

「非常同事」——協助及關懷非一般員工 網上問卷調查發佈會

【管理層介入未到位，為公司帶來負面衝擊，顧問呼籲提供協助與關懷】

職場生態充滿著複雜多樣性，難免會遇到與別不同、奇怪、甚至令你費解的同事。如果這些「非常同事」令人產生負面感覺，他們對公司有甚麼影響？同事及管理層怎樣回應當時人？當事人獲得關心還是遭到排擠呢？

基督教家庭服務中心之「盈力僱員服務顧問」與 Recruit 於 2018 年 12 月至 2019 年 1 月，進行網上問卷調查，共訪問了 807 名打工仔，調查甚麼類型的人於工作間最為「非常」。結果發現，有頭皮、臭味等衛生問題的人，最令人卻步；而把工作間視作家一般，在公司唧暗瘡、敷 mask，以及爆粗、掙 file 的躁底人士，同樣令人無奈。

「不雅衛生狀況」、「公司住家化」與「躁底」屬三大非常特質

是次調查預設了 12 種「非常同事」，讓受訪者評分。調查發現，最不被接受的「非常同事」屬「不雅衛生狀況」，接受程度得分只得 1.18 分（附表一）。受訪者認為與他們相處會產生困難，與之共事最令人卻步。

衛生問題同事成榜首，其次是「公司住家化」與「躁底」的同事，兩者同樣排名第二，他們的接受程度評分均只獲得 1.57 分（附表一）。同事將公司視作屋企，可能是歸屬感的表現，但如果在辦公室處理極度私人的事情，則明顯過界，令人反感；而「躁底」同事的特徵是時常於公司發脾氣、指罵他人，甚至狂爆粗口，把工作問題升級，小事化大。

三大最難頂「非常同事」

*受訪者就對「非常同事」的接受程度的平均值評分：0 分—完全不接受，5 分—完全接受

「非常同事」類型	難頂排名	接受程度評分*
不雅衛生狀況 (如濃烈體味、有頭皮、口臭、尾指甲特長、撩鼻屎等)	1	1.18
公司住家化 (如剪指甲、唧暗瘡黑頭、敷 Mask，食重口味嘢等)	2	1.57
躁底 (如經常大發脾氣、指罵同事等)	2	1.57

其餘 9 類「非常同事」包括：妄想被加害、亢奮、灰爆、偏執、慌失失、強迫行為、枱面極度凌亂、非一般打扮、獨行俠

同事多數迴避合作 影響工作效率和士氣

與「非常同事」共事既然別有一番感受，該如何回應才好？與「非常同事」有共事經驗的受訪者，大多表示會「迴避／避免同佢合作」，是最普遍的回應策略，例如面對「不雅衛生狀況」及「妄想被加害」的同事，分別有 74.7% 和 65.8% 受訪打工仔會以「迴避／避免同佢合作」來應付（附表二）。

團隊成員傾向用「時運高」心態對待「非常同事」，也許他們認為別人的「非常」情況與己無關，不應介入，亦可能是根本有心無力，無從協助，唯有在工作間減少與他們接觸。

「非常同事」對公司帶來負面影響，尤其是打擊了「團隊士氣」及「工作效率」，例如 84.3% 的受訪者表示「灰爆」會打擊「團隊士氣」，76.8% 受訪者認為「慌失失」會影響「工作效率」（附表三）。因此，公司應該盡快協助及關顧「非一般員工」。

管理層離地介入 與員工期望有落差

受訪者表示，除了「枱面極度混亂」外，管理層「有需要」處理所有「非常同事」的問題（附表四）。可見，打工仔認為支援「非常同事」是管理人員的責任。

然而，受訪者認為，管理層對大部分情況零行動。在 12 項「非常同事」中，有 11 項以「無行動」作常用手法，基本上以「佛系精神」回應問題。對於最「不需要」管理層介入的「枱面極度混亂」，管理層竟然「有行動」，積極透過「勸喻」（44.8%）處理問題。如此情況，可能反映管理層只對「枱面混亂」這些客觀、又顯然而見的問題才有辦法處理（附表五）。

管理層的做法與同事的期望完全脫軌，因此他們對管理層的介入支援滿意程度很低，普遍低於 2 分，屬於「不滿意」級別。然而，細看個別受訪者的評分，以上的滿意度會因為職級而截然不同。屬高層的受訪者對管理層介入「非常同事」情況的滿意度竟然全部超過 2 分，每項評分都高於中層、基層／前線人員，以及整體的平均值。例如高層認為支援「慌失失」及「妄想被加害」的滿意度達 2.92 分及 3 分（附表六）。

