



A+

建立職場好互動:

高關懷員工辨識與因應實務

陳怡敏 諮商心理師

講師介紹

- 諮商心理師
- 18年以上企業心理師經歷 / 超過500場演講及授課經驗
- 經歷: 職業安全衛生署 入廠專家與講師/ 新北市勞檢處 入場專家與講師/
大學講師 / 大專院校 合作心理師/ 企業機構 合作心理師
- Zentangle® 禪繞畫藝術 亞洲認證教師第7期

職場不法侵害

高關懷員工
管理與處遇

領導管理

人際溝通技巧

新人教育訓練

危機處理

藝術媒材運用

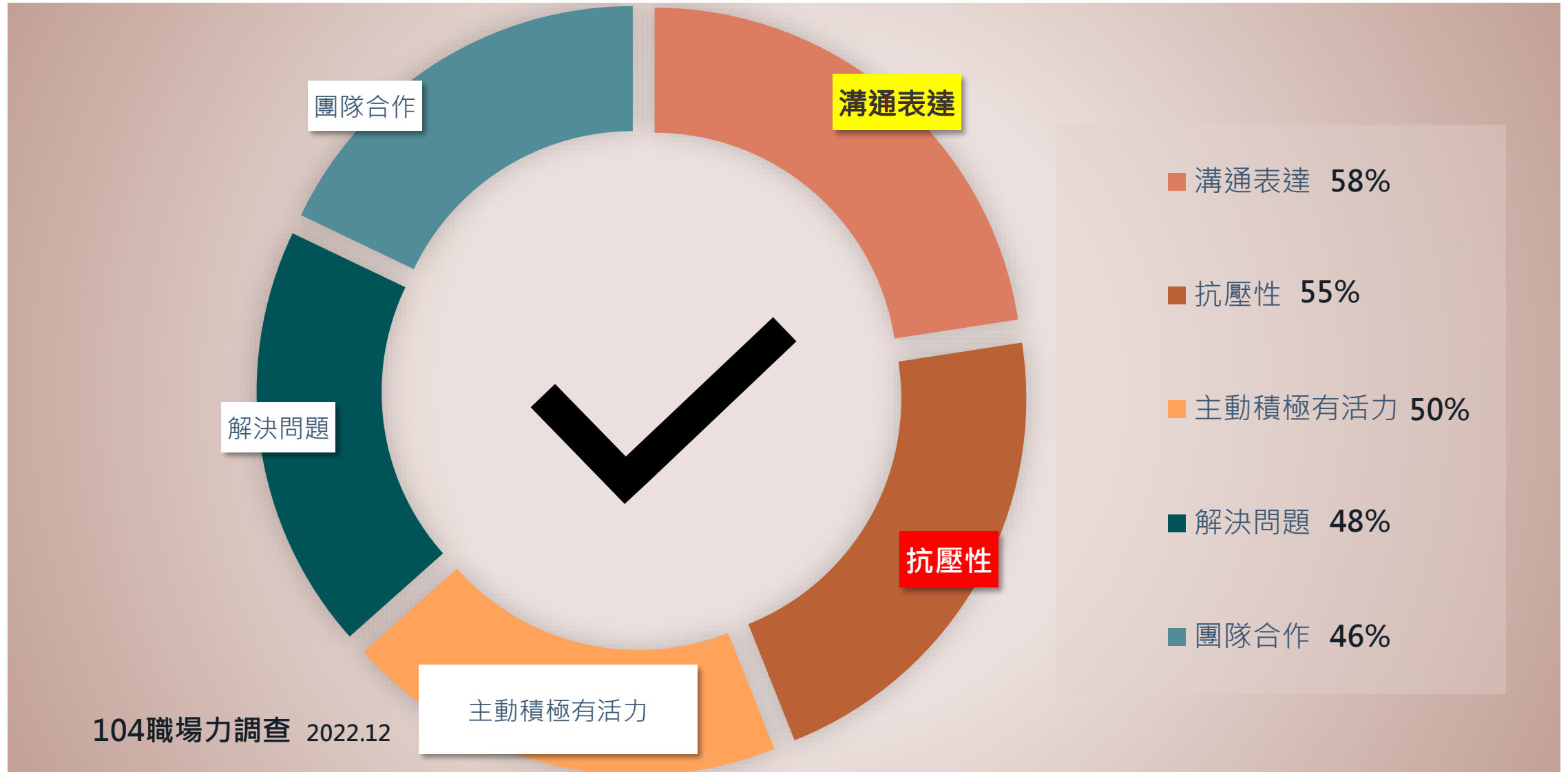
壓力調適
情緒管理

講座綱要

- 職場管理心概念：協助員工職場適應
- 員工溝通管理與介入技巧
- 表達適當關懷與互動技巧
- 實務研討與分享

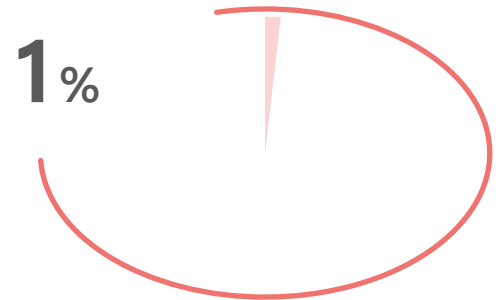
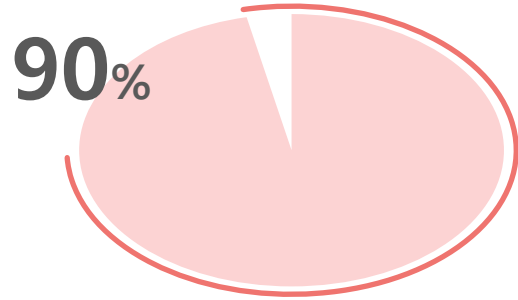
前言

何謂職場軟實力?



