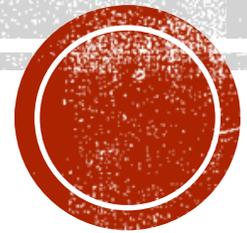


性別主流化的職場關係修復

蔡沂真老師/社會工作師/調解委員/督導

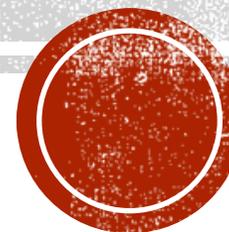
107/01/16與您以愛相約



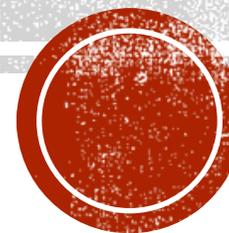
- 靜宜大學青少年兒童福利學系畢/國立高雄師範大學特殊教育學分班
- 101年第一次高考社會工作師及格(證書字號：內授中社字第1015961146號)
- 臺南市婦女福利服務中心社會工作人員
- 原臺南縣昭明代用國中專任輔導教師及輔導活動科教師
- 原臺南縣立楠西國中綜合活動代理教師兼任輔導組長
- 原臺南縣綜合活動領域玉楠學區召集人
- 臺南市政府社會局兒童及少年福利科社會工作人員
- 臺南市政府家庭暴力暨性侵害防治中心保護性業務社會工作人員
- 臺南市政府安康區家庭福利服務中心保護性業務社會工作師
- 臺南市立復興國民中學專任輔導人員-學校社會工作師
- 臺南市政府教育局中小學專任輔導人員
- 臺南市立復興國民中學性別平等教育委員
- **現任** 台南女性權益促進會社會工作師專任督導/臺灣臺南地方法院家事調解委員
- **現任** 臺灣臺南地方法院檢察署修復式司法促進者督導暨案件個管師
- **現任** 行政院性別主流化與CEDAW種子學員
- **現任** 法務部臺南地檢署修復式司法方案執行社工師/法務部臺南地檢署修復促進者
- **現任** 臺灣臺南地方法院家事調解案件陪同審理與司法社工師
- **現任** 臺南市樂齡學習中心講師



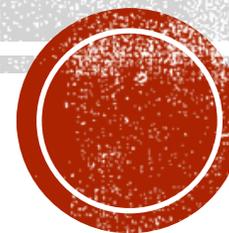
千算萬算——



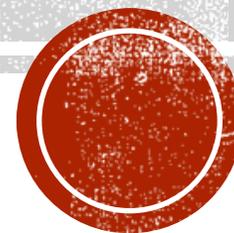
都比不上一筆畫



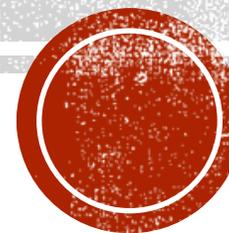
報數雙語~不只是報數



抽象與具體的
心靈與天堂/地域之間



解憂雜貨店



■西田敏行在日本上映首日的見面會上，
念出他寫給山田涼介的驚喜信件，信中
寫著：「我想過去外界常用有色眼鏡來
審視你，但是你要記住，身為一個演員，
你在銀幕上充分擁有屬於自己的存在感，
今後不管遇到什麼挫折阻礙，或是遭人
批評貶低，希望你能一如既往地堅強面
對，盡管邁開腳步往前吧！相信光明的
未來正等著你。」



不是不「報」，時候未到？

- 良好的溝通
 - 時空膠囊
- 天時地利人和



經驗

■ 20年前 與 20年後



現階段溝通模式

性別中的認知教育輔導模式實務分享

- 不良的原因來自心理社會因素的影響

包括：扭曲的權力控制關係認知

性別角色偏見

衝動與權控行為迷思

不安全依附行為

其他...



認知教育輔導模式

- 溝通是一種學習行為，可用認知行為模式來學習「非暴力」溝通。
- 衝突問題在於人的思想、猜測、信念和行為。
- 溝通不良的衝突是基於實用性考量，藉由行為以減低其心理壓力、使被害人順服、結束不舒服的狀況或使其有權力及控制情況的感。
- 調整與改變重點在於行為技巧培養及角色扮演，以減低憤怒、衝突管理及增加正向互動

■ 觀察 → 感受 → 需要 → 請求



溝通的信念

- 保護別人，其實也是保護自己
- 讓人正視衝突結果帶來的傷害，及學習選擇安全、和平、非武力的互動方式。
- 溝通的焦點在終止衝突。
- 讓人為自己的行為負責，調整並改變行為；溝通應以「非指責」的思考出發，包括對個人、家庭、文化動力層面進行調整
- 注意長期生活於衝突環境所帶來的不良影響。



溝通之困境

- 否認
- 防衛態度
- 社交參與度低
- 不遵守規定：破壞性行為
- 沉默不說話
- 挑戰



溝通前的好奇

- 沒有經歷過的溝通型態
- 觀察與被觀察的感受
- 要認知甚麼? 溝通甚麼? 結構的程度?
- 關於生氣...



