



媒體報導

日期: 2019年6月21日(星期五)
資料來源: Recruit — Coverstory — P.37
標題: 應付非常同事6個方法
參考網址: 請按此

02 Coverstory + 盈力

職場生態，千奇百怪，難免會遇到一些與別不同，行為習慣令人費解的同事。如果這些「非常同事」令人產生負面感覺，甚至令人避之則吉，他們對公司有甚麼影響？同事及管理層該怎樣應對？

Recruit 早前與「盈力僱員服務顧問」進行網上調查，發現辦公室最惡頂3類非常同事係.....

應付非常同事6個方法



黃景強說，打工仔如能察覺同事行為異常，應多關心了解，避免在衝突及情緒的旋渦中，若發覺有需要，可聯絡對方尋求協助。



非常同事排名

排名	非常同事類型	接受程度平均分
1	不衛生狀況	4.0 1.16
2	公司形象化	3.8 1.57
3	體態	3.8 1.57
4	聲嘶力竭	3.5 1.68
5	攻擊	3.1 1.90
6	攻擊	2.8 1.95
7	體態	2.8 2.30
8	態度	2.7 2.32
9	溝通行為	2.5 2.61
10	溝通態度	2.2 2.88
11	單一打倒	2.1 3.02
12	履行職	1.9 3.28

Recruit 與基督教家庭服務中心「盈力僱員服務顧問」於2018年12月至2019年1月進行了一項網上問卷調查，共訪問了807名打工仔，探討甚麼類型的「非常」同事於工作間最為惡頂。結果發現，有頭皮、臭味等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，以及爆粗、掙file的躁底人士，同樣令人標汗。

問題不受同事歡迎，主因是他衣著不整潔，身體發出異味。公事他允許動物甚至食物碎屑，有次開會打開公事包竟有臭屎出來。懶得同事聲聲叫苦，「公司形象化」與「體態」則同榜排名第2。他們分別只獲得1.57分。員工將公司視作家，可能是最嚴重的感覺，但如某程度私人事務在辦公室做，如剪指甲、穿高跟鞋、戴Mask、貴重口啤，則明顯讓同事反感。「曾有年輕男求助，指公司同事多為中女士，他們常在公眾場所，每次交單中，令公司充滿臭味。」至於最惡頂同事的特徵是時常於公司發聲，指罵他人甚至狂爆粗，以及小舉化大犯問題升級。

至於其餘9類非常同事分別為：「妄想被加薪」、「沈痾」、「欺騙」、「散失」、「強迫行為」、「拍胸過度凌亂」、「非一般打倒」、「履行職」。(圖1)

02 員工回透3大非常同事雷
(可選多項，以百分比顯示)

不衛生狀況	公司形象化	體態	
強迫/欺騙	16	22	23.7
強迫/體態合作	74.7	44.5	63.2
向上司反映	17.3	20.9	30.5
申請調職/辭職	0.9	3.7	9.7
報復/辭職	3.7	4.2	9.2
投訴	38.6	41.4	28.9

03 現時管理層如何回透3大非常同事現象?
(可選多項，以百分比顯示)

不衛生狀況	公司形象化	體態	
履行職	43.5	52.4	41.3
避免正面改善	42.6	28.8	34.2
勸喻	29.9	28.3	38.2
警告	8	9.4	12.6
尋求協助	2.5	2.1	6.8
投訴或報不滿意	4.9	7.3	7.1
調職	1.9	1	2.4
報復	1.9	1	2.1

同事反應 避之則吉

與非常同事共事，打工仔會如何回應? Tommy 稱，非常同事有共事經驗的受訪者中，大多表示會「躲避/避免同佢合作」。在12個非常同事中，打工仔面對其中9種都選擇以此作為回應策略。實行避之則吉。例如針對「不衛生狀況」及「體態」的同事，分別有74.7%和63.2%以「躲避/避免同佢合作」來進行，也於他們認為別人的「非常」情況與己無關，不介入，亦可能是感到有心無力，不知如何處理，唯有減少與他們接觸。

受訪者認為，非常同事對公司帶來的負面影響，除了涉及溝通的問題外(「非一般打倒」及「不聽衛生狀況」)，其餘問題都打擊「團隊士氣」及「工作效率」。例如84.3%的受訪者表示「艾煩」會打擊「團隊士氣」，76.8%受訪者認為「散失」會影響「工作效率」。因此公司應儘快協助及關顧非一般員工。