一、職場管理心概念：協助員工職場適應

職場心理健康三級預防



初級預防

預防

次級預防

處遇/介入

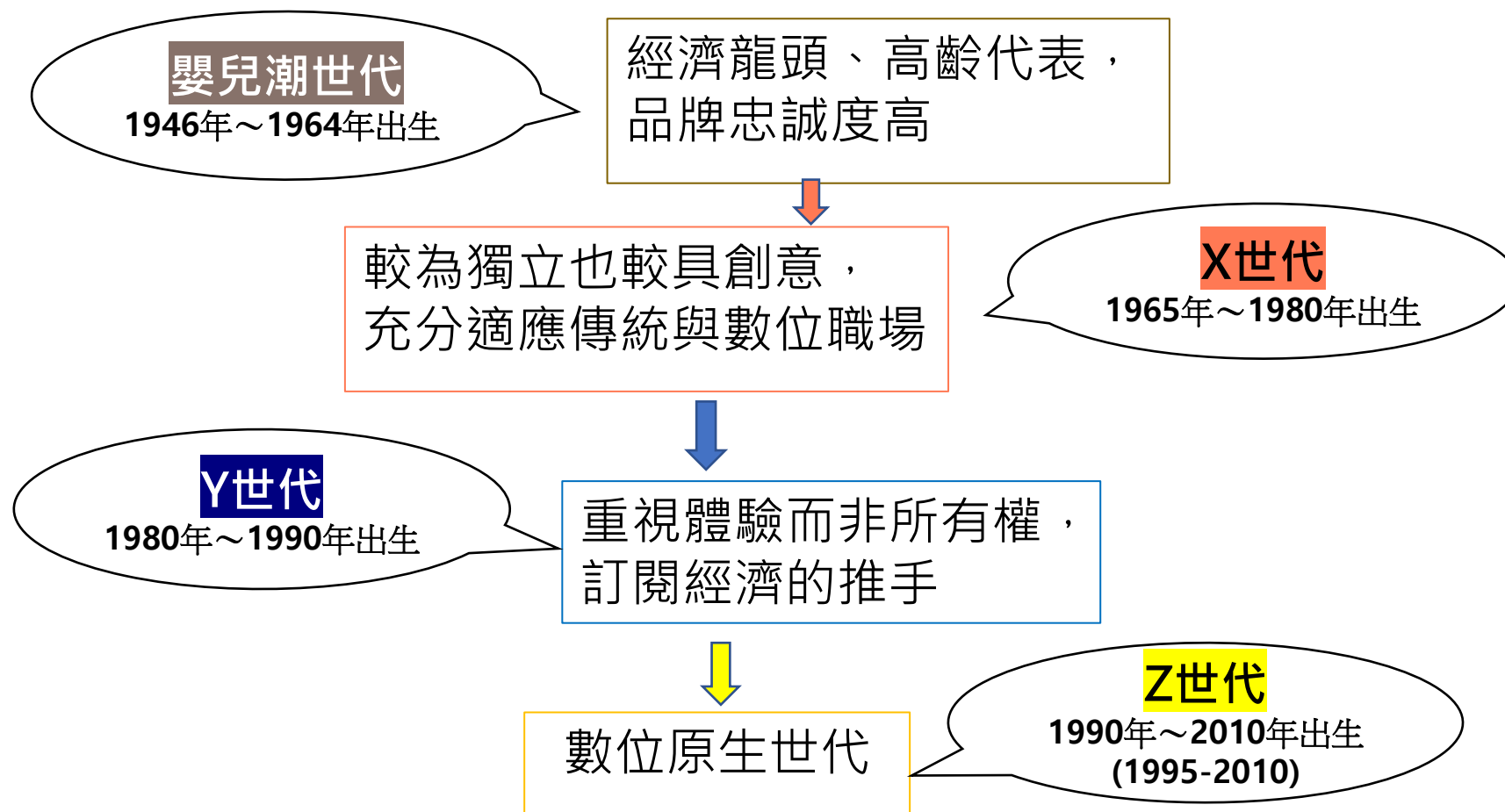
三級預防

治療

預防勝於治療

職場新世代生涯議題

■ Z世代是什麼？嬰兒潮、X、Y、Z差在哪？



職場新世代生涯議題資料分享

- ◆ [CHEERS 快樂工作人雜誌](#)
- ◆ [2023 00世代職場價值觀調查報告](#)



