

同心園地



◀ No.202
2022.9 | 雙月刊

換位思考

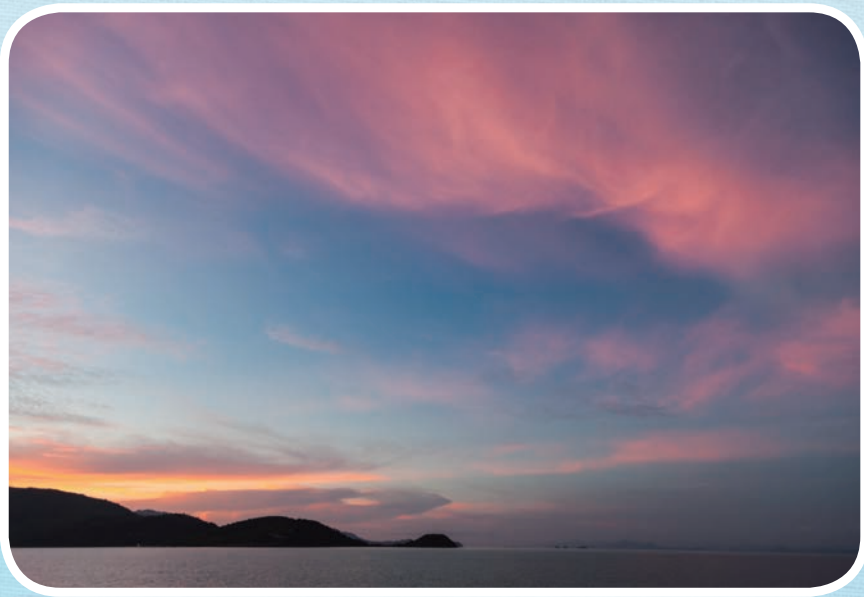
過去都說「不要戴上有色眼鏡看人」，
但真正能在自己的領域脫穎而出的人，
其實都很擅長戴上有色眼鏡，
不過他們不會只戴一種顏色，
而是能夠戴上好幾副不同色的眼鏡，
試著用不同的顏色來看世界，
練就把腦袋放到不同位置的換位思考力。



台灣電力公司
Taiwan Power Company

風平浪靜

文／白頭翁



一朵雲

停在山頭

跟著一片綠靜坐

大地無風陽光轉移

時間改變彩霞湧現

雲朵的臉色變得紅潤

沒有融化沒有撕裂

一朵雲像霜淇淋

浮在天空深處的淺藍

沒有走開

一艘船

像移動的掃帚

把如鋪滿落葉的微浪

掃出一條平滑的路面

路面慢慢擴大

風忘了吹

遠處的雲峰不飛

大海

留下了時間遺忘的痕跡

痕跡

像浪花

可曾開謝

而酒

在時間的座標中改變

標記了什麼滋味

一面牆

古色古香

經過了多少風雨

還會怎樣的存在

花

隨著天地

能開所開

顯得風平浪靜

换位思考

編輯手札

Editor's Words

作家紀坪曾著一書《不換位置，也要換腦袋：斜槓時代必備的换位思考力》，其中對「换位思考」提出諸多想法，他認為在職場上，努力是不夠的，還需要練就换位思考的能力，不論是老闆跟員工、廠商與消費者之間，彼此都必須站在對方的角度，轉換成對方的思維看待事情，方能製造雙贏，達成目標。除了在職場上，於日常生活中，人們亦總是習慣以自身角度出發，對眼見的事情做出評價，忽略某些事物從不同角度看待，會有不同的呈現與觀感，而當我們遇到觀點、立場不同的人時，即容易產生爭執、衝突。

作家羅毅亦曾於《羅毅人際聖經—故事版本》一書中分享有關「换位思考」之見解，說明故事版本或人生劇本象徵一個人的人格、價值觀和看法等，我們必須了解對方心中的故事版本是什麼，然後再盡量修改自己的，以拉近彼此落差，如此方能客觀理性建立人際關係或緣分，減少衝突，和諧相處。

本期〈專題故事〉邀請大家分享自己在生活中遇過哪些事件，或觀察到哪些衝突、爭執，需要我們進行「换位思考」，以化解紛爭。有作者分享當時因為沒有站在對方立場思考，說了無心的話傷害到對方；亦有人分享於工作期間，遇到不理性的客戶時，如何轉換思考及溝通模式，使雙方都能減少情緒影響，爭取緩衝時間，進而解決問題等。每位作者藉由分享自身經歷，表述了各自對事物的觀點及體悟，讓我們明白遇到任何事情時，應先緩一緩情緒，再試著以同理心的態度進行换位思考，或許就可以減少紛爭，解決問題。期許大家都能持續精進思考及溝通能力，與身邊的人和諧相處，處事更圓滿，創造善的循環。

另外，本期EAPs停看聽主題為「追求幸福永不嫌晚」，說明無論在現階段是否擁有另一半，只要保有純正動機，互相尊重以及真誠的心，在未來都會有一段屬於自己的幸福；本期〈園地心發現〉分享主題為「有效協助與支持主管人員」，旨在考量新主管甫上任時，其角色因瞬間轉換，第一次面對管理部屬的課題，產生的心理壓力不容小覷，故希望藉由運用園地的資源，妥為關懷及協助，使其早日熟悉主管角色，步上正軌，有助團隊運作順利。

九月的天空雖艷陽高照，但秋風已漸感涼爽，迎接新季節到來的同時，也祝福大家都能以清新、開闊的心情面對各種挑戰。而現階段仍處疫情期間，亦請大家勤洗手，多多注意自身健康，齊心抗疫，共同維護健康的職場及生活環境。



同心園地

2022.09 | 雙月刊 | 202

封面題字／張有趁 退休人員 封面裡 風平浪靜／白頭翁

1

編輯手札

換位思考／本刊 01

2

專題故事

特別專訪－換位思考－人與人之間很重要的潤滑劑／本刊 04

己所欲，施於人／Yu 08

既定印象 V.S. 換位思考／小媳婦 11

換位思考／理查 14

換位思考－我思故我在／青蘋果 18

換位思考／B.C. 20

從雙輸到雙贏／柯捷男 22

換位思考／何崇銘 26

生命的溫柔與慈悲／李智揮 28

練習，感受你的感受／Ally 32

「把自己放在別人的鞋子裡」／阿陶 35

日常小事－窺同理心疫情之下的人情冷暖／海上男兒 38

換位思考／黃仲榆 40

一念之差的距離／敬容 42

假如我是你／風鵠 45

換位思考／陳彥廷 48

3

上班族心理系列

「歡喜受、甘願做」交接經驗甘苦談／初曉 50

換位思考是「帶人學」必備的指南針／黃慧芬 54

4

EAPs 停看聽

性別尊重篇－追求幸福永不嫌晚／林蕙瑛 58



5

園地專欄

活動報導－員工協助業務花絮／本刊	62
感恩回饋－分享與感恩	
員工協助業務進階班心得／維維、王桂英	65
園地心發現－有效協助與支持主管人員／本刊	70
苦樂留言板－一位心很累的傾聽者／本刊	72

6

資訊快遞

心靈補給站／本刊	76
婚友資訊／本刊	78
同仁對調服務信箱／本刊	79

7

招手微笑

「同心園地雙月刊」徵稿／本刊	80
----------------	----

發行人 王耀庭
總編輯 許芳玲
副總編輯 程秀菁
編輯小組 廖德銜 古仲軒 葉瑋珊 劉易
執行編輯 張競之
Email d0960602@taipower.com.tw
地址 台北市羅斯福路三段242號11樓
電話 02-2366-7357
傳真 02-2365-6869

美術編輯 左右設計股份有限公司
地址 台北市仁愛路三段17號3樓
電話 02-2781-0111
傳真 02-2781-0112



線上哪裡看？

1. 台灣電力公司全球資訊網站 (<http://www.taipower.com.tw/>)
電力生活館／台電圖書／台電同心園地雙月刊
2. 公司內部網頁 (<http://w3.taipower.com.tw>)
同心園地網站／雙月刊／月刊列表
3. 人力資源處／同心園地網站／雙月刊／月刊列表



換位思考

人與人之間很重要的潤滑劑

將心比心、設身處地為他人著想，
既是一種理解，也是一種關愛對方的方式

文／本刊

照片提供／盧新之諮商心理師



在各種人際關係中，溝通都是一個非常重要的課題，即便是關係再親密的人，長時間相處之下，也會有高達百分之七十的時間產生意見衝突。在分合的過程之中，只要彼此有心互相修補裂縫，信任度都能再提高。關鍵在於如何從對方的角度看事情，進而理解對方並一同成長。



「站在對方的角度看事情就是換位思考。」諮商心理師、同時也是大學講師的盧新之表示，換位思考其實就是一種同理心，或者也有人稱之為共情的能力，體會他人內心的感受，並與之建立親密關係。

盧新之說，換位思考是人與人之間很重要的一種潤滑劑，當人們將心比心、設身處地為他人著想時，就會去了解他的情感、他的思維，就可以更順暢地溝通。所以，它既是一種理解，也是一種關愛對方的方式。

《同理心優勢》作者羅曼·柯茲納里奇（Roman Krznaric）曾指出，同理心，是改變社會與他人最強大、最有用的力量。因為唯有

看穿問題的表面，才能真正探觸到對方內心深處的痛苦和需求，給予符合對方期望的支持，不只是解決對方的問題，更能帶領大家朝你想要的目標前進。

換位思考好處多多

盧新之認為在職場上有很好領導力的人，通常都有很好的同理心，也就是換位思考的能力，所謂「帶人要帶心」，想要贏得更多人的心，也代表能夠贏得更多人的尊重與認同，所以換位思考在團隊合作上是一個很重要的因素，可以讓團隊工作起來更有效率。

換位思考不僅對職場有助益，對親子與戀人關係也很有幫助。盧新之以自身為例指出，她五歲的孩子在餐桌上時常發出餐具碰撞的聲音，手也會一直揮舞到餐具，起初她不理解，只覺得小孩子可能在玩、會吵到別人，但後來她仔細觀察，蹲下來從孩子的角度去看事情後，發現在身高差距下，大人因為在餐桌上坐得比較高，所以手不會碰到餐具，但小孩子坐得比較低，手才會一直碰觸到餐具。

她說，所以在親子關係中也要學會換位思考，父母從孩子的年齡、能力甚至當下的情緒，就可以瞭解到孩子為什麼會有這樣的反應以及當下的需求，就能減少誤會並增進雙方的關係。





她也提到情侶、婚姻關係也是一樣，如果都可以從對方的角度去看事情，溝通過程也會更加順暢。

經驗分享

盧新之分享有一名她曾經接觸過的學生，在人際方面有很大的困擾，因為他當時有一個很好的同性伴侶，班上同學無法理解、也無法認同同性之間的情感關係，因此造成該生無法融入班級，有很大的不適應感，以致那名學生變得越來越憂鬱。

該生對她說，為什麼喜歡一個人和愛一個人，只因為是同性別就要被人投以異樣眼光，他內心覺得很委屈。之後，她慢慢開導這名學生，除了跟他說每一個人都有自己不同的想法，也在班上舉辦一些同理心訓練的活動，讓同學們理解，愛可以有不同形式的多元樣貌。

她表示很多誤會跟摩擦都是因為不了解而產生，在經過換位思考的訓練後，同學們了解到，原本相處愉快的人，不必因為貼上同志的標籤就變得不喜歡他或不跟他相處。當慢慢排除自己心裡的那個標籤與既定的刻板印象之後，彼此再相處起來，即能感受他其實就是一個很好的同學，合作起來也很愉快。後來，同學們才慢慢接受這名學生，而不再只是貼上標籤，然後排擠他。

求對等並非真正同理

在實際的生活裡，大家或也遇到過「我為別人著想，別人卻不為我著想，因此內心很委屈」的情況，盧新之說，每一個人都是很獨特的個體，我們不能去要求別人跟我們一樣有同理心或是替我著想。一個缺乏同理心的人也不一定就是壞人，或者是本性就很粗暴的人，他其實就是以自己的邏輯、自己的標籤去看待事情。





「當我們要求別人跟我們一樣時，其實也是在用
自己的標準去評判別人，而不是在換位思考。」
所以偶爾面臨這些委屈難過的時候，她的做法
是會告訴自己，在付出的時候就要瞭解，別人
不一定要對我有對等回饋，因為那樣變成是有
條件的付出，並不是真正的在同理對方、為對
方著想。

她表示，在情緒管理上，我們也要反問自己，
這個情緒真的是對方造成的嗎？還是其實情緒
都是自己的？她說，你的難過、你的委屈、你
的傷心，其實都是自己的，所以要管理好自己的
情緒，並為自己的情緒負責。

她說，覺得委屈時，可以把委屈的原因一項
一項釐清楚，如果造成委屈的人是比較親密
的人，我們可以試著跟他訴說自己的委屈與難
過，讓對方理解，這其實也是增進關係的一個
契機。

但如果是關係比較疏遠的人而無法這麼做時，
就要能理解情緒是自己要去消化的，是自己的
責任。

靜下心去聽去看

在培養同理心以有更好的換位思考能力，盧新
之認為，強烈批判或是對別人貼標籤前，先靜
下心來，心中永遠保持一個問號：你所看到的
真的是如此嗎？

她建議可以在靜下心後，聽聽對方說了什麼，
看看對方的行為與動作，從聽、看的過程增進
覺察力，了解他的想法是什麼，就可以慢慢理
解對方思考問題的模式，以及為什麼他會呈現
這樣的行為態度，便能更了解到對方會有什麼
樣的情緒，以及可能會產生什麼樣的痛苦，這
就是同理心訓練。☁️



培養同理心訓練

- ① 批判對方前先靜下心來，觀察對方的言行。
- ② 了解對方思考問題的模式以及為什麼他會呈現這樣的行為態度。
- ③ 理解對方的情緒並體會對方可能產生的痛苦。



己所欲，施於人

文／Yu



偶遇騎單車環島的女孩

年輕的時候在便利商店上班，某一天下班之後留在門市與值班同事閒聊，偶然巧遇三名騎車環島的女孩，他們在溽熱的盛夏中奮勇前行，不畏頭頂炙熱的豔陽，不懼前方未知的路途，趁著青春年少在歲月中烙印一段刻骨銘心的回憶。曾經，環島也是我的夢想之一，不管是騎機車抑或是騎腳踏車，不管是一個人還是一群好友，順著台1線沿路騎乘，前方將是既熟悉又陌生的旅程。但是這個夢想終究是被擱置在青春的歲月中，成為了生命中的遺憾。

看著眼前汗流浹背且疲憊不堪的女孩，眼中盡是疲倦但格外充實的目光。當年的遺憾莫名地被勾起，曾經的熱血又悄然沸騰，縱使迫於生活我已無法毅然決然地踏上旅程，但卻不禁想為他們加油打氣，想為素昧平生的他們做些什麼，是鼓勵他們也是鼓勵自己那顆躁動不已的內心。於是我走向櫃檯拿起三條巧克力，內心天人交戰猶豫好一會兒：一方面我想請他們巧克力補充熱量並給予鼓勵，一方面又擔心這樣的突兀之舉會造成他們的困擾，畢竟來到一個人生地不熟的地方，被一個莫名其妙的大叔請吃巧克力，應該多少都會有點滿頭問號吧！就這樣我站在櫃台猶豫一陣子，值班同事在得知我內心的想法之後也勸我打消念頭，畢竟這件事真的太荒謬了，他們會覺得這個大叔是一個怪人吧。

而真的是這樣嗎……？

邂逅日本的上班族大叔

思緒被拉進到大三那年的暑假，我與一個要好的學弟到日本旅遊，在某一個夜晚我們隨興地走進一家古樸的居酒屋，吵雜喧囂的交談聲充滿了生氣，那家店鮮少有觀光客，用餐的幾乎都是當

地下班後放鬆小酌的上班族，我與學弟像是誤入叢林的都市人，與周遭的人們分外的格格不入。看著羞赧的我們步入店內，老闆娘熱情地走過來招呼，指著帶有圖片的菜單溝通交流，我們先是點了幾串燒烤再點一瓶啤酒，後來想著來到日本應該要品嚐一下沒喝過的日本清酒，於是又匆忙地呼喚老闆娘將啤酒更換成清酒。本以為這件事就這樣過去，沒想到正當我們邊聊天邊吃燒烤時，老闆娘同時遞上啤酒及清酒，我們兩個相視一看都慌了起來，是不是老闆娘誤會我們的意思，要怎麼跟她解釋才好呢？正當我們手腳並用地解釋我們不要啤酒的時候，老闆娘微笑地指著正要離開的日本中年大叔，向我們表達這瓶啤酒是大叔買單的。那瞬間我們都愣住了，這突如其來的贈禮，雖然並不貴重但分外的有溫度，一陣暖流從心底竄了出來，我們抬頭向日本大叔表達謝意，他沒說什麼只是揮了揮手就步出燒烤店了。是什麼樣的原因讓素昧平生的他向陌生的異客表達善意呢？我們可能一輩子都找不出答案。但是這一瓶啤酒的滋味，卻成為我終身難以忘懷的味道。這份超越味蕾的感動，將伴隨我往後的人生，而從中所獲得的人情溫暖，也會被我珍惜並在未來的某一天傳承給下一個人。

發起愛，傳承感動

回憶到此中斷，回到現實，關於手中的巧克力是否要送出，此時心中已經有明確的答案：在日本時素昧平生大叔送的啤酒，沒有讓我感受到一絲的不悅及詭異，反而從他簡單的小行動中，獲得滿滿的溫暖與感謝，禮輕情意重，他給予的並不只是一瓶酒，而是一份永生難忘的感動。如果我是環島的那三位少女，在身心俱疲的某個下午，在不知名的土地有個不具名的大叔，不發一語地將手中的巧克力遞上，不用言語交換，不需要矯情的心靈雞湯，其中代表的鼓勵與加油，他們一定可以感受到！因為我當初就是這樣從日本大叔那裡接過這份感動，換位思考，眼前的三位女孩也一定可以傳承到這份來自異國的感動。

孔子曾經教導他的門生：「己所不欲，勿施於人。」站在他人的角度思考，如果自己都不喜歡了，別人又怎麼會喜歡呢？所以將負面及不好的事物止於己身，不要將之牽連到他人身上，那麼世界上的惡意與不善都會戛然而止。

這句話更深層的涵義是將兩句話的否定詞刪去：「己所欲，施於人。」站在自



己的角度思考，如果自己喜歡別人這樣對我，那麼別人也一定會喜歡接受這樣的對待。如果自己喜歡那就去做吧！不要求別人先對我好，我才對別人好。永遠都在被動地等待別人付出，讓世界變得更好只是畫餅充飢，永遠只是在原地踏步。想讓世界變得美好，就要先由自身做起，主動付出，主動做出善舉，讓自己成為每一份愛的發起點，當所有人都願意主動分享愛，那麼社會上的善良將會在每一個時刻、每一個地點不斷地被「發起」、「接棒」、「傳遞」。期許每一個人都是愛的發起者也是傳承者，這樣世界將會充斥著感謝與祝福，將會變得更加的美好。☺️



既定印象

V.S.

