



## 職場嗱 mode

在職場上，同事間意見不合、想法不同的情況總會出現，有時甚至會產生衝突。根據家庭治療大師沙維雅的理论，我們在與人溝通不順暢的當刻會感到有壓力，而受壓時會不自覺採取慣用的應對模式。這些模式沒有好壞之分，只有「一致」或「不一致」的區別。所謂

### 指責型

- 優點：**對自我要求高、工作能力好  
目標清晰、批判性強
- 缺點：**脾氣暴躁、難相處  
總先想別人有甚麼做得不好

常用這模式的同事很重視公平和原則，對人對事對自己的都要求很高。雖然表面上有生人勿近的感覺，但工作能力其實不俗。他們所指責的內容通常不無道理，但語帶挑釁想攻擊別人、不顧其他人感受，潛意識是想以此氣勢保護自己。這種溝通姿態無助理性討論，反而會在與人合作時引發衝突或增加與同事間的隔膜，最後總是不歡而散。

### 管理建議

- 溝通時實事求是，少用情緒字眼
- 認同他們一些合理的意見
- 說明工作安排的原則，如果他們覺得公平，通常都會樂意執行
- 別在他們憤怒時爭辯，他們冷靜下來方能聽到別人意見



Shutterstock.com

## 求同存異的溝通(上)

的不一致，就是將心中所想，用一種扭曲的方式表達出來，易造成衝突和誤會。

沙維雅歸納了 4 大無助溝通的應對模式，這些應對都只是求自保，不是為了與人連繫。今期先揭示「指責型」及「討好型」：

### 討好型

- 優點：**易相處、人緣好  
對環境、他人敏感、懂看眉頭眼額及顧全大局
- 缺點：**習慣壓抑自己的情緒  
不習慣獨立思考

常用討好型應對模式的同事擅於與人合作，適合群體工作。良好的人際關係會給予他們安全感，所以他們很少拒絕別人或表達自己意見，怕破壞關係。雖然在團體工作中，他們是很好的跟隨者，但這種只附和而沒建議的溝通，往往不能促進團隊的進步。慣用這類應對模式的人，心裡就算不認同團隊決定，亦會壓抑不滿，到不滿爆發時，可能會一發不可收拾。

### 管理建議

- 多表達對他們能力的認同，增加他們自信
- 給他們機會嘗試做帶領、決策角色
- 留意他們工作量是否過多，有否不公平對待他們

下次再續!

Recruit.com.hk