2017-02-06

**陳如月**

**員工可以安心工作的場所**

 我們人類正在尋求安全性和穩定性，對工作場所也是如此期待。根據一項研究，在工作場所感覺被公司和同事保護，心情穩定的話，工作有進展，生產率也提高了。

 如今，嚴格的成本管理，組織要增加人力相當困難，因此仍然尋求在目前的人員提高個人的能力，產生更好的效率，產出成果。這種和「每個個人能力的提升」相輔相成的是「工作場所氛圍的改善」。有說工作場所氛圍的改善是成為「提高企業競爭力的關鍵」，這是因為良好的工作環境，員工能夠發揮自己的最大能力。

 那麼，提供員工可以安心工作的場所是誰的責任呢？只有管理者和工作場所的領導者嗎？不，是該職場的每一個成員的責任和義務。所以，讓我們想想可以在職場做些什麼?

* **知道其他人，並且讓對方了解自己**

 採用疾病領域制的藥品公司的目標，是讓各領域之間的溝通良好以提高協同效果。在營業現場，如何順暢合作是一大挑戰。

 譬如，按領域展開MR活動的話，在不知道之際有同事來拜訪自己的客戶，如果沒有共享同事和客戶溝通的內容，自己在接下來的拜訪時談話就沒有連結。

 出乎意料之外，我們不知道自己所屬領域之外的事，說不定有的人感覺就像是另一家公司的人。的確，每個領域的目標、評價制度和氛圍都不同，所以會感覺「與自己沒有關」也是沒辦法。例如，即使在同一辦公室，如果不知道鄰座者負責領域的產品和工作，要合作也不容易。改善的第一步是知道對方，並且也讓對方了解自己。

 某藥品公司為MR們在工作場所提供「對話的機會」，持續展開知道對方，也讓對方了解自己的活動。製造整個區域的MR定期齊聚一堂的機會，共享領域別產品的資訊和活動內容。

 除了這些活動，在業務單位不分領域，問候每個人，也經由在業務單位設立聯誼會，認識彼此。

* **更好的氛圍**

 「工作崗位的氛圍良好」指的是怎樣的狀態呢?這是指①公司員工們互相關懷，以信賴關係連結彼此; ②適度地共享訊息，縱向與橫向的合作;③不論事情好壞，都能自由豁達議論的狀態。此外，有時員工向上呈報而且那個意見被採用，這樣的工作場所可說是氛圍良好。如果氛圍良好，不當行為或是騷擾等較不會發生，員工可以安心地工作。

 組織的氛圍要好，每個人的自覺行為比什麼都重要。不用說從主管到團隊成員，需要成員也發聲、互相關注以及傾聽彼此的發言。即使被說了不中聽的話，不生氣且誠摯地接受般可說是心胸寬大。主管用同理心和團隊成員接觸，成員也同樣回應它，互相信任、互相幫助，使出勇氣彼此更好地說出真實意圖，一定會讓氛圍更好。

 工作場所氛圍的好壞取決於成員是否可以自由地散發感受和想法。「如果說出這樣的話，主管會發怒」、「如果說出這樣的話，會遭到周圍的人異樣的目光」、「如果說出這樣的話，考評會降低」等，是否總是要先確認自己的安全才會說話，有時候變成不發言。

 每位員工變成「即使自己怎麼發言，也不會因為那樣的理由被處罰，評價也不會降低」、「自己的行動和發言能被大家接受」這樣的安心感是要花費時間的。可是，如果持續互相獎勵「自由的發言」，氛圍必定會更好。

* **提高正向**

 造就能自由發言氛圍的方法之一，是提高「場合的正向」。當有人在會議上發言時，即使離題不管用，不會用像「那個不行」、「有困難」的負面言詞批評，代之以「那樣啊，也說不定有那樣的想法」一樣地，一旦轉換成快速接受，敦促「果然，有其他的想法？」的話，該場合的氣氛會向上提升。

 我們一旦被周圍正向接受的話，會變得高興。調查結果顯示，高績效組織的對話八成是正向的，比例較低的話，績效也低。換句話說，提高正向的對話和行動，可以提高績效。

 我們的情緒會傳播。因此，如果是負面情緒傳播，請自覺修正。高度的正向氛圍會帶給我們安全感。

※　　　※　　　※

 占我們大半天的工作場所如果充滿不安和壓力，會讓人受不了。工作場所氛圍的建立是管理者的重要責任和義務，不過，沒有員工的合作就絕對不會順利。為了自己能舒適地工作，就從自己率先行動吧。

–End–