淡江時報 第 1162 期

環安中心講座 協助同仁增進職場溝通技巧

學校要聞

【潘劭愷淡水校園報導】環境保護及安全衛生中心4月21日下午1時，在守謙國際會議中心HC306舉辦「校園職場溝通技巧」講座，邀請諮商心理師吳曉萍，針對相關內容進行說明，近150教職員參與。

吳曉萍首先以最近全聯推出的「挑刺處理中」系列廣告，點出職場中最常遇到的，就是「話中帶刺」，希望大家能夠多用肯定、正向的方式面對，可以減少許多不必要的紛爭。接著說明「情緒」是影響職場溝通最重要的因素，能夠「覺察並控制情緒」便能順利跨出溝通的第一步，要做到則須依靠「正念」，其義為「在當下覺察、面對並接受所有的情緒，包括自己和別人的」，只要能做到這一步，便能好好的照顧自己，減少負面情緒的產生。為使大家了解如何運用「正念」，吳曉萍特別帶領進行「正念練習」，透過深呼吸、冥想等方式面對當下；她鼓勵大家有空時多練習，有助於身心健康。

之後吳曉萍分享如何藉由「觀察」、「感覺」、「需要」及「請求」4個步驟，適當的表達情緒並進行非暴力的溝通，「多用客觀方式陳述地說出自己的感受及需求取代批評與指責與分析，並坦白向對於提出請求，可以減少許多無謂的爭執與對立。」同時提供如何覺察、面對自身或同事情緒、身體與關係的異常及處理方式，她特別建議大家應該保持良好生活習慣，遇到問題時可先進行相關心理治療，必要時也可求助如勞工健康服務中心、社區衛生所及1995、1980或1925等相關諮詢熱線，都可獲得適當的協助。

環安中心技士陳玥合，則透過相關影片及規範，介紹「職場不法侵害」，其定義為「執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害，其範圍包括於職場遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，例如職場暴力或性騷擾等。」後續說明職場霸凌類型、組織內部常見的不法侵害、如何預防，以及本校執行職務遭受不法侵害案件的處理流程。最後提醒大家在職場中，應以「對事不對人」的態度面對問題，才能安心工作，順利完成任務。

總務處節能組書記陳冠龍表示，此次的演講讓他對於情緒與溝通有了更進一步的認識，其中「正念練習」讓他有非常棒的體驗，會找時間多多練習；圖書館典閱組組員何孟羚則分享，職場中需要更多的同理心，「不要讓自己的善意，被別人誤解成攻擊」，因此她會提醒自己多練習「換個角度看事情」，讓溝通更順利。

淡江時報