換位思考

文／花東供電區營運處 小媳婦

說到「刺青」，你會想到什麼呢？

是「出來混的」小混混？是「年少輕狂」？還是把身體當畫布的「藝術家」？

在成長的家鄉——純樸的半都會區，既定印象裡，「刺青」就是一種「叛逆」、「不良少年」的代表，所以看到此類人，下意識地會「退避三舍」、與之保持距離，深怕一個不注意，便被以「拳頭」相向、對待……

初來到花蓮，看到不分男、女、老及少，「刺青」好像是無所不在的，說每5個人中至少就有1個人有刺青，好像也不為過！從一開始的「退避三舍」，到現在逐漸能接受

他們似乎把刺青當成「藝術」般稀鬆平常、融為生活中的一部份那樣再自然不過的事，感覺自己的內心，好像也蠢蠢欲動的，想去刺個美麗的圖案在自己身上的某處一樣……

那如果，談到「與公婆同住」的話題，是不是一瞬間都會讓人倒抽一口氣呢？

這個自古以來難解的話題，好像也是既定印象的極大代表作！！

一開始，打算「嫁雞隨雞」回老公家鄉的我，跟各路好友們道別時，不論是老朋友、小朋友、男朋友，當然還有廣大眾多的女朋友們，一聽到要回去跟公婆同住，都……（你知道的！）除了投以「關懷」的眼光，更多的當然是使出渾身解數、極力地勸說！當事者如我，也是千百個不願意阿！但，人在屋簷下，不得不低頭，啊！不是！是，人在江湖上走跳，出來混，總是要還的！迫於現實的無奈與壓力下，再怎麼「抗拒」也只能與現實妥協。

婚前雖然有相處過，只是，「相處」與「同住」，還是有很大程度的差別！這就像是一個「魔咒」，緊緊掐住我！你懂的……

尤其，有很多家人同住了一個屋簷下的時候，家事的分配、協調及互助就很重要了！因為「家」不是一個人的，家事，也絕不是一個人該做的！比如：當下了班回到家後，拖著身心俱疲的身軀也要幫忙張羅晚餐，這時，若看到水槽裡滿滿未洗的鍋碗瓢盆，你的第一想法會是什麼呢？相信心理應該或多或少都有些O.S.：為什麼在家的人都沒有馬上洗碗呢？累積在水槽裡，是要等我回來再一起洗嗎？又比如：每天都要等垃圾車丟垃圾，我的時間被切割，都沒有自己的時間，更不用說要出去運動了……之類的。但，也許冷靜一下，換位思考後會得到：家人身體不適，所以沒有馬上洗碗，休息一陣子，不知不覺就到了下班回家的時間了；或，先前家人煮的食材黏鍋，需要先浸泡水一陣子，才好洗乾淨；抑或是，垃圾車來的時間只有我在家，如果我不丟，就會發臭……之類的。總之，許多紛爭都是因為以「我」為中心點出發去思考，「我」的權益、「我」的福利、「我」的好處有哪些……等，如果什麼事都只想到「我」，那麼紛爭只會多，不會少！Put oneself in someone's shoes，真正能做到設身處地替對方著想的話，就能減少家庭紛爭了。藝人林依晨不只是零負評女神，結婚後也是「好媳婦」代表，不管



你信不信，總之，我是信了，而且把她當標竿、向她看齊。

曾聽有人說，如果因為家／雜事，而擺不平、鬧彆扭時，就花錢解決吧！所以有了洗／烘衣機、掃／拖地機器人、洗碗機……等的發明，因為，科技始終來自於人性。但最根本的問題其實還是在於有沒有替對方著想，畢竟，也不是所有的事都能靠花錢解決的啊！

據統計，人生中有幾乎近1/3的精華歲月都在工作中度過，所以，同事間的相處相形之下更重要。如果有同仁平時不遲到、不早退，突然有一陣子常常遲到、忘了刷卡、甚至常請假，不只是直屬主管，平時

較有往來的同事，應該都會隱約覺得該同仁是不是家裡發生什麼事或正遭遇到什麼困難吧！這時，如果能適時關心一下該同仁，讓他／她覺得倍感溫馨，進而產生更緊密的「革命情感」，相信對公司、同事將更會有向心力，而這也會是換位思考的重要附加價值！

在人生短短數十年的旅程中，有多少次是在懊悔、不滿、生氣等負面情緒中度過？如果你具有換位思考（就是同理心）的能力，那麼，別懷疑！你肯定就具備能逐漸改變他人、社會的強大力量，相信「善」會回到你身邊，在無形中、遭遇困難時，都會有貴人適時相助的！🍵

換公司思考

文／理查



六月中旬，一把無情火震驚社會，起因疑似二兒子與家人口角，憤而買汽油縱火，吞噬一家八口，釀成這齣人倫悲劇。類似的社會案件層出不窮，凸顯了社會對於換位思考能力之不足，若當下能萌生同理心的思維，減緩衝突與爭執力道，或許能有不一樣的結局。

由此顯現，換位思考的重要性不言而喻，期盼的不僅是從對方的立場設想，若能以第三者的角度看待，將可獲得更多的省思，誠如古諺常道「當局者迷，旁觀者清」，當局者往往陷於泥沼中而無法自拔，此狀況遍及於職場、感情或親情相處，吾等皆知面對衝突與爭執，劍拔弩張之際，靜心沉澱片刻，以退一步海闊天空之姿，嘗試突破盲點，謀取共識。然而實務上，處事皆能周延應對絕非一蹴可及，當無法說服別人時，操之在我的不外乎是個人修為，筆者以為創造良善社會實屬不易，亦無意針砭社會機制，僅試以自身的經驗論述在台電這個大家庭，如何與同儕間培養換位思考的良好氛圍以及修身之淺見，分述如下：

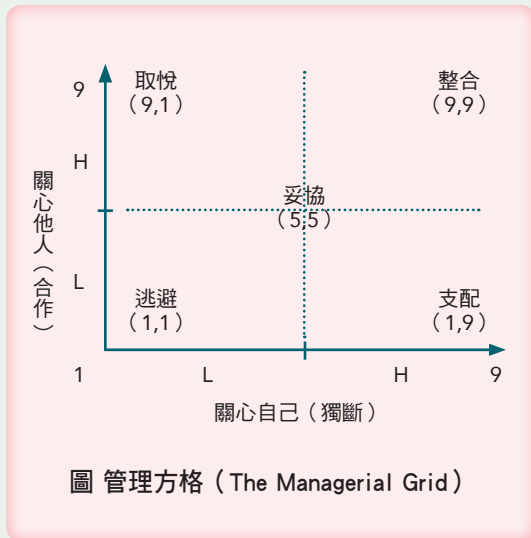
工作環境層面

憶起於區處服務中心歷練的五年歲月，整日處理疑難雜症及突發狀況，從受理櫃台看盡世間百態、無奇不有的用戶，站在服務用戶至上的立場，即便是面臨責難抑或遭到質疑，皆須心平氣和地妥善處理，讓用戶滿意而歸。然而，妥適解決用戶問題外，仍常遇及平行單位間的誤會與責難，例如，用戶的變更用電登記單為何都過三天了怎麼還沒到服務所？水電承裝業急著要繳費！事實上，就多年的經驗，登記單早在師傅桌上等著設計外線，許多同事仍會與服務所爭執早已送出，彼此爭吵不休，弄得極為不愉快，此況宛若家常便飯，天天上演！在服務中心的立場，該案件若符合收件條件，即可送當區服務所設計外線作業，無壓件的可能。

前述狀況，在實務上有無解套之方？筆者嘗試透過Blake and Mouton（1985）提出的管理方格（The Managerial Grid）闡釋，藉由方格簡化情境得以解決衝突，從下圖1可知，橫軸為獨斷的程度，縱軸為合作的程度，程度由低至高亦即1至9，簡略介紹五種處理衝突的方式：

1. 逃避（1，1）：消極處理對解決問題絕無幫助。
2. 取悅（9，1）與支配（1，9）：即類似打不贏就只好加入他（她）的概念
3. 妥協（5，5）：多數狀況為此。

4. 整合（9，9）：研究得到的最佳解決方法，事實上確實如此，單位間與人際間的衝突，若沒有解決根本性的問題，仍將是沉痾宿疾。



以筆者自身處理方式為心平靜氣地告知對方，「麻煩給我一點時間找找看，若您方便，能否也撥空找一找？」藉此為自己爭取時間，掛上電話後，回想自己案件是否已送出或送錯單位，更能為雙方取得緩衝，有趣的是，往往過沒多久，服務所師傅就會打電話來說找到了，自忖妥協（5，5）的處理即便無法治標，卻可解決燃眉之急。可是，沒遇過此事的經辦可就提心吊膽，若真的找不到登記單，莫非要拜託用戶再來一趟重填登記單？每件事總有原因，為何會如此，待筆者至服務所歷練，始知原來電務師傅工作相當龐雜，不僅外勤線路維修工作，部分師傅亦須同時設計外線等內勤作業，

若遇到工作交接或日夜班交替時，當下找不到亦不意外。

由於換位思考的能力需要訓練，工作輪調的方式亦非適用任何人或部門，申論之，此例若欲達到最佳的解決方法整合（9，9），需各部門間的配合及業務系統的精進，若新營業櫃檯作業電腦化系統（NCPS）能夠於受理時鍵入詳盡的設備容量等資料，並夾帶地籍圖謄本與位置圖等電子檔案，甚至克服簽章用印等問題，設計與服務所部門則能夠即時下載資料進而設計圖面等工作，降低紙本傳遞延宕、誤送等問題，若得以透過系統整合進一步改善各單位溝通問題，雖無法一蹴可幾，卻不失為一帖良藥。

上述案例僅為冰山一角，相信讀者應有更為圓滿的處理方式，所幸，公司目前亦有許多優良的制度，足以讓新進同仁或新任職務時擁有換位思考能力，如導師制、學長學姊制對於改善跨部門間之衝突或有助益，然而功能性的稍嫌不足在於僅單向的指導，縱使能讓部門內提升凝聚力及專業深化，仍不免衍生本位主義，對於跨部門（雙向）的溝通或合作（如電務與業務體系、區處與各服務所等），效益有限。依筆者拙見，正因七八年級生對於網路、行動裝置的熟稔，若有效運用討論區，供各單位之間交流衝突或矛盾的平台，挖掘出歷經過或早有解決方案的同仁先進，提供具建樹的良方，達到經驗交流的機會，藉此共創良善的工作環境。

個人修為層面

古云「易子而教」亦有換位思考的道理，多數家長在教養上容易陷於盲點，筆者讓孩子參加親子活動與營隊時，藉由老師們帶領小朋友的互動過程，得以省思自己的教導方式。猶記得前些時日，帶著孩子參加營隊，過程中瞥見老師正在排解兩個孩子的糾紛，姑且不論因何事衝突及如何排解，慶幸的是孩子們都沒受傷，最終也順利解決緊張的氣氛，試想這也是一種以第三者的角度在觀察；在換位思考的過程，不僅可以看見孩子不同的面向以及更深刻的自己，亦有助於親子關係的提升。另推薦一款有趣的親子桌遊，其藉由不同位置讓遊戲者依據所見的視角差異，記憶不同動物的位置，循序漸進培養孩子的空間觀念，家長更有機會引導換位思考能夠帶給不同人所見的不同感受，促發孩子思考為何別人不知道我的感受，以建立同理心的觀念。

親子間同理心尚可藉遊戲中紮根，即便成人如我們，該如何樹立？相信讀者都有參與過角色扮演或認知性的團康活動，講師運用角色扮演的親身經驗或傳遞有趣的故事，幫助學員瞭解換位思考的道理；甚至在日常生活裡以同理心



觀察周遭的人事物，以體察不合理的事物或發掘亟需幫助的人，舉個例子，若經濟寬裕，就算只是隨手捐零錢或發票的小小動作，對於困頓、清寒學子，卻有極大的助益。

「修身齊家治國平天下」典出自禮記大學篇，要做到修身的標準實屬不易，然而正因人非聖賢，自忖若能將換位思考的概念持而保之，則足以提升自我修為，輔以豐富人生閱歷，即便有稜有角的個性，終能夠達到處世圓融的境界。🚗

參考資料：Robert R. Blake and Jane Srygley Mouton, Managerial Grid III (Houston, Tx: Gulf Publishing Company, 1985)

换位思考——我思故我在

文／核能後端營運處 青蘋果

换位思考使人擁有同理心，能夠感恩及善待他人，對於自身遇到困境或心情憂鬱時，也能轉換思緒，突破困境亦或是平復動盪的情緒。而人的成長，從呱呱墜地起，所接觸到第一個人格建立的所在即是家庭，孩子的哭鬧為的是求得父母關注，是存活下去的本能；逐漸長大，在衣食無虞的情況下，才開始顧及到他人的感受，特別是在有愛的家庭中，擁有足夠愛的孩子，更懂得愛別人，感悟他人辛勞。

不浪費

還記得新聞曾報導過，台灣一年浪費的食物高達384萬噸，體積等同13,500座101大樓，這是相當龐大的數字，若我們能珍惜所得來的每一粒米，就能減少浪費的產生，如同小時候背的唐詩：「鋤禾日當午，汗滴禾下土。誰知盤中飧，粒粒皆辛苦。」想像正中午的艷陽下，你／妳戴著斗笠，雙手穿著防止曬傷的袖套，腳底穿著較易於泥濘中走動的雨鞋，頭上的汗如瀑布般從額上順著臉龐滑下，全身汗

水淋漓，在辛苦環境下所種出的糧食，又有誰忍心丟棄呢？

從小學習

當孩子能夠以己度人，就是超越本我的狀態，從原先只關心自身利益，到為他人的悲歡離合，而有所觸動，甚至淚流滿面，這是進步也是人類彼此合作的源頭，人類是群居動物，無法單靠自身一個人生存下去，需要彼此合作，相互為對方考慮，才能成就自己及他人。俗語說：「土幫土成牆，人幫人成城。」大家同心協力才能完成一件件大事，就是如此。

在幼稚園的教育中，孩子就讀的目的除了知識啟蒙外，最重要是開始與除了家人外的同儕相處，在心智年齡都相近的同學間，大家有著相似的興趣及話題，有些在大人眼裡是不值得一提的小事或是「無厘頭的事」，孩子總能洋洋得意地炫耀，最特別的是孩子間能夠彼此鼓勵、相互讚美，從中獲得滿滿的成就感；除了自我展現外，玩「扮家家酒」這項角色扮演遊戲，除了刺激孩子想像力，同時促進社會化能力，也是孩子能以不同角度思考各角色的辛勞與性質。

表達感謝

父母從小就教育我們要時常表達感謝，遇到給我們禮物的叔叔阿姨，要說謝謝；上下公車要向司機說謝謝；特殊節慶向父親或母親說謝

謝……等，有各式各樣的場合要感謝，其中不外乎已給付金錢仍感謝的情形，可曾想過即便已給付報酬，仍要感謝的目的是什麼呢？其實就是要感謝這些勞動者所給予的服務，沒有他們提供優質服務，恐遇到有錢也買不到的窘境，所以感謝不分贈與、買賣等形式皆需表達心裡的尊敬及感激。

關係親近

擁有一顆樂於助人、常懷感恩之心，易與朋友、前輩、師長、甚至是職場長官，帶來好印象，除了口頭的感謝外，代表心意的小禮物也是幫助拉近彼此關係的好幫手，正所謂「禮輕情意重」，禮物不在於以金錢衡量其價值，而是用心的程度，一份用心的禮物勝過千言萬語，最重要的是使對方感覺到溫暖及開心。

跳脫框架

常有人說：「如果你是我，你會怎麼做？」有時是表達心底的無奈，亦或是尋求傾聽者的幫忙，擁有共情能力的我們，即便代入思考，有時也難以勘破困境，正所謂「當局者迷，旁觀者清。」反而跳脫出框架，才能看清事實，故擁有多方面的思考，有助於提升心境。

未來期許

期待能妥善運用換位思考的能力，使自己成為一位懂得感恩、並容易滿足的人。🙏





换位思考

文／B.C.

