



# 如何管理工作中的 變革與擾斷

許多工作場所可能會受到變革（例如修改流程或技術）和擾斷（例如極端天氣事件）的影響。

請點選此處閱讀  
完整版指南



## 要點

- ➔ 變革管理不善，可能會影響組織中所有人的心理健康。
- ➔ 組織能在變革前、變革期間和變革後為員工提供支援。
- ➔ 您可以在組織層面和團隊層面採取一些行動。

變革管理不善，可能會影響組織中所有人的心理健康。

這可能會弱化行動能力，增加不滿和疏離感，甚至降低人們對工作的投入程度。對變革進行有效管理能支持人們的心理健康和整體福祉，進而提高組織績效。[完整版指南](#)概述了您可以在組織和團隊層面採取的措施。

工作場所的變革是使事情變得不同的過程，例如：修改流程、結構、技術或策略。

擾斷是指會永久影響做事方式的改變。擾斷通常發生在意料之外，是由來自組織外部的情况所引起的。

組織可以在變革和擾斷週期的三個階段為員工提供支援：

變革與擾  
斷發生之前

為復原做好準備



發展具抗擾斷能力的組織

變革與擾  
斷期間

應對心理健康問題帶來的影響

變革與擾  
斷發生之後

提供支持以協助復原



## 變革與擾斷發生之前： 為復原做準備

此階段與為復原做準備有關。請確保您已做好相關準備，如此您才不會對危機期間出現的心理健康問題感到手足無措。

### 在組織層面：

- 預測重大變革和擾斷事件，並針對該事件的特徵制定相關計畫（例如：能消除潛在社會心理危害的行動）。
- 制定與心理健康和擾斷相關的具體政策，並儘可能調整其他政策。
- 培養領導者和員工的能力，使他們具備解決問題、自我管理和團隊合作的技能。

### 在團隊層面：

- 充分了解您的團隊成員，使您能夠及時察覺異狀並做出適當回應。
- 培養開放式溝通的文化，讓人們能分享彼此的想法和擔憂。



## 變革與擾斷期間： 應對心理健康問題所帶來的影響

此階段的目的是在受變革與擾斷直接影響的期間支持人們的心理健康。所有變革都需要良好溝通，領導者必須隨時留意團隊成員的適應狀況。部分事件可能會需要特定的創傷知情照護和心理健康專業人員的支持。

### 在組織層面：

- 實施在變革與擾斷發生之前創建的計畫。
- 使用雙向溝通管道提供相關資訊和最新消息，並確保訊息簡單、可信、一致且及時。
- 為領導者提供保護和促進團隊成員心理健康所需的工具和資源。

### 在領導者層面：

- 照顧好自己的心理健康並進行良好的自我保健。
- 與團隊溝通時請儘可能保持冷靜，並優先考慮積極的應對策略。
- 為促進團隊心理健康的行為樹立榜樣。

### 在團隊層面：

- 確保人們的基本安全需求得到滿足。
- 以團隊成員在行為和樣貌上的改變作為了解員工狀態的契機。
- 提高人們對可用支援的認識，消除阻礙，預留時間，使所有人能根據需要來獲取支持。
- 透過現有的工具和通知，使所有團隊成員能接收全組織範圍的訊息。



## 變革與擾斷發生之後： 提供支持以協助復原

此階段為處於各種心理健康狀態的人提供復原支持。

### 在組織層面：

- 評估您在變革計畫中所處的位置，並識別新的或持續的心理危害。
- 確保員工了解變革對其日常工作的影響。
- 考量彈性的工作方式，並儘可能給予工作自主權。
- 與領導者和員工討論應如何落實在擾斷事件中學到的「經驗教訓」。

### 在團隊層面：

- 保持暢通且有效的雙向溝通管道。
- 確保所有人了解可利用的支持選項。
- 透過儀式承認來自過去的挫敗感（例如舉辦活動向舊有的工作方式「說再見」）。
- 積極鼓勵並親自示範自我照顧。



如果您或您認識的人需要支持，請前往 [緊急幫助頁面](#) 查看您可聯繫的支援服務列表。如有緊急情況，請致電 000。