

職場溝通與工作調適

邱英哲

2018.11.20

0958904907

t630631014@gmail.com

講師簡介

【學歷】

輔仁大學 社會工作系 學士

【專業認證】

行政院勞動會職業重建專業人員

行政院勞動會職業重建專業人員

大陸內地

【榮譽】

救國團辦理

高雄市寬得協會

【現任】

南投德安啟智教養院

行政院勞動部北基宜花金馬分署職業重建資源中心

台中聲暉協會

桃園市肢體傷殘協會

桃園市生命線

新譽職涯管理顧問公司

花蓮縣政府、南投縣政府、財政部、教育部、永豐餘...等

臺灣社會工作專業協會

專業督導認證

職業輔導評量員認證

心理諮詢師二級

2008年度台灣十大優秀青年

2007年度最佳督導

社會工作督導

顧問

就業服務督導

就業服務督導

EAP講師

特約講師

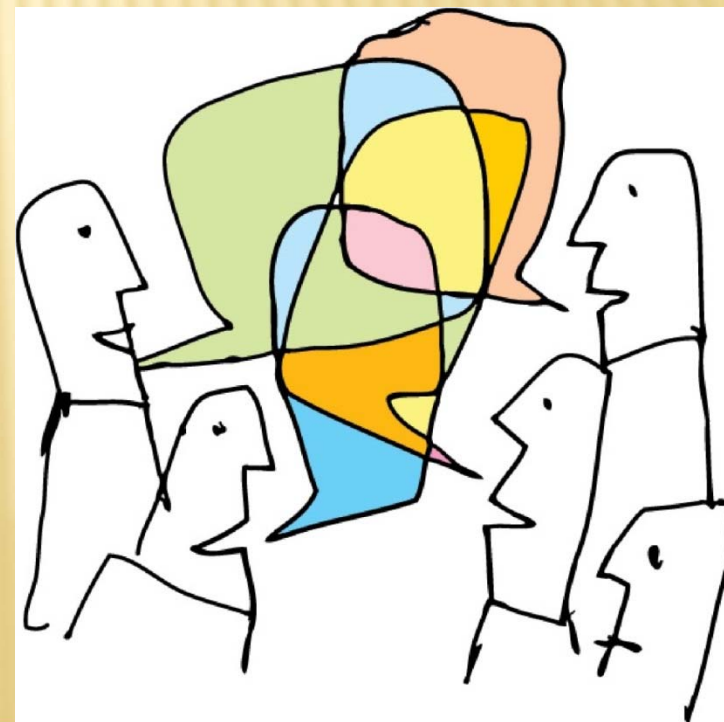
內訓講師

培訓講師



大綱

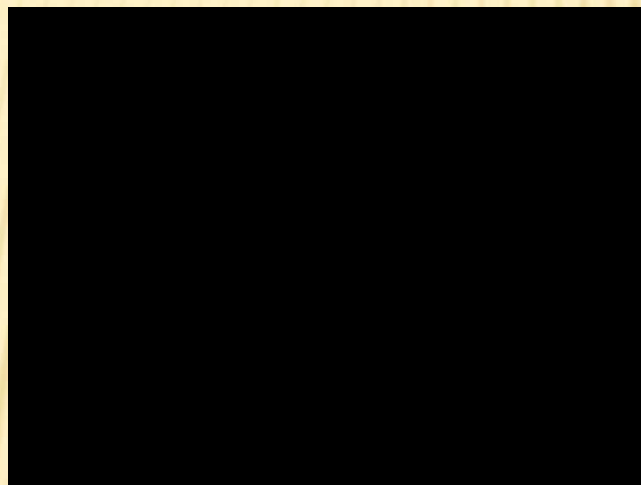
- ✕ 一、課前引導
- ✕ 二、優質的人際溝通
- ✕ 二、你的壓力測試
- ✕ 三、精神狀況測試
- ✕ 四、工作調適技巧



