

【通告】建立更友善的溝通橋樑：「職場友善辦公室」試運作啟動與作業準則說明

各位中研院的研究與行政同仁，大家好：

在追求卓越學術研究的過程中，我們難免會因立場不同、資源分配或溝通視角差異，而在工作場域中面臨摩擦與壓力。為了在正式的行政程序之外，提供大家一個安全、隱密且具建設性的求助與對話管道，院方即日起成立「職場友善辦公室」(Office of Mediation)，將於 115 年 3 月 31 日開始第一階段的試運作。

我很榮幸擔任首任的調解人(mediator)。關於我的介紹，請看辦公室網頁的[調解人介紹]。在您決定與本辦公室聯繫之前，為了保障您的權益並讓您了解我們的運作模式，請先閱讀以下的核心作業準則與程序：

📍 我的角色：我是誰？能為您做什麼？

我是一位獨立、中立的第三方橋樑。當您遇到不知道該如何處理的職場人際衝突、跨部門溝通僵局、或對內部程序的疑慮時，我可以傾聽您的困境、協助釐清問題癥結，並在您授權的前提下，居中進行非正式的協調。

請注意，我不是法官，也不代表院方或任何一方的立場。我無權進行正式調查或下達懲處，我的職責是促成對話、尋求共識，並為院方發掘系統性的改善空間。

📍 四大核心原則（我們對您的承諾）

1. **絕對保密 (Confidentiality)**：這是本辦公室的基石。除有遭受具體的人身安全威脅或有具體事證的重大舞弊外，未經您的明確同意，我絕對不會向您的主管、同事或院內任何單位透露您的身分與談話內容。
2. **客觀中立 (Impartiality)**：我不偏袒任何一方。我的目標是促成公平的程序與對話，而非判定誰對誰錯。
3. **非正式申訴 (Informality)**：來找我談話，不等於提出正式申訴。本辦公室不會留下任何具名的案件紀錄檔，也不取代院內現有的正式申訴或救濟管道（如性騷擾申訴處理調查委員會、職場霸凌申訴處理委員會、倫理委員會、申訴評議委員會、關懷中心等）。
4. **自願參與 (Voluntary)**：所有的諮詢與調解都基於自願。任何人皆不得強迫他人參與調解，您也有權隨時中止對話。

📍 案件受理與分流原則：鼓勵單位內先行協調

本院各研究所、中心與學程，是最了解同仁日常運作與生態的基層單位，許多日常摩擦往往能透過單位內部的溝通獲得最迅速的解決。為避免資源重疊，我們鼓

勵大家在遇到困難時，優先尋求您所屬單位內部（如：直屬主管、單位行政室或所內協調機制）的協助。

然而，我們也完全理解，在某些特殊情況下（例如：爭議對象即為單位主管、涉及跨單位衝突、或是您對內部反應感到擔憂與不安全），您可能無法或不便在單位內提出。無論您是否已嘗試過單位內部的溝通，本辦公室將隨時為您敞開大門，提供獨立且保密的第三方協助。

在關注職場議題的同時，您的心理健康同樣重要。若您的困擾涉及**個人情緒調適、心理壓力緩解、心理創傷或自我覺察**，建議您尋求本院【關懷中心】的專業協助。那裡提供一個專注於『內在修復』與『情緒梳理』的安全空間，陪伴您重建心理韌性。

📍 服務時間與預約方式

本辦公室目前為試運作階段，我的駐點服務時間暫定為**每週兩個半天**(請至網頁下方[預約時間]查看每週的服務時間)。請事先透過本辦公室網頁或我的專屬信箱預約。為保護您的隱私與資訊安全，預約只需簡短說明您的姓名、所屬單位（如某研究所/中心）、以及職位（如 PI、博士後、學生或行政同仁）即可。請絕對不要在信中詳述任何爭議細節或案情，所有細節我們當面保密討論。

📍 調解的標準程序（走進辦公室後會發生什麼事？）

如果您決定尋求協助，我們通常會經歷以下步驟：

- **第一步：安全諮詢與釐清。** 我們會在一個隱密的空間會談。我首先會告知我們的保密措施與諮詢調解程序，我會傾聽您的情況，並分析目前可行的處理選項。
- **第二步：決定介入策略與專業協作。** 依據您的意願，您可以選擇：
 - **自我賦權：** 我協助您沙盤推演，由您自己回去與對方溝通。
 - **穿梭外交：** 您授權我分別與對方談話，作為雙方的傳聲筒，尋求交集（雙方不見面）。
 - **正式調解：** 在雙方皆同意且承諾保密的前提下，我安排並主持一場面對面的溝通會議。

另外，院方目前已延攬多位具備專業調解資格的人士提供服務；若我衡量您的個案狀況，認為由特定專業背景的調解人介入更為契合，我會在**完全徵得您明確同意**的前提下，將案件妥善轉移給該位專業人士接手處理。

- **第三步：結案或協助評估其他替代方案。**若達成共識，將予結案，資料不留存；若調解不成，我會協助您評估其他替代方案。但我會將案件性質及調解過程作去識別化的簡短摘要，以提供院方做系統性的檢討。

📍 與您共同成長：關於「試運作」階段的說明

中研院的組織文化多元且深厚，沒有一套放諸四海皆準的模版。因此，本辦公室目前採取「試運作」模式。我們將在實際協助大家的過程中，逐步累積經驗、滾動式調整作業流程。在運作一段時間後，我們會將這些寶貴的實務經驗，轉化為未來正式立法的建制規章。

您的每一個回饋與信任，都是幫助中研院打造完善溝通制度的重要基石。

如果您目前正面臨一些職場上的溝通困擾，或者只是想找個安全的第三方「釐清思緒」，歡迎隨時與我聯繫。

【聯絡與預約資訊】

- **專屬信箱：**mediator1atsinica@gmail.com [來信請填寫聯絡信箱或其他聯絡方式，勿在信中詳述敏感案情]
- **電話：**02-2789-8861(請於調解人服務時間內來電)
- **辦公室位置：**本院環境變遷研究大樓3樓A區3018、3019、3020室
- **「職場友善辦公室」網頁：**<https://mediation.sinica.edu.tw/>

期待能與大家共同營造一個更健康、友善、且具備高度自我修復能力的研究與工作環境。

孫以瀚 敬上

中研院 職場友善辦公室 首任調解人

2025.3.27