與他人起爭執時，經常是各執一詞，在大腦衝動的驅使下，除了言辭犀利甚至傷人，多的時候想爭的可能是「一個面子」或是「輸人不輸陣」，通常鮮少有人可以靜心想到紛爭之所以產生的原因為何，進而去解決它。

爭輸贏這件事，人之常情，但能不能據之以理，才是一門學問、一種修行，有時嘴快於腦，失言失誤就這樣脫口而出，只會激起更多不必要的細枝末節要去解釋，加上每個人特質、個性大不相同，能夠完美落幕又不傷和氣的案例，應該是少之又少。

於是，想想一套至少不會「傷心又傷身」的方法是必要的，而且必須為自己量身訂製，試過幾種方式，首要任務應該就是「冷靜」了，過

於沸騰的情緒，有害無益，憤怒因子燒得自己一身，也讓別人受傷；冷靜的好處是先使局面穩定，且能對於紛爭的始末先初步思考一番，進一步去對應這場紛爭中的是非對錯。多數時候，情緒是導致惡意終局的催化劑，因此「冷靜」的開始，會是成功的開端，但冷靜並非是冷暴力，對於他人的言論，若無法應對或是已經趨於文字遊戲，還是需要適時表達自己可能需要思考的時間後，再予以回覆，此舉是對對方的尊重，也是避免傷害彼此的情感。

而「辭不達意」有時也是禍害的助長之一，無法確切並傳達事情的本質，導致不必要的誤解，讓局面更顯混亂，因此訓練表達能力也是極為重要的一環；試想現在圖像化與快速讀取大量資訊的現在，究竟有誰可以靜心逐字閱讀一篇上千字的文章並能評論要點？加以大量娛樂性質又富含流量密碼的影片大量竄出，緩慢侵蝕我們的語言表達能力，令人堪憂不已。

加上現今本位主義盛行，讓自己感到不公不義，動輒就是要公審當事人或是請大家評理，這樣的情境之下，圖的是事情的完美落幕，或是營造受害者形象讓輿論一片倒？現在的社群網路亂象，也導致了我們無法換位思考。

常說「事出必有因」，換位思考其實就一種同理心，站在他人角度設身處地去思考，為什麼別人會這麼做，要先處理的是「情緒」還是「事情」？兩者沒有優先順序，但都是必然要處理的項目，試著從他人角度出發，也是種知己知彼，百戰百勝，對於達到最終的目的才會有所幫助；所謂最終的目的也就是為了事情有適當的發展或是結局，而總結前面所言，避免「辭不達意」所帶來的窘境，其實事情就會單純許多了。

而對於自己親近的家人或朋友，又更是如此，所謂「親近生侮慢」，正因為是親近之人，往往會因此有點「肆無忌憚」，覺得對方「應該」要懂我、「應該」要能「理解」我，殊不知，有別於對外人我們原有的一分客套、一分尊重，到了這層關係後往往蕩然無存，加深了事情處理的複雜程度，因而在對應每一場紛擾的局面，我想我們應當都要一視同仁，保有該有的尊重與諒解才是。

若然我們看到一個令人心生惻隱的報導，都會試想那情境帶給人們的苦難或難受，換位這件事情應該也是相同的，興許惻隱與同理之心仍有不同，但都是換個角度，去想想這事件的所有面向，再選擇最好的方案作為解決之道，讓氣急敗壞失控的大腦來主導自己的行為，反倒是顯現自己無法自控的愚蠢罷了。☁️

從雙輸到雙贏

文、圖／萬大發電廠 柯捷男

「你在哪？機組出問題了，可以來看一下嗎？」多年前有段時間，機組剛更新，有些問題大家不熟，所以下班後會接到值班這樣的電話，甚至是半夜都有可能遇上。因為我住電廠宿舍，馬上就進電廠把問題處理，並分享方法。後來大家慢慢都摸清設備的脾氣，熟悉處理方式，加上有些問題也根除了，就較少接到這樣的電話。不過有時看到手機來電是電廠號碼，心裡還是會緊張，以為出了什麼問題。

後來當我調到值班，也體會到值班的心情，希望機組穩定發電。若在假日有狀況，沒人能馬上趕來，也會希望對方能在電話裡先給協助，看是否可以趕緊把問題排除。若是值班人力無法處理，就只能等維護的同仁上山了。在他們排除的時候，也同步拍照或記下筆記，以免日後忘記。我曾在維護部門，明白他們接到電話的心情，這是我對於換位思考的一個經驗。

剛進電廠時，曾有位值班主任很兇的要求我們一定要把問題馬上解決，當時經驗不足，感到很難過。其實他不常發脾氣，後來他退休了，我常想到當時的他應該是壓力很大吧。另一位退休的值班主任姓甘，對我們維護部門就很客氣，是我景仰的前輩。也許因為他曾待過台電籃球隊，瞭解團隊合作的重要吧。

現在我在值班，也會對維護部門很客氣。大家互相嘛！你的壓力我懂，因為我也經歷過。如果我對維護部門不客氣，對方一定也會感到很難過。

過去我在維護，常幫忙其他部門，曾遇過一位同仁問我，何必幫別人那麼多。可是以我過往經驗，你幫不同部門，後來當你需要別人幫忙的時候，別人也會對你伸出援手。就算沒有也無妨，能付出是一種幸福，自己也學到很多。況且我遇到的人大多懂得感恩。孟子曰：「愛人者人恆愛之。」換位為對方想，或能帶來雙贏。

雲朗觀光集團總經理盛治仁帶領雲品溫泉酒店拿過「全球永續旅遊認證」、「國家人才發展獎」，對管理很有一套。當他遇到房務和櫃檯有爭執，他的方式是讓部門互調。互調之後，理解對方的困難，就可以削減對立。

有次員工協助員訓練，講師希望學員分享溝通。當時剛發生停電事故，有位施工單位的同仁就表達心裡的壓力，她覺得外界不了解台電在興建輸配電時遇到的困難，不能一味責怪台電。結果另一位起來分享的剛好是她的主管，他也分享中階主管面臨上頭的壓力和底下課員的意見，他夾在中間也很難做。

講師希望大家能示範調解。我認為要先肯定雙方的努力，主管、基層都很辛苦，我們多肯定對方，同理對方。先忍耐一下，不要急著澄清自己。然後主管可以問課員你需要我什麼協助？甚至先向對方說：「如果讓你感到難過，是我的錯，我很抱歉。」如果雙方都只想到自己，恐怕難有共識，先各退一步。當然我承認這麼做不容易，甚至是在多次的衝突後才慢慢

地改善。但每個屬下都希望主管站在自己的位置，體會基層的辛苦。每個主管也都希望底下的人能站在主管的位置看事情，做的工作不是交差了事。這也是「愛將」和「礙將」的差別。

看過一篇文章，探討劉備應該派誰去守荊州才守得住，答案不是關羽、張飛，竟是趙雲！因為關羽、張飛雖然戰力強，但關羽心高氣傲，張飛做事衝動。而趙雲則是穩重謹慎的人。孫權為自己兒子向關羽的女兒提親時，關羽說：「虎女安肯嫁犬子乎？」得罪了孫權，也為日後的失敗埋下伏筆。若是關羽能婉轉表達，顧及對方顏面，不也是換位思考？日後蜀漢聯盟仍舊維持，豈不是雙贏？此外他瞧不起其他武將，看到黃忠與他並列，就說：「大丈夫終不與老兵同列！」以致後來關羽遇到麻煩，落到眾叛親離。而趙雲為人謙恭，和同事關係良好，就算遇到麻煩也較有人願意協助。我覺得趙雲能站在同事的位置思考，也能站在劉備的位置思考，因此成為顧全大局的人。並且他能「換位而不踰越」，換位思考，卻不踰越自己的位置。



溝通上的換位

曾有位課長，他的包商施工遇到困難，最後終止契約，雙方雖為此不愉快，但最後圓滿解決。另一位課長則是遇到廠商申請工程會調解，是工期罰款問題，當時那位課長的心情非常惡劣，因為不是他的錯，可是他知道怎麼面對衝突，所以後來順利解決。兩位課長都令我相當佩服。如果一味地責備對方，恐怕難以協商。

有時同一件事，有的人去就講得成，換個人去就吵起來。我想溝通的時候，你先認同對方，表達支持，他比較容易接受你的意見。就算你覺得他錯得離譜，一樣給對方留個面子。例如告訴對方：「我覺得你提這個想法很好，很有心，我欣賞你是有想法的人。」

我曾待過不同單位，看過許多不同的主管，有的主管對員工講話很客氣，但也遇過常責罵員工的主管，總被責備的感受真的很不好。



筆者（右1）景仰的甘主任（右2），待人和善。圖為甘主任於2018年4月退休時的合影，筆者為右1

溝通分為上對下、下對上以及平行溝通三種模式。上對下是命令方式，宜多動情少講理。但最適合的還是平行溝通，訴求共同利益，真心和部屬成為對等關係。

有時同事心情不好，我們想安慰他，可是有的人安慰有效，有的不但沒效，對方心情更糟。因為有的人會說：「我早就跟你說過了……」或「這有什麼大不了的，我以前還不是……」甚至調侃對方。對方聽了也許會覺得：「噢，對，你好厲害。」我想這樣的方式都欠缺同理心，沒有考慮對方的感受，帶有一種高人一等的方式在指教對方。

同理心的關懷也是一種換位思考。站在對方的立場，不評價、先承認對方對事情的觀點，與對方同在。例如說：「我懂」、「真的」，讓對方感覺被同理，有人跟他一起，情緒有個出口。可能因此願意聽得進你的建議，甚至不需要建議，他也能在心情平緩後，自己找出解決的方法。

莊子說：「井蛙不可以語於海者；夏蟲不可以語於冰者。」夏天的蟲沒經歷過冬天，怎能理解呢？我不是你，不一定了解你的經歷。多為對方想，多一點同理，尊重彼此立場不同。夫妻相處，不也是如此？成功的換位思考是你站在對方的立場，失敗的換位思考是一味要求對方站在你的立場。

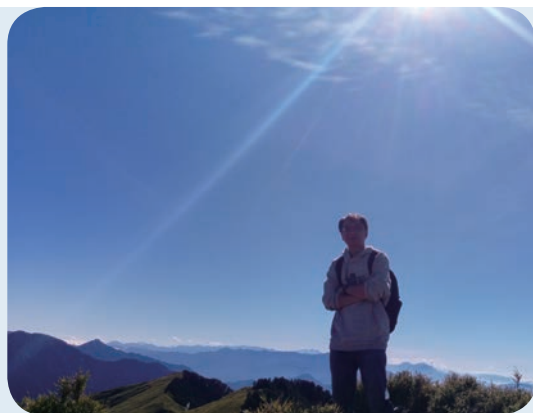
時間和空間的換位

伊森·克洛在《強大內心的自我對話習慣》中提到用抽離式自我對話取代以「我」為中心的對話，轉換觀點與情緒。有些事件會激發我們的情緒，過度看重自己在事件中的角色，一直想著這件事對我們的影響，就容易讓自己陷入情緒的漩渦。若是能切換到第三人稱視角，就能幫我們區分事實與想像，識別不理性的想法，反駁它或忽略它。焦慮的人會縮小與未來的心理距離，抑鬱的人會縮小與過去的心理距離。抑鬱和焦慮都是因為太近距離關注自己了。

我們可以換個遠一點的「位置」，拉開心理距離，從更高的位置分析問題，這也是認知行為療法中的常用方式。

回想職場生涯，多年前覺得不能忍受的誤解、不公，多年後回想，已覺得沒什麼，甚至後悔當時把事情放大了。如果我在當下遇到衝突時，是否也能拉開距離，換到未來的位置，看到多年後的我在意的是什麼，也許那時在意的是自己的收穫和成長。當下吵起架來，恐怕雙方皆輸。

除了時間的換位，我認為有一種空間上的換位。換到更高的層次思考，因為山腳的人不懂山頂的風景。我發現心情不好時，爬山也是個好方法。登高必自卑，爬上山後發現自己的渺



登高必自卑，透過爬山讓自己心態上換個位置。圖為筆者於2020年攀登合歡山主峰時的留影

小，就不把自己看得太重了。我想這是一種高度上的換位。此外，稻盛和夫（日本企業家）也提出一種心靈高度的換位：

稻盛說：

我站在1樓，有人罵我，我聽到了很生氣！

我站在10樓，有人罵我，我聽不清，還以為他在和我打招呼！

我站在100樓，有人罵我，我根本聽不見，也看不見！

一個人之所以痛苦，是因為他沒有高度，高度不夠，看到的都是問題；格局太小，糾結的都是一些雞毛蒜皮。放大你的格局，你的人生將會不可思議！

祝福大家，不論在家庭、職場、人際，都能尊重彼此看法的差異，把自己的心態換到更高的位子，放下一點堅持，給予一點同理，讓競爭變合作、雙輸變雙贏！🍀



換位思考

文／訓練所高雄訓練中心 何崇銘

每一件事，用不同的角度去看，就會有不同的見解。當立場不同或所處環境不同，而我們又沒能站在他人的角度思考時，通常很難理解對方的感受，因此對別人的挫折、失意、傷痛，我們不可只是旁觀者，應該給予關懷與幫助，學會換位思考可理解別人的問題點。

懂得換位思考的人，他會考慮你的難處，將工作規劃與執行面考慮得更加全面。他會體諒別人的處境，以大局為重，勇於擔當。懂得換位思考的人，能處處為他人著想，適時給予幫助。但是換位思考的道理，知道卻難做到，因為我們習慣從自己的角度看事情，以自己想法為優先。像是雙方溝通一件事情時，常常自己感覺已經說得很清楚了，但是別人就是不明白你在說什麼，所以當你表達一件事情的時候沒有起因，確實容易引起誤解或衝突。換位思考的意識不是外在強加上去就能有的，但是一旦形成了，自然而然地，之後就都會出現。比如說我們在工作

中「弄清楚問題是什麼」，在自己都還不清楚問題之前，不要急著表達意見。可以試著想清楚大家的問題是什麼，再去告訴對方怎麼做才會讓雙方都有好處，這樣對方才會覺得你是在為他著想，溝通才能更加順暢。

換位思考對我們的生活和工作如此重要，那我們可以試著怎麼做呢？

- 1. 奠定談話主題：**先釐清主題，雙方對談話會比較有方向，這時就可以掌握接下來討論的內容，要如何呈現與構思。
- 2. 真實表達：**說真話是一種釋出善意的行為，通常說真話之後，對方會願意花更多時間傾聽你的想法。
- 3. 摸清對方風格：**可以從行為上來觀察對方的行事風格，是屬於比較急躁？謹慎仔細？或是在意互動的溫度？再決定相對應的溝通模式。
- 4. 轉變自己風格：**掌握對方的風格後，可以稍微調整自己說話的順序跟互動。這不是要改變自己的個性，而是透過改變溝通模式，讓對方更投入其中。比如對方喜歡聽重點，你就要省略細節，讓他願意多聽一些。
- 5. 持續對焦：**對方想聽的，以及自己想表達的，要在同一個基準點上，確認雙方都有收穫或共識。
- 6. 觀察調整：**慢慢對焦後，還要不斷地調整，把重點放在對方最重視的部分，讓他願意進一步合作。

換位思考能體現個人的自我修養和做人處事的能力，需要多點經驗累積，從觀察對方的細節開始，並且做到多看、多聽、多想和多問，對人時能更加感性，對事時能更加客觀，才能剛柔並濟，恰到好處。 

生命的溫柔與慈悲

文／北區施工處 李智揮



换位思考，是一種溫柔

你的童年在眷村生活，一出門便是你的快樂嬉戲。你總愛跟小朋友們一起玩樂，不免弄得全身髒兮兮，每次都被阿母命令得在外沖洗手腳乾淨才能進屋，而你總在極力玩耍後把阿母的話當作耳邊風，被阿母大聲斥責後，甚至阿爸拿起藤條後才心不甘情不願去沖洗手腳。

小學的你學習還行，卻總是貪玩，更喜歡跟小朋友們一起爬樹、捉泥鰍、烤番薯、玩泥巴，感受泥土與水的溫度，你是放肆的風，吹過眷村每個生活角落。有一次，期中考試後，你在經過幾天的考試煎熬，約小朋友們一起捉泥

鰍、烤番薯，你和其中一位好朋友全身髒兮兮到家中，因天氣熱，你一回家就往冰箱衝，正當要拿起冰棒解暑時，回頭看到阿母，你心想完了，趕緊拉著那位小朋友往外走，在外沖洗手腳後進屋。

你光顧著自己手腳乾淨，沒注意旁邊那位小朋友，只見當你們走進屋時，那位小朋友手腳還是髒的，阿母看著站立的兩個人，要你回起居室拿你的生活服，也呼喚小朋友進沖洗間，只見阿母拿起臉盆，高高捲起衣袖，用兩隻手幫那位小朋友搓一搓、壓一壓、揉一揉、按摩一下，摸摸腳底，最後小心翼翼擦拭完成，隨後阿母拿你的生活服給小朋友。

那位小朋友回學校後，跟你說你有一個阿母，會考慮到他的自尊心、體貼他的心情，感覺很窩心，覺得很溫馨，讓他很感動。你的阿母以行動向兩位小朋友說愛，換位思考，是一種溫柔。

換位思考，是一種體諒

升上國中後，即將面臨高中聯考的壓力，在那個如不升學就要去做工的年代，升學是你們要從鄉下到都市生活的通道，日夜讀書是你們要翻轉命運的唯一選擇。在三年的拼搏，你的脾氣日益升高，青少年的煩惱如青春痘般日益勃發，而你總覺得心中有一座山壓著，讓你喘不過去，而你是帶著利爪的獸，在言語上不少衝撞阿爸阿母，你的青少年是一種暴躁，讓你最親近的人都受傷。

國三班長品學兼優，是你國中三年的好朋友，他的父親是人民保母，在模擬考前幾天班長突然請假，你在考後問及他缺席模擬考的原因，你才得知他的父親身兼人民保母與家庭重要支柱，因工作十分辛勞而去世。他在緊張國三課業中就被迫面對父親離世的不安全感，更需耗費龐大的力氣去安頓他自己的情緒。

年少的你不知如何安慰，直到你跟他一起面對老師。「如果一個地方讓你覺得沉重，你可以走、改變它，不要待在那裡哭。因為，人只會被自己困住。」老師說你們是最好的朋友，希望也能是一生的朋友，老師希望你能在他生命中最困難的日子，一起扶攜向前走。

因班長須辦理他父親的後事，老師在他請假的那幾天跟全班說明班長情況，也跟你們做一場機會教育，生命總有猝不及防的時候，會被丟失在荒涼的時間，不知如何前行，需要更清楚明白生命的存在和意義，而你們都可能是他人的那盞光明。

老師考慮到班長的家庭狀況，並帶領全班樂捐，老師說他最高興的是教到一群能體貼他人內心的學生，他為了有這麼一群學生而驕傲。在班長回到班上時，老師以春風化雨向全班說面對生命，換位思考，是一種體諒，也是班長眼中晶瑩的淚。

換位思考，是一種「同理心」

在大學參加演辯社是塑造你人生基礎、把能量全部掏出來的關鍵時刻。來自四面八方的朋友，聚在一起很投緣，在那裡大幅挑戰自己以前沒有自信的部分。演辯社各場比賽讓你用盡全力，感覺不用刻意隱藏自己，可以把自己最好的東西拿出來。努力讀書、學才藝、玩社團、辦活動，沒有人會說你愛現，那是一個很寬廣、很舒服的環境。

直到代表學校參加全國演辯社比賽，你害怕，同學也質疑。你問老師：「我可以嗎？」老師說：「你可以，你要相信自己 and 隊友。」老師叫你好好參加培訓，一關一關讓你看到自己的問題，思辨的過程重點在學習同理心及訓練邏輯思考能力，而不在於分出立場的勝負。

然而，校隊的最佳辯友卻發揮失常，以致整隊在第二輪晉級賽中鎩羽而歸，儘管整隊沒怪她，她卻滿心後悔，以致缺席幾次演辯社社課，大家不免討論她來遲的原因，有人鐵定地說她想逃避，有人半推測說她因好勝心，總之，都是負面消息。

人生總會遭遇一些不盡人意的事，在社長學姊和她討論過後，她知道這不是第一次的過錯，但即便經歷了千百回合，還是十分難以承認自己足夠成熟應對。演辯和溝通相同，在於「同理心」，最重要的關鍵，反而是如何看透他們的心，講話講到對方的心坎裡，溝通才能順暢進行。一個人若是沒有了同理心，沒有了共情的能力，內心何來溫暖？

社長學姊和她討論過後，讓她心境變很多，那是一種「同理心」，同理他人感受，換別人的眼睛看事情，對事件有較全面的思考層面，因而讓她重新歸隊，也讓她得以一步步自我探索，繼續與隊友們一起挑戰與突破。

