

《心理安全感的力量》作者Amy C, Edmondson在這本書中分享了多年來研究的理論，也配合許多的實例來做驗證跟討論，近期在全球媒體中層出不窮的暴衝行為，看見大家對社會政治、經濟，個人的未來缺乏心理安全感。

因此想與大家一起來探討，「心理安全感」如何影響著我們日常的工作展現。職場心理安全感指在工作環境中，員工感到可以毫無顧忌地表達自己，提出問題和意見，而不會因為錯誤或批評而受到懲罰或羞辱。

這樣的安全感並非單指溫和氛圍，而是一種深層文化，讓人們願意揭露問題、承認錯誤、挑戰現狀，進而促進組織學習與成長。

若欠缺心理安全感，員工往往因擔心被責怪而選擇沉默，導致問題被掩蓋甚至擴大。這樣的防備心理不僅削弱行政效率，也限制創新與改善。



心理安全感對職場的五大正面影響

- 壓力和焦慮：

在一個有心理安全感的工作環境中，員工感到更少的壓力和焦慮。因為他們知道自己可以自由地表達觀點和意見，不會因為犯錯而受到懲罰或責備，這減少了工作中的心理壓力。

- 自信心和自尊心：

增強個人的自信心和自尊心，感到自己的意見和貢獻受到重視，這有助於提升自我價值感和工作滿意度。

- 團隊合作：

願意參與團隊合作和分享信息。有助於建立更強的團隊凝聚力和合作精神，從而促進整個團隊的情緒和工作表現。

- 情緒管理：

更容易管理和表達自己的情緒。這種環境允許員工在面對挑戰或困難時尋求支持和幫助，從而更有效地處理情緒問題。

- 提升創造力和創新：

鼓勵夥伴提出創新和創意，不怕失敗或被批評。這有助於激發個人的創造力和問題解決能力，從而提升工作滿意度和成就感。

總之，職場心理安全感對個人情緒有積極的影響，能夠促進個人的心理健康和整體工作表現。為個人創造一個支持性和包容性的工作環境。

在日常工作環境中，增強心理安全感是非常重要的。以下具體的方法和建議，可以支持個人和組織共同努力，營造更安全的心理環境：



案例一：錯誤通報的選擇

- 情境：

小娟是民政單位的承辦人，初次處理大型資料彙整，誤植報表數據導致全局資料錯誤。

- 低心理安全情境：

選擇不通報，試圖偷偷修正，結果問題擴大，遭主管責備與紀錄。

- 高心理安全情境：

立即通報錯誤，主管指導修正並於晨會說明「錯誤是學習機會」，改善全科室流程。

- 心理專業觀點：

當錯誤可以被討論而不是被懲罰，組織才能真正修正與預防，也讓員工從焦慮中回歸穩定。

案例二：情緒壓力與支持系統

- 情境：

阿成是人事單位職員，長期照顧失智母親，近來常健忘、情緒低落，但害怕請假被貼上「不穩定」標籤。

- 低心理安全情境：

持續壓抑，導致行政錯誤增加，被誤認為能力下降。且不敢使用單位心理諮商資源，害怕被貼標籤，認為是個人問題。

- 高心理安全情境：

主管主動關心，提供彈性排班並轉介心理師。阿成穩定恢復後，更加投入工作與團隊。

- 心理專業觀點：

心理安全讓人知道「可以脆弱也會被支持」，這正是工作穩定運作與永續人力的根本條件。

職場心理安全感的建立，可以透過個人和組織共同努力，營造更安全的心理環境。建立心理安全感不僅是個人情緒舒緩的策略，更是團隊能否良性運作與持續進化的文化根基。當組織中的每一個人能夠感受到安全、被支持、被傾聽，這個組織也將展現出更高的彈性與韌性，面對挑戰時不容易崩潰，而是能持續優化。
以下是幾個方法來幫助自己和組織共同發展心理安全感：

對個人的建議

1. 積極溝通：
- 勇於表達自己的想法和感受。
- 以開放的心態聆聽他人的意見。
2. 建立信任關係：
- 與同事建立互相信任的關係，支持彼此。
- 參加團隊活動，加強與同事的聯繫。
3. 尋求反饋：
- 主動尋求建設性的反饋，了解自己的優勢和需要改進的地方。
- 接收反饋時，保持開放和謙虛的態度。
4. 自我照顧：
- 保持良好的工作與生活平衡，確保充足的休息和娛樂。
- 培養積極的心態，並學習管理壓力和情緒的方法。

對團體的建議

1. 創建開放的溝通環境：
- 定期舉辦開放討論會議，鼓勵夥伴提出建議和反饋，讓夥伴有機會自由表達意見。
2. 提供支持和資源：
- 提供心理健康支持，如諮詢服務和壓力管理課程。
3. 領導以身作則：
- 展示開放、誠實和透明的行為。
- 承認自己的錯誤，有助於夥伴感到犯錯也是可以接受的。
4. 培養包容性的文化：
- 推動公平和公正的政策，尊重不同背景和觀點的夥伴，避免偏見和歧視。
5. 建立明確的溝通渠道：
- 建立匿名反饋機制，讓夥伴在不擔心報復的情況下表達意見和擔憂。

通過上述措施，個人和團體可以共同努力，
創造一個更加安全和支持的工作環境，
這不僅有助於增強心理安全感，
還能提升整體工作效率和滿意度。

聯絡我們：
(02) 2731 - 9731
台北市忠孝東路三段54號4F-1
忠孝新生捷運站3號出口1分鐘