課程前的引導討論

影片探討

I'T NOT ABOUT THE NAIL



直覺思考

這段影片，是男生對還是女生對？

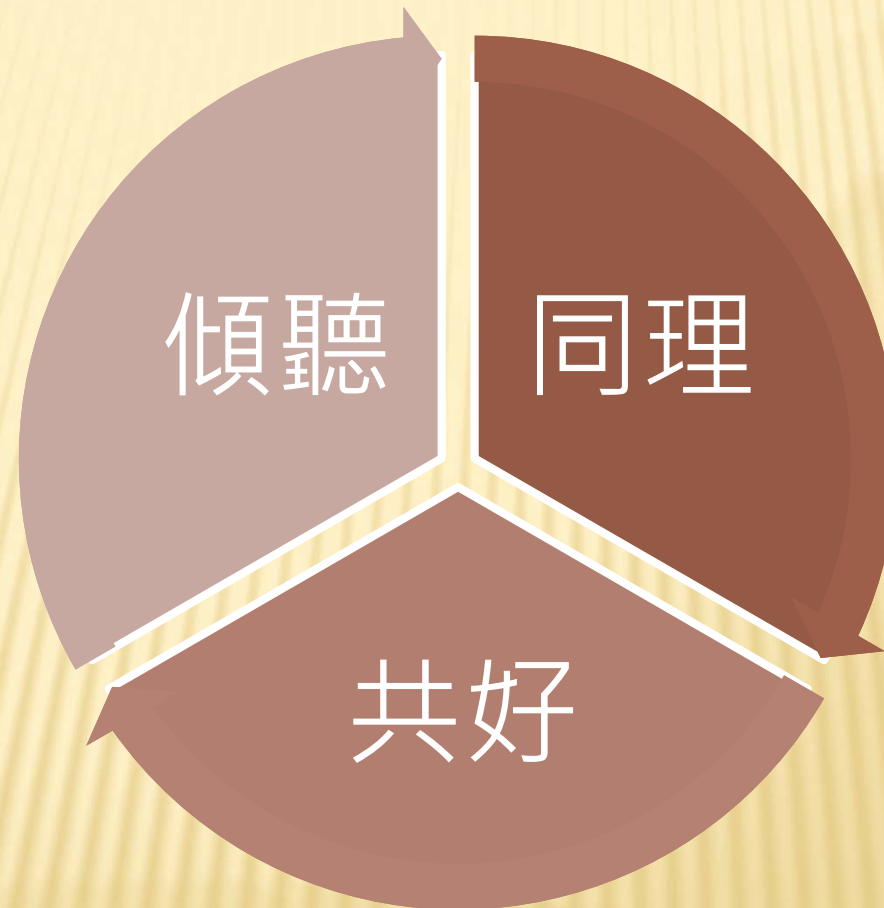
人們的思考模式是先從**自己的立場**去思考問題，溝通問題，衍伸出
就是溝通上的問題、衝突。

其實都對

我們必須尊重彼此視野、認知、態度之差異。

優質人際關係與溝通？

三個要素



傾聽

傾聽有兩個關鍵

第一：聽對方說話。

第二：聽懂對方說的話，包含你的耳朵，
眼睛、腦和你的心。

有效傾聽的方法

- × 1.保持目光接觸
- × 2.展現贊許性的點頭和恰當的面部表情
- × 3.避免分心的舉動或手勢
- × 4.提問
- × 5.覆述
- × 6.避免打斷說話者
- × 7.不要多說
- × 8.自覺轉換聽者與說者的角色

有效傾聽的障礙

- ✖ 用心不專
- ✖ 急於發言
- ✖ 排斥異議
- ✖ 心理定勢(預設立場)
- ✖ 厭倦
- ✖ 消極的身體語言

注意非語言的專注與溝通

✕ 非語言的專注

生理 - 眼神、身體、態度

心理 - 積極傾聽，了解對方表達內容

反應 - 適當而簡短的反应

注意非語言的專注與溝通

- ✖ 眼光地交接。
看著對方表示我們注意他的說話。
看著對方可以讓我們更瞭解對方的狀況。
視線最好是平行的。
- ✖ 面部的表情。
- ✖ 身體的姿勢。
- ✖ 適當地距離。一般來說，約為一個胳膊的距離。
- ✖ 超語言：聲調、口頭禪

同理

什麼是同理心？

- ✖ 對當事人的**感受**所進行的深度了解。
 - + 暫時地活在此人的生命裡，小心地隨其移動，但不做判斷。
- ✖ 同理心 ≠ 同情心
 - + 同情心是**替對方感覺**。
 - + 同理心包含情感層面(敏感度)、認知層面(觀察和思考過程)及溝通層面(治療者的反應)(Wiseman, 1996)。

