的「認知」；如：炮竹的引信，「衍生之情緒及行為」為爆炸威力。詩人李白年輕時，偶遇老婦在溪邊不停磨鐵杵而受感動，成就「只要功夫深，鐵杵磨成繡花針」之

典故。某醫院門診室坐著一位中年男子陪母候診，將年邁母親以花布為支托抱在胸前，防止骨折的下肢受壓迫，男子動作溫柔（情境），激發診間護理師與候診者的同理心（empathy）（引信），引發感動情懷，表達讚嘆與協助就診（情緒與行為）。引發感動之基本元素如下（圖1.1）：



1. **情境、人、事、物之特質或信念：**此為能激發感動的刺激源，經五官接收後衍生反應，包含語言文字（史書傳記、文學著作、故事或新聞）、人物（英雄事蹟或遺物）、情境（災難、戰爭、大自然、影片、音樂會）或信念（夢想、希望或執著）。路人遇車禍，目睹肇事者意圖逃逸而義憤填膺；聽聞災民九死一生的經歷，積極救災。1987 年海峽兩岸歷經分治後開放探親，遊子返鄉目睹山河如舊與物是人非，親子重逢恍如隔世，相擁而泣的悲涼，印證賀知章的「少小離家老大回，鄉音無改鬢毛衰。兒童相見不相識，笑問客從何處來。」。2024 年巴黎奧運會場與電視機前國人為臺灣健兒加油，羽球國手李洋與王齊麟獲金牌；女將林郁婷獲女子拳擊金牌，車站大廳聚集國人為銀幕中頒獎與升旗的場景歡呼，凝聚愛國心。觀賞「賽德克巴萊」影片，描述日據時代原住民族捍衛家園與壯烈成仁的壯舉，觀眾熱淚盈眶。美國推



元照出版提供 請勿公開散布

陳麗雅(2024)喚醒教育：觸發生命的感動，華東師範大學出版社。

周慧菁(2003)品格要怎麼教？天下雜誌 2003 年教育專刊，頁 58-66。

李選、張婷(2019)關懷與溝通，第三版，臺北市：華杏出版社。

李選、張婷(2011)護理美學概論，臺北市：學富出版社。

李選、張婷(2013)感動的力量，第一版，臺北市：臺灣護理管理學會。

李選、張婷(2015)韌性的力量，第一版，臺北市：臺灣護理管理學會。

張婷(2012)法制生活教育-理論與實務，臺北市：學富出版社。



元照出版提供

請勿公開散布

國家圖書館出版品預行編目資料

感動的力量：感動服務理論與實務= Touching Power  
- Touching Service: Theory and Practice / 李選、張婷  
著. -- 二版. -- 臺北市：元照出版公司, 2025.09  
面；公分.

ISBN 978-626-369-375-3 (平裝)

1.CST: 顧客服務 2.CST: 顧客關係管理

496.5

114013158

## 感動的力量感動服務理論與實務

5L058PA-E

2025年9月 二版第1刷

作 者 李選、張婷  
出 版 者 元照出版有限公司  
100 臺北市館前路 28 號 7 樓  
網 址 [www.angle.com.tw](http://www.angle.com.tw)  
定 價 新臺幣 450 元  
專 線 (02)2375-6688  
傳 真 (02)2331-8496  
郵政劃撥 19246890 元照出版有限公司

登記證號：局版臺業字第 1531 號

ISBN 978-626-369-375-3