以上調查反映，或許高層人士有責任支援「非常同事」，故較明白管理層的難處，因此評分較寬鬆；而中下層員工的著眼點是問題能否改善，滿意度之低反映了「非常同事」問題未有明顯緩和，甚或他們未能感受到上級的努力，令不同職級的滿意程度出現很大落差。

顧問建議

1. 關懷「非常同事」背後問題

如「不雅衛生」、「躁底」等的非常情況，背後可能隱藏著性格、壓力甚至創傷等其他原因。同事及管理層都需要關注這類員工背後的問題並給予支援。

2. 促進公司關愛文化

面對「非常同事」，切勿將對方妖魔化。作為同事或上司要體諒和關懷，協助員工渡過難關，身邊人亦要注意言辭，以免同事情緒再受打擊，更應避免涉及冒犯及歧視的說話。

3. 管理層要有「膊頭」

我們建議管理層「貼地」了解民情，多與前線同事溝通，留意工作表現，更要注意氛圍情緒。發現有「非常同事」，便應主動介入，關注同事的想法及滿意程度，讓員工感受管理層的承擔。

4. 加強團隊和諧溝通

公司可定期舉行「和諧溝通」、「團隊建設」等培訓活動，讓員工學習正面及理性表達感受，避免挑剔或指責，成為他人眼中的「非常同事」；同時，如員工能技巧地反映有關「不雅衛生」、「住家化」等難以啟齒的問題，不傷害對方之餘，並能給予同事關懷協助。

5. 引入職場輔導服務

如同事遇上壓力或精神健康問題，管理層難以協助。我們建議公司引入專業的僱員輔導服務作為關愛措施，讓「非常同事」的情緒能盡快得以介入和疏導，避免影響公司的士氣和生產力。

6. 員工要自律忌過火

為了增加僱員歸屬感，有公司會容許打工仔於工作間處理私人事務。但僱員亦應自律，避免進行有關個人衛生護理、有濃烈氣味等的自私行為。如果影響工作環境及公司形象，此類彈性會隨時被收緊，與管理層的關係亦會變得緊張。

傳媒查詢：

基督教家庭服務中心

企業傳訊組傳訊經理陳淑嫻小姐

電話：2950 5815 / 9869 8638 電郵：vicki_chan@cfsc.org.hk

盈力僱員服務顧問市務經理李綽姿小姐

電話：2757 6732 / 9374 8134 電郵：twiggy_lee@vital.org.hk

盈力僱員服務顧問簡介：

「盈力僱員服務顧問」是基督教家庭服務中心轄下單位，自 1993 年開始服務，今年已踏入第 26 年。盈力為不同政府部門、公營機構及私人企業提供僱員輔助計劃 (EAP)、職場培訓及管理顧問服務，目的是為職場注入健康、活力的色彩，從而提升僱員的生活質素及生產力。是香港唯一獲人力資源管理學會頒發「卓越僱員服務及健康服務機構獎」的 EAP 服務提供者。

盈力僱員服務顧問網址：www.vital.org.hk

「非常同事」—協助及關懷非一般員工
網上問卷調查

附表一：受訪者對非常同事的接受程度 (0:完全不接受; 5:完全接受)

	不雅衛生狀況	1.18
	公司住家化	1.57
	躁底	1.57
	妄想被加害	1.68
	亢奮	1.90
	灰爆	1.95
	偏執	2.30
	慌失失	2.32
	強迫行為	2.61
	枱面極度凌亂	2.88
	非一般打扮	3.02
	獨行俠	3.28

附表二：就你遇過的「非常同事」，你有何回應策略？（可選多項，以百分比顯示）

	非一般打扮	不雅衛生狀況	獨行俠	枱面極度混亂	公司住家化	強迫行為	偏執	灰爆	躁底	亢奮	慌失失	妄想被加害
迴避／避免同佢合作	49.6	74.7	61.4	26.4	44.5	63.3	55.3	47.2	63.2	62.9	33.5	65.8
協助／教導	21.5	16	35.2	46	22	20.8	21.6	51.5	23.7	18	69.2	29.8
啞忍	47.1	38.6	21.6	30.7	41.4	40.8	40.5	26.2	28.9	39.8	18.9	25.5
向上司反映	14.9	17.3	15.9	16.6	20.9	28.3	21.1	15.3	30.5	19.9	21.6	33.5
申請調職／辭職	3.3	0.9	3.4	1.8	3.7	10	16.3	3.1	9.7	4.7	3.8	8.1
報復／杯葛	3.3	3.7	6.8	1.8	4.2	6.7	7.4	1.3	9.2	6.6	1.6	11.2
回答人數 (接受程度 0-2 分)	121	324	88	163	191	120	190	229	380	256	185	161