不當的同理心

- ✖ 影片賞析--把愛找回來!!!
- ✖ 注意兩個地方的狀況？

同理心的運用

- ✖ 專注與傾聽當事人的表達
- ✖ 設身處地感受自己處在他人處境時,內心會有什麼感覺及想法
 - + 陳述的事實及其意思為何?
 - + 表達時的情緒是什麼?
 - + 情緒的強度如何?
- ✖ 將了解的部分表達出來給對方知道
- ✖ 「簡述語意」 + 「情緒反映」

同理心的例子

- ✖ 當事人：「我先生在他家人面前說：我是為了他家的家產才嫁給他，真是太過分了，我比他家還有錢，我真的好生氣，想跟他離婚」。
- ✖ 同情心版：妳先生真的很壞耶。就跟他離離阿
- ✖ 三姑與六婆版：妳先生一定在外面偷吃！妳老公真沒用！不會賺錢的男人真沒用。
- ✖ 初層次同理心：他的話讓你很生氣、很傷心。
- ✖ 高層次同理心：你覺得為這個家盡心付出你大半歲月，他似乎沒有注意到而且說這些話傷了你的心。

共好

共好的簡單說明

- ✖ 參考“共好”一書的說明

共好原來美國印地安人的用語，而他們也是從中國人那裡學會的。

Gung Ho 大概是台語「講乎好」的意思。

中國人經商向來講究一言九鼎，只要雙方說好的事，必須信守承諾、執著到底，這和現代管理的精神「夥伴關係」是不謀而合的。

- ✖ 印地安人將中國人的智慧，融入大自然的奧秘，而體驗出Gung Ho的三大精神

共好的模式

海狸的方式
掌控達成目標的過程



松鼠的精神
有價值的工作

野雁的天賦
互相鼓舞



資料來源：“共好”

松鼠的精神 有價值的工作



- 一. 明白我們讓世界變得更好
- 二. 每個人都朝共同的目標前進
- 三. 一切計畫、決定與行動，都應以
價值觀為依歸

資料來源：“共好”

松鼠的精神 有價值的工作

一. 明白我們讓世界變得更好

- 這指的是個人的理解，而非工作本身。
- 看到工作如何對他人產生助益，而非只看到個別的步驟。
- 成果: **自尊** – 一種力量等同於愛恨的情緒。

資料來源: “共好”

松鼠的精神

有價值的工作

二. 每個人都朝共同的目標前進

- 共同的目標是徵求員工意見而來，而非公司主管片面宣佈；信賴員工，凡事以員工為優先，才能讓員工支持共同目標 (前提？)
- 主管訂定基本目標，其餘目標則由隊員去訂定(由隊員協助訂立的目標，最能獲得隊員的全力支持)。
- 目標就像目前我們所在地與未來理想境地之間的一枝枝標竿，可以有效集中我們的注意力，刺激生產。

資料來源: “共好”

松鼠的精神 有價值的工作

三. 一切計畫、決定與行動，都應以價值觀為依歸

目標	價值觀
屬於未來	是當前的課題
只要訂定即可	必須透過生活體現
會改變	可以依賴的磐石
給人啟動的動力	可以讓動力持久

- 價值觀唯有透過個人行為，以及透過個人堅持他人採取某些行為的方式體現，才算真正的價值觀
- 在達成共好的組織裡，價值觀統攝一切。

資料來源：“共好”



海狸的方式 掌控達成目標的過程

- 一. 界限明確的球場
- 二. 尊重、傾聽、並實踐員工的想法、
感受、需求與夢想
- 三. 培養工作能力，迎接新挑戰

資料來源: “共好”

海狸的方式 掌控達成目標的過程

資料來源: “共好”

一. 界限明確的球場

- 用目標與價值觀界定比賽的場地與規則
- 主管決定誰打哪個位置，然後就必須退出球場，讓球員自己去打球。
- 唯有確定自己的職權範圍，才能有充份掌控工作內容的自由。

海狸的方式

掌控達成目標的過程

二. 尊重、傾聽、並實踐員工的想法、感受、需求與夢想

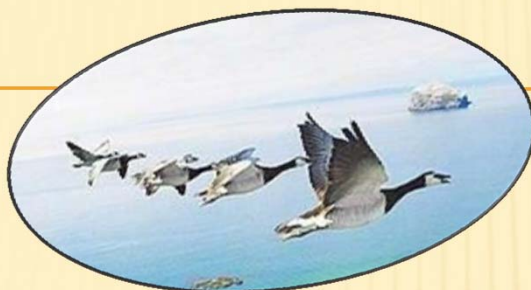
- 除非組織裡其他的人全都支持你，不在後面扯你後腿或暗中破壞你的工作，你才能真正掌控一切。
- 經營管理的最高指導原則：尊重員工個人的價值。
- 資訊是權力的守門員，每個人都應能充分掌握所有資訊；主管應樂意放棄爭了一輩子才爭來的權柄；要做個好上司，不願指氣使，不是件容易的事。

