




# 職場上如何經營好關係？ 從建立同理心做起

## 「同理心」為經營職場好關係的關鍵

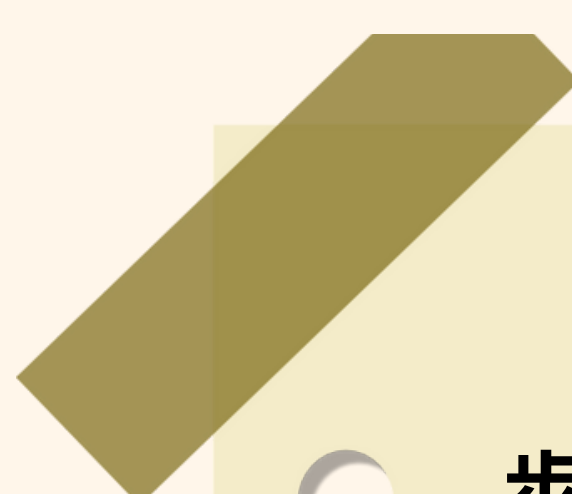

心理學三巨頭阿德勒曾說「所有的煩惱都來自於人際關係」，尤其在步調快速、高度競爭的職場環境中，如何與他人保持友好的關係便是一門大學問，調查顯示：在職場上擁有好的人際互動，不管是與同事之間的關係，抑或是與老闆的相處融洽，都可以大大的提升工作幸福感！可見一份工作能不能夠讓人滿意，感到幸福，關鍵不只是薪酬或是福利這麼顯而易見的條件，更多的是在工作的時候團隊能夠營造出一個良善氛圍的環境。

然而，許多研究對於團體或組織當中能夠促進合作與和諧的元素相當好奇，史丹佛大學心理系教授Jamil Zaki就是致力於研究組織當中如何建立好的連結。研究結果發現，當「憤世嫉俗」的負面情緒在團體裡產生時，便會很快地渲染開來，進而削弱團體的士氣，造成人際相處上出現惡性競爭，漸漸的組織可能會落入衰敗的陷阱；相反的，如果今天組織能夠營造出「尊重接納」的氛圍，那麼對於團體便能夠產生正面的影響，可以增加員工之間的信任，營造出一個和諧且合作的團隊，而如何營造這樣的環境呢？「同理心」便是開啟團隊良善循環的關鍵！心理學上認為與人產生連結是我們生而為人很自然的渴望，若在人際相處時你能感受到被理解、被接納，那麼原本冰凍的關係便能夠漸漸被融化，當關係被建立起來之後，團體才能夠活絡整體的氛圍，就像小齒輪的轉動可以帶動大齒輪的運轉，當團體開始建立有效溝通的橋樑以及彼此互相包容接納時，會漸漸地感受到正向改變！






如何做可以建立職場同理心？「同理心」這三個字似乎聽起來很抽象，有點難具體知道該從何執行，首先我們可以先掌握一個概念，所謂的同理心是能夠站在對方的角度理解對方的想法與感受，而這是可以透過不斷地練習來漸漸達成的，接下來這三個步驟能使你慢慢練習這件事情：



