

團體實務技巧練習-傾聽、同理與回饋

「昨天真的是一場過山車，我從一早起床到晚上睡覺，情緒完全像是被不同的線牽著走，現在回想起來還覺得好像過了一個禮拜那麼長。

早上六點多，我的鬧鐘響的時候，我本來還想要再賴床個五分鐘，結果我突然想起來，昨天睡前有答應自己要早起去買那家新開的早餐店。因為聽同事說那邊的飯糰超好吃，每天都排隊，而且如果太晚去就會賣光。我心裡掙扎了一下，最後還是爬起來了。到店裡的時候，真的已經有小小一條人龍在排隊，結果老闆娘看到我，竟然直接笑著說：『是不是要一份鮭魚飯糰？』我整個人嚇到，因為這才是我第二次去耶！沒想到她還記得我第一次點的口味。那一瞬間，我心裡真的覺得很溫暖，好像在這個冷冷的早晨被特別照顧了一樣。我抱著飯糰走出去的時候，還在心裡默默想：『哇，今天應該會是很順利的一天吧。』

可是才剛到公司，完全不是那麼回事。八點半剛坐下來，主管就丟了一封很長的 LINE 訊息給我，說上週交出去的那份報告裡有幾個小地方出錯了，雖然不是致命錯誤，但

偏偏客戶很敏感，有些細節都被挑出來，還說要我們改正。主管雖然語氣沒有特別嚴厲，可是我自己看完就覺得超級丟臉。因為那份報告我花了好多時間檢查，結果還是被挑出錯誤，好像代表我根本不夠細心。當下我真的覺得很懊惱，有一種『我是不是不適合做這個工作』的感覺。雖然主管沒有直接罵我，但我腦袋裡就開始想像各種糟糕的劇本，什麼升遷沒希望啊，或是同事會不會背後笑我之類的。我自己越想越難過，連剛剛那個飯糰的開心感覺都被沖掉了。

偏偏這一天還沒有結束。中午本來想要好好吃個午餐，結果同事突然跑過來，說下午臨時要有一個簡報會議，因為客戶提早來了，他拜託我幫他把數據整理成表格，還要加一些圖表。老實說，我自己的工作早就已經排滿了，而且主管的那份報告也等著要改，但當下我完全不敢拒絕，因為怕大家覺得我不合群，或者認為我只顧自己、不幫忙。結果我硬著頭皮答應下來，心裡卻超焦慮，一邊吃著便當一邊在想：『到底要先做自己的報告修改，還是先幫他弄簡報？』我的腦袋整個打結，心跳一直很快，好像怎麼都冷靜不下來。

下午的時候就更慘了。我一邊修改自己的東西，一邊又要切換去幫同事調資料，結果一直覺得時間不夠用。明明只是坐在電腦前，可是感覺好像跑馬拉松一樣，腦袋和心臟都在加速。我甚至還一直看時間，五分鐘就看一次，想說『糟了，來不及了』。同事還跑過來問我『好了沒？』我更覺得壓力山大。那種焦慮感真的很難形容，好像整個人卡在一個又小又悶的房間裡，隨時都要爆炸。

好不容易熬到下班，我本來以為可以鬆口氣，結果手機又響了。是家裡打來的電話，說媽媽今天身體有點不舒服，叫我回家時幫她買藥。雖然我心裡很擔心，但我也很疲憊，當下真的有一種快要崩潰的感覺。我一邊急著去藥局買藥，一邊還要想著晚上回去還要改完那份報告。