海狸的方式 掌控達成目標的過程

三. 培養工作能力，迎接新挑戰

- 生產目標應在員工的能力與技巧能達到的範圍內，但若目標太低，對員工也是一種侮辱。
- 發現自己是組織中的害群之馬，對組織毫無貢獻，最能消蝕一個人的自尊；如果員工無法以公平的工作量，換取公平的薪資，那就是受到貶低。
- 共好需要員工多盡一分力：需要有員工必須拼盡全力才能完成的工作，並給予員工學習發展、積極闖蕩新領域的空間。

野雁的天賦 互相鼓勵



- 一. 無論表態式或意識型態式的鼓勵喝采，都必須符合「真正」(TRUE)的原則
 - Timely 及時的
 - Responsive 有回應的
 - Unconditional 無條件的
 - Enthusiastic 熱情的
- 二. 得分是比賽的原動力，針對過程表示讚美

資料來源: “共好”

野雁的天賦

互相鼓勵

- 無論表態式或意識型態式的鼓勵喝采，都必須符合「真正」(TRUE)的原則

Timely 及時的

Responsive 有回應的

Unconditional 無條件的

Enthusiastic 熱情的

- 鼓勵喝采是對對方本身，以及對他工作的一種肯定；是在告訴對方，他對達成共同認務具有重大貢獻。

資料來源: “共好”

野雁的天賦

互相鼓勵

— 無論表態式或意識型態式的鼓勵喝采，都必須符合「真正」(TRUE)的原則

- 表態式的鼓勵喝采：告訴別人他的工作表現有多傑出。
- 意識型態式的鼓勵喝采：指的是站到一邊，讓隊員自己去盡行一項巧妙、複雜、卻又十分重要的計畫，不加以操控，甚至不在一旁出主意。

資料來源：“共好”

野雁的天賦 互相鼓勵

二. 得分是比賽的原動力，針對過程表示讚美

- 足球賽進行時，球迷不會靜靜坐在一旁，看著球在場中移動，等達陣後才高聲歡呼。針對過程、而非結果進行喝采。和眾人共享成果 (得分) 的喜悅可挑起高昂的情緒。
- 別再只顧著找出問題，揪出罪犯 (警察的行為)，開始找做對事情的人 (教練的行為)。

資料來源: “共好”

野雁的天賦

互相鼓勵

二. 得分是比賽的原動力，針對過程表示讚美

- 越符合下列**右邊**準則的鼓勵方式越好 (越有效)

計畫好的	→	隨性的
全面性的	→	個別的
一般的	→	明確的
傳統的	→	獨特的

資料來源: “共好”