二、員工溝通管理與介入技巧

- 需求:你溝通時，重視什麼？
- ✓ 解決問題？
- ✓ 增加彼此了解及交流？
- ✓ 考量對方感受？
- ✓ 情感建立？



我們怎麼知覺溝通語言訊息

- ◆ 加州大學洛杉磯分校 心理學教授 Alber 提出 55/38/7 法則

55%



臉部表情和肢體

38%



聲音語調

7%



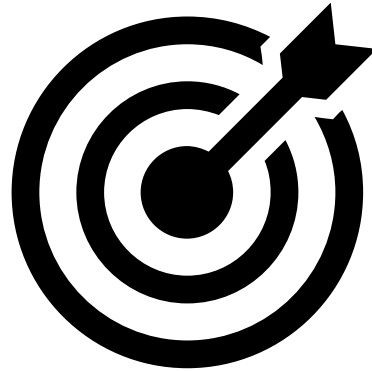
說話內容

(一)友善溝通第一步

友善溝通第一步

01

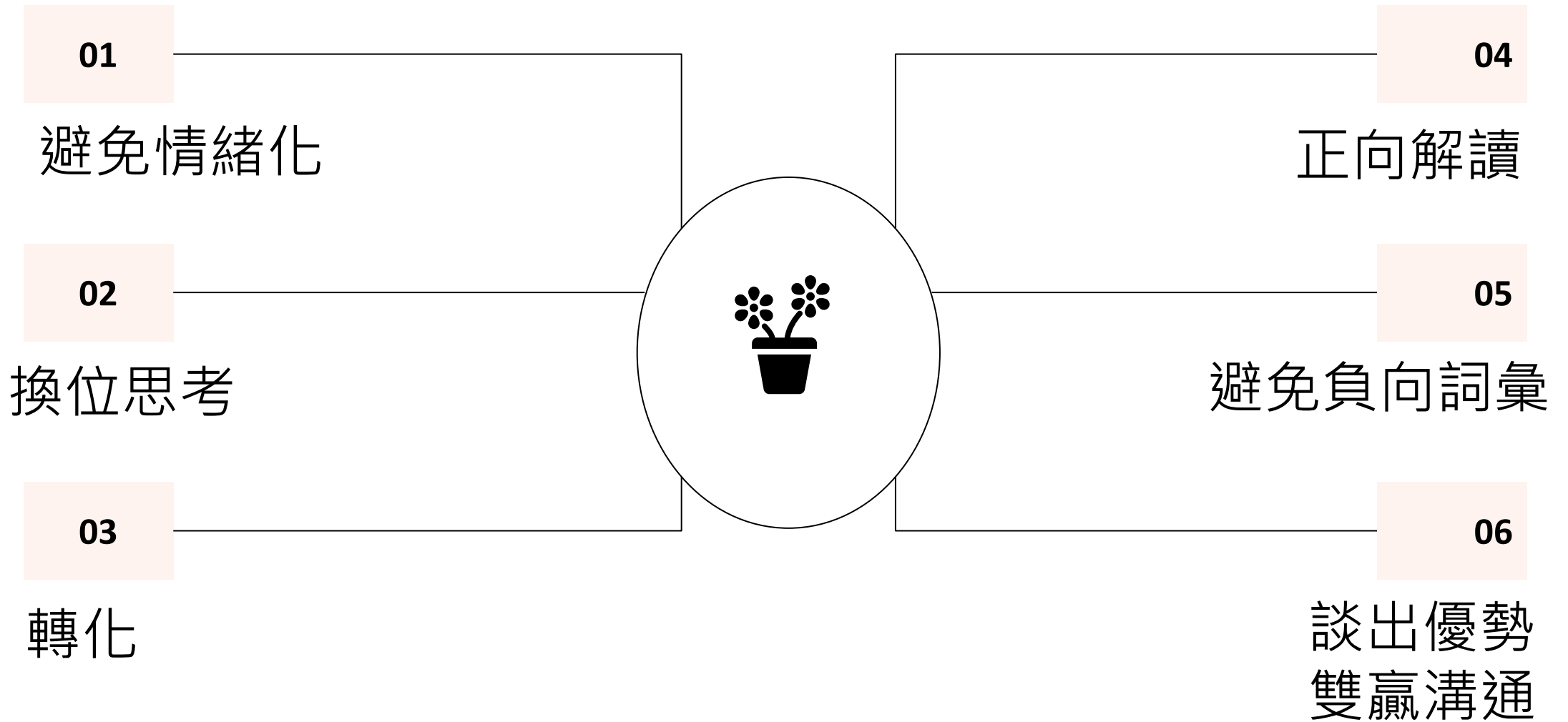
- 不要只有單向溝通
(例如:我說你聽)
- 善於傾聽
比爭論輸贏更重要



02

- 尊重對方自尊心
(不取笑他人)
- 試著站在對方立場
思考(同理心)

(一)友善溝通第一步



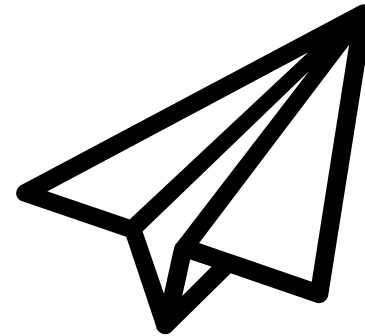
如何突破溝通僵局



立場：**合作**而非對抗



避免單一選項：
是否有更多**選擇**空間



如何突破溝通僵局:方法

1

詢問:對方是否有其他的考量或隱憂，嘗試理解他們的動機和感受。

2

提議**暫停**或休息一下:讓雙方有時間冷靜和思考。

3

尋求**第三方**的幫助或建議。

(三)、覺察與同理心回應

■ 同理心技巧

01 表達理解

- 站在對方的立場：
體會他的**感受和想法**
- 替他把對問題的感受與
理解**說出來**

02 展現同理心

- **情緒反應**
+
簡述內容

舉例:你覺得(情緒).....

因為(事件內容).....

