

「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：2861 0283 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 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