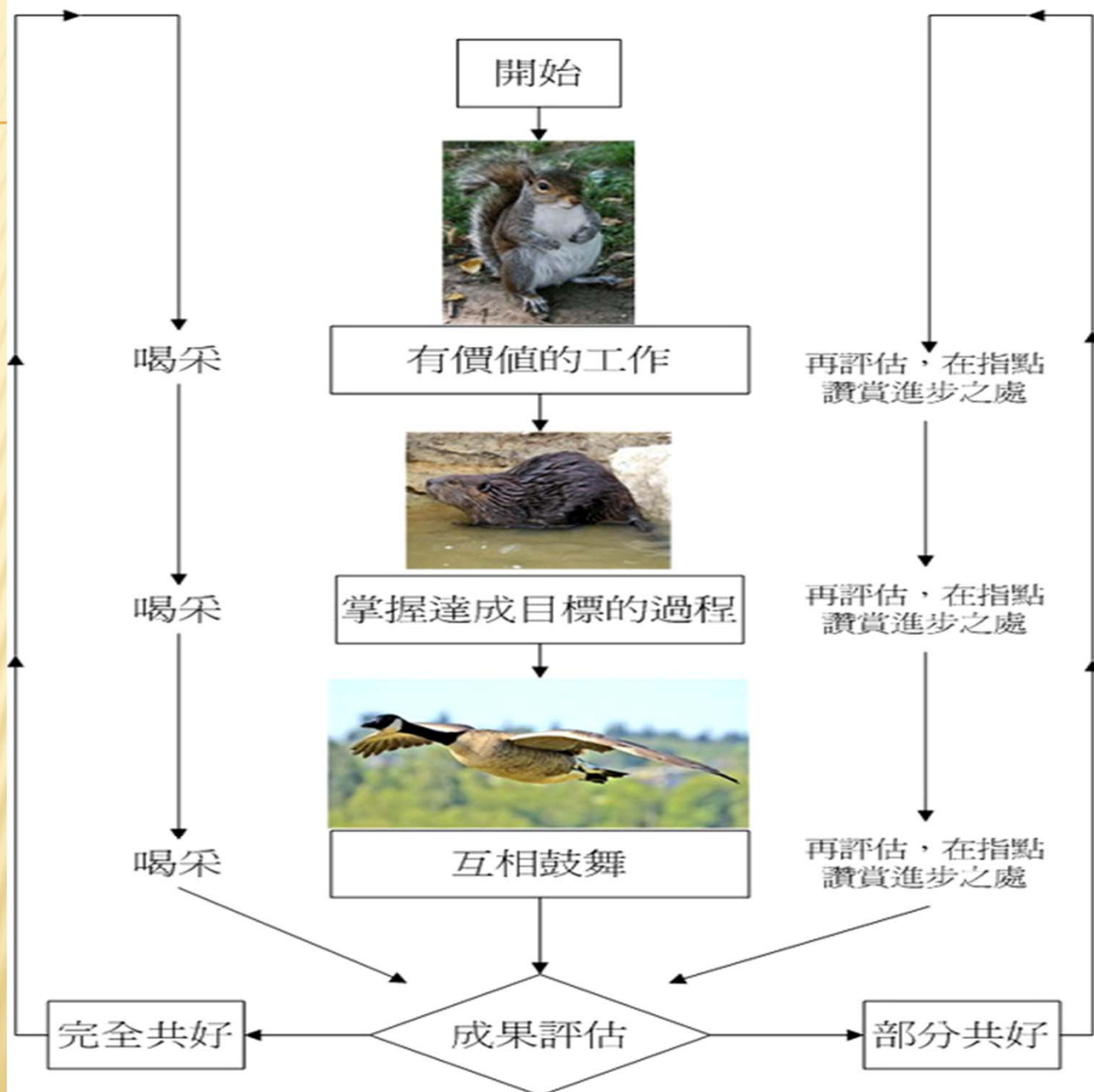
野雁的天賦 互相鼓勵

二. 熱情等於任務乘以現金與喝采

- 任務指的是有價值的工作，加上能掌控達成目標的過程。
- 互相鼓舞可以激發工作的熱情。
- 現金的鼓勵優先 – 先滿足物質需求 (食物、衣服等)，而後才能以鼓勵喝采滿足心靈的需求。

資料來源: “共好”

共好流程圖



你的壓力測試

壓力指數測驗表

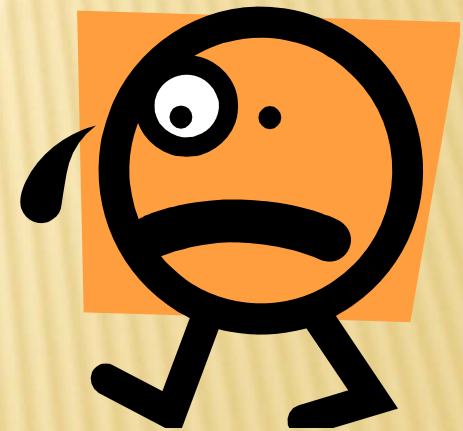
編號	是	否	題目
1			您最近是否經常感到緊張，覺得工作總是做不完？
2			您最近是否老是睡不好，常常失眠或睡眠品質不佳？
3			您最近是否經常有情緒低落、焦慮、煩躁的情況？
4			您最近是否經常忘東忘西、變得很健忘？
5			您最近是否經常覺得胃口不好？或胃口特別好？
6			您最近六個月內是否生病不只一次了？
7			您最近是否經常覺得很累，假日都在睡覺？
8			您最近是否經常覺得頭痛、腰痠背痛？
9			您最近是否經常意見和別人不同？
10			您最近是否注意力經常難以集中？
11			您最近是否經常覺得未來充滿不確定感？恐懼感？
12			有人說您最近氣色不太好嗎？