(四)高關懷員工辨識與介入原則

■ 員工身心健康保護推動



(一)如何辨識高關懷員工-四大線索

- 如何辨識高關懷員工。

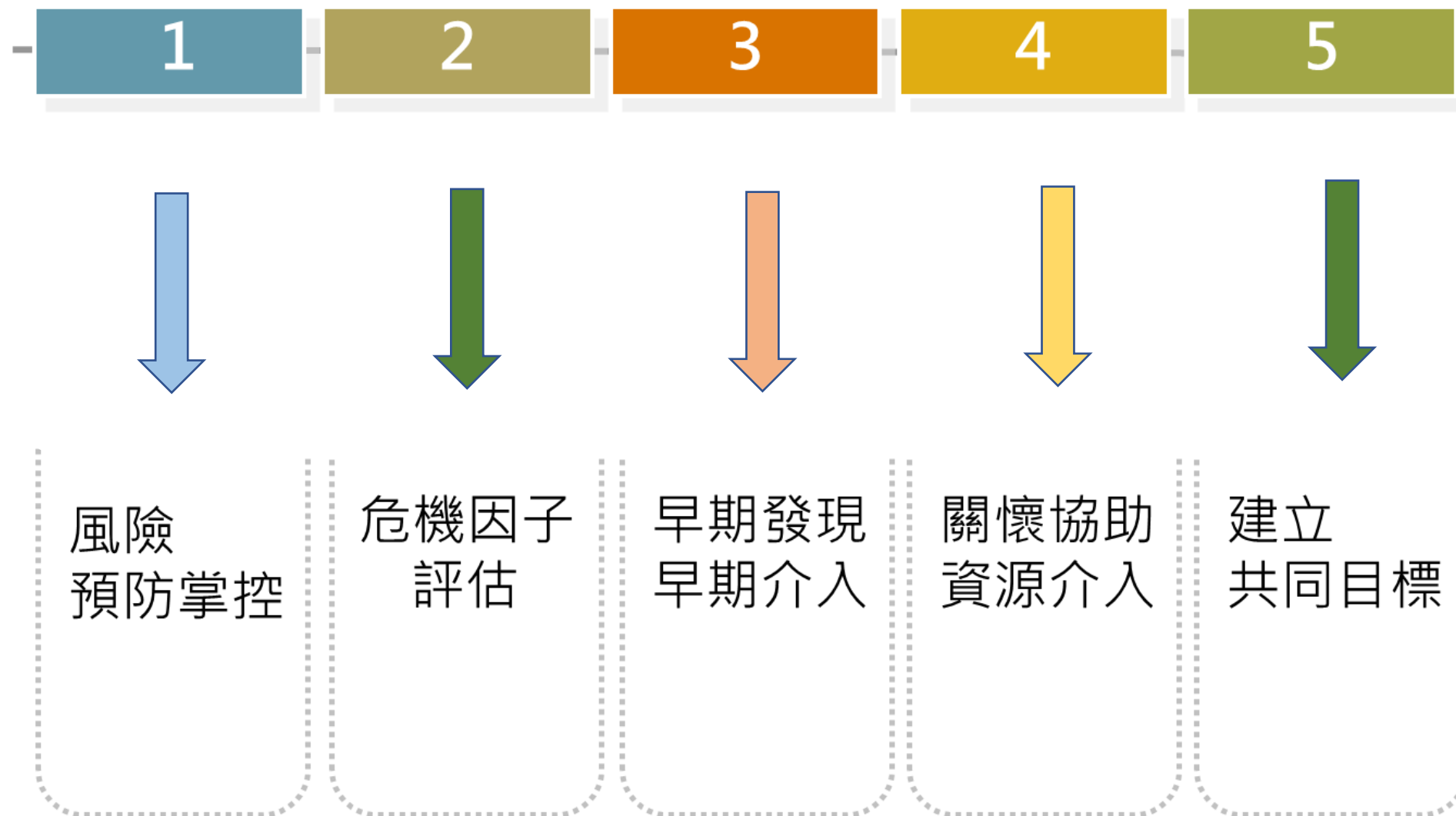
1.生理線索

2.情緒線索

3.行為線索

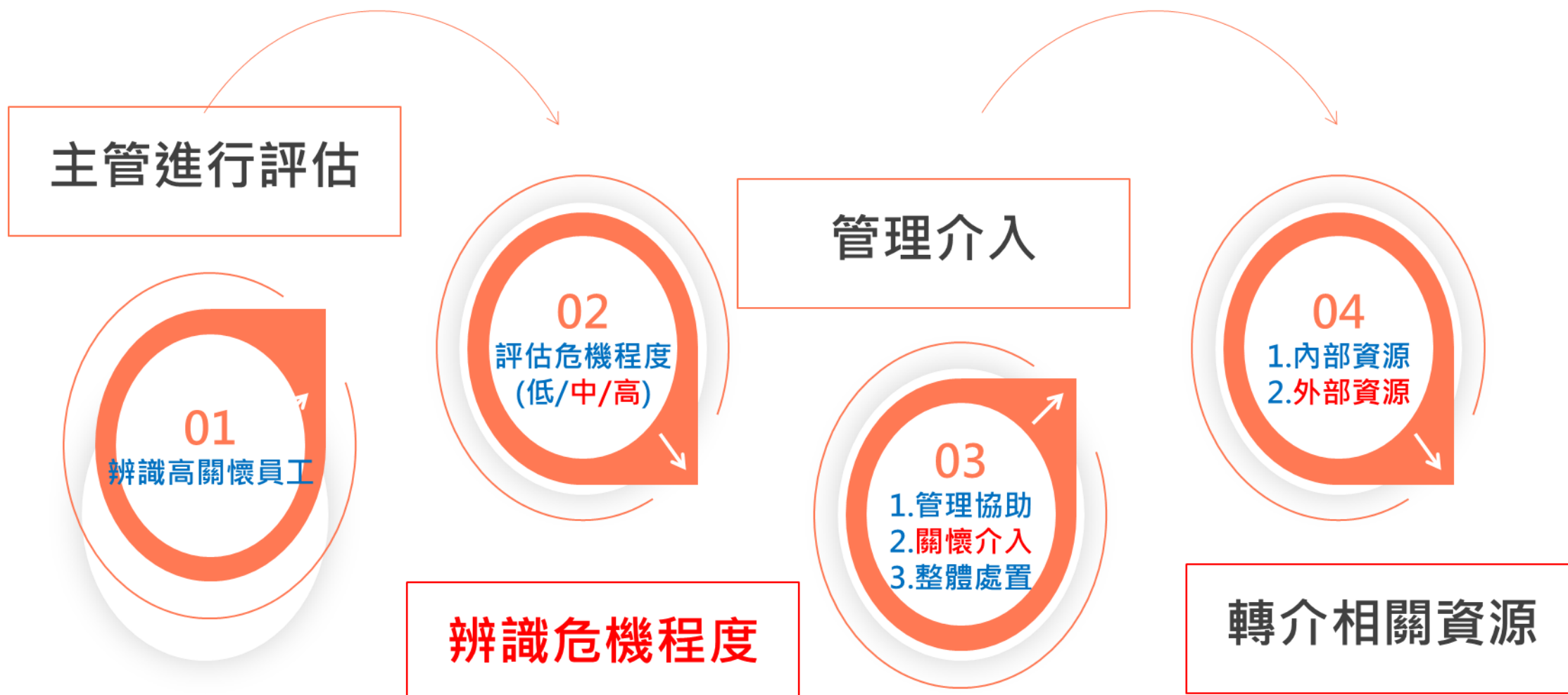
4.壓力源線索

(二)高關懷員工介入處理步驟



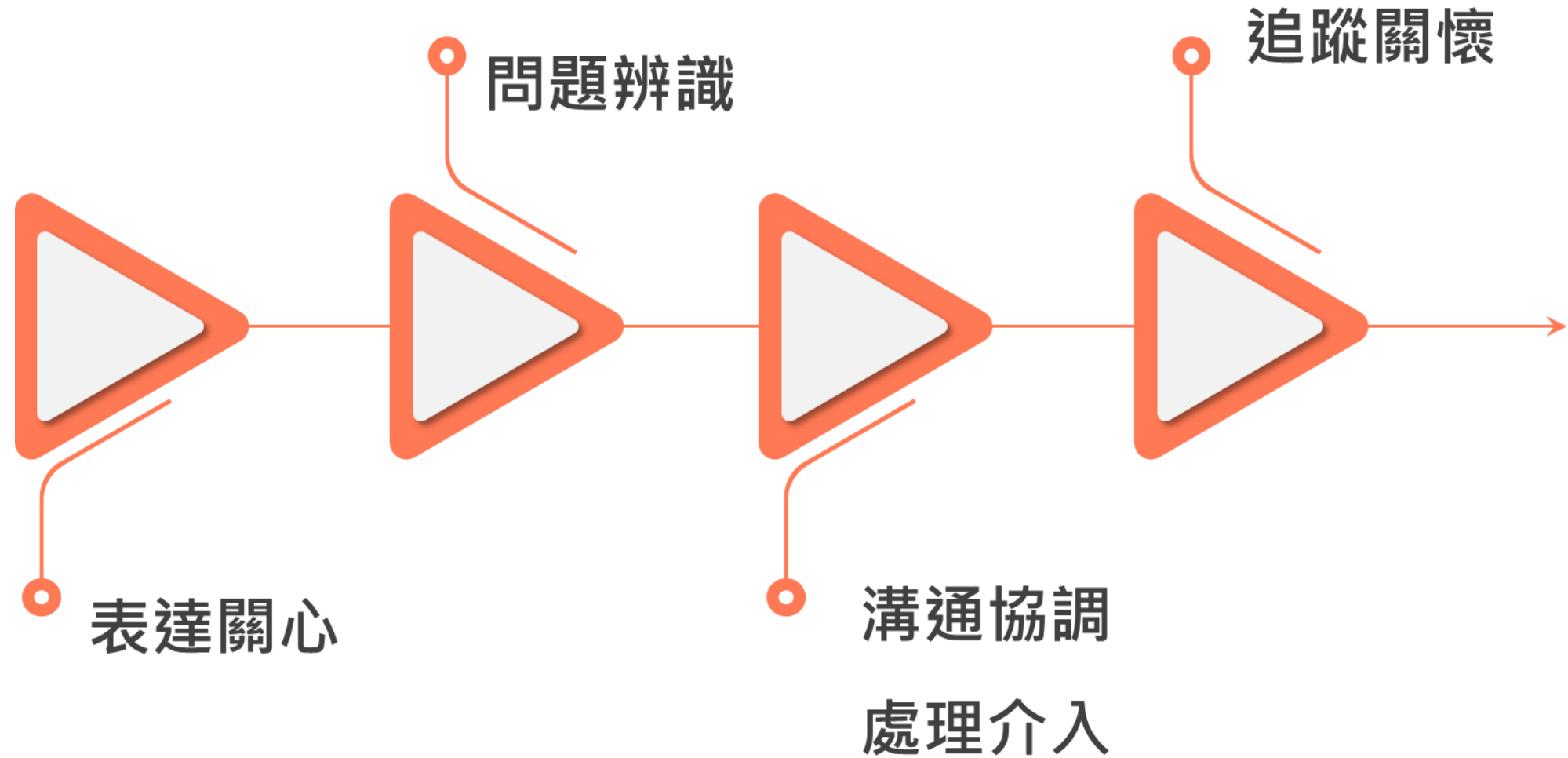
(三) 評估員工危機程度

■ 評估介入處理



三、關懷介入技巧

■ 關懷介入技巧四步驟



(一)、表達關心