換位思考，是一種尊重

小妹是家中掌上明珠，兩老對於她的終身大事，關心多於擔心，終於在你外島當兵時刻，聽說有一個男生對她很好，適婚年齡到了談婚論嫁的時候。小妹結婚前，你載兩老跟妹妹到鄉下，未來妹婿全家都是殷實莊稼人，未來妹婿爸爸剛從田裡回來，他那髒兮兮的手，便立即說要清洗，只見未來妹婿眼中有些尷尬，阿爸則說，他剛剛從外地過來，也要一起洗手，

隨即兩個男人聊了天南地北，化解未來妹婿眼中的尷尬。這種無論對待誰，都懂得換位思考，將心比心、周全他人的態度，正是一個人對他人最好的關懷與體諒。

而所有體諒的背後，都是最深的善良。阿爸多年在社會打滾，見過多少牛鬼蛇神，也見過多少機巧，當他看到未來妹婿的眼神，想起親家身為父親的尊嚴，阿爸幽默的回應，讓兩個父親相視一笑，緩和現場氣氛，化解了可能會有尷尬，也保全了兩家的面子。他也為讓小妹未來夫家生活得以愉快，在洗手談天的方式表達兩家人的善意。

「良好關係是讓人感到舒服，要站在不同的角度看，感受是不一樣的。」換位思考，是給他人和自己留餘地的一種方法，更是對他人的一種尊重態度。阿爸在回程中跟你說一個人會不會做人，就是會換位思考。好好說話的關鍵不在於「話術」，而在於「理解」，就是要學會怎樣體察別人的角色、照顧別人的訴求、避免無謂摩擦，學習做一個溫暖有趣的人。越是見過大世面、有修養的人，越是懂得換位思考，心懷悲憫，善待周圍的人與物。從阿爸貼心的小舉動而言，不僅維護兩位父親的尊嚴跟關心，更創造兩家良好互動氛圍。

換位思考，是一種解決事情的態度

進入公門好修行，進入台電也是一個修行道場。記得長官在台電訓練所舉辦的新生訓練所提及，在台電工作，不僅是要展現專業技能，更要展現

人際及社交技能，要懂得換位思考，跳出自己的小框框，站在更高的角度綜觀全局。

尤其，在進行輸變電工程（變電所、線路及土木工程）等鄰避措施時，面對民意與輿論的壓力，如何化解一觸即發的正面衝突？當民眾群情激動時，該忍耐，還是直言自己的委屈？久而久之，雙方互不信任，溝通就容易陷入僵局。這都是輸變電工程同仁常見的難題，除了考驗說話的藝術，更考驗同仁們的換位思考。

「你要學會換位思考，先替別人想，別人才有可能替你想。」原來立場易位，看到的是完全不同的風景。溝通協調其實就像一盤複雜的

棋局，橫衝直撞、恣意妄為只能換來一時痛快，但是帶著情緒在做事，是最有勇無謀的做法，會為衝動之下盲目出招而付出代價，唯有懂得冷靜思考，才能審時度勢，做出最適切的回應。

一個真正善良的人，往往最懂得換位思考，在細微之處不動聲色地體諒他人，自己不希望遭受的，就不要將其加諸在他人身上。你想起人生中所學習的換位思考，是一種溫柔、是一種體諒，發揮同理心，站在對方的角度去思考，設身處地為他人著想，這是一種生命的溫柔與慈悲。🍵



練習，感受你的感受

文／Ally

有句英文俚語很有意思，「in someone's shoes」，字面意思是「在別人的鞋子裡」，鞋子是否舒適合腳，只有穿鞋的人才知道，穿上別人的鞋子才能真正體會他人的感受，這裡的「鞋子」只是譬喻，意指「他人的處境」，背後隱含的意思是「設身處地替別人著想」與「考慮對方的立場」。

在與他人交流時，我們都渴望對方「穿上鞋子」，能考量我們的意見，以及在乎我們的感受，甚至站在自己的立場為自己想，也就是說，「同理」是雙方共同的溝通目標，為什麼我們卻還是常常在溝通中感到挫敗，互相指責對方只想到自己？

你只想到你自己

有一個丈夫下班回家，熱得滿頭大汗，打開冰箱一看，裡面冰著半個西瓜，開心地拿出來吃個精光，正在這時，妻子也回家了，一進門就喊著好熱啊，打開冰箱一看愣住，發現丈夫吃完了西瓜，她轉身拿杯子倒水，水壺裡面空空如也。



兩人就開始爭吵了，「為什麼你把西瓜都吃光，天氣這麼熱，也沒燒開水放涼？」「你沒說西瓜要留給你吃啊，我也不知道水沒了！」丈夫覺得妻子莫名其妙，只不過是半個西瓜，有必要這麼生氣嗎？妻子覺得丈夫只想到自己，一點都不在乎她。

跳脫出西瓜引起的導火線，這種爭吵情境並不陌生，不是認為對方小題大作，就是認為對方沒有替自己著想，兩者都無法同理對方的做法。

同理，是能對他人感同身受，瞭解對方的情緒狀態，想像對方的體驗。從上述故事例子，看到妻子在生氣，不只是知道她在不高興，還要試著去想像她的情境與感受，易地而處，「如果事情發生在我身上，我會是什麼感受？」

同理落差造成溝通困難

美國西北大學的心理學家羅倫·諾德葛倫（Loran Nordgren）有個著名實驗，受試者要預測坐在冰冷的房間裡5個小時有多痛苦。

第一群人做預測時把一隻手伸溫水桶，第二群人則伸進冰水桶。可想而知，伸進冰水桶的人應該會感受到較大的痛苦，還有第三群人，他們把一隻手浸在冰水桶裡，再把手拿出來，10分鐘之後，再預測坐在冰冷的房間裡5小時的痛苦程度。

令人驚訝的是，第三組人的預測居然和溫水組一樣，他們明明10分鐘前才體驗過冰水的刺痛，一等到他們不再接觸到這麼強烈的痛苦時，卻已經不記得當時的感受了。

心理學家形容它為同理落差（empathy gap）或觀點落差（perspective gap），格蘭特指出，「當我們在心理或生理上不再經歷強烈狀態時，就會大幅低估自己所經歷的遭遇。」

同理落差解釋了我們為何這麼難換位思考，因為，人多半會以當下所處的狀態而誤判，即使我們跟對方經歷過相同的經驗，我們仍會以記憶中來判斷情況沒那麼嚴重，讓我們失去同理的動機。

主動覺察認知落差的存在相當重要，因為無論是在家裡或職場上，只要缺少同理，關係必然會惡化。雙方都會認為，對方怎麼會做出這種舉動？他們會執著於對方的失誤，而不是試圖感同身受，結果是雙方僵持不下，每個人都堅守立場，導致所有問題都解決不了。

然而，只要先踏出第一步展現同理，就可以不再陷入惡性循環。

當一個人覺得被理解，就有機會放下原本的尖銳及己見，更可能付出心力去嘗試理解對方。長期下來，這樣的交流會培養出信任，雙方都



能養成在面對對方時替對方設想的溝通模式，並原諒對方犯下的小失誤。

那麼，該如何練習同理心，讓我們能「感受對方的感受」？

同理心地圖訓練

同理心地圖訓練（Empathy Map）是由Dave Gray與美國商業設計顧問公司XPlane 所提出，能夠幫助我們快速抽離「主觀世界」，換位思考，試圖從對方的角度了解事情。

思考層面有 4 個面向，分別是：聽（hear）、看（see）、行為（say & do）、想法（think & feel），這 4 個問題可以協助我們釐清，我們所接收到的資訊是事實還是情緒。

1. **聽**：聽聽對方說了什麼？
2. **看**：看到對方有哪些表情和動作？
3. **行為**：對方有哪些外在的行為表現，做出了什麼回應？
4. **想法**：你對對方的感受與態度，有什麼想法？

將事件本身專注在事實本身後，再利用兩個問題：痛苦（pain）與獲得（gain），思考對方會有這些表現的原因：

1. 對方有什麼痛苦？像是對方的恐懼或挫折來源。
2. 對方想獲得什麼？對方的期待或是需求，真正想獲得的價值。

透過第一階段的 4 個問題，辨識出我們獲得的事實，不受情緒影響的完整接收對方想傳達的資訊，再透過第二階段的 2 個問題，深入挖掘、思考對方所面臨的困難，這就是同理心地圖的訓練，也是換位思考的基本練習。

透過練習，我們試著接近對方的感受，讓「謝謝你替我著想」取代「你只想到你自己」。即使很難做到設身處地，但至少要在每一次的溝通中提醒自己，我們常常無法得知事情的全貌，對方可能面對我們所不知道的因素，多為別人著想，當雙方都覺得被理解，溝通自然能順暢無礙。☁️

「把自己放在別人的鞋子裡」

文／營建處
阿陶



「俗語所謂將心比心，如此則各得其平矣。」南宋朱熹《朱子語類：大學三》如是說。日常生活中，每個人有太多瑣事、困境或煩事需要解決及處理，大家的生活及成長背景皆不同，甚至同一個家庭出生的人也未必瞭解手足間的狀況，我們何必用自己的價值觀與想法去判斷一個人的是非對錯呢？看到他人詭異或錯誤的行為時，事先在心底為他下了個負面的評價，但若是能夠將心比心地考慮事情的全面性及別人的處境，也許又會是另一番天地，也會減少更多不必要的誤解及麻煩，而能夠與他人和平共處。

也許看到別人任憑自己的孩子在公告場合哭鬧卻不制止，當我們正苦惱於小孩的哭鬧聲和嘶吼聲時，我們不知道的是，那孩子身體不適，正是媽媽要帶孩子去看醫生的路上；或者我們認識一個同學總是追求特價商品，發現學校內有免費餐點或演講的場合，他總是不會錯失任何機會，我們可能對於他貪小便宜的行為感到不屑，但我們不清楚的是，他出生在一個貧寒的家庭，每天連求個溫飽都有困難，何況念書及娛樂對他而言更是件奢侈的事；或許發現外表看似常人的他一起搭乘電梯，而電梯門外有位輪椅使用者正苦惱地等待著，正義凜然的我們打算前去勸導禮讓時，我們不知道的是，他其實是個罕見疾病患者，他的不舒服及不適症狀並非外顯的，而他則每天都很努力地偽裝成正常人，載浮載沉地在社會上生活著……再或者是每天看到的同學或同事，他總是板著一張臉，不太會主動跟別人互動，也不和他人閒聊，我們以為是他這個人欠缺親切且難以接近，以及個性古怪又疏離人群，但我們不明白的是，因為身體的疾病影響，導致他每天都有嚴重的疲憊感，怎麼睡覺都不夠，光是去上學或上班就已經耗盡他全部的體力，因此也沒有額外的心力與人交



流……不在他人位，不知他人苦，我們看到的片段資訊，如果以偏概全，認為就是這個人的行事風格，而妄自定下嚴厲的批評與指責，卻未站在他人的立場著想，或許會造成很多不必要的爭執與衝突。

我有個國中同班的女生同學L，L與我相識於國小社團，我們在課業及科展製作上，一起奮鬥了三年。國小社團初認識她時，對於她的快言快語、不時嘲笑別人與詭譎的言行敬謝不敏，

也讓從小內向及害羞個性的我很害怕L，不敢單獨與她接觸及閒聊，沒想到國中後卻成為不錯的朋友，也由於國小社團之故，一直到工作後的現在都還有連繫。

前年，我們相約去新莊看表姐的美術展，因為多年來的接觸，國小社團夥伴們與我都覺得L需要協助，我自以為是地認為有國中三年的深厚情感，於是建議她可以試著去身心科就診，不善言語的我果然用字不當，招來L驟然的暴怒，

且嚇得我措手不及，她遺留幾句「三觀不合」等話語，還一夕之間退出和封鎖所有與社團夥伴相關的社群，僅留下錯愕的我們……這段多年的友誼就在一晚之內徹底斷絕。

事後回想起這段經歷，除了深切地懊悔、自責及驚嚇之外，也對於友情原來是如此不堪一擊而感到惋惜。如果當初我能站在L的立場思考，想著她或許自覺身體無其他大礙，想著這大概是她身為文史愛好者的文青思維，想著這也許是她美術專長的獨特堅持與審美觀，因而時常出現些反差懸殊的行為……我是不是仍然可以保有這段自小以來的友誼呢？假使我能設身處地想像我是她，我只是受不了大家不理解我的行為，而出現反覆答應又反悔的狀況，因而造就長年以來有著獨樹一格的特性，我是不是會更諒解她呢？

假如我能站在她的立場為她著想，瞭解她只是用各種詭異行為來武裝自己，如戴著面具的小丑般與他人相處，以隱藏她心底真正的心思……如果也有朋友建議我去看身心科醫師，我會有什麼反應及感覺呢？驚訝、生氣、無奈、慌張、苦惱、難過、疑惑及害怕等，我是否也會想著：為什麼朋友不站在我的立場思考，而是選擇指責我的行為呢？我想是會的。

如果我有哆啦A夢的時光機，我想回到參觀美術展那天，只是和她好好吃頓飯與閒聊近況，不會再提及身心科等字眼，但相對的，我會建議她多跟不同師長聊天，或是去拜訪諮商心理師都好，希望她不是只讓自己成天關閉在生活的小時空中，如同漏斗般沉陷在自己的情緒漩渦裡而不可自拔，身心狀態也會較為放鬆，而我也仍然會有這個朋友的陪伴。

「己所不欲，勿施於人」，英文則說「Put myself in her shoes.」從小念書就朗朗上口的八個字，說起來很容易，但實際執行卻容易有疏漏，一字一句，一個不留神就會釀下無法彌補的錯誤，每個人的生活及成長背景皆不同，如果沒有站在別人的立場思考，而是一味地用自己的價值觀及想法判斷及下結論，不僅做事容易處處碰壁，招惹一輩子「歹逗陣（台語）」的罵名，還會讓他人給我們貼上「難搞」的標籤，人際關係變差，未來便會更難做事，生活及工作也會處處卡關。👟





日常小事一窺同理心 疫情之下的人情冷暖

文／尖山發電廠 海上男兒

COVID-19疫情延燒許久，隨著確診數每天都是幾萬例增加，更不曉得未知的黑數有多少，口罩下隱藏著惶恐與不安，彷彿身邊的病毒無所不在。在這樣的氛圍之下，也看盡人情冷暖。有人願意適時伸出援手，詢問是否需要提供確診者生活上的幫助；也有人選擇不聞不問，只怕病毒找上門。鄰居A近期確診，因為她獨居，身邊無親友能協助照料。住在隔壁的鄰居B遂主動打電話聯繫A是否需要幫忙採買食材或倒垃圾。鄰居A深受感動，因為隔離在家期間，累積的垃圾還有所剩不多的食材都令她十分懊惱，鄰居A表達感謝之意後也強調務必會將垃圾

包好並噴上酒精，再放置房門外請鄰居B收走。當天正好下著毛毛雨，鄰居B提著兩包垃圾袋，不便撐傘，頂著帽子就出門。這時正好被鄰居C見著，主動說可以一起撐傘，隨口問道怎麼提著兩包不同顏色的垃圾時，才知道其中一包是幫確診者倒的垃圾。鄰居C臉色一沉，馬上後退幾步，同時拿開傘說了聲你先走吧！

誰都不願確診，然而，換個角度想，假如今天確診的是自己，若有人能適時主動詢問是否需要協助，在隔離時雪中送炭，無不帶來一股暖意，也能更正向地去度過隔離時身心的不適。



謝謝您的付出，阿妹

阿妹是阿嬤的看護，來自菲律賓。阿嬤長期臥床，行動不便無法自理，平常生活所需都倚靠阿妹。每次找阿嬤看到阿妹總是開朗微笑地打招呼，就像是鄰居阿姨般親切問候「呷飽沒？」平常偶爾買杯阿妹喜愛的珍珠奶茶，謝謝她對阿嬤的照顧，阿妹的笑靨就如花朵綻放。

然而，有親戚對於外籍看護的態度卻大不同。將看護的一切工作視為理所當然，甚至連買菜金都斤斤計較。某日，阿妹氣憤地說該親戚又直指她胡亂買東西，感到一陣委屈。身為後輩，雖然無法多說什麼，只能安慰著阿妹，陪她聊聊。前不久，阿嬤離開我們了，從阿妹的眼中透露出不捨的神情。喪禮過後，再次親口對阿妹說：「阿妹，這陣子辛苦妳了，感謝妳的付出。」阿妹仍是一貫地笑著說沒什麼。

曾看過一本書名為《奴工島》，訴說著曾在台灣社會上發生過的移工爭議案件。懷抱著夢想來到台灣工作的東南亞移工，卻遭受許多不人道的對待。雇主認為付出薪水後，就將一切視為理所當然，卻沒有設身處地想過異鄉人來到陌生環境所遭遇到的困難。

理解他人就是善待自己

假如自己都無法做到同理他人，又如何奢望別人能夠同理你呢？生活中應無時無刻都將自己放入別人的鞋子裡，試想如果換作是自己，會希望受到什麼樣的對待呢？透過換位思考，去理解他人的想法和情緒，作為一種覺察，就能夠以對方的角度發想並解決問題。在人際關係的處理上，同理心是重要的一環。試想對方的感受，主動關懷，建立良好的且友善的溝通關係，同時也能開啟善的循環。



换位思考

文／訓練所林口核能訓練中心 黃仲榆



有一個笑話是這麼說的：

聯合國發表了一個專欄題目，邀請各國學生投稿，題目是：「請針對世界其他國家所發生的糧食短缺問題，提出自己的看法。」時間一到，卻發現沒有任何學生來投稿，一問之下才得知，非洲國家的學生表示不知道甚麼叫「糧食」；歐洲國家的學生不知道什麼叫「短缺」；亞洲國家的學生不知道什麼叫「自己的看法」；美國的學生則不知道什麼叫「其他國家」，導致各國學生都不知道如何下筆。

這是一個略帶歧見的笑話，但同時卻也點出，在這個世界上充斥著許許多多對彼此的不理

解，或是在嘗試理解前已悄悄在你心中發芽的刻板印象，美國學生無法理解亞洲學生為何沒有自己的看法，歐洲學生也不明白飢荒是什麼樣的感覺。這樣的不理解，不僅僅存在於種族間的文化差異、性別間的互不對等，而是存在於每個人與每個人之間，上至父母與小孩、上司及下屬、商家與顧客，甚至是同輩間的好友、親密無間的伴侶。再親近的兩個人，總還是會在相處中讓你的腦袋有片刻升起「我真不懂他到底在想什麼？他為什麼要這麼做？」的時候。

站在他人的角度設想這件事，總是談來容易，實踐起來卻窒礙難行，只因「子非魚，安能知



魚之樂？」有些時候，不是我們不願理解對方，而是我們不曾與對方有過相同的際遇，抑或是那樣的經驗已經離我們太遠，因此總是聽見父母哀嘆兒女叛逆，孩子則是抱怨父母嚴格，只因父母已經忘記自己作為孩子時，最希望的其實是獲得父母的理解；而孩子自然也更不懂得為人父母的苦心，於是總是只能等到「養兒方知父母恩」。

