

週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

2017-10-02
By Rick boxx

同理心不可估量的價值

德州一間大醫院花了一千六百五十萬美元蓋了一座頂級工藝的醫學大樓。但醫院的員工卻驚訝地發現，大手筆的投資只讓病人的滿意度增加 1%。醫院執行長告訴華盛頓郵報，他們做了一個研究，希望能找出造成不滿意的原因，而研究結果顯示病人更在意的是同理心。

為了要改善這種狀況，醫院決定要採取一個果斷的步驟來改正這個問題。他們開始了一個新的訓練，舉辦了僕人訓練給所有的員工，並且給員工更多職權，不用一一上報主管就能滿足病人的需要。

僕人訓練以及重塑醫院的工作環境的效果很顯著。一段時間之後，病人的滿意度提升到 90%。因為工作人員已經學到要把更多把焦點放在關心病人和他們的需要上，而不只是完成自己的工作而已。病人能感受到被關心和重視，而自己不只是一個在病房無名的醫學案例而已。

在聖經的詩篇第六十九篇二十節裡面，詩人說到：「辱罵傷破了我的心，我又滿了憂愁。我指望有人體恤，卻沒有一個；我指望有人安慰，卻找不著一個。」人需要別人同理他，古今皆同。當一個人生病躺在醫院的病床上，或是做完手術躺床復原時，他們需要的不是醫術高超的治療，而是別人對他們的關心以及同理他們的痛苦和害怕。

不只在醫療機構裡，人們期待同理心。在大部分的職場上，客戶也在找真正關心他們需要的人。無論是買車、評估電腦軟體系統、出租辦公室空間或是選擇一個重要活動的地點。對顧客表現出真誠的友誼的人大部分都能夠得到客人忠心的支持和惠顧。

本文版權為正直資源中心 (Integrity Resource Center, Inc.) 所有。本文獲得授權改編自「瑞克·博克思的正直時刻 *Integrity Moments with Rich Boxx*」。這系列的文章是以一個基督徒的觀點評論職場的正直議題。全文翻譯出自台灣總會。

由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放

地址: 香港九龍彌敦道 580G-K 號彌敦中心 9 樓 905 室 Tel: (852) 2805-1923 Fax: (852) 3747-6218

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: www.cbmc.org.hk

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>

週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

以下是聖經告訴我們，如何對我們所呼召服事的人(工商和專業人士)培養同理心：
第一、從他們的角度看事情。問問自己，如果你是病人或是客人，你希望怎樣被對待？你希望怎樣被對待，就用相同的態度去對待你的客戶，耶穌告訴我們這是不變的金律：「*所以，無論何事，你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人，因為這就是律法和先知的道理。*」(馬太福音 7 章 12 節)。

第二、把自己的利益放一邊，把注意力放在別人身上。我們每個人某種程度都是自私的，要把注意力轉移到別人身上需要努力和刻意地練習，如果希望顧客滿意，這是一定要做的。「*凡事不可結黨，不可貪圖虛浮的榮耀；只要存心謙卑，各人看別人比自己強。各人不要單顧自己的事，也要顧別人的事。*」(腓立比書 2 章 3-4 節)。

本文版權為正直資源中心 (Integrity Resource Center, Inc.) 所有。本文獲得授權改編自瑞克·博克思的正直時刻 Integrity Moments with Rich Boxx。這系列的文章是以一個基督徒的觀點評論職場的正直議題。更多相關訊息請上 www.integrityresource.org。瑞克的新書「非典型企業」(Unconventional Business) 提供了五個用神的方式來使企業成長的關鍵。

分享討論

- 一、如果你發現自己的公司或是組織的顧客滿意度很低，你會如何反應？你會採取甚麼樣的步驟來處理這個問題嗎？
- 二、處理人的問題不容易，我們也不可能討好每一個人。如果我們沒有辦法控制客戶要怎麼想，又為什麼要在意顧客滿意度呢？
- 三、在職場上，我們要如何定義「同理心」？要如何對我們的客戶、同事、零售商或是供應商有同理心呢？
- 四、為什麼我們有時候做不到「己所不欲勿施於人呢」？我們要如何才能做到？

本文版權為正直資源中心 (Integrity Resource Center, Inc.) 所有。本文獲得授權改編自「瑞克·博克思的正直時刻 Integrity Moments with Rich Boxx」。這系列的文章是以一個基督徒的觀點評論職場的正直議題。全文翻譯出自台灣總會。

由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放

地址: 香港九龍彌敦道 580G-K 號彌敦中心 9 樓 905 室 Tel: (852) 2805-1923 Fax: (852) 3747-6218

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: www.cbmc.org.hk

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>

週一嗎哪 午間查經分享祈禱會

如想要閱讀更多關於這個主題的經文，請參考以下內容。

箴言 15 章 30 節、

15:30 眼有光，使心喜樂；好信息，使骨滋潤。

箴言 20 章 28 節、

20:28 王因仁慈和誠實得以保全他的國位，也因仁慈立穩。

箴言 22 章 1,4 節、

22:1 美名勝過大財；恩寵強如金銀。

22:4 敬畏耶和華心存謙卑，就得富有、尊榮、生命為賞賜。

箴言 27 章 23-27 節

27:23 你要詳細知道你羊群的景況，留心料理你的牛群；

27:24 因為資財不能永有，冠冕豈能存到萬代？

27:25 乾草割去，嫩草發現，山上的菜蔬也被收斂。

27:26 羊羔之毛是為你作衣服；山羊是為作田地的價值，

27:27 並有母山羊奶夠你吃，也夠你的家眷吃，且夠養你的婢女。

箴言 28 章 2 節

28:2 邦國因有罪過，君王就多更換；因有聰明知識的人，國必長存。

使徒行傳 20 章 35 節

20:35 我凡事給你們作榜樣，叫你們知道應當這樣勞苦，扶助軟弱的人，又當記念主耶穌的話，說：『施比受更為有福。』」

羅馬書 12 章 10 節

12:10 愛弟兄，要彼此親熱；恭敬人，要彼此推讓。

本文版權為正直資源中心 (Integrity Resource Center, Inc.) 所有。本文獲得授權改編自「瑞克·博克思的正直時刻 *Integrity Moments with Rich Box*」。這系列的文章是以一個基督徒的觀點評論職場的正直議題。全文翻譯出自台灣總會。

由香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd) 逢週一發放

地址: 香港九龍彌敦道 580G-K 號彌敦中心 9 樓 905 室 Tel: (852) 2805-1923 Fax: (852) 3747-6218

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: www.cbmc.org.hk

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格 <http://www.cbmc.org.hk/images/download/online-offer.pdf>