附表三：此非常同事嘅行為對公司有冇帶來以下影響？（可選多項，以百分比顯示）

	非一般打扮	不雅衛生狀況	獨行俠	枱面極度混亂	公司住家化	強迫行為	偏執	灰爆	躁底	亢奮	慌失失	妄想被加害
無影響	16.5	16.7	20.5	23.3	20.9	10	17.9	8.7	6.1	21.9	13	6.2
影響團隊士氣	55.4	53.7	69.3	28.2	46.6	68.3	70	84.3	79.5	60.2	52.4	81.4
影響工作效率	34.7	40.1	48.9	58.3	45	59.2	45.3	58.1	58.9	46.1	76.8	66.5
被客人投訴	24.8	24.4	15.9	12.3	18.8	13.3	12.6	14	33.2	22.7	30.3	26.1
公司聲譽／形象	49.6	40.4	9.1	28.2	35.6	14.2	9.5	17.9	34.5	25	22.2	22.4
其他	1.7	4	2.3	2.5	1.6	4.2	1.1	2.2	2.4	1.6	2.2	3.7
回答人數 (接受程度 0-2 分)	121	324	88	166	191	120	190	229	380	256	185	161

附表四：你認為此現象需要管理層介入嗎？（對非常同事接受程度 0-2 分的受訪者之回應，以百分比顯示）

	非一般打扮	不雅衛生狀況	獨行俠	枱面極度混亂	公司住家化	強迫行為	偏執	灰爆	躁底	亢奮	慌失失	妄想被加害
1=需要	42.1	50	46.6	38	54.5	51.7	48.4	50.7	73.7	41.4	51.9	73.3
2=不需要	27.3	26.2	35.2	39.9	21.5	25.8	30.5	32.3	12.4	33.2	30.8	9.9
3=無意見	30.6	23.8	18.2	22.1	24.1	22.5	21.1	17	13.9	25.4	17.3	16.8
回答人數	121	324	88	163	191	120	190	229	380	256	185	161

附表五：現時管理層如何回應非常同事現象？（可選多項，以百分比顯示）

	非一般打扮	不雅衛生狀況	獨行俠	枱面極度混亂	公司住家化	強迫行為	偏執	灰爆	躁底	亢奮	慌失失	妄想被加害
無行動	48.8	43.5	55.7	41.1	52.4	49.2	54.7	46.3	41.3	66.4	42.2	47.2
勸喻	28.9	29.9	23.9	44.8	28.3	27.5	24.2	29.3	38.2	16.4	35.7	30.4
間接暗示 非常同事改善	36.4	42.6	29.5	31.9	28.8	31.7	28.4	27.5	34.2	20.3	34.6	26.7
警告	6.6	8	5.7	9.8	9.4	6.7	5.3	3.9	12.6	3.5	4.3	10.6
尋求外援介入	8.3	2.5	5.7	1.2	2.1	5	5.3	8.3	6.8	2	7	7.5
投閒置散/ 不晉升	11.6	4.9	9.1	6.1	7.3	5	5.8	8.7	7.1	5.1	8.1	10.6
調職	1.7	1.9	2.3	0.6	1	6.7	3.2	2.6	2.4	2.3	3.8	5.6
解僱	3.3	1.9	2.3	0	1	1.7	1.1	2.6	2.1	2	3.2	5.6
回答人數 (接受程度 0-2 分)	121	324	88	163	191	120	190	229	380	256	185	161

附表六：你對管理層俾非常同事嘅支援或介入滿意嗎？

(0:非常不滿意 ; 5:十分滿意，以平均分數顯示)

	高層	中層	基層/前線人員	整體
非一般打扮	2	1.91	1.69	1.79
不雅衛生狀況	2.29	1.92	1.85	1.9
獨行俠	2.6	1.76	1.65	1.75
枱面極度混亂	2.8	1.98	2.06	2.04
<u>公司住家化*</u>	2.75	1.64	1.82	1.79
強迫傾向	2.5	1.96	1.68	1.82
偏執	2	1.89	1.73	1.79
灰爆	2.78	1.95	1.87	1.94
<u>躁底*</u>	2.79	1.66	1.68	1.71
亢奮	2.55	1.72	1.65	1.71
<u>慌失失**</u>	2.92	2.08	1.95	2.07
<u>妄想被加害**</u>	3	1.91	1.54	1.73

* 顯示平均值在統計學上有差異，對於公司住家化及躁底，中層同事相較高層及基層/前線人員，對管理層的支援或介入較不滿意

** 顯示平均值在統計學上有差異，對於慌失失及妄想被加害，基層/前線人員相較高層及中層，對管理層的支援或介入較不滿意