管理層帶行動

受訪者表示，除了「拍胸過度凌亂」外，管理層有需要處理所有非常同事的問題。可見打工仔認為該面對非常同事是管理人員的責任。然而調查發現，管理層對大部分情況都採取帶行動。在12個非常同事中，就有11個以「履行職」手法處理。對最忌管理層介入的「拍胸過度凌亂」，管理層反而以「履行職」策略「勸喻」(44.8%)。如此情況，可能反映管理層只對一些零散又難以看見的問題才有辦法。

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反應態度都低。當低於2分，屬「不滿意」範疇。然而以以上的滿意度來看卻因為高而截然不同。高滿意度對介入的滿意度竟全部超過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「散失」及「妄想被加薪」的滿意度達2.92及3分。

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，因此評分較積極；而中下層員工的著眼點是問題能否改善，滿意度低反映非常同事問題未有明顯緩和，甚或未能感受到上班的努力，令不同職能的滿意度出現很大落差。

軟硬兼施

非常員工確實十分嚇人，但同事和上司絕不能一味避讓，到底怎樣才能令辦公室不再失聲? Tommy 表示，應請非常員工「停工」以上司和督導層，應以下6個方法，以關心態度處理，以自修代後補。辦公室有種會變得更積極。

- 1 關懷非常同事**
「不聽衛生」、「體態」等非常情況，背後可能隱藏著性格、壓力甚至創傷等因素。同事及管理層可關注這些員工後面的問題並給予支援。
- 2 促進公司關愛文化**
非非常同事，切勿對對方妖魔化。作為同事或上司，應體諒關懷，協助對方度過難關，同時要注意言辭，避免涉及冒犯及歧視的說話，以免同事情緒再受打擊。
- 3 管理層要有歸屬**
建議管理層能地了解民情，多與同事溝通，留意工作表現，注意工作氣氛及進度，並發覺有非常同事主動介入，關注同事的的想法及滿意度。讓員工感受管理層的公平。
- 4 加強團隊和諧溝通**
公司可定期舉行和議溝通，應務建立培訓活動，讓員工學習正面及理性表達感受，避免挑刺或侮辱，成為他人眼中的非常同事。若員工技巧地及喚起有關「不聽衛生」、「居家化」等難以改善的問題，不備審方之時，更能給予警覺協助。
- 5 引入職場輔導服務**
如同事或上司對精神健康問題，管理層可以協助，建議引入專的僱員輔導服務作為支援提供，讓非常同事的情緒能儘快得以疏導，避免影響公司的士氣和生產力。
- 6 員工自律**
公司可定期舉行和議溝通，應務建立培訓活動，讓員工處理私人事務，但應避免影響他人的自律行為。如遇到工作間環境及公司形象問題，應注意自律時時後改善，與管理層的關係亦會變得更好。

Recruit.com.hk

編譯: 何智強, 採訪: 黃景強 | 設計: 梁國斌 | 出版: Recruit Information Technology Limited | 印刷: 香港九龍觀塘翠屏道3號21樓 | 電話: (2861) 0283 | 傳真: (2520) 0438 | 郵寄: 2559 9138 | 網址: Recruit.com.hk
Copyright © 2019 Recruit Information Technology Limited | 本報刊例: 零售每份 \$5 | 廣告: \$300/行/天 | 訂閱: \$1000/年 | 印刷: 彩色印刷/每份 \$0.5
本報印刷: 香港九龍觀塘翠屏道3號21樓 | 電話: (2861) 0283 | 傳真: (2520) 0438 | 郵寄: 2559 9138 | 網址: Recruit.com.hk
印刷: 彩色印刷/每份 \$0.5 | 訂閱: \$1000/年 | 印刷: 彩色印刷/每份 \$0.5

職場生態，千奇百怪，難免會遇到一些與別不同、行為習慣令人費解的同事。如果這些「非常同事」令人產生負面感覺，甚至令人避之則吉，他們對公司有甚麼影響？同事及管理層該怎樣應對？Recruit 早前與「盈力僱員服務顧問」進行網上調查，發現辦公室最惡頂3類非常同事係.....