在動畫《我們這一家》的電影版裡，中年的花媽和正值高中的女兒橘子在一場意外中互相交換了靈魂，於是開啟了一連串日常生活中的不便與磨難，橘子終於明白媽媽每天在家有多少家事需要處理、還得煩惱家中的開銷，而媽媽則是在學校裡舉步維艱地地假扮著女兒的角色。電影的後半段，當有人對頂著花媽身體的女兒說：「妳女兒感覺是個乖孩子呀。」女兒橘子囁嚅了半晌，回想著過去與母親相處的種種，才說道：「也沒這麼好，真是個壞孩子，整天只想著買衣服鞋子，一點都不顧家裡的經濟狀況，之前還問我能不能去穿耳洞，身為媽媽的心情她怎麼能夠了解，真是個什麼都不會想的笨小孩。」在這一時刻，女兒橘子才真正地理解了媽媽的苦心和不易。

然而電影畢竟是電影，我們無法上演如此高難度的換位思考，列夫·托爾斯泰曾說：「你不是我，怎知我走過的路，心中的苦與樂？」的確，我們不曾歷過對方所經歷的，很難將自己完全放在相同的位置上，做到真正的設身處地。但有些時候，人與人相處需要更多的是那份「願意嘗試理解對方」的心，相信所有人都喜歡與通情達理的人相處，因為這樣的人相處起來很舒服。而所謂通情達理之人，不一定是群體中最聰明之人，卻一定是心胸最為寬廣柔軟之人，只因他能包容所有人與人之間的不同，能納世界之廣闊。

學習考慮他人的處境，嘗試瞭解對方當下的情緒狀態、最需要的是什麼，在人際交往中是相當重要的一環。無論是師長教學、勉勵下屬，擴展業務，或是想讓感情維持長久，都需要好好觀摩對象所知、所想、所需，才能對症下藥，獲得良效。但我認為換位思考，除了要將自己投射在他人身上，讓自己站在對方的立場思考之外，更重要的是同時也要反思，在對方眼裡的自己是什麼樣子的，處理方式是否過於激動、是不是開始陷入不想認輸的死胡同？如此才能抽離當下的情緒，將對方與自己的狀態反覆應證，更加客觀地看待事件本身，於是你的心境越來越沉穩，而當有天旁人問你：「子非魚，安能知魚之樂？」時，你也許可以笑著回答：「雖然我不是那條魚，但我努力嘗試理解牠的快樂與悲傷。」



一念之差的距離

文、圖／敬容

「如果說，每個人都能做到將心比心，設身處地為他人著想。這個世界或許會更和諧美麗一點吧！」

在這多樣的世界，很多時候我們是身不由己的。作為學生，對世界充滿好奇，會想花時間在朋友與吃喝玩樂上，可是卻又不得不安份守己地拼命唸書。考試通過，申請好的學校，是學生時期被前輩不停灌輸的觀念。孩子總怨父母不了解自己；父母總期望孩子能懂事一點。身為員工，誰不想找一個錢多事少離家近的工作；身為老闆，誰不想請一位認真負責的員工，把公司的事當作自己的事情一樣重要。員工總想著公司能給什麼待

遇，而老闆總希望員工能為公司貢獻什麼。在這樣對立又互相矛盾的關係，兩方各在一端拉扯著繩子，越拉越緊，關係越緊繃，在最後一刻崩塌。仔細一想，不論今天你是什麼身份，都會需要一顆為人著想的心態，是夫妻、是師生、是上屬對下屬、是房東跟房客又或是街道上路人甲乙丙丁，都與這層關係環環相扣。

「天下沒有白吃的午餐，世界也不是繞著你轉，每個人都希望能把生活過好，我們的存在在這世界上都一定有它的意義與價值。」

多年前在上英語課的某一個晚上，教授當時在為學生們講解編輯英語辭典的作者序言。時隔多年，依然清晰記得當時教授所講的每一句話。字典是最枯燥又繁瑣的工作，當我們對一個字有所誤解時，查字典就能把我們的疑惑解開，當我們對字的困惑解開時，我們會對字的表達更清楚明確，很多人都會因為字典的存在而感到很方便，卻很少有人會去記得編輯字典的作者。當時，教授停頓了一會，抬起頭向我們問道：「其實生活上有很多事情都是如此，像我們每天都會需要丟垃圾，當我們提著臭熏熏的垃圾袋走向垃圾車丟的時候，有幾個人曾經向處理垃圾的人說一聲謝謝？」還記得，當時座無虛席的課堂，舉起手的學生屈指可數，我自己正是其中一位沒有說謝謝的學生。聽了教授這一席話之後，讓我牢牢記在腦海裡，因為我從未想過需要說聲謝謝，我只知道要趕緊

逃離臭氣熏天的垃圾車，若我們倒垃圾的居民都能真誠地跟垃圾車的人說一聲謝謝，想必他們也會感受到吧！那整體社區或許會變得更整潔。很多時候我們都容易對身邊週遭事物習以為常，一有不如意的事情便會放大錯誤，卻把擁有的事物當作理所當然。



「從房客變房東才能理解房東的無奈與委屈。」

曾經心血來潮，把另一間房當作Airbnb，開啟斜槓房東的職業，如此一來，那邊的房子偶爾有空還可以過去度假一下，平日無事就讓需要的旅客過宿方便一下。以前身為房客，總是會精打細算，深怕找到惡房東，或是照片與實境情況相差太大的房子。當我成為房東時，卻開始擔心惡房客，怕有人蓄意破壞，或是遇到素質很差的客人，另一方面卻又要顧及房客的

評論與市場上的排名。當接到第一位房客時，我與母親從當天早上開始大清掃，採買房客物品，被單、枕頭單還有床單都重新換過，並且專挑質感好的布料。用心準備許多小巧思，細心佈置茶水點心與迎賓水果，目的就是希望讓房客可以在這短短幾天感受到像在自家一樣的舒適與溫度。豈料，四天過後，待房客退房後，我們的房子像是遭小偷一樣凌亂不堪。一進屋，煙霧瀰漫，九大包滿滿的垃圾袋，電扇、冷氣、燈全部沒關，廚房地面到處都是水，床上有污漬，馬桶也被弄壞，櫃子裡的東西如颱風掃過一樣全部被翻出來。當時真的感覺心如刀割，好好的房子被糟蹋成這樣，事後發現原本說好的兩位客人，實際上卻住了七八個人。不僅如此，還因為向房客酌收另外人數

的費用被評了負評。房客動動手指就能定房東生死，但房東背後的辛酸又該向誰訴苦。客人總認為花了錢理應得到好的服務，若早點知道是這樣素質的客人，我寧可退錢也不願意讓房客來破壞我那視如珍寶的房子啊！將心比心不應該是祈求，而是身為人應具備的基本條件。即便如此，我仍願意敞開心扉，心懷善念的去對待身旁的人，唯有如此，才會獲得真正的快樂與滿足。

理解別人，釋出善意，會發現，這世界依然存在著許多美好。

法國作家拉羅希福可的銘言：「感恩是一切獲益的活水源頭。」我一直是這樣深信的……☁️





假如 我 是 你

文／雲林區營業處 風鵲

在過去參與同理心的專業訓練課程時，講師要求學員們「穿上他人的鞋子」，暫時放棄自我，體會一下他們內心世界真正的感受，學員們無不面面相覷，直呼這樣子的角色轉換，「假如我是你」哪有可能，一道如何去察覺自己對於「感覺」的練習，就把大伙搞得七葦八素不知所以，更何況是傾聽別人的感覺，同步他們的所思所想，感覺其實是無時無刻存在的，自然地像空氣像水像呼吸般，偏偏我們卻有意或無意的漠視，甚至刻意曲解否定它的存在。

講師看出我們內心的糾結，勉勵我們，上學前我們努力學習ㄅㄆㄇㄈ，學習字母音標，其實都不是那麼簡單，可是一旦學會了，藉由這一把鑰匙讓我們打開學習的窗，學會「穿上他人的鞋子」，同樣的夠幫助我們打開心門，進入同理心的殿堂。同理心正是以傾聽為基礎的一種溝通技巧，而換位思考正是它的具體呈現。

回顧以往，課堂上諸多的教育訓練和人格養成，一向著重個人的自我實現，講究獨立思考的能力，此時都得砍掉重練，換位思考，設身處地站在對方的立場，去探索對方的感受，這是人生學習之旅一次莫大的急轉彎，教會我們放下我執，以不同的角度和視野，重新省思人與人之間的互動與曲折。

曾經看過一部日本電影，描述一對哀樂中年夫妻，在日復一日千篇一律的生活之中，「愛」逐漸消失不見了，取而代之的是漫漫繁瑣的家庭日常，有天女主角突然對小女兒談起她想要離婚，一個人過生活的念頭，小女兒驚訝之餘卻也表示贊同，因為她看到的是一個不快樂的母親，丈夫原不以為意，認為只是更年期鬧鬧小彆扭，仔細回想，自己也是一生忙碌為這個家打拼，有些壞習慣，比如說亂丟鞋襪，一味的看報紙之類，不懂得說聲謝謝，「愛」字也早就封口了，這也是稀鬆平常的事，每個家庭不都是這樣過一生的，左思右想並無非要離婚的理由。

他自私的這樣以為，漸漸才意識到為時已晚，妻子的心意已決。後來，無意間發現妻子早年寫給自己的一封未來信，「雖然你不那麼愛我，但是我愛你就夠了，現在的你，成為一個你最想要的大畫家吧！多希望和你一起去看一次，紫色的薰衣草……」，於是他連夜在一大

片畫布上塗滿淡紫深紫，想像妻子心中嚮往的那一片夢幻，當妻子正接受新男友邀約，前往北海道去一趟薰衣草之旅，無奈因為季節不對，未能如願，原野上荒蕪一片，男主角在一片荒蕪的野地，迎風展開一幅紫成一片的薰衣草田，最後終於重新找回妻子對自己的愛和依戀。

對方所要的，也許只是一句感謝，一丁點不切實際的幻想，也或許只是內心深處，真實感受到的在乎而已。現實人生中許多的夫妻，是不是也都這樣，在「其實你不懂我心」的遺憾中過一生呢？

戀愛中的男女常常有浪漫的幻想，你儂我儂，「我泥中有你，你泥中有我」，實際上卻只是自私的愛自己而已，未能「假如我是你」，也就無法真正走入對方的世界。今天糖甘蜜甜，明天怒目怨懟，渾然不知人際關係的劍拔弩張，表面上爭的是公說公有理的「理」，其實內心真正在乎的，卻是一個貼心觸意的「情」字。

有人說，世上最頑固最難改變的是甚麼呢？那就是腦袋中的想法，因為那是長久根深蒂固日積月累形成的，頑固且偏執，尤其是政治和宗教，更是重中之重。我們時常聽見，一到競選期間，藍的綠的白的旗正飄飄，各擁其主，遑

論親朋好友，甚至同一屋簷下，親如父母、夫妻、兄弟姊妹，也常常是針鋒相對壁壘分明；不同宗教信仰不也一樣，堅持我就是真理的一方，涇渭分明誰也不讓，一心想要感化對方，希望對方回頭是岸，早已把「神愛世人」、「我佛慈悲」置之腦後。

我的朋友C君是位「年輕世代」的有為青年，家中長輩則是有名的「番薯粉」，可想而知凍蒜凍蒜之聲不絕於耳的競選期間，家中電視不敢亂轉台，話不敢亂說，心中壓抑可見一般，緊繃的家庭氣氛，急凍零下幾度C，選舉過後，幾

家歡樂幾家愁，我促狹地詢問火山爆發一瞬間的場景，C君不疾不徐緩緩道來，說他早早安排好選舉日隔天，全家一起去旅行，晚上回到家母親似乎恍然明白，摺下一句：「我知道你們夫妻倆的把戲，不過，謝謝你們！」這一句謝謝取代了前一晚選舉結果出爐時，挑釁意味十足的「這下你高興了吧！」話說不錯：「家是講情的地方，不是論理的場所」此刻，心中無比感動，不由得衷心讚嘆，C君能夠成功的換位思考，才能用心體會母親的心境，避免一場不必要的衝突，讓愛飛越一道道人際溝通的藩籬和高牆。🍻



换位思考

文／訓練所高雄訓練中心 陳彥廷



身為在台電這個大家庭的一份子，每個人都是不可或缺的小螺絲釘，共同為台電貢獻自己的心力。要在工作上展現卓越的成就，除了認真盡責以外，還必須擁有换位思考的能力。换位思考指能站在對方的立場與角色，進行設想與思考，也就是須具備「同理心」，落實「將心比心」的精神來對待他人。



在職場上，學會換位思考有莫大的助益，包括與長官及同仁的溝通協調更加順暢、能夠充分發揮團隊精神以互助合作，以及能夠有效避免爭執和說服他人等。例如身為長官，若能站在下屬的立場及為他們著想，下屬會認為自己受到尊重，將可以有效領導下屬來達成高工作效率。在同仁之間，先站在對方的立場設想，能夠更加了解對方的想法，避免產生更多爭端，進而能夠彼此團結互助合作。身為下屬，如可以用上司的角度看待事物，可以更加理解他們的思維，在溝通與相處合作上更加順利，工作上不再是上行下效，而是可以組成團隊，共同為組織目標努力。

有關如何培養換位思考，我們可以從以下開始做起。首先在平常與他人相處時，學習先觀察與傾聽，嘗試理解對方的想法後再進行整體思考，如此可以跳脫本身既定的思維框架，以更客觀的角度去評斷是非對錯。此外，我們要保有一顆持續學習的心，拓展自身的視野與知識，例如在工作上遇到疑惑能不恥下問，勇於向長官、同事及下屬請教。當遇到職務調動的指示也能樂於接受，以身體力行的方式體會在不同職位上會面臨的挑戰與困境，在接受扮演不同角色

的歷練下，自然能以該角色的出發點去做更審慎的考量。最後，必須學會包容與自省。包容是先放下既有的成見，以寬容的心去接納任何事物，可以擁有更寬廣的視野；自省是先檢視自己想法的缺失與謬誤，將自己歸零並重新出發，可以對自身的不足更理解透徹，進而願意以他人的觀點與立場去審視事物。

「當局者迷，旁觀者清。」作為當事者往往看不清事情的來龍去脈，若我們可以學會換位思考，以旁觀者的角度去看待每件事物，並培養同理心，理解對方的感受與想法，眼前將會豁然開朗，在未來的人生道路會更加順遂，邁向幸福的康莊大道。



「歡喜受、甘願做」 交接經驗甘苦談

文／桃園區營業處
初曉



打從一進公司的那一天起，身為分類派用職員的人就被寄予厚望，同事們投射不同的眼光、主管賦予更大的責任，彷彿一句「誰叫你是分類的職員，將來都要升主管」的大帽子一扣，任何加諸的合理、不合理的工作都被視為理所當然。而現實的狀況其實也不容我們怠惰，伴隨著上層主管一一屆齡退休，空出來的職缺急需後進一一遞補，相信許多人和我一樣，是在一種一路被推著走、趕鴨子上架的狀況下，勉強自己接下每一次不可能的任務。回想7年間在區處內換了7個部門，在每個部門中還會輪調不同的職務，有時還真佩服自己高度的配合度與「小強」般強悍的適應力與生命力。密集的輪調、快速地適應新環境與工作型態、被要求無縫接軌即時上線、一邊做、一邊問、一邊學，幾乎是這幾年在台電工作的寫照。往往一個屁股還沒坐熱，還沒過上幾天較安穩的日子，人事異動的派令就已隨之而來。

幸好台電每一個職務都有它的標準流程、工作手冊，而每一次的職務調動也大都能遇到善良、熱心的前輩傾囊相授，把他們自己平時整理好的「葵花寶典」、「職場聖經」分享給後輩，讓我們按圖索驥、依樣畫葫蘆，大部分問題還真能迎刃而解。即使實務上仍有不解之處，打通電話請師父指點迷津，也能得到需要的答案……在惶惶不安的交接歷程裡，前輩師父就像一座指引方向的明燈，讓徒弟的內心無比安全踏實。在此，我也想分享一下多年學習新工作的心得，面對每天繁重的業務，如何在最短時間內迅速上手成為職場生力軍？我認為只要掌握住職務上的「80／20法則」，找出關鍵的20%，並將多數資源和心力快速投注在這少數的、常規化的核心業務上，其實就能完成職務上80%的工作量；至於特殊的、品項繁多卻不常出現的案件，無法快速一一了解，就case by case遇到再說、留待往後慢慢找答案解決。

俗話說「一樣米養百樣人」，我們無法期待每一個交接者都是業務嫺熟、熱心助人的優良導師，運氣不好時，也會遇到不愉快的交接經驗。第一次的慘痛經驗是交接一位即將退休的老前輩，他只要再過2個月就滿65歲可屆齡退休了，

即使已經在台電工作多年經驗豐富，但日趨繁重的業務與每況愈下的體能狀況交相逼迫，仍使他每日焦頭爛額、疲於奔命。他不僅每日下班後加班，假日還自願到服務所繼續趕工，沒日沒夜地努力追趕進度，積壓的工作卻絲毫未見改善，真的只能以堆積如山來形容。有一日半夜凌晨一點，我因為家住服務所附近，接到長官緊急通知去服務所開門，以協助資訊人員修理網路連線問題。一到服務所只見燈火通明，前輩獨自一人趴在辦公桌上，把我嚇了一大跳！深怕他已發生了意外。幸好只是虛驚一場，他因為加班太累趴在桌上小憩，沒想到就這樣不小心睡著了。苦撐數月，前輩無奈之下最後還是決定提早2個月提出了退休申請，手上成堆成山的未辦工作就落到我這個「天將降大任於斯人也」的分類職員身上……初接工作就收到一個爛攤子，說不抱怨還真是騙人的，經過數月努力，加上一些同事貴人好心的協助，我終於去化大量的積案和周遭無用的垃圾文件，順利讓工作步上了正軌；也順便建立好這個職位工作上的SOP，方便後面承接者能快速上手。事後回想，即使當時同事們上下都一面倒地責難前輩，我對這位前輩還是由衷敬佩且心存感激的，即使他做事沒章法又沒效率，但他並沒有故意擺爛、偷懶不做





事；而且在退休後的前幾日，他還願意義務性回來指導我業務，想想一般人也未必有此雅量。再者，換個角度、設身處地想一想，若我們到了他這把年紀，是不是還能勝任這樣的工作強度尚且不知，我們又何苦為難一位老人家，對他苛求、甚至心生憤懣呢？