### 步驟一：「先放下既有價值觀」

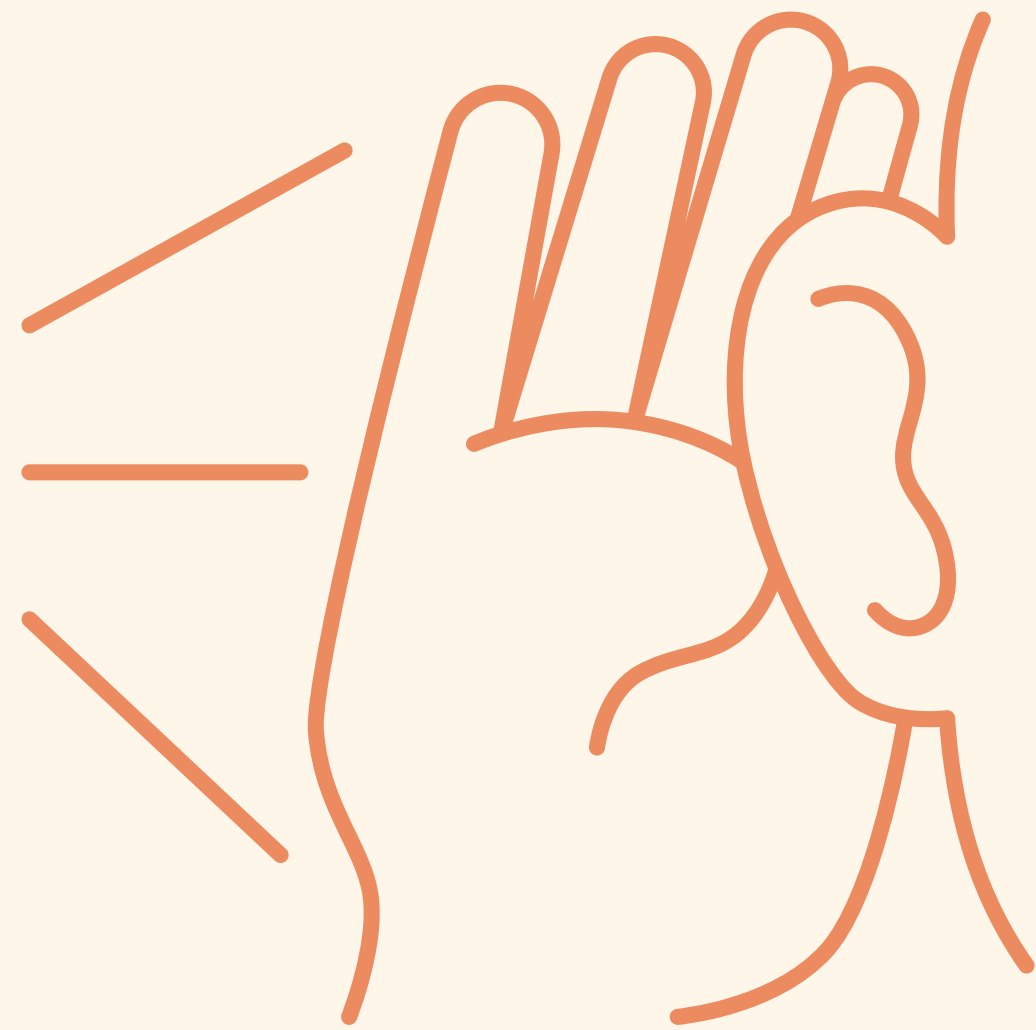


許多時候衝突來自於我們各自秉持著不同的觀點，而始終找不到一個平衡點，當每個人都堅持著自己的立場不放時，在職場溝通上便很難達成共識，最後問題始終無法被解決，只會造成雙方僵持不下的局面，所以喚醒同理心第一步驟，便是學習放下自己既有的價值觀，先暫時把自己的主觀認知擺一邊，聽聽看別人的想法與意見，再去做下一步的衡量。



## 步驟二：「多傾聽以緩和情緒」

人與人的溝通很有趣，溝通時的情緒是可以被渲染的，在情緒高漲的情形下，我們往往會傾向用更大的聲音想壓過對方的意見，但如果有一方語速慢下來時，便會發現另一個人也漸漸會調低音量。職場上往往會遇到跟自己意見相左的聲音，這時候如果能夠轉換一個方式，去傾聽對方想傳達的訊息，先讓彼此的情緒緩和下來，在平和的氣氛下溝通，讓對方了解到你對於他的意見你有聽到，先接住對方的情緒，再進一步表達你的想法，雙方才有達成共識的可能。