壓力指數解答

- ✖ 回答3個「是」：您的壓力指數還在能負荷的範圍。
- ✖ 回答4~5個「是」：壓力蠻困擾您，雖能勉強應付，但必需認真學習壓力管理了，同時多與良師益友聊一聊。
- ✖ 回答6~8個「是」：您的壓力很大，趕快去看心理衛生專業人員，接受系統性的心理治療。
- ✖ 回答9個以上「是」：您的壓力已很嚴重，應該看精神專科醫師，依醫師處方用藥物治療與心理治療，幫忙您的生活趕快恢復正常軌道。

壓力的訊號

- × 緊張煩躁，易怒。
- × 肩膀、頸部和背部常感到緊繃與酸痛。
- × 有時會有心悸的症狀。以前沒有。
- × 容易疲倦，且好像無法消除疲憊。
- × 對任何事不感興趣，不想上班。
- × 工作效能，無法專心做事。
- × 沒有食慾，或暴飲暴食。
- × 常覺得頭昏腦脹，欲振乏力。
- × 失眠或難以入眠，常做夢，睡醒後還是很累。
- × 不想與人接觸交談。
- × 做事急躁任性而事後感到內疚，認為自己什麼事情都處理不好，覺得自己沒自信。



壓力的表現方式

(劉昶玲編製)



精神狀況簡易快篩

- ✕ 貝克憂鬱量表，共計21題。

貝克憂鬱量表簡易說明

- ✖ **0-13 正常範圍**：表示該同事的情緒狀態大致平穩。
- ✖ **14-19 輕度憂鬱**：表示該同事可能有輕微的情緒波動或低潮，這些低潮尚在其個人可以應付的範圍，但需要他人的關心與支持。
- ✖ **20-28 中度憂鬱**：表示該同事有較多的苦惱與煩悶，情緒低潮的處理已經達到個人能夠負荷的範圍，周圍的朋友可以持續地給予關心與支持，然接受專業的協助比較能協助其走出情緒的低潮。
- ✖ **29-63 重度憂鬱**：表示該同事的情緒低潮可能已經達到憂鬱症的程度，但仍需要專業醫師的診斷再加以確立，再配合藥物治療以利復原；若有心理性因素亦需同時配合諮商治療。這樣的同事常常會閃避他人的協助，更需要主管與其他同事主動地伸出援手。

異常狀況的察覺

- ✖ 注意力很難集中。
- ✖ 覺得自己變笨了。
- ✖ 腦子裡老是重覆一些莫名的念頭。
- ✖ 花很多功夫和時間但效率還是比以前差很多。
(同樣工作上卻需花費更多時間，工作表現變差、問題增多、工作表現不穩定，時好時壞)
- ✖ 變得容易莫名的緊張、沮喪。
- ✖ 情緒的調節出現異常。(有時沒來由的恐慌害怕、有時又顯得漠然無趣，衝動控制變差)
- ✖ 與人互動顯得過度敏感或不適切。(不尋常的抱怨、與同事有不尋常的爭論)

異常狀況的察覺

- ✖ 開始不修邊幅、時常日夜顛倒。
- ✖ 缺乏動機或缺乏興趣。
- ✖ 不適切或平板的表情。
- ✖ 不尋常的缺席(包含持續的缺勤或突發曠職，遲到、早退的行為)。

工作調適技巧

影響因應壓力的因素：

- **健康、強壯的個體**

比脆弱的、生病的、疲勞的人有更好因應外在與內在需求的能力。

- **正向想法**

可以提昇因應壓力的能力

- **社會技巧的資源**

他人的支持、合作、接受、被愛、受獎賞的感覺。

- **物質資源的反饋**

美食、購物、打點自己

示範—愛的語言

- ✕ 愛的語言
- ✕ 愛的擁抱

紓壓的關鍵

工作減壓術

- ✕ 時間管理
- ✕ 調整步調
- ✕ 安排短暫休息時間
- ✕ 充分授權
- ✕ 均衡工作與休閒時間
- ✕ 足夠睡眠
- ✕ 健康飲食



預防及處理

- × 放鬆訓練
- × 運動
- × 靜坐
- × 心理調節適應
- × 音樂
- × 宗教

影片賞析

✕ 你比你想像中美麗

~愛的路上有我們陪伴~

謝謝聆聽