另一次經驗更是令我刻骨銘心。有一位部門裡的同事，與他兩人緊鄰而坐，可能因為年齡與資歷較為相近的緣故，我們會聊天交換一下家庭、生活或工作上的心得與經驗，分享生活中的苦與樂，公司有活動時，我們相約一起參加；在他遭逢家庭變故、人生最低潮的時候，我曾經傾聽他的苦楚、給予他心理上的安慰和鼓勵，我一度以為他應該是我在部門裡最好的朋友……在我調到這部門約半年後，我們的職務按照長官既定的計畫互調了，事前雙方也沒有任何意見相左的地方。不解的是這位同事彷彿變了個人似的，對我的態度180度大轉變，不僅對他要交接給我的業務三緘其口，遇到問題要請問他，他就皺起眉頭藉故推辭，許多不帶任何感情的話也都脫口而出：「這裡不是學校，沒有像老師教學生那樣的方式……」、「這裡沒有手把手的交接，答案都在這一大疊講義裡、電腦裡，你自己看著照做。」、「不用

問我吧？問題網路都有答案，你自己上網查就有……」、「這些報表教你做不如我自己做！做完那是不是你就不用做了？」、「我請假時沒找你代理，那你請假時也別找我代理你的工作……」許多冷冰冰、完全不帶任何溫度的話出自一個我自認為是好友的同事之口，還真的是令人錯愕呀！交接工作時最痛苦的地方並不在於那些業務本身究竟有多難，而是要交接給你的人讓你求救無門，就好像刻意在你面前築起一道高牆，或者說乾脆關上了門，徹底把業務甩鍋給了你。

最後，我是在逐步摸索中慢慢拼湊出工作的藍圖，靠著到處問人、到處求助找出答案，藉由「Try and error」嘗試錯誤學習法，一步一步撞破了頭才學會了業務。但我想許多事情，也許事後看來只是很小、很簡單的事情，其實只要你的前輩他願意開開金口提點你一下，你就會少走許多冤枉路。因為工作的交接，友誼決裂了。一年以後我嘗試找出問題的原因：也許自己真的太笨了，太依賴了？也許另有得罪他的原因不自知也不一定？或者，只是我自己過度放大了他直接而無心的反應——因為期待的高，故而遭受拒絕的失落感也就異常的大？也或者，他擔任這份工作的時間短短半

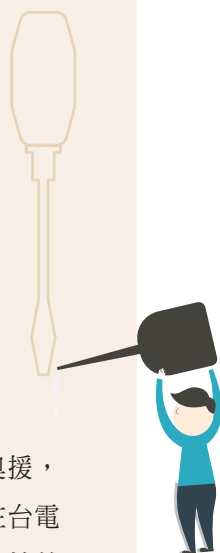




年，其實也不長，業務本來就不熟，肚子裡沒有東西，又要他如何教我呢？我嘗試著將心比心、換位思考一下，心中的疑問慢慢有了答案，也就不再那麼耿耿於懷了。

人說：「有得必有失」一件事不會是全然的好，或者全然的壞。有了這些交接工作上不愉快的經驗，反而使我警覺到不是每個人都理所當然要教你他會的東西，畢竟師父之緣有長有短、有好有壞，機會錯過就不再來，你必須在交接時，竭盡所能在最短的時間、可能協助

你的資源裡，獲取最多的資訊與奧援，好讓工作順利上手。再者，環顧在台電目前的人力結構之下，短期工作的輪替在所難免，不間斷的角色互換幾乎是職場上的常態。既為人師、亦為人徒，教別人同時也需要向別人學習，如此循環不已。故而做人處事何妨「將心比心」一下，如果體會過向人求教卻不得其門而入的窘境，是不是可以轉而同理向我們求教之人，多點耐心、多點熱情，不要拒人於千里之外。在此，我要衷心感謝來時路上給予指導協助的前輩老師們，因為有你們才有現在的我。🙏





換位思考是「帶人學」 必備的指南針

文／促進電力發展營運協助金審議委員會 黃慧芬





首先，分享個故事：一隻小豬、一隻乳牛和一頭綿羊，被關在同一個畜欄裡。有一次，牧人捉住小豬，牠大聲地嚎叫，拼命地抗拒。乳牛和綿羊受不了豬的嚎叫，便說：「主人也常常捉住我們啊！我們都不會像你一樣大呼小叫地。」小豬聽了便回答道：「捉你們和捉我完全是兩回事兒，主人捉你們，要的是你們的乳汁和毛髮。但是他捉我，卻是要我的命呢！」當有人要你的命時，必定拼命掙扎、聲嘶力竭做最後一搏，絕對無法冷靜淡定，這個故事在告訴我們用自己的眼睛，觀看別人世界時，僅看表象往往會誤解他人的需求，所以需要「換位思考」來了解不同需求、不一樣的痛點。相同的道理，每個人在工作上的需求，也有所不同，有的人是為了求溫飽在工作上奮鬥，有的人上班是為力爭上游增加經歷，也有人上班是從事著熱愛的工作實現目標，當每個人有著不同的目的地，所要行走的方法與途徑，必將不僅只有一條路，會因人而異四通八達，通向每個人心中的羅馬。

換位思考，這四個字表面很容易理解，就是「將心比心」、「己所不欲，勿施於人」，但確實不容易做到，原因是每個人來自不同的家庭背景、教育養成以及思維模式都不一樣，這輩子應該怎麼活，什麼才是最值得珍貴的，這個世界是什麼模樣的人生觀、價值觀以及世界觀都有著各自的陽關道與獨木橋，道不和則不相為謀。但在組織中常常為了達成相同的組織目標，即便道不同也必須從原本的「兄弟各自登山」改為「並肩作戰」的相為謀。近期正巧閱讀了由徐副總經理造華嚴選的《21堂主管必修的帶人學》這本書，這是集結21位重量級管理顧問，針對最讓主管心累、苦惱的5大管理現場、21個領導情境，給主管們實用的管理建議，在這些帶人學的課堂上，大都提到跟「人」有關的事情，人確實是影響事情最後成敗的重要關鍵，這書中所展開的管理導覽地圖，假使能帶上「換位思考」這個指南針，讓每一個問題背後，都能將心比心帶著開放的心，以換位思考來影響關乎員工績效的「能力」、「意願」和「態度」，如此貼近社會運行的根本準則，將更有機會在這共同的21堂管理課堂上，打造出團隊的理想氛圍，共同團隊合作，走向組織設定的康莊大道。

「影響一個人，是你最珍貴的特權」這是帶人學的主幹道，當遇到管理上的難題時，可以運用「換位思考」的指南針在帶人學的管理導覽地圖上找到正確的方向，追尋對組織



有利的精進作為。換位思考，就是要解決因為看法的角度不同而產生的摩擦衝突，進而達成共識的指南針，想要成就組織中相同目標的大小事，就須試著用他人的眼睛換位思考看組織，調整異見朝向協調合作的方向進行，尤其當我們置身於不同環境群體時，用換位思考的方式，更能理解彼此的需求痛點，找到

共識以解決事情。職場的管理者就像拿麥克風的主持人，一位好的主持人，會帶領著台下觀眾炒熱現場氣氛，互動達成節目圓滿，如何有效跟台下的觀眾產生共鳴呢？首先，要知道面對的受眾者是誰，來自哪些領域，對什麼感到興趣等等，主持人巧妙運用同理來攻心破冰，說服觀眾往自己的立場靠攏，同樣的道理應用在

職場上，管理者掌握職場話語權，千萬不要靠話術，必須時而用心傾聽對方想法，時而將麥克風遞給員工，進而贏得掌聲……這就是換位思考的同理心，具有強大換位思考能力的管理者，必將是擁有同理心的高效領導者，因為能充分理解他人的意圖才能進行有效的組織變革，同時具有換位思考的指南針，才能獲得更多人的信任（心），進而贏得所有人的尊重與認同，成為一呼百諾、攻無不克的領導者。

換位思考不僅是把別人的鞋穿在自己的腳上去體驗感受，也可以用變裝的方式去體驗，例如：變裝扮演成老人，實際在公共場所上裝成老人去體驗公共設施對老人的友善度，或者，把雙眼矇住親身感受視障者，嘗試在看不見的困境下，搭乘大眾交通工具，就可以感受需求的痛點。如同瞎子摸象一般，若摸到不同的部位，以為就是事情全貌，容易落入侷限而沒有全面思考的偏見，而往往看事情切入的角度不同，就會有不同的面相結果，帶人學中的輪調方法也是這個道理。管理者若能掌握全觀性的思考，讓自己的想法跟對方的想法能夠站在同一軌道，就更容易溝通協調達成共識，這才是帶人學的精隨。

「在刺激與反應之間，其實存有一道空間。我們擁有自由，能選擇如何反應，我們的反應決定我們的成長與快樂。」帶人學這本書提到團隊越來越焦慮時告訴我們需要有不同的理解。組織變革不容易，倘若完成拼圖就是達成組織目標，那如何拼湊出完整圖像就是管理課題，拼圖是必須不斷得嘗試修正拼圖的缺角以及彌補空缺，有時鬆動重來是必要的，拼湊拼圖時，也猶如行走在迷宮中，換位思考就是鬆動及指引方向的指南針。「先建立關係再談改變」在面對意見不一致的協調溝通過程中，信任是非常重要的因素，想要被管理者能自動自發完成任務，就需從換位思考建立信任感開始，擁有信任才能夠把「為什麼做這件事」講得明白說得清楚，試著站在對方的角度思考「他為什麼會這樣說」、「他又會怎麼想」來換位思考達成共識。在「帶人學」的課堂上，有了「換位思考」的指南針，意味著管理者能夠感受他人內心世界，能夠與他人建立親密的連結，是管理者與被管理者交換彼此思維的結果，在這「帶人學」的課堂上，使用指南針有效能地追尋更好的方法來解決大小問題，打造出團隊的理想氛圍，用正念形塑組織的好運氣，團隊合作共同更上一層樓！

追求幸福 永不嫌晚

文／東吳大學心理學系兼任副教授 林惠瑛

社會新聞

有一名面目姣好有美魔女之稱的50歲護理師，透過媒人婆徵婚，希望男方要有八千萬資產。聽到要八千萬資產的徵婚條件，而且年紀要在70歲以下，許多男性朋友是望之卻步，連媒人婆也都很訝異，認為是不可能完成的任務。五天後終於有符合條件的人出現了，也讓大家好奇這多金男的條件背景，原來是名退休醫師黃先生。

黃先生年紀60歲，因為喪偶找尋第二春，想要找一名有醫護背景的另一半，為了符合條件，還特地提供不動產證明，資產真的有達標，好不容易雙方都符合條件，媒人婆火急地勸護理師：「本來是認為不可能，可是現在是真的已經找到，這位八千萬的醫師，妳真的要趕快把握，這個機會是可遇不可求的，趕快進行吧。」



都說婚姻要找門當戶對，美魔女開出八千萬條件，還真的找到了願意交往的對象，只是到底最後能否促成良緣，還是得靠兩人實際見面相處後，才知道對方是不是自己的Mr.Right。

以上是近期的一篇社會新聞，在網路上有熱門討論，貶褒參半。有人認為徵婚女很幸運，這麼快就找到符合條件的對象，也有不少人祝福她早日成婚；當然有網友認為以財產為前提，結婚動機不純正，也有許多人還認為單身老女人哪有資格開條件，更有人戲謔，有八千萬的老男人可以找上25個年輕女孩。不論如何，願者上鉤，初步條件談妥才有機會展開交往，旁觀者自然樂觀其成，寄予祝福。

然而自婚姻諮商與家族治療的觀點而言，這則新聞可以當成負面教材，其中包含一些迷思及隱憂，反映出社會現象，值得討論。

1. 現代女性卻充滿傳統婚姻觀

- (1) 落入「婚姻斜坡」的窠臼：男方要比女方年齡大些，經濟條件好些，此處是要有八千萬資產。
- (2) 找媒人婆牽線：這是自由戀愛的時代，男女朋友是自己要交的，以平常心態交往才能自然而然地深入認識。另外，媒人婆幫她找到了對象，紅包是不是要由男方出？這也是傳統的習俗。

2. 自我感覺良好，高姿態徵婚

徵婚女身為美魔女護理師，工作環境不錯，專業經驗累積，接觸的人多元化，人際關係應不錯，平日生活圈應有機會交到異性朋友，或以自己的方式私下尋找對象，何至於委託媒人婆四處詢問，公開徵婚。

3. 結婚是有條件的，應徵者要有八千萬資產。

這就是一種迷思，結婚的確是有條件的，而金錢也確實非常重要，但完全不認識，只要70歲以下，有八千萬資產男士就有機會見面。以此為大前提，是很有風險的，上了年紀的男性辛苦一輩子，或者是祖上傳承下來的，有累積些資產大有人在，但每個人有自己的個性與經歷，並不是符合兩大條件的應徵者就等於篩選過關。這也許是徵婚女的基本考量，至少在晚年不用擔心經濟吧。

4. 開門見山直接徵婚

交友→約會→戀愛→訂婚→結婚，本是男女／男男／女女／從感情萌芽到開花結果的必經過程。也許直接談結婚，省時省事，但省略掉這些過程，只在婚後培養感情適應對方，不論是對年輕人或年長者都不是很容易的。年輕人易衝動乏耐性，頭幾年的婚姻一步一步走；而熟男熟女則因個人生活方式已長年固定，磨合亦不簡單，如果有經過交往的正常程序，則婚前培養相知相愛，婚後則能相伴相惜，一路順暢。

5. 求偶心切，直接應徵

徵婚女固然是急於在50歲時找到符合條件的伴侶，而應徵者退休醫師黃先生，正想找一位有護理背景的續弦對象，也是符合他的大前提。此人還蠻老實的，也沒考慮對方是何許人，立刻提供個資的一部分——不動產證明，以資徵信，也是求偶心切，沒想太多，其實風險性也高。

美云的故事

然而也有一名63歲的護理師美云，年輕時被派到美國受訓，後來又受聘去中東某醫院上班，蹉跎了尋找伴侶的時機，回到國內已經是三十好幾了，雖長得清秀可人又和藹可親，熱心助人且非常敬業，也不是沒有人追求，但喪偶離婚的老醫師她看不上眼，年輕的男醫生都找更年輕的女孩去了。

還好她也抱著隨緣的心理，上班之餘還去唸碩士，交了不少好同學、好朋友，歷屆科主任也都看好她。躍升護理長之後她又去唸了一個博士，在職護理師求學歷程當然是費盡千辛萬苦，但自己學問提升了，更有自信了，人脈也就擴張，朋友多事情忙，生活過得十分充實，不覺得人生有缺陷，還覺得自己有福氣與年邁父母同住，已成家的哥哥也對她感激不盡。

一轉眼就63歲了，美云仍然認真上班快樂下班，享受單身自由與經濟獨立，但心中也有隱憂，再兩年就要退休了，要如何規劃退休人生呢？她一有空閒就參加朋友的聚會，想要聽聽年長朋友們或年輕朋友的家人如何看待及實際在過退休生活。不菸不酒不卡拉OK的美云，大都參加一般的聚餐、朋友生日宴、短程郊遊或聆聽音樂會等。

某次退休的科主任慶祝金婚紀念，老部屬美云也受邀，剛好跟得民同桌用餐，相鄰而坐。雖是膚淺交談，卻是甚為愉快，事後才得知70歲的得民喪偶三年，剛自某大企業退休，想要找第二春。剛開始美云的確有些抗拒，此君雖然沒有吸睛的老帥相，卻也溫文儒雅談吐風趣，但因自己多年未和異性單獨出遊，擔心相處氣氛會尷尬，於是科主任邀請雙方到他家中小聚，小酌之餘兩個人逐漸談開，在開車送美云回家的途中，得民開口約下次見面。

就這樣春天悄悄地降臨在兩人之間。美云心中滿是戀情，但又不好意思公開，覺得自己年紀一大把，會被人家取笑，但她忍不住，打了電話給她的恩師王老師，告知得民的一切。原來得民的兒子五年前車禍逝世，妻子憂傷得病，兩年後也走了，女兒嫁給老外，對國內的老父不聞不問。得民一切看開，活的時候金錢夠用，打算死後遺產





要捐給研究機構做腦死方面的研究。恩師認為此君有大胸懷，而美云也不在乎他的家產多寡，兩人只要合得來，就可以關切對方，互相陪伴扶持，第二春永遠不會晚。就在美云65歲從醫院退休的下一週，他們舉行婚禮了。至今已經五年了，只羨鴛鴦不羨仙。

他們的案例也算特殊，因為雙方家庭簡單，一個喪偶，等於沒子女；一個單身，本來就無牽掛，也無姻親問題。然而最重要的是，他們談戀愛及結婚的過程中一切順其自然，且未涉入金錢因素，雙方都認為這一大把年紀，很多事情都看得開，絕不勉強自己去做自己不喜歡的事，還是追

求相知相愛比較重要，而彼此的人格特質居然對得上，合得來才能一起生活。至於生活模式，當然就得婚後互相磨合了，所幸美云用心去觀察得民的起居習慣，而得民也仔細體會美云的喜好禁忌，互相尊重，有疑惑時還提出來討論。也因為得民曾被派駐海外公司12年，他浸染西方文化，沒有大男人主義，較容易溝通。美云重視這個老丈夫，得民亦疼愛這位重熟女妻子，彼此珍惜這個緣分，享受晚春。

因此不論妳／你是一度單身或鰥寡離婚，均可以選擇單身生活或再婚，甚至只維持親密關係或同居，只要動機純正，互相尊重，真誠相待，幾歲人都可以擁有春天的。💕



員工協助業務花絮

北區 員工協助業務花絮



第二核能發電廠同心園地於111.7.14舉辦員工慶生活動，廠長不忘前來祝福所有壽星們生日快樂、身體健康，亦提醒同仁平時生活及工作需注意防疫安全，並齊唱生日快樂歌，場面溫馨愉快。



協和發電廠同心園地於111.7.19舉辦健康講座活動，邀請全廠同仁參與，講師帶領同仁們進行健康促進活動，有益身體健康且提振精神。



綜合研究所同心園地於111.7.18舉辦健康促進講座，邀請中醫診所黃獻銘院長主講相關健康議題，且採類似電視節目以有獎徵答方式進行活動，員工答題後，主講者再公布答案並說明該題知識內容，演講過程互動踴躍，佳評如潮。



總管理處配售電系統同心園地於111.8.5邀請新光吳火獅紀念醫院劉明發主治醫師擔任講師，主講有關孕期、兒童生長過程、疫情下如何育兒等照護議題，使參與同仁受益良多，有助運用於家庭生活。

中區 員工協助業務花絮



彰化區營業處同心園地於111.8.4辦理新進人員座談會，單位正副主管於會中對新進人員勉勵，並聆聽同仁提出需要協助的意見，期許新進同仁能與各部門多交流學習，及早適應工作環境。