■ 表達關心技巧

1. 你想談談剛剛(今天/最近)發生的事情嗎?
2. 我有觀察到你最近好像有心事，你想聊聊嗎？
3. 我希望你知道，我想關心你，有什麼事情是你想談談的嗎？
4. 辛苦你了，這件事我會陪你一起處理。

實務研討

自我傷害線索辨識

一、問

二、回應

三、轉介

語言

口語或文書表達出「有想不開念頭」傾向

行為

行為或性格改變明顯
突然進行財產安排

環境

重要人際關係變動
家庭重大變故
工作環境適應不良行為

其他

社交活動退縮
憂鬱傾向
出現不滿情緒
身體常有不適/明顯疲憊

(二)、資源評估與轉介

- 在職場上關懷員工狀況，主管也有訪談關心員工之職責，
「若有下列三項狀況」時，則需審慎考量保密原則設定,慎重處理：
 - (一) 當事人有自我傷害情形。
 - (二) 當事人企圖傷害他人。
 - (三) 當事人有違反法律之行為。
- 建議若有上述三項狀況時，**職場有責任適時通知相關人員**，例如
相關主管、家人(監護人)或司法單位、企業內部員工協助方案資源。

(二)、資源評估與轉介

■ 轉介相關資源技巧

- 聽起來，你的心情真的受到蠻大的影響，我想這個問題，尋找心理專業人員可能可以提供一些協助，您要不要試試？
- 這個問題看起來涉及一些法律問題，你可能要去尋求法律諮詢的相關資源，你可以去...。
- 你說你最近都睡得不好，有沒有想過看個醫生，看能不能改善你的睡眠狀況？