Recruit 與基督教家庭服務中心「盈力僱員服務顧問」於2018年12月至2019年1月進行了一項網上問卷調查，共訪問了807名打工仔，探討甚麼類型的「非常」同事於工作間最為惡頂。結果發現，有頭皮、臭味等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，以及爆粗、掙file的躁底人士，同樣令人標汗。



難頂同事三甲

盈力僱員服務顧問高級培訓顧問黃錦翔 (Tommy) 指出，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第 1 名為「不雅生狀況」，得分只有 1.18 分，非常特徵包括體味濃烈、有頭皮、口臭、尾指指甲特長、撩鼻屎等。受訪者認為與他們相處會產生困難，與之共事最令人卻步。「曾有個案一位中年男性員工因生問題不受同事歡迎，主因是他衣著不整潔、身體發出異味，公事包充斥雜物甚至食物碎屑，有次開會打開公事包竟有彈出來，嚇得同事嘩聲四起。」

「公司住家化」與「躁底」則同樣排名第 2，他們分別只獲得 1.57 分。員工將公司視作屋企，可能是歸屬感的表現，但如果極度私人的事情在辦公室做，如剪指甲、啣暗瘡黑頭、敷 Mask，食重口味，則明顯過界令人反感。「曾有年輕男士求助，指公司同事多為中年女士，她們常在公司煲湯，有次更煲中藥，令公司充滿藥味。」至於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，以及小事化大把問題升級。

至於其餘 9 類非常同事分別為「妄想被加害」、「亢奮」、「灰爆」、「偏執」、「慌失失」、「強迫行為」、「面極度凌亂」、「非一般打扮」、「獨行俠」。(圖 1)

同事反應 避之則吉

與非常同事共事，打工仔會如何回應？Tommy 稱，與非常同事有共事經驗的受訪者中，大多表示會「迴避 / 避免同佢合作」；在 12 類非常同事中，打工仔面對其中 9 種都選擇以此作首選回應策略，實行避之則吉。例如面對「不雅生狀況」及「躁底」的同事，就分別有 74.7% 和 63.2% 以「迴避 / 避免同佢合作」來應付。也許他們認為別人的「非常」情況與己無關，不應介入，亦可能是感到有心無力，不知如何處理，唯有減少與他們接觸。

受訪者認為，非常同事對公司帶來的負面影響，除了涉及儀容的問題外（「非一般打扮」和「不雅衛生狀況」），其餘問題都打擊「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」。因此公司應儘快協助及關顧非一般員工。

管理層零行動

受訪者表示，除了「面極度混亂」外，管理層有需要處理所有非常同事的問題。可見打工仔認為認真對待非常同事是管理人員的責任。

然而調查發現，管理層對大部分情況都採取零行動。在 12 項非常同事中，就有 11 項以「無行動」手法處理。對於最不需要管理層介入的「面極度混亂」，管理層反而「有行動」積極「勸喻」（44.8%）。如此情況，可能反映管理層只對一些客觀又顯而易見的問題才有辦法。





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度都很低，普遍低於2分，屬「不滿意」級別。然而以上的滿意度卻會因為職級而截然不同。高層受訪者對介入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。

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，滿意度低正反映非常同事問題未有明顯緩和，甚或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。

軟硬兼施

非常員工確實十分嚇人，但同事和上司總不能一味迴避，到底怎樣才能令辦公室不再失常？Tommy表示，無論非常員工、同事，以至上司和管理層，運用以下6個方法，以關心取代歧視，以自律代替放肆，辦公室有機會變得正常點。

1. 關懷非常同事

「不雅生」、「躁底」等非常情況，背後可能隱藏著性格、壓力甚至創傷等原因。同事及管理層可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，協助對方度過難關，同時要注意言辭，避免涉及冒犯及歧視的說話，以免同事情緒再受打擊。

3. 管理層要有膊頭

建議管理層要貼地了解民情，多與前線同事溝通，留意工作表現，注意工作氣氛及情緒。若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、團隊建立等培訓活動，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。若員工能技巧地反映有關「不雅生」、「住家化」等難以啟齒的問題，不傷害對方之餘，更能給予關懷協助。

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，建議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儘快得以疏導，避免影響公司的士氣和生產力。





基督教家庭服務中心
Christian Family Service Centre

香港九龍觀塘翠屏道3號

3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.

電話 Tel: (852) 2861 0283 電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk

傳真 Fax: (852) 2520 0438 網址 Website: www.cfsc.org.hk

6. 員工要自律

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，避免進行會影響他人的自私行為。如果對工作環境及公司形象造成影響，彈性會隨時被收緊，與管理層的關係亦會變得緊張。

- 完 -



香港公益金會員機構
Member Agency of The Community Chest

Prepared by CU 20190621