溝通進行中的感受

- 觀察 與 合作，多元的分享與關懷
 - 不同面向的觀察
- 隨時量身訂做
- 人員的調整



關於溝通

- 每個人在做任何事時，都帶著潛意識的正向期待
- 協助成員理解自己心目中的美好畫面——達不到畫面時的心情——負向行為
- 抗拒與尊崇抗拒



關於溝通

- 人或自己給的種種難題
 - 沉默
 - 爭吵
 - 打岔
- 共享的復原力



關於「人」與性別議題

- 系統議題
- 性別議題
- 親子議題
- 大眾認知議題



衝突的心情(先不論對錯)

- 莫名
- 憤怒
- 背叛
- 報復
- ……等負面情緒
- 再加上逐漸增強的念頭



定義好關係(轉念頭開始)

- 雙方處於需要被協助的狀態關係
(平等關係好做事)

VS

- 人與人的關係
(上下關係太困難)



職場人類的大腦機制

- 腦中的「杏仁核」在感官訊息進入到大腦皮質並對該刺激釋件作解釋前，就先引發了情緒反應。
- 有些人過度情緒化，可能是由於他們的杏仁核反應過於強大，導致情緒和攻擊太快引發；大腦的認知反應來不及控制杏仁核反應。
- 想要快樂卻記住痛苦



與情緒/人/自己相處

- 壓抑情緒
- 控制情緒
- 掌握情緒
- 超拔情緒



先處理心情 再處理事情

- 誰要放下
- 誰要誰放下
- 放下什麼



大腦使用模式（人腦有時候是很笨的）

- 人有情緒，很多人因別人的情緒、語言、表情、……受傷
- 刺激、困擾就是進去大腦了。
- 道德良心之勸→『放下』『想開一點』
- 一切都是情緒害的



大腦使用模式（人腦有時候是很笨的）

- 暗示作用（妳/你現在隨時隨刻在看手機喔！）
- 提示作用
- 別人讓你大腦思考走捷徑，你就不思考當然就買了

大腦是很笨的

- 馬上立刻享受最好-貪嗔癡慢疑
- 長遠思考能力訓練很慢（可加速）…想遠一點的催眠術
- 你想要人生成功。
抱歉你就是要『逆自然』
煮豆漿與熬粥的倫理哲學觀~



FORGIVE , NOT FORGOTTEN

是寬恕不是忘記

- 大部分狀況, 情感出狀況後，男性常做錯的一件事，就是要女性忘記→以刑事案件的性別情感糾結為例
- 人腦障礙：
 1. 說忘記就是再RECALL一次
 2. 產生正向行為、內容取代舊的、負面
 3. 被迫要忘記很難做到，而且產生情緒
 4. 寬恕是一種主動自覺的行為，才可能持續



秘密

- 每一個人某個程度都帶著一些『心情』到會談室，當然這些『心情』可能都牽涉一些『秘密』，秘密裡面當然包含了許多不可說……
- 秘密→不能說→生活緊繃不自在壓力大→產生症狀→心理疾病→身體影響→多重影響……



開放式問句的問法，舉例



正向語言的舉例



REFLECTIVE LISTENING
反應式聆聽的一般用語



總結回應的舉例



- 有關「改變」的陳述有四種型態：
 - 問題的再認識：

我因為行為踩了你的線、我的錢好像不夠用、朋友都不理我……
 - 關心這個問題：

我覺得好像不停止這個行為，有些不好的事情就會發生……
 - 想要改變的意圖：

我覺得我應該要為我自己的態度做出一些調整或改變，只是我還不知道要做些什麼……
 - 最佳化的意圖：

我覺得我應該有能力把這個問題處理的更好……



？性別平等、性別尊重？

從認識『性別差異』開始



很多時候這個世界很不公平

- 避免如此問『為什麼』，很容易導入負向情境和對話，大家都這麼說話！
- 為什麼你不？
- 為什麼你沒有？
- 為什麼你不願意？
- 為什麼你不能？
- 為什麼你不可能？
- 為什麼你不是？
- 為什麼你不應該？



不是硬要當事人或對方『轉念』，而是你的問話讓他們朝不一樣方向走

尋找「例外」



感想—關於溝通

- 被限制的改變歷程
- 生態系統的合作與競爭(?)



症頭一：職場叛逆期

- 你怎麼這麼**愛頂嘴**？
- 剛來的時候明明很乖、很聽話，怎麼現在這麼**叛逆**？講不聽！
- 我真的**搞不懂**你在想什麼？
- **叛逆期**v.s**更年期**症狀
- **叛逆的必要性**
- **犯錯，才有價值**
- **害怕犯錯/闖禍**



症頭二：我們無法溝通？

- 我們真的懂得「**溝通**」與「**傾聽**」嗎？
- 溝通，到底需要什麼？
- 什麼是「**將心比心**」？
- 只有遠傳，**沒有距離**～



如何除掉曠野裡的雜草

- 哲學家問：「如何除掉曠野裡的雜草？」
- 有人說：「用手拔掉。」
- 有人說：「用鋤頭鋤掉會省力些。」
- 又有人說：「用火燒最為徹底。」
- 哲學家站起來，說：「要想除掉曠野裡的雜草，不是用手拔，不是用鋤鋤，也不是用火燒，方法只有一種，那就是讓莊稼花園佔據這片曠野。」