(三)、追蹤關懷

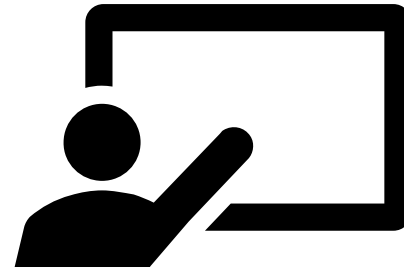
- 觀察員工的感覺，如果出現下列感受，就是好的關心結果：

被了解

有希望、安全感與勇氣

被關心

比較
有信心



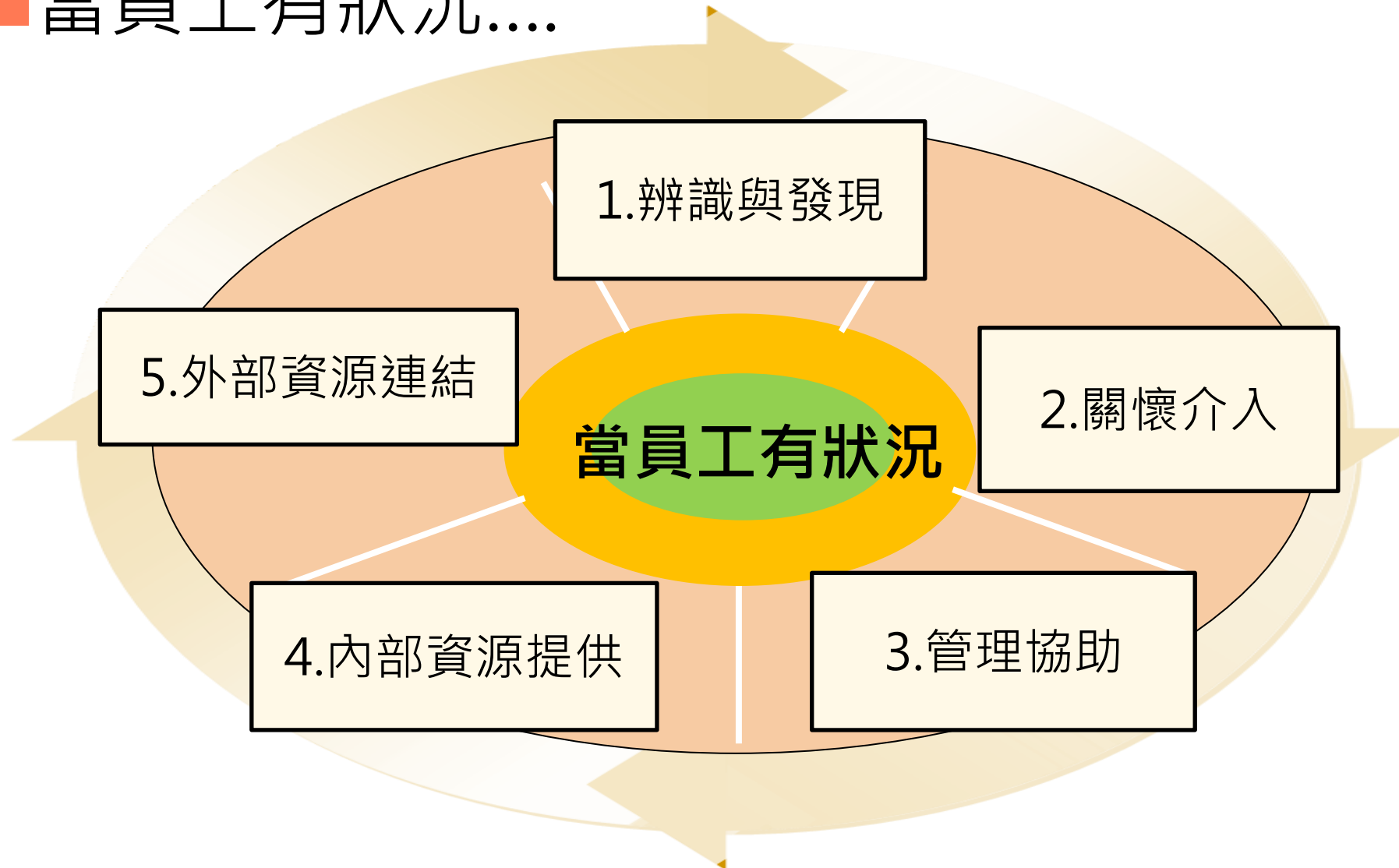
被尊重

平靜下來

受肯定

三、職場溝通實務研討

■ 當員工有狀況....



三、職場溝通實務案研討

職場
溝通
運用

1. 穩定自己心情，不說情緒性字眼用詞。

2. 避免持續性否定，適時肯定對方。

3. 先處理情緒(離開或冷處理)，再處理事情。

4. 允許對方說「不」: 尋找雙方「共同」的期待。

5. 每個人的界線都不一樣，別用自己的原則要求別人。

6. 學習理直-氣和。

結語



- ✓ 在職場強調『問題解決』
- ✓ 但很多時候，問題無法被立即解決時，
保持彈性與**傾聽溝通**，建構「**友善職場氛圍**」，這是職場終極目標。

感謝大家
用心參與



退輔會-1140821-EAP講座