

當責任超過手上的資源

工作制度與專業責任 22 | 說明缺口、保住必要品質，尋找有權處理的支持。

你可能正在經歷

你被要求對結果負責，卻沒有足夠時間、人力、資訊或決定權。持續自行補位，也許暫時讓工作往前，卻可能讓真正的缺口一直看不見。

這冊協助你把責任、權限與資源放在同一張紀錄中，辨認不能靠個人硬撐處理的部分，並提出具體支援與追蹤安排。

選一項目前難以負責到底的任務，寫出必要條件，以及缺少哪一項。

這一冊怎麼用

第 2 至 5 頁各處理一個具體情境；先選最貼近目前困難的一頁試做，再用第 6 頁留下自己的安排。每一步都可以依現實條件調整。

四個練習，從這裡開始

頁次與主題	這次要留下的線索
02 · 把責任、權限與資源放在一起	承擔結果之前，也看見完成它的條件。
03 · 說明缺口會影響什麼	用具體影響，讓缺口被看見。
04 · 提出有取捨的支援方案	支援需要一個明確的決定。
05 · 留下決定與交接狀態	提出問題之後，也確認有人接住。

何時適合拿出來

適合高責任工作、多人專案、實習與任務協作。正式安全、通報與權益問題應依領域規範與合適專業建議處理，本冊提供一般溝通框架。

本冊為一般學習與生活指南。案例、步驟及紀錄單是原創設計，來源支持的範圍見第 6 頁。

把責任、權限與資源放在一起

01 實作 | 說明缺口、保住必要品質，尋找有權處理的支持。

先看清楚這一步

先說明要對什麼結果負責，再看你能決定什麼、需要什麼條件。三者不一致時，就有需要澄清的地方。

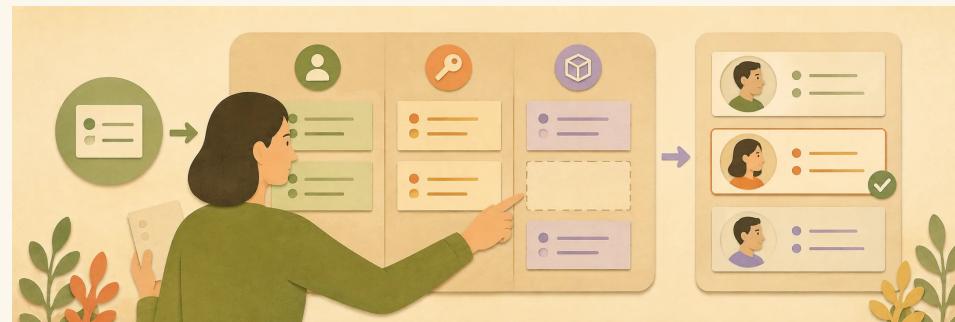
試著這樣做

1. 寫出任務的必要成果與不可省略要求。
2. 列出自己的決定權、執行範圍與授權限制。
3. 逐項對照人力、時間、資訊與設備是否足夠。

承擔結果之前，也看見完成它的條件。

依你的情況調整

不要自行擴大授權來填補缺口。先確認誰能核准、提供或重新分配。



承擔結果之前，也看見完成它的條件。

考生情境

分組報告由你提交，卻無法取得組員資料，應先說明缺項、期限與協作責任。

專業工作情境

被要求保證品質，但沒有取得原始資料或複核權限，應指出這些是必要條件。

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

說明缺口會影響什麼

02 實作 | 說明缺口、保住必要品質，尋找有權處理的支持。

先看清楚這一步

「人不夠」需要接到具體工作與後果。描述現有條件下做不到哪個必要步驟，區分已發生的影響與可能風險。

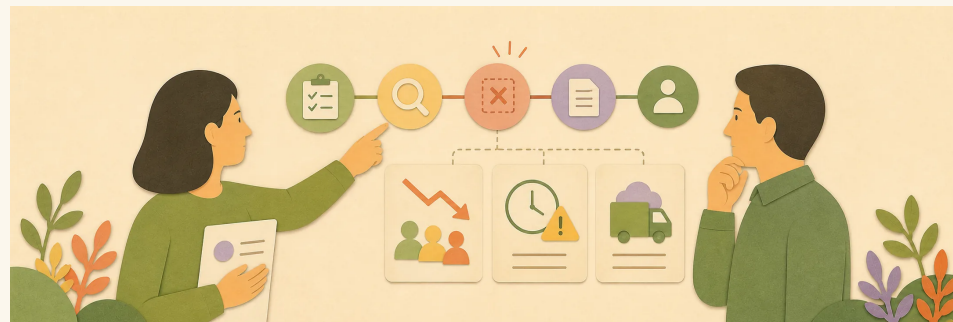
試著這樣做

1. 列出目前缺少的資源與受影響步驟。
2. 說明哪些後果已知，哪些仍需評估。
3. 辨認必須即時處理或依程序升級的部分。

用具體影響，讓缺口被看見。

依你的情況調整

高風險工作若必要條件不足，依現場規範暫停、升級或尋求支援；紀錄不能取代安全處置。



用具體影響，讓缺口被看見。

考生情境

資料未到齊，無法核對引用與完成統整；說清楚缺誰的哪一部分，而非只說大家不配合。

專業工作情境

缺少複核人員可能使必要檢查無法在期限內完成，需及早請權責者安排。

