

# 工作量「爆煲」？ 學懂say no四部曲

文：田西蒙



縱使疫情放緩，企業人力資源分配依然緊張，上班族工作本已繁重，當遇到上司突然委派額外工作，難免陷入兩難局面：面對眼前排山倒海的工作量，實在難以「say yes」，但內心又擔心一旦「say no」會令上司覺得自己能力不濟。此情此境，上班族該如何選擇呢？基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問培訓顧問李淑婷（Catti）認為，say yes並非唯一選擇，上班族可從yes與no之間尋找討論空間，為上司解決難題之餘，更可展示個人實力。

## 慣性say yes如同「偶像包袱」

Catti指出，很多上班族也有一個錯誤的期望，以為面對老闆的額外工作要求只能say yes，不可拒絕，深信這是作為一個好員工的條件，可展示自己的工作能力，「但這猶如一個『偶像包袱』，最終令上班族覺得定要成為職場的『好好先生』或『好好小姐』才行。」

這種慣性say yes的包袱，會為上班族的工作以至事業發展帶來負面影響。「短期而言，會增加本身的工作量，加上額外工作多是突如其來，會帶來莫大心理壓力，令人難以承受。長期而言，慣性say yes可令上班族出現思維懶惰的情況，因他們不用過濾上司給予的安排和建議，只管答應並跟隨指示去做，久而久之，這種思維模式有機會令他們的思考、應變、解難能力下降，不懂即時回應上司的要求，也難於適應變化多端的就業和營商環境。」

因此，她認為，有實力的員工不一定凡事say yes，反而要放下「偶像包袱」，有計劃地say no，也可顯示個人能力。

## Yes與no不用二分法

面對上司安排的額外工作，Catti認為不一定要用二分法來思考，皆因這處境不只有yes或no兩個選擇。「假如上班族認為只能選擇yes或no，便會令自己陷入兩難局面。事實上，在yes和no之間，還有很多討論和選擇空間。」

若想增加討論和選擇空間，先要檢視自己是否有充足的議價能力（bargaining power）。「Bargaining power不是指自己性格是否夠惡，或在辦公室裡是否勢力夠大，而是自己是否擁有一些足以say no的有力原因。」

所謂有力的原因包括：

- 時間上的限制
- 人力資源上的限制
- 上司是否知道你手頭上已有一些重要而緊急的任務
- 個人能力和技巧，是否足以在短時間內應付上司的要求