## 步驟三：「嘗試換位思考」

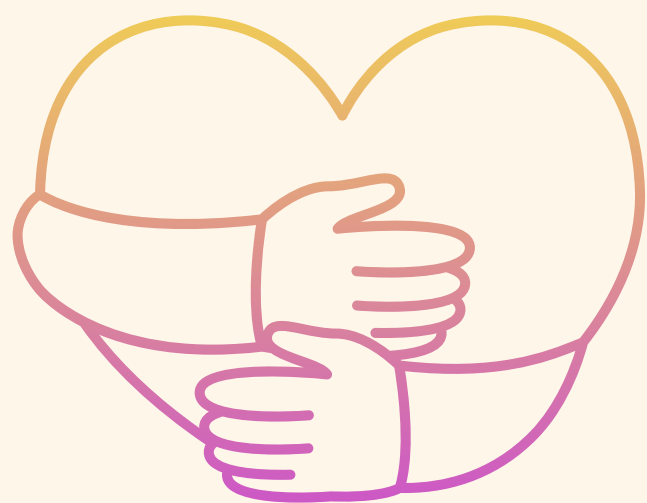
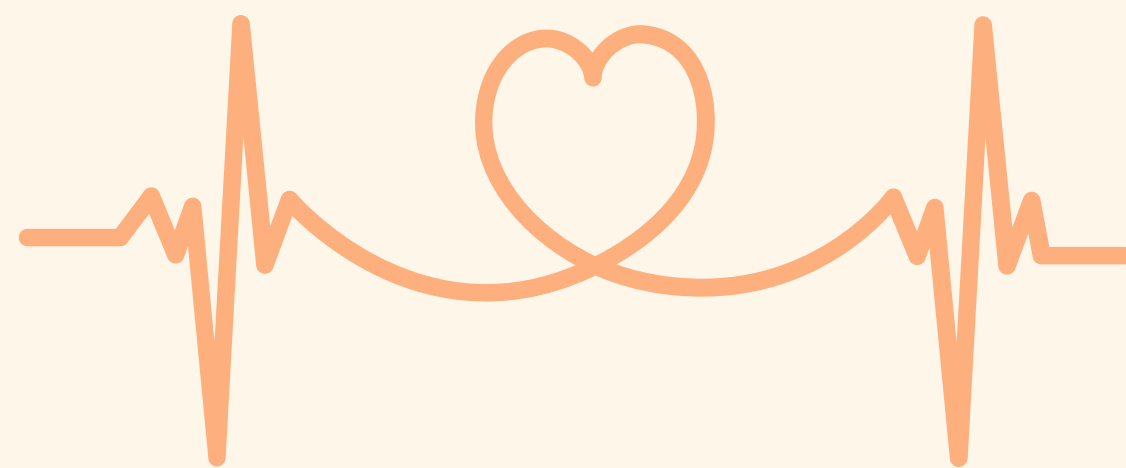
最後一個步驟也是最難達成的，嘗試站在對方的角度思考，理解他人的想法，學習感同身受他人的處境。可以透過回想自身經驗來作為基礎的練習，像是我們一定都有過剛進到新環境很焦慮緊張的經驗，若今天我們在工作崗位上需要帶領新人時，可以將類似的經驗代入，去思考這時候的你會需要什麼樣的協助，以及當下你可能會有什麼情緒有那些，這樣的過程不但可以讓你擁有不同的視野處理事情，同時也能夠使對方感覺被照顧，進而促成彼此正向的互動氛圍。



綜合來看，想要在職場上經營好人際關係的關鍵便是培養你的「同理心」。首先我們可以透過「放下既有價值觀」、「多傾聽」、「換位思考」這三個步驟不斷地練習，來時刻提醒自己，在遇到衝突或是意見不合的時候，我們不該只是一心想著要對方聽從我們的意見，而是嘗試運用同理心來化解僵持不下的尷尬局面，可以試試看承接著對方的情緒，理解對方的感受，聽見對方想表達的想法，這樣才有可能搭建起溝通的橋樑，俗話說「有關係沒關係，沒關係有關係」，當你在職場上能夠經營好人際關係時，才有機會讓同事、主管助你一臂之力，讓工作得以事半功倍。

### EAP諮詢專線

0800-098-985  
(02)2986-3099



### EAP服務信箱

WORLD.WIDE.UNION2  
@GMAIL.COM

### 線上諮詢