通宵發電廠同心園地於111.8.5辦理「父親節暨家庭親子日」活動，當天小朋友們跟著爸爸媽媽們一同來上班，了解父母的工作環境，另安排親子互動時間，有益加深親子間情感，活動氣氛幸福和樂。



台中發電廠同心園地於111.8.8舉辦「one section one family 一課一家」活動，除進行簡短業務介紹外，園長亦鼓勵同仁如遇疑難雜症時，均可至園地尋求協助，並傳達課內即是一家人概念，使大家備感溫暖。



新竹區營業處同心園地於111.8.1辦理新進同仁協助及宣導，幫助新調入之同仁熟悉環境，並由園長宣導園地業務及服務項目，希望藉由提供適當之資源及協助，使同仁順利融入單位團隊，一同努力。

南區 員工協助業務花絮



尖山發電廠同心園地於111.7.5辦理員工慶生活動，除準備生日禮物為壽星祝賀外，亦有福利會準備之生日蛋糕，大家齊聲歡唱生日快樂歌，活動熱鬧溫馨，減輕同仁工作壓力。



金門區營業處同心園地於111.7.2與金門縣家庭教育中心合辦「推廣家庭教育講座暨彩繪瓶子活動」，邀請錢泓諺諮商心理師主講親子教養等觀念，活動中特別介紹台電退役瓶子經過再利用彩繪後的神奇魔法，使其變身為多彩趣味瓶，活動內容兼具教育、環保及促進親子互動等意義，氣氛和樂，廣受好評。



大林發電廠同心園地於111.8.8辦理慶祝父親節活動，提前收集各位爸爸們與孩子的合照，並製作影片於大廳播放，看著每張溫馨和樂的照片，感受幸福洋溢之氛圍。



曾文發電廠同心園地於111.7.18舉辦員工慶生會，會中準備飲料和點心提供同仁享用，大家對壽星紛紛表示祝福，場面氣氛熱絡。



分享與感恩 員工協助業務進階班心得

111年度員工協助業務進階班訓練課程，配合「轉念123 管理好簡單」的主軸，安排「壓力調適小技巧」、「搞定職場大小事」、「跨世代領導學」及「組織轉型管理學」課程，並深化分享時間，讓同仁彼此分享自身故事，同時練習分享技巧，深植分享文化，以下為學員參訓後之心得分享與回饋。



員工協助業務進階班心得

文／宜蘭區營業處 維維

在「壓力調適小技巧」課程中，不論是身體的紓壓伸展演練、個案背後的動機分析、每位同學生命故事的分享、釐清自己和部屬生涯羅盤、溝通的技巧……每個環節都能重新省視自己的身心及思維，以及如何運用上課所學而有所自己成長。其中個案動機研討時，與我們組相同個案的另一組，其所分析個案的深度，令我佩服，也明白個案分析中須要有更多的想像力，透過個案的每個訊息，推測每個可能性。以往認為要「客觀」去看待個案，因此限制想像力的運用，然運用「主觀」的想像力去釐清個案的動機，反而能呈現「客觀」的事實。生涯羅盤的課程中，更清楚自己是個「溫度」人，對於「高度、寬度、深度」的人，雖和我不一樣，但更明白他們所思考和重視的部分。

在「搞定職場大小事」課程中，分析員工很多影響工作表現的原因，有助於我對員工的狀況有進一步的覺察以及如何因應，例如，當我們想協助員工時，如果員工說「我可以幫助自己」，我們可以回應「對，你可以幫助自己，但，你不是一個人。」這回

應將讓員工更有被支持及陪伴感。台電是公司不是慈善事業，同仁如果有狀況，公司和其他同事雖願意協助其面對生命困難，但同仁在職場上仍須負起該盡的責任。

在「跨世代領導事」課程中，透過領導者角色、世代分割、主管職場、同理心技巧……學習如何成為一個好的管理者。符合年輕世代的「教練式管理」，首先要建立親和信賴，得以微笑、讚美、共同點及模仿等方式建立，其中模仿是我以前未曾想過，但將會是非常受用的技巧。教練式管理的四大流程「了解原因」、「體會心情」、「釐清問題」、「給予建議」，提供各樣的方式與年輕世代溝通、相處，並協助其在職場上成為一個更好的員工。

本次的課程收穫良多，每位老師的授課內容豐富、受用，系統性的課程內容及演練中的體驗，有吸收到新的想法也有發覺自己的盲點，對於本身工作管理及員工協助業務，都會再檢視及精進。非常珍惜與同學間的交流，在晨間、傍晚、和晚上，熱心同學都安排活動（健走或溫泉），非常充實及愉快，有達到紓壓之效，而課程也達到學習成長之效。🍁





員工協助業務進階班心得

文／配電處 王桂英

現今是科技發達的時代，遂無論處在哪個階層都深受快速演變中的事實所壟罩，所以時代不斷在進步往前走，想當然爾企業組織也必須跟隨其腳步不斷的往前衝及不斷的變革，以求生存、自保，繼而穩固強大，才不會被這個世代所淘汰或吞噬。所以今年員工協助方案主題是「轉念123 管理好簡單」，我想應該也是因應公司經營需求將其結合連結而訂定。

首先要說的是，我很榮幸也很期盼又再次參與了本期在谷關的課程訓練，從第1堂課人力資源處程秀菁副座介紹及分享員工協助方案業務推動的心歷路程及成果，並體會到公司不斷地有一群默默耕耘且不求回報的熱心同仁，用愛、關懷與陪伴大家一起成長生命，協助同仁獲得身心健康與工作壓力的調適，誰還敢說台電公司不是一個幸福企業呢？

第2堂課「壓力調適小技巧」由許澤民老師生動的引述精彩的課程，指導我們當壓力上身時如何應對及釋放；包括如何用腦思考正確方向，再由心理轉念，繼而透過身體的伸展技巧獲得身心舒暢以達壓力釋放之目的。

課堂中老師也以生涯羅盤分析及帶領我們探求到底我的人生追求的是什麼？是高度？溫度？寬度？還是深度？其中的占比又是如何？我選擇了溫度為最大占比，因為個性使然，發覺必須先擁有它才是最初的最大驅動力，有了溫度後再求寬度，當寬度也達到後再尋求其深度，量力而為以達更完美。真的很感謝老師傾囊相授，讓面臨明年即將退休的我有了更明確的依循目標。

第3堂課「搞定職場大小事」是由教學經驗非常豐富的鍾燕宜老師主講，鍾老師上課方式雖屬靜態的講授方式，但因其具備了豐富的教學經驗及工作資歷，所以在課堂上所講述的課程內容深入淺出，剖析無論是同仁或家人甚或是自己之所以會產生壓力，造成焦慮、躁鬱或思覺失調問題的癥結點在哪裡？有哪些？至如何因應？如何解決均鉅細靡遺地講述及傳授給我們，並透過影片呈現表述事件的結果有可能並非是我們當下親眼所見的真相，因為壓力的產生對身處現今這個快速變遷社會中的我們是無可避免的，只是當壓力來臨時，身處幸福企業的我們（員工協助員）因為有聽過老師上課時教的紓壓方式並加以運用，相信無論是自己或周遭同仁或親友遭逢壓力時，若是能夠將老師在課堂上教我們的方法及技巧及時運用得當，這些焦慮、躁鬱或思覺失調行為發生的機率應會相對降低。但是大原則是不變的，那就是我們一定要有同理心，溝通時要用心傾聽，若有需要儘量陪伴在當事人身旁，讓他知道自己並不孤單，進而慢慢走出陰霾迎向陽光。

第4堂課「跨世代領導與管理」／藍誌宏老師，藍老師在課堂中帶領我們回顧不同年代、不同背景的人一起生活、工作，相對會產生的一些衝擊和差異；如何從早期權威式管理風格、專業式管理風格、教練式管理風格演變至今的個別化管理風格中，去學習與各世代和諧共處，減少衝突與摩擦，共創雙贏世代。

藍老師講課方式非常生動活潑，想要夢周公都很難！課程中還會穿插一些不同種類的學員互動、研討、觀賞影片、回應問題或答案，每位學員都會仔細聽講及跟隨老師的指令做動作。因為有組別積分競賽，為了能獲得最高榮譽不但各個使出渾身解數，最重要的是同時也讓我們從中學習到利用每個人不同的特質做不同的事情，再互相串聯結合在一起，團隊合作精神就會大噴發了！我們組也因此拿到了最高積分，真是歡樂開心的一堂課呀！

第5堂課是由人力資源處古仲軒課長分享員工協助班之業務簡報，讓我們對同心園地的成長歷程與其功能性及如何運用不同的支援協助突破困境展望未來有了更深一層的認識；同時也對歷任董事長及總經理對同心園地的支持與協助深耕深表感佩。因為當初若沒有他們在幕後鼎力幫助及支持，相信如今台電公司的同心園地招牌也不會如此的大放異彩閃閃發亮了。

第6堂課「網路數位性別暴力及跟蹤騷擾之防制」，由洪文玲老師講授。課堂上美麗的洪老師用她那爽朗清脆的嗓音分享了好幾起的社會犯罪實例，並從中分析及讓我們研習模仿加害者及受害人在案件發生的前後應用何種態度去因應及善後。因為講述得很精彩，所以我們也聽得有滋有味，只是很可惜我們只有二小時的受教時間，真的有意猶未盡之感，希望之後也能再有機會聽洪老師講授七小時的精彩課程。

歡樂的時光總是飛逝而過，很感謝人力資源處籌劃這樣的課程以及邀請到如此優秀又強大的師資陣容，讓學員們受惠良多。一週的課程就這樣劃下圓滿的句點，帶著滿滿的正能量及需要再精進學習的行囊回到家庭及工作崗位，會不畏懼繁忙與煩雜的工作及家務繼續努力，並將所學運用到工作及生活中。

值得一提的是：這星期受訓期間受到台中電廠管園長無私的付出，帶領大家晨走、課後健行、晚上再和其他有開車來受訓的學員，一起開著車載著我們去享受泡湯樂趣；並還成立群組、上傳美照、製作短片（不只課堂上老師生動活潑的講授、老師與學員的互動、晨走及健行時的在地優美景色、7/14晚上又載著大夥去享受道道佳餚的鱈龍魚大餐，盤盤皆見底就知道有多美味了！這種種的歡樂情境皆在管園長的掌鏡下完美呈現，留下了最優質、最值得留念及流連忘返的紀錄）111-4員工協助進階班也是我所有受訓中最歡樂、最完美的一期，遂在此請容我跟管園長再一次致上最真誠的感謝！這一班還好有您，期待下回再相會！

Q

園地好，今（111）年公司員工協助方案主軸為「轉念123 管理好簡單」，在年初雙月刊專欄以及員工協助訓練班的課程都接收到相關的資訊，內容聚焦在新任主管適應與跨世代領導的協助，在目前公司人員退離新進頻率偏高的時期，園丁們及單位內主管對此項議題都心有戚戚焉。而在雙月刊等管道，在管理議題都看到「主管關懷敏感度」、「管理諮詢」以及「危機個案管理」等因應之道，可否就這些內容進一步的說明？

有效協助與 支持主管人員

A

您好，目前公司面對諸多外界挑戰以及內部人力傳承的難題，都帶來不小的壓力，除了在專業上必須不斷持續精進以因應多變的情境外，同仁的合作與主管的管理絕對是公司順利運作的關鍵因素，資深主管或許已於多年的經驗中發展個人的管理法則，新任主管在管理經驗上相對薄弱，因此值得特別關注，您提到的「主管關懷敏感度」、「管理諮詢」以及「危機個案管理」等，便是各單位同心園地能協同單位資源提供給新任主管的協助。

新任主管甫上任，從原本只要顧好自身業務的工作模式瞬間轉換角色，不僅仍可能需要承接業務，更要確保部屬的工作進度符合計畫，對於新主管而言是不小的挑戰。主管們在業務的專業無庸置疑，在管理時卻可能是缺乏信心的，職場上的人際互動已不容易，管理議題更複雜，需聚集不同特質與能力的夥伴朝共同目標前進，如何妥善協調與排派人力，相當考驗主管的智慧。

主管關懷敏感度

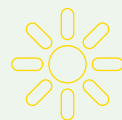
多數新任主管除非過往專業的養成即在管理領域，否則在「管人」上大多缺乏經驗與智識，且較不易察覺部屬的異常行為表現，導致許多原本在初期即能解決的問題，演變為棘手的情況。針對類似的問題，建議可開辦「主管關懷敏感度」課程，邀請諮商師或講師以「關懷及協談技巧」與「異常徵候人員辨識」為題授課，內容建議聚焦於（1）使主管瞭解關懷部屬的必要性；



(2) 使主管認識部屬可能的異常行為；(3) 學習初階關懷的技巧；(4) 讓主管知道同心園地的可用資源。

透過一系列相關主題，讓主管增進人際互動、人員管理的敏感度，藉以協助執行管理時更為順利。

管理諮詢



公司提供同仁每人每年8小時的轉介服務額度，各單位園地都有積極協助於單位內公開場合進行宣導，非常感謝園地的投入，此舉也反映在逐年增加的轉介人次上，亦顯示同仁對於園地的信任。同仁運用轉介的資源主要為心理類別，問題多屬個人私領域的部分；其實除了私領域的問題，針對職場主管在管理上的議題同樣可以運用轉介資源，如管理領導風格、管理角色調適、與部屬的溝通、部屬異常行為因應等，皆能與外界特約協助員進行諮詢。同仁目前對運用轉介服務的認識仍多就在職場外個人問題的解決，比較少將管理問題的解決與轉介服務產生聯想，有賴園丁們協助對主管宣導相關觀念，讓協助管理的資源更為多元。



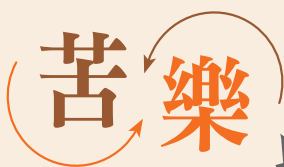
危機個案管理

危機個案的事件，係指因重大意外造成同仁傷亡或猝死之情形，或因同仁個人生（心）理、精神因素引發自傷、傷人或其他嚴重影響單位之情形。雖然希望儘量避免憾事的發生，但當危機事件發生時，各級主管如對當下能夠處理的措施以及後續安撫同仁的作為有一定的認識，將有助於危機事件的平復、將可能的傷害降到最低。同心園地雙月刊第184期第49頁即刊登了危機個案管理的流程，提醒當危機事件發生時，單位與主管可以做的事情，包含後續導入員工協助方案服務，偕同單位同心園地轉介諮商與安心服務，逐步協助單位恢復穩定的狀態。



作為主管，為達成上級交付任務與確保團隊運作順利，確實承擔不小壓力，員工協助方案的宗旨在於協助同仁解決問題，「同仁」當然包含主管，只是其因能力、年資而有不同的頭銜，提醒園丁在單位陪伴與協助同仁時，別忘了主管也是單位內的同仁，尤其主管是扮演著支持著單位運作的重要角色，主管好，單位與被帶領的同仁也會跟著好喔！





留言板 一位心很累的傾聽者

小編您好：

我有一位關係不錯的同事，平常於工作休息時間或下班後，我們都會聊聊心事和近況，也稱得上無話不談，只是我的這位同事近期因工作和感情不順，陷入了情緒低潮，每次在茶水間遇到時，就開始不斷向我抱怨工作、主管及同事們，且時常一開啟話題就是30分鐘起跳，就連下班時間和假日，也會傳大量的訊息或是打電話向我訴苦，而不論我怎麼開導他，試著協助他解決問題，效果似乎有限。

身為他的同事，我希望他可以過得好一點，也樂意傾聽、協助及開導他，但他每天都在上班時間找我抱怨，已占用到我工作的時間，連下班時間也是不斷地疲勞轟炸，久而久之，在不斷地承受他的負能量情形下，也使我心情受到影響；我一直試著保持中立，且嘗試用不同方式提供協助和想法，就是希望他可以解決問題，進而減少抱怨頻率，而他似乎只是單純喜歡抱怨、訴苦，不論我如何開導他，隔天還是聽他訴說一樣的事情，抱怨頻率絲毫沒有降低。

也許是因為我跟他的關係真的還不錯，每當他找我談話時，我也不忍心直接拒絕他，一方面是擔心拒絕後，會破壞彼此的情誼，另一方面則是不願看他過得這麼痛苦，想協助他解決問題；但是遇到這樣充滿負面思維的同事，每天聽他怨天尤人，傳遞負面能量，縱使關係再好，每當他抱怨完、發洩完情緒後，幾度也使我情緒崩潰，更擔心未來如受他影響，使我變得難以正向思考，改變了自身的價值觀，反而得不償失。

我每天都像個垃圾桶般，需要不停接收同事投遞的情緒垃圾，而我也會累，也有心情低潮的時候，不可能每天都保有強大的心智去承受這些負能量，故想請問小編，當每天面對這樣不斷抱怨身邊大小事的同事或朋友，如何能協助他們解決問題，同時又能避免因接受了太多情緒垃圾，使自己陷入崩潰，或改變了原先對事物的認知呢？

一位心很累的傾聽者 敬上

北區 輔導內容

一位心很累的傾聽者，您好：

辛苦了，你是個具有同理心且樂於幫助別人的人，面對有煩惱的同事抱怨，也用盡了心力想幫對方設想解決方法，試圖開導他，希望他能振作起來，卻反而讓自己心情備受影響。深呼吸一口氣，泡杯咖啡或來點好吃的小點，讓不斷運轉的腦袋歇歇。幾點建議給你參考。

一、面對同事的抱怨，我們並非當事人

面對同事的抱怨時，我們總是急著協助同事處理問題，因為太設身處地理解對方，而忽略到這是屬於對方所遭遇的問題，也許他說出來的只是冰山一角，我們無法掌握完整資訊，更難了解這位抱怨的同事的核心問題，也許你可以藉由更多的問句，協助他在回答的同時，自我整理思緒，而非直接就目前的資訊給予解答答案，也許人家根本也沒有想解決問題，只是純粹抱怨。例如：究竟工作還是感情問題哪個更讓你煩心？你怎麼面對心中的不適，有想到怎樣的解決方案嗎？

二、設立自我界線

因為同事大量的抱怨訊息，已經嚴重影響你的工作、生活與心情，建立起自我的界線吧，好好保護在界線中的自己，聽聽心裡的聲音，表

達出你的感受，例如：因為我現在有一個重要的工作要執行，所以我必須先離開了；我今天心情好差，需要一個人靜靜；你這個問題，因為我非專業人員，其實你可以尋求專業人員的建議，得到更好的協助。

三、公司轉介管道

公司提供每人每年8小時的免費轉介服務，除了心理諮商，還有理財、法律專業服務，提供給心很累的傾聽者參考，也給那位因為工作和感情問題不順，陷入情緒低潮的同事一個管道。我本身也曾有過一段低潮時期，想找人聊聊，就運用了公司的心理諮商轉介服務，諮商室的環境很溫馨、舒服，讓人有安全感，諮商師很專業地引導我，說出心中的不適，中間還一度情緒潰堤，最後也藉由心理諮商，讓我的心情振作起來，讓工作與生活重新上了軌道。

