



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

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

02 員工回過3六非常同事類別
(可選多項，以百分比顯示)

不滿意程度	公司中化	員工	
強迫/教條	16	22	23.7
強硬/缺乏合作	74.7	44.5	53.2
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/糾纏	3.7	4.2	9.2
絕交	38.6	41.4	28.9

03 現時管理層如何回過3六非常同事現象?
(可選多項，以百分比顯示)

不滿意程度	公司中化	管理層	
無行動	43.5	52.4	41.3
尋求專業改善	42.6	28.8	34.2
勸喻	29.9	28.3	36.2
警告	8	9.4	12.6
要求作小入	2.5	2.1	6.8
限期改善或不奉命	4.9	7.3	7.1
調職	1.9	1	2.4
絕交	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「強硬/避免同佢合作」；在12類非常同事中，打工仔面對其中9種都選擇以此作為應對策略。實行避之則吉。例如面對「不滿意程度」及「強硬」的同事，分別有74.7%和63.2%以「強硬/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（「向上一級打聽」及「不滿意程度」），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「強硬」會打擊「團隊士氣」，76.8%受訪者認為「低效」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「地面程度混亂」外，管理層有需要處理所有非常同事的問題。可見打工仔認為該負責對付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無行動。在12類非常同事中，只有11種以「無行動」手法處理，對最令管理層最介意的「地面程度混亂」，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難免的問題才有辦法。

管理層的無作為與同事的期望完全脫軌，因此他們對管理層的介入表達滿意度都低，普遍低於2分，屬「不滿意」範疇。然而以以上的滿意度卻因為範圍而截然不同，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「低效」及「惡習難改」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，甚或未能感受到上層的壓力，令不同職能的滿意度出現很大落差。

軟硬兼施

非常員工確實十分惱人，但同事和上司絕不能一味強硬，到底怎樣才能令辦公室不再失聲？Tommy表示，應對非常員工，同事、上司和管理層應從以下6個方法，以關心取代成規，以自強代替強硬，辦公室有機會變得更和諧。

1 關懷非常同事

「不滿意程度」、「強硬」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，切勿面對方施威，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，避免涉及指及歧視的說話，以免問題持續再打響。

3 管理層要有節制

建議管理層能地了解民情，多與前線同事溝通，留意工作表現，注意工作氣氛和進度，並發覺有非常同事產生主動介入，關注同事的想法及滿意度，讓員工感受管理層的公平。

4 加強團隊和諧溝通

公司可定期舉行和溝通，團隊建立培訓活動，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。若員工技巧地反映有關「不滿意程度」、「居家化」等難以改善的問題，不傷害對方之餘，更能給予關懷協助。

5 引入職場輔導服務

如同事或上司有精神健康問題，管理層可以協助，建議引入專職的僱員輔導服務作為支援措施，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。

6 員工自律律

公司可定期舉行和溝通，團隊建立培訓活動，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。若員工技巧地反映有關「不滿意程度」、「居家化」等難以改善的問題，不傷害對方之餘，更能給予關懷協助。

非常同事排名
0: 完全不接受 +5: 完全接受

排名	非常同事類型	接受程度平均分
1	不滿意程度	1.16
2	公司中化	1.57
3	強硬	1.57
4	強迫/教條	1.68
5	向上一級打聽	1.90
6	地盤	1.95
7	強硬	2.30
8	低效	2.32
9	強迫行為	2.61
10	地面程度混亂	2.88
11	向上一級打聽	3.02
12	無行動	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，身體發出臭味，公事包括斥物甚至食物碎屑，有次開會打鬧公事包竟有早出聲出來，嚇得同事嘩聲四起。

「公司居家化」與「強硬」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，可能是歸屬感的表現，但如果過度私人的事情在辦公室做，如剪指甲、穿高跟鞋、戴Mask、貴重口珠等，則明顯過令人反感。「曾有年輕男求助，指公司同事多為中年女士，他們常在公事室，每次來中車，令公司充滿臭味。」至於最惡頂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：「妄想被加薪」、「沈著」、「強硬」、「低效」、「強迫行為」、「地面程度混亂」、「非一般打份」、「業行俠」。(圖1)

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