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

提出有取捨的支援方案

03 實作 | 說明缺口、保住必要品質，尋找有權處理的支持。

先看清楚這一步

支援請求可以包含增加資源、減少範圍、延後期限或重新分工。把每個方案的效果與限制說清楚，讓有權決定的人選擇。

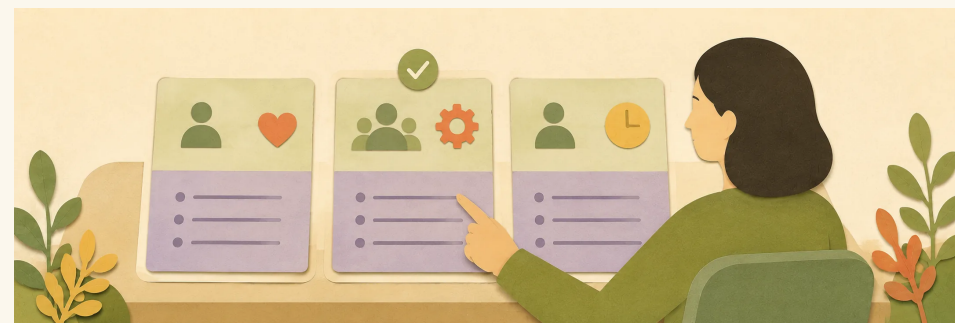
試著這樣做

1. 提出少量可執行的方案。
2. 說明各方案保住什麼、需要改變什麼。
3. 請有權決定的人確認，並保留未解決問題。

支援需要一個明確的決定。

依你的情況調整

若對方只說盡力完成，繼續確認優先、品質與風險處理；不把模糊鼓勵當成完整授權。



支援需要一個明確的決定。

考生情境

「若今晚前資料齊全，可保留原範圍；若無法，需與老師確認範圍或分工。」

專業工作情境

「維持原期限需要增加複核支援；維持現有人力則需調整交付時間，必要檢核不可省略。」

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

留下決定與交接狀態

04 實作 | 說明缺口、保住必要品質，尋找有權處理的支持。

先看清楚這一步

說明過限制後，還要知道誰接手、何時回覆與剩下什麼。用簡短事實紀錄讓工作可追蹤，也避免資訊在多人之間遺失。

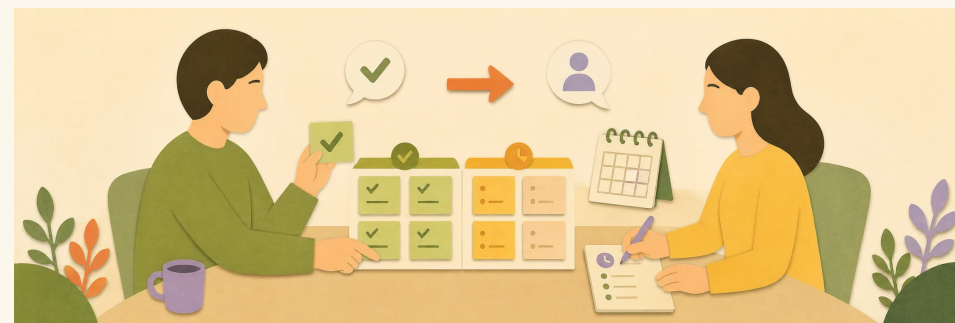
試著這樣做

1. 記錄決定、負責人、時間與確認方式。
2. 把尚未解決事項清楚標示為待處理。
3. 到檢查點仍未獲支援時，依程序再次追蹤或升級。

提出問題之後，也確認有人接住。

依你的情況調整

依規範保存資料，不把敏感內容任意轉存。紀錄目的在協作與追蹤，並不自動免除責任。



提出問題之後，也確認有人接住。

考生情境

分工調整後在共用紀錄確認各自提交內容與時間，避免口頭說好卻無人執行。

專業工作情境

交接時說清楚已完成、待複核與尚缺資訊，確認接收者理解自己的責任範圍。

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

我的練習與下一步

帶走一張紀錄 | 把適合你的做法留下來

選一件最近發生的事

必要成果與不能省略的要求：

我的權限、資源與明確缺口：

缺口造成的已知影響與待評估風險：

提出的方案、決策者與已確認內容：

接手人、追蹤時間與未解決事項：

寫到足以決定下一步即可，不必把每一格都填滿。

當責任超過手上的資源

讓練習回到你的生活

能清楚指出自己手上的條件，是負責任工作的一部分。把缺口、後果與選項說明白，並讓決定回到有權處理的人與程序。

資料依據與閱讀方向

WHO 與 HSE 都將工作要求、自主與支持等環境因素納入壓力處理。本冊的資源對照、方案比較與交接紀錄為原創一般工具，不是法律判斷或特定職業的操作規程。〔1、2〕

1. WHO

Mental health at work：工作中的心理社會風險

2. 英國 HSE

Management Standards：工作壓力的六個面向

查閱日期：2026-09-06。上列資料提供概念與限制參考；本冊不是來源手冊的翻譯或療程，也未以整冊形式接受成效驗證。