桃園區營業處同心園地全體園丁 敬上

南區 輔導內容

一位心很累的傾聽者，您好：

在此先跟您說聲辛苦了！作為一位同事的情緒垃圾桶，想必也承受著不小的壓力及負面情緒。又因為是熟悉且關係良好的同事，不忍拒絕對方的疲勞轟炸。人生的起點非自己所能決定，而人生的過程卻是自己走出來的。本廠同心園地園丁討論後與您分享可以如何協助同事走出情緒漩渦，擁抱不抱怨的人生。

尋求愛情諮詢室協助

當感情路上遇到挫折，灰心喪志，整天怨天尤人皆無助於解決任何事情。可以建議同事攜手另一半尋求愛情諮詢室的協助。以往遇到感情問題只能自行解決，或是不希望家務事被外人攤開檢視；現今許多人轉往愛情諮商，不單只是身體出問題需要掛門診，感情或是婚姻出問題，也能透過專業的諮詢深入探討自身和另一半的問題。當局者迷，旁觀者清。經由進一步的分析抓出造成不睦的癥結點，正視問題所在，更有助於雙方的理解與溝通。

面對職場，少說多做

工作佔一天之中的三分之一，在抱怨的時間中，亦可以同時思考如何將工作做得更好、更有效率。在傾聽同事的抱怨時，可以與同事共同檢討工作的方法，或許會對工作有截然不同的想法。開心過一天，不開心也是過

一天。改變心態，思考如何從工作上獲得成就，成就感不是一是設定遠大的目標。例如預先設定今日的工作進度，並且適時完成，準時下班，亦是一件小小的成就。與其抱怨主管及同事，不如建議同事專注在當下的工作。每個人的處事風格不同，在職場上，少說多做。努力造就實力，態度決定高度。

休息時間暫緩回覆訊息

不斷地接受負面情緒，情緒的內耗牽動著自己的心情，會逐漸消耗自己的熱情及上班動力。下班及假日是專屬於自己的時間。倘若同事仍在休息時間以訊息轟炸時，記住緩一點回覆，適時地讓對方知道上班以外的時間需要保留私人空間。遠離社交軟體，讓自己有喘息的空間。

結語

我們的所思所想，牽動著自己的行為及未來。適時抱怨是種抒發，然而抱怨頻率過多，就要反過來省思抱怨的原因及如何解決問題。誰都不喜歡接近成天抱怨的人，工作時遇到抱怨的同事，也可以試著以還有工作尚未完成，適時婉拒對方。如此一來在不傷及同事關係，又能避免吸收太多負能量。

尖山發電廠同心園地全體園丁 敬上



輔導內容

一位心很累的傾聽者，您好：

由您的來信可知，您一定很關心您的同事，也很想幫助他解決工作和感情上的種種問題，只是效果有限且已經影響到您自己的情緒以及工作效率。以下提出幾點建議供您參考：

一、盡力做好一個「傾聽者」的角色，不要提供過多自己的建議與做法，讓他說，單純地傾聽，引導他慢慢整理出自己對事情的想法跟態度。「傾聽者」的角色是中立的，不要投射過多自己對他人事物的情緒及意見，避免自己陷入與對方一樣的情緒氛圍而不自知。在救溺水者前，要先確保自己不會也被拉下水。

二、當他找您談話前，您可先跟他說明自己30分鐘後有其他的事情要辦，讓他先有心理準備，也讓自己有個抽身的理由，這樣就不會耽誤你正常工作的時間。

三、每個人有不同的人生境遇，也需要學習不同的功課，我們不能幫他解決他自己的問題，只有他能解決自己的問題，而這是他自己要去面對的，我們可以做的是讓他有個抒發的管道，傾聽並保持中立，避免參雜自己的情緒及建議，以免影響了自己的心情，最終也不一定能達成對方想要的結果。

希望以上的建議能對您有所幫助，一直保持助人的心，但也別因此影響了自己。其中的分寸與拿捏還須自己細細體會與學習，但只要秉持助人的初衷，一定可以越做越好，祝您一切順心。

台中區營業處同心園地全體園丁 敬上

結語

當我們遇到了向自己訴苦、抱怨生活中大小事的朋友、同事們，縱使樂意傾聽，不吝給予協助，但承擔過多的情緒垃圾時，反而影響了自身心情，而我們又不忍心拒絕，或擔心拒絕後，會破壞彼此情誼等等，讓自己陷入痛苦和壓力的窘境，這時我們都必須學習「緩一緩」、「保持中立」及「適度地拉回節奏」，即應該在不影響自己生活節奏的前提之下，給予他人協助和關懷，用旁觀者的立場，引導對方正視問題，減少抱怨的頻率，直到解決問題。本期援例三篇，另提供北部施工處、東部發電廠、第一核能發電廠、林口發電廠、花東供電區營運處；台中煤倉工務所、台中發電廠、中區施工處、通霄發電廠、新桃供電區營運處；台南區營業處、鳳山區營業處、嘉南供電區營運處、澎湖區營業處、南區施工處等單位園丁之建言供參考。希望藉由正向思考、友善客觀的溝通方式，營造良性的職場互動環境。

歷年各期苦樂留言板案例及內容，可至同心園地網站／雙月刊／苦樂留言板案例輔導下載參考。

書中探索人生，為生活增添色彩

一旦認真思索如何努力去活，必定能從閱讀中披荊斬棘地找出一條道路。

BOOK

《真正的快樂處方：瑞典國民書！腦科學實證的健康生活提案》

作者：安德斯·韓森 | 出版社：究竟

現代越來越多人受憂鬱、健忘、焦慮、過動、失智、無法專注等問題困擾，有些人即使求助專業醫療，也未必能夠得到改善……有鑑於此，世界級研究者暨瑞典國民醫師安德斯·韓森特別撰寫此書，以輕鬆且令人愉悅的方式交流專業知識。

韓森醫師投入畢生精力，研究人類的大腦，致力於幫助更多人重獲身心健康，書籍內容涵蓋緩解壓力、對抗焦慮、提升專注力、消除憂鬱症、增進記憶力、發展創造力、減緩衰老化，韓森醫師從腦科學和心理學的角度，告訴讀者能夠對大腦產生巨大影響的機制，並提供臨床的實際案例和實做的「處方箋」，讓我們簡簡單單就能快樂地進行生命升級！



（圖片由究竟出版提供）

《我的美好，不該是你騷擾我的藉口：15 步驟全面擊退性騷擾，在職場的權力遊戲裡，沉默不是唯一武器》

作者：愛德麗安·勞倫斯 | 出版社：寶鼎

「我只是想安心地上班，為什麼這麼難？」講黃色笑話、刻意的肢體觸碰、令人不快的視線與私訊，職場環境如此暗潮洶湧。即使在性別意識抬頭的現今，性騷擾仍像塊洗不掉的汙漬存在於社會的每個角落。職場老鳥總是說：「忍一時風平浪靜，退一步海闊天空。」但如果一再退讓，事情演變到無法挽回的局面怎麼辦？除了沉默，我們還有更多選擇；除了公然反抗，也有不見血的周旋方法。

律師兼前ESPN主持人愛德麗安·勞倫斯以過來人的身分，告訴你如何不被黑暗所傷，讓你在保護自己的同時，更能守護他人。請記住：性騷擾如同二手菸，就算你只是旁觀者，也無法安然無恙；你能夠讓這個社會變得更好，只要我們都願意，再勇敢那麼一點點。



（圖片由寶鼎出版提供）

《通往財富自由之路：教你如何變得更有價值！早晚有一天，可以不再為了生活出售自己的時間》

作者：李笑來 | 出版社：漫遊者文化

為什麼絕大多數人最終沒辦法賺到很多錢？為什麼有那麼多人「懂了那麼多道理卻依然過不好這一生」？

李笑來老師要用親身實例及邏輯思維告訴你，因為你沒有掌握到進步的「方法論」！

你上班工作，就是在出售自己的時間！大多數人，一份時間只出售一次；另一種人，同一份時間可以出售很多次；最高明的人，購買他人的時間再賣出去！透過這本書，可以逐步學會並使用各種個人商業模式，並想辦法優化每一種屬於你自己的模式。



（圖片由漫遊者文化提供）

《你的善良必須更有力量：勇氣、耐性、同理心，深度善意是助人的王道》

作者：休士頓·克拉夫特 | 出版社：時報出版

「善良不是平凡的小事。」現代人不喜歡「做善事」有三大原因：沒有能力、沒有安全感、沒有決心。

「深厚的善良」是一種技能。你必須培養同理心和溝通技巧，才能克服「沒有能力」的問題；你必須學會放下身段、培養韌性，才能克服「沒有安全感」的問題；最後，你得懂得管理時間，分事情輕重緩急，才有「決心」去幫助別人。

在本書每一個章節，作者都有提出簡單的善意練習，最後也請大家發揮創意，透過「對象、時間、表達方式」等各種元素的排列組合，每天落實一項善行，連續執行一個月。透過習慣來培養，而唯有深厚且有力的「善良肌力」，才能真正幫助他人，而自己的社交力、情緒調節力與心理素質都會跟著提升。



（圖片由時報出版提供）

《為什麼越重要的事越不想做？51種克服拖延與分心，打造超級自控力的訓練計畫》

作者：舒姪 | 出版社：時報出版

拖延的人往往是焦慮的，對要做的事有不確定感和難以控制感，因而才會拖延。與拖延截然相反的是自控——即自我控制的能力，指一個人掌控自身衝動、感情、欲望的能力。本書從「環境、目標、行動、時間、思維」等各種面相，統整了51種可以在生活中實踐，提高自控力的具體方法。幫助你用自控重整懶散混亂的生活，掌握當下、規劃未來，擁有更高生產力與更良好的生活品質。



（圖片由時報出版提供）



有緣千里來相會，同心園地開闢「婚友資訊」平台，想要認識新朋友的同仁，可以將自己的資訊刊登於「婚友資訊」專區，讓更多人可以尋覓到獨一無二的緣分、找到屬於自己的幸福！

如果您也想要刊登婚友資訊，請上同心園地網站「服務資訊」專區，找到「婚友資訊」頁面下載「婚友資訊表」，並利用 Email (d0960602@taipower.com.tw) 或傳真 (02-2365-6869) 傳送填妥後之婚友資訊表。如需變更資料、詢問事項或停止刊登，除利用上述聯繫方式外，亦可來電 (02-2366-7357；微波 92-22774) 告知。



貼心提醒：聯絡時請注重禮節，避免讓你（妳）的示好造成對方的困擾喔。

～ 所有的相遇 都是難得的緣分 ～

2022/09



405 黃先生

民國65年次，163公分，63公斤，大學畢，
現為金融服務業襄理。

興趣：投資理財 / 看電影 / 打羽球。

徵孝順、溫柔、隨和之未婚女性。

聯絡人：黃先生

電話：0922-213-103



406 張先生

民國74年次，170公分，65公斤，大學畢，
現為國營事業員工。

興趣：旅遊 / 閱讀 / 慢跑。

徵72~80年次大學以上，具有正當職業，

誠懇、友善、愛家之女性。

聯絡人：張先生

電話：0920-958-685



409 廖先生

民國71年次，170公分，83公斤，大學畢，
現為台南某藥廠工程師。

興趣：閱讀 / 游泳 / 騎自行車，

無不良嗜好具責任心。

徵孝順、隨和，願意共同經營生活之南部女性。

聯絡人：廖先生

電話：0927-065-001



410 彭小姐

民國82年次，162公分，67公斤，大學畢，
現為護理師。

興趣：看電影 / 吃美食 / 四處走走 / 手作。

徵身家背景單純、身高170公分以上、有責任感、

儀容整潔、幽默風趣、無不良嗜好之伴侶。

聯絡人：彭小姐

電話：0921-610-697

所列編號以前之資料及「婚友資訊」表格置於同心園地網頁服務資訊項下，歡迎查詢及下載。

同仁對調服務信箱

編號	年齡	現在服務單位 / 職位名稱	調區	學歷
1333	41-50	苗栗區營業處/電機工程師	台中區營業處、台中供電區營運處 中區施工處及台中地區各單位	碩士
1334	31-40	雲林區營業處/資料處理專員	大台北地區之區營業處	大學
1335	51~	台南區營業處/配電資料專員	台北市、新北市地區單位	高中
1336	31~40	雲林區營業處/資料處理專員	嘉義區營業處	大學
1337	31~40	嘉南供電區營運處/電機工程師	曾文發電廠、明潭發電廠 大甲溪發電廠	碩士
1338	31~40	新竹區營業處/饋線資料維護專員	桃園區營業處	碩士
1339	41~50	屏東區營業處/電機設備裝修技術員	台中地區各單位、苗栗區營業處 彰化區營業處	大學
1340	31~40	台中區營業處/配電設計專員	雲林區營業處	大學
1341	41~50	澎湖區營業處/配電設計專員	高雄、鳳山、台南、新營等區營業處	大學
1342	31~40	宜蘭區營業處/工程管理員	蘭陽發電廠	大學



本信箱為求慎重起見，同仁來函均按密件程序處理，個人需保密資料不會刊登，如有適合對調者將分別另行通知，有需要本信箱服務者請與人力資源處員工關係組聯繫，若已調動或改變調動意願者，請來電或來信通知取消刊登。

備註：

- ※ 同仁對調信箱僅係提供同仁對調資訊分享的平台，期能使有對調意願的同仁得互相聯繫，且仍須循行政體系與調動之必要行政程序及規定辦理，而為契合單位人力運用需求，各單位對申請調動（調出或調入）案件具有裁量權。
- ※ 所列編號以前之資料及「同仁對調信箱刊登申請表」可逕至本公司內部網站：人力資源處／同心園地／服務資訊／同仁對調信箱查詢及下載。
- ※ 為符時效，網站僅刊登3年內之資料。申請人如已無調動需求，請務必通知下架。

向你招手微笑



徵稿

歡迎你暢談，以短文、詩或圖文並茂方式，分享心情點滴，文稿600～3000字；也歡迎用畫或用鏡頭傳達，踴躍投稿照片，稿酬從優。

203

期

專題
故事

此生摯愛

111年11月號／111年10月5日截稿

人生的旅程中，我們遭遇了許許多多的事、遇見形形色色的人、走過了各式各樣的風景。有些人事物，船過水無痕，像過眼雲煙般，不為你的人生帶走一絲雲彩。但有些人事物，會建立在「愛」的基礎下開始發芽。它會深深烙印在你心中，被你在乎、重視與珍惜。因為它的存在，為你帶來力量，讓你繼續努力生活、不斷向前。

此生摯愛，可能是家人、朋友、情人、寵物，也可能是喜愛的音樂、熱衷的運動、傲人的收藏、或嚮往的生活方式。203期專題故事邀請您向讀者分享一生摯愛。正因為這些摯愛的人、事、物出現在我們生命裡，為生活帶來光與熱，我們才能找到奮發的動力，人生也才變得更多彩、更有意義。

204

期

專題
故事

放下過去

112年1月號／111年12月5日截稿

我們往往因為過去經歷了某些事件，產生難以釋懷的記憶，越想忘記，卻越難放下。當遇到這些情況而感到憤恨、悲傷時，容易使我們對於未來不再抱持熱情或期待，並常常在心裡自我折磨，把一切變故歸咎於自己，但轉念思考，也許我們只是太執著於「過去」，而忽略了「未來」的無限可能，這些已發生的「過去」，其實只是想為我們好好地上一課，教會如何看清某些人或事，進一步地提醒未來應如何避免重蹈覆轍。

歌手吳青峰曾創作的一首歌曲「再遇見」，有段歌詞寫到：「忽然之間，你發現的、我發現的所有改變，當初的微笑眼淚、喜怒哀樂都已雲煙。」也許意指當我們勇敢向未來前行並做出改變後，回首時才忽然發現過去種種早已微不足道。204期專題故事想邀請各位分享，在生命中曾有過哪些經歷，原本令人難以釋懷，但慢慢地學會「放下過去」，真正地展開人生，而最終成為了更好的自己。期待您的分享，讓我們一同正向思考，迎接美好未來！

以上來稿請附填妥之「同心園地雙月刊投稿相關資料表格」

※請上本公司內部網站：W3首頁／同心園地／好站查詢／同心園地雙月刊／投稿須知

投稿相關資料表格，以利來稿採用後，處理稿費相關事宜。

※本刊對於來稿有刪改權，如不願刪改請註明。

※本刊文章已刊登於本公司對外網頁，請勿一稿多投，來稿請自留底稿，本刊恕不退稿。

※照片投稿以照片或電子檔傳送均可，如以電子檔傳送，圖檔檔案大小至少800KB以上，並請附照片說明。

※來稿請寄：台灣電力公司「同心園地雙月刊」

· 地址：100台北市羅斯福路三段242號

11樓人力資源處員工關係組

· Email：d0960602@taipower.com.tw（本刊投稿專用）

· 電話：(02) 2366-7357

· 微波：92-22774

· 傳真：(02) 2365-6869



顛覆平常的思維，挑戰腦袋的極限，學習以不同的角度及方法解決問題，答案就在出乎意料的地方，一起來動動腦，激發你的潛能吧！

拔罐師傅最容易犯什麼罪？

皮卡丘不洗澡會有什麼？

易經的媽媽是誰？

你找誰呢

Pokemon 場

易經的媽媽

哪種動物最省錢？

誰賣忘情水？

思考邏輯最清晰的水果是什麼？

易經的媽媽是誰？

誰賣忘情水？

思考邏輯最清晰的水果



數獨遊戲

任一直行、橫列和九宮格內都有 1 到 9 的數字，並且不能重複，遊戲目標是將所有的空格填滿。你準備好了嗎？一起來玩數獨，訓練專注力吧！

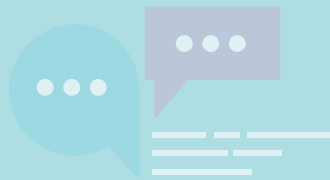


				3	9	7		5
		9			6	1	2	
8				5				
6	8					3	5	
					1			2
	2	5		6				
	5	7	6	9		4	1	3
3			7	1				
1	9	8	2	4		5		6



	9		6			2		
	4				5			
					7		1	
	1	2	7	6	4			
				9				
	8	6	1				7	
				7	1	3	4	
	7	4	2	5				
1						7	2	

數獨遊戲解答請上本公司內部網站查詢：W3 首頁／同心園地／雙月刊／數獨解答



台灣電力公司

Taiwan Power Company

人力資源處 編印

E-mail : d0960602@taipower.com.tw