



109年度員工協助方案

宇聯管理顧問有限公司 | 編輯室

「發揮你的正向影響力！」 —論職場友善人際互動

在職場友善的文化氛圍推廣之中，「帶著善意」的互動與彼此「尊重」是常見的核心概念；而論述的角度常見從不同管理階層切入，主要以主管和員工兩種不同位置為代表。描述上下階層之間如何在權力的落差下，有機會相互理解，共創雙贏。或是員工平行階層之間如何因價值觀的差異而學會包容，找到想法中的共識。



較少結合論述積極人際互動原則，與消極預防的面向。事實上在目前職場上的人際互動，已有許多法律在規範行為，包括工作者性騷擾、不當言詞以及對多元族群的態度和認識都是創造友善職場人際互動的重要基石。因此本文將特別呼應現今多元且包容的社會，如何避免踩到職場地雷的消極預防，到更進一步地創造友善關係的積極作為。



一、避免踩到職場地雷

以下列出常見有害職場友善的人際互動方式：

1

人身攻擊，對人不對事：

像是「你是豬、白痴啊！」；罵人「神經病」；或是「死胖子！」等任何使人難堪。以言詞、文字、圖畫或動作、表示不屑、輕蔑或攻擊之意思都可能不小心觸法，造成職場紛擾。下次當你感到煩躁或憤怒時，試著以「對事不對人」的原則發言，例如針對工作的進度或成果表達意見，取代針對人的評價。

2

帶著有色眼光對不同種族或性別的人：

《多元性別》的理解和尊重已經是每位新興世代的工作者都應具備的態度。像是說人「娘娘腔」、或對於別人性向選擇、性別（例如女人就是優柔寡斷）帶有偏見都是不被允許的。尤其在去年同性婚姻合法化之後，以及性別教育LGBTQ的認識，都將為職場文化翻下一張嶄新的扉頁。因此在性別或種族等多元的議題上，帶著敞開、謙虛且好奇（不是獵奇）的心胸去認識彼此不同的想法和選擇，是促進友善職場的方針，同時也擴大了自己的視野，帶著去標籤化的開放心胸，將每一個人視為獨特且多元的個體，共同為職場創造具有安全感和接納的環境。



3

把無聊當有趣等幼稚行為：

在職場常見愛講黃色笑話的同事，偶爾開開玩笑，幽默一下，促進人際之間感情的交流。但稍一不慎，尺度沒有拿捏好，則可能會構成性騷擾。或是人際間的排擠、貶低、質疑或八卦侵犯隱私等等，不小心造成職場不法侵害。因此在你覺得無傷大雅的人際互動之前，**請先暫停思考**一下是否有上述可能，避免說者無意聽者有心，讓自己吃不完兜著走。



二、共創友善職場的人際氛圍：

1. 主動關懷



在日本的職場氛圍裡，常有以公司為家的文化認同，希望員工都能夠把彼此當家人般地互相照顧與付出。雖然台灣沒有這樣的風氣，但職場是人們一天中花最多時間的地方，**主動關懷同事的需求**，例如看到他今天心情不好主動探問或在別人身體不舒服、與家人吵架時送上一杯熱飲，雖然只是一個小動作，但卻會大大溫暖彼此的心，促進職場的歸屬感。需要時也可以轉介單位員工協助方案的資源，引導同仁找到能夠解決問題的資源。切莫自掃門前雪，各自為陣，如此將會分散公司的資源，造成雙輸的局面。

2. 善用同理心技巧



透過積極傾聽與主動理解同事的困難，促進彼此溝通。表達你對他的重視，願意一起來想辦法的態度，讓彼此有機會在同一個平台上對話，跳脫自有價值的框架，站在對方的觀點思考。

心理學家們發現，當一個人的行為是出自於內在動機（因為內在渴望而做）而不是外在動機（因酬賞或避免懲罰而做）時，行為可以維持較久且有較高的責任感。

因此，就由你開始成為職場友善人際互動之正向循環的開始吧！你的職場關係將因你的改變而有所不同！

3. 開啟 4 W 的合作對話

職場是以達成共同目的而組成的人際關係，除了上述態度外，心理學家提出 4 W 的對話原則來提供合作對話的參考，透過這樣的對話練習，讓彼此談話能夠聚焦，降低因價值觀和認知理解不同而造成的溝通無效問題。

What (什麼)

Why (為什麼)

Work (已經做了什麼)

Wish (將要做什麼)

- **What（什麼）** - 聚焦討論的方向，像是「問題是什麼」、「我們對這件事看法不同，是甚麼影響你的理解?」、「問題對妳的影響是什麼」
- **Why（為什麼）** - 理解問題的成因，「為什麼會造成這個問題?」、「為什麼這些是重要影響因素?」、「還有可能有其他的原由嗎」等等對問題形成的各種探問抱持開放沒有偏見的態度。
- **Work（已經做了什麼）** - 「做了甚麼解決這個問題?」、「如果有些資源，你是否已經嘗試介入過?」、「是否有嘗試過哪些無效或有效的策略?」等等問句來了解問題形成至今，是否有甚麼在影響著問題的擴大或弱化，從中看見對方與問題之間的關聯。
- **Wish（將要做什麼）** - 透過上述的聚焦、找原因並且好奇歷程，來到對方對未來的計畫，以及此時，提出你對問題的看法和未來的建議。「總結討論，我們有甚麼新的覺察和發現?」、「下一步的打算或對未來的反思為何?」

4. 掌握自身壓力與情緒管理

最後我要特別提醒，人際關係本是不易處理之事，它需要的是我們的細心耐心去觀察和經營一段關係，需先將自己照顧好，方能有足夠的能量經營關係。監控並觀察自己每天的情緒感受與壓力狀態，感受不好時，適時地表達或求助也是與他人連結的方法之一。切莫在職場上累積怨懟的情緒，或成為無法控制情緒的人，這樣論誰都想退避三舍。讓自己成為職場上的EQ常勝軍，方能「知己知彼，百戰百勝！」





109年度員工協助方案



- 服務專線：0800-098-985

- 服務信箱：

world.wide.union2@gmail.com

- 線上軟體關懷服務

全方位諮詢項目

心理 工作 醫療

管理 理財 法律

若您感受到不適或是心情不美麗，
都可以找EAP員工協助方案聊聊喔~
在保密原則下陪伴彼此一起度過
您絕對不會是一個人~