天大有大美，而不言～莊子

- 席慕蓉說：「如果一個孩子在他的生活裡沒接觸過大自然，譬如摸過樹的皮、踩過乾而脆的落葉，我就沒辦法教他美術，因為，他沒有第一手接觸過美。」
- 龍應台說：「上一百堂美學的課，不如讓孩子在大自然裡行走一天；講一百次文學寫作技巧，不如讓他在市場裡弄髒自己的褲腳。玩，是天地之間學問的根本。」



小樹老師，綠手指團隊

- 嘉義縣太保市美術老師盧銘世，曾在法國，相遇一片美麗森林，勾起童年回憶。
- 回臺灣後，他許下心願，要沿著北回歸線種下兩千株樹苗。2000年起，綠手指團隊已經完成100多件，穿梭嘉義20多個鄉鎮，打造出100個美感角落。
- 雲林古坑78歲阿公帶著成群兒孫，投入團隊，更將畢生積蓄7甲土地全數捐出。
- 我們都可以成為花婆婆



你想讓上天給我們什麼？

- 1972年，新加坡旅遊局向李光耀總理報告：「我們不像埃及有金字塔；不像中國有長城；不像日本有富士山。除了一年四季直射的陽光，什麼名勝古蹟都沒有。」
- 李光耀批了一行字：「你想讓上帝給我們多少東西？陽光，陽光就夠了！」
- 利用豐沛陽光，種花植草，成為世界著名「花園城市」，觀光貿易總額在亞洲名列前茅。



想贏，要先認輸～荷莉貝瑞

- 2002年，黑人女星荷莉貝瑞，得到奧斯卡金像獎影后，同年卻入圍「金酸莓獎」最爛女主角。
- 她竟然盛裝出席，對著媒體說：「從小，媽媽就告訴我，想贏，要先認輸，一個不敢接受失敗的人，也沒有權利接受成功的機會。」
- 現場響起如雷的掌聲。
- 兩個寺廟的和尚們



因為分享，所以快樂

- 上海到倫敦怎麼去才好玩？這是上海一家電器公司有獎徵答題目。
- 回響熱烈，答案如雪片般飛來，答案無所不包，創意無奇不有。決選結果出乎意料：由一個小學生雀屏中選。
- 他的答案很簡單：「跟好朋友一起去最好玩。」評審一致評價：分享的快樂，遠勝過獨自的擁有。
- 團隊合作的幸福感



格局決定結局、態度決定高度

- 瑞典叫諾貝爾的男孩。小學時，一直是班上第二名，柏濟永遠第一。一次，柏濟生了大病，請了長假。
- 同學說：「柏濟生病了，以後第一名非你莫屬！」諾貝爾並不沾沾自喜，反而將完整筆記，送到柏濟家中。學期末，柏濟還是第一，諾貝爾依舊第二。
- 諾貝爾長大，成為卓越化學家，發明火藥而致富。死後，捐出財產，成立諾貝爾獎。正是「格局決定結局、**態度**決定高度」。



道，在溝渠便溺間～莊子

- 日本女大生野田聖子，暑假到東京帝國飯店打工，第一份差事，是掃廁所，不到一週正想提出辭呈，
- 看到一位老婦人專注敬業刷洗馬桶後，竟舀起一杯馬桶水一飲而盡，老婦人以卑微工作為傲，使她重新思考自我定位及對工作的投入。
- 她畢業後進入飯店工作，成為晉升最快的員工，之後踏入政壇，如今成為日本內閣總務大臣。





症頭三：原則？ / 聽話？

- 老鷹的背景應該是天空？還是動物園的籠子？
- 海豚的舞台應該是大海？還是海洋樂園的池子？

- 我們永遠要自己**不要輸在起跑點**，
- 卻忘了**終點在哪裡**？要**往哪裡跑**？**為什麼而跑**？
- 於是最後，**都輸在終點**！



症頭四：我願意.....



多少人
能熬過那3公分？



症頭五：美好關係如何將心比心？

- 沒有解不開的事情，只有過不去的心情
- 解決事情前，先解決心情
- 切割情緒，歸還你的部分～
- 我們可以不要再情緒勒索～冷熱暴力，彼此傷害
- 你有你青春期的驕傲，我有我更年期的自在！
- 其實，我們都一樣脆弱，一樣需要「被愛」！



症頭六：我該怎麼好好溝通？

■藥方：

■肯定五錢

■祝福七錢

■陪伴一兩

■傾聽三兩

■靜水五碗

■溫火熬煮三年

■藥方：

■累的時候，可以

■傻一點瓜

■鬆一點餅

■寬一點心

■甜一點嘴

■撒一點嬌



我們相信

- 人性很美卻常受苦
- 人會受創也能康復
- 人渴望的「親密」與「良善」需要學習
- 每一個現代人都有機會把生命經營得更好







SUNSHINE L03780

