

## 辦公室人際關係

文 / 張傳琳

(美國德州理工大學心理諮商博士、  
曾任陽明大學教授及心理諮商中心主任，  
現任衛理神學院講座教授)

**辦**公室中的相處牽涉太多的層面，既有上司下屬間的層峰關係，又有男女同事間之微妙關係；上對下、下達上、同儕間、及男女彼此都必須維持尊重和禮貌。但也在上下、男女、彼此中常會發生不公平、不合理、不謹慎，甚或設想不周、處理不當，及不夠尊重的問題……。不知道您所遭遇的問題和困擾是什麼？下面有幾種不同的情況，先讓我們一起來討論，也許可以幫助您知道如何來面對您的困擾。

### 狀況一：上對下的關係

「我不知道為什麼都叫不動這些人，也不知道該怎麼對待他們？每次一走近大家不是立刻閃人，就是突然閉上嘴，好像我是毒藥似的？」

「我不懂明明就是他該做的事，難道叫他做也錯了嗎？你看看怎麼會把一件事做成這樣？自己做不好還不准別人說！這是什麼態度？！」

當您的下屬都怕您，離的遠遠的！相信一定造成您極大的困擾，讓您陷在極端的憤怒中，也一定是您所不樂見的！但既然發生了，也許可以想想，是否能改善一些。相信您一定也期盼能有不同的結果，可能您的道理沒有錯，但態度可能是造成困難的原因，所以態度若能改變一點，身段能更柔軟一點，事情也許能有所改變。懂得欣賞別人的優點與包容別人的缺點都是一件不容易的事，聖經上告訴我們：「要快快的聽，慢慢的說……」，如果態度稍稍改變一些，指責別人時能慢一點，多給別人一些轉圜的餘地，也許結果會大不同呢！冬天暖洋洋的太陽不是比夏日炙熱的陽光更受人歡迎？！

### 狀況二：同事與同事間的矛盾

我有個老同事常常倚老賣老，又愛吹噓自己，干涉太多，自己升不上去卻又忌妒別人升遷，真是很討厭哪！他雖然在實務上，經驗與能力沒話說，可是就是

那張嘴害得他無法獲得升遷。所以自己不甘心，總是找我麻煩，整天說三道四！

碰到愛倚老賣老的同事，您一定覺得倒楣透了，聽他的又不甘心，不聽呢，卻老被干涉，真的再也沒有足夠的耐性與他再周旋下去了！還能有什麼好辦法忍受！其實，愛倚老賣老的人，通常都愛面子，如果在當下能為他保留顏面，給予充分的尊重，當他的看法與你相左時，千萬不要與他正面衝突，也許保留一點點空間，才是上上之策！

當然，這是不容易學的課題，但如果能從另一個角度來看，想想能共處一室，也是不容易，因為人的際遇很奇妙，有時是「不打不相識」，若能借重老鳥愛表現的人格特質，讓他有表現的機會，偶爾徵詢他一下，將他當成識途老馬，說不定從此轉變彼此的成見，而能一同為團隊效力。聖經上說：「凡事都互相效力」，讓他自覺被看中而更願出力不是也不錯嗎？若我們都能從正面去看，每一件事都有它的光明面！有時愈討厭反而愈煩惱。

### 狀況三：學習說 NO

我們老闆好討厭喔！每次下班前就拿一大堆東西給我做，早也不曉得拿來，好像深怕虧本似的，老是想占人家的便宜，好像別人都不需要下班，別人都沒有自己的生活要過似的！每次都害人家那麼晚回家！

不會說「NO」的人，好辛苦！明明知道若是適時的拒絕，就可以避免無謂的煩惱，但就是無法對別人說不，更何況是老闆囉。但是，不拒絕的結果就必須承受權宜(益？利？)被侵犯的痛苦，所以，若我們不喜歡別人侵犯自我的權宜(益？利？)就需要在適當的時機表達自己的意願。

學會拒絕不是一件容易的事，若能常常練習：「老闆，下次您若有事讓我做是否可以早一點告訴我，我可以早一點做！」或「我今天已與別人約好下班一起吃飯，若您覺得很趕，可否明天我一早來再幫你做，若你等不及可以先找別人做！」假以時日，可能就可以做到脫口而出，成功的拒絕不當的要求。若仍然做不到，就繼續練習，或能找心理諮商師幫忙訓練，努力的人總有成功的一天。

人生不如意事十之八九，我們很容易就會被別人的情緒牽動，特別是當我們遇到不順利之時，但是，當遇到問題時，與其消極的概括承受，或是過於積極的抵制，倒不如勇敢的去面對並找出原因設法解決接受挑戰，而不要選擇逃避！有時在辦公室中，好講話的人總是被欺侮，被差來喚去實在令人討厭，但若我們不喜歡被人差來喚去，或當別人不知尊重自己時，需要即時表達自己的感覺：「你這樣的態度讓我覺得很不舒服！」或「等我把這一件事做完再幫你做，若你等不及可以先找別人做。」不容易！但如果不能適時表達，就會造成自己的損失，所以，勇敢面對才是最好的方法！

中國諺語有謂：「舌頭與牙齒總難免會咬著。」人與人相處彼此之間因個別差異、關係、習慣、或認知的不同，有時總不免會產生衝突，大部分的時候我們很難從別人的角度去思考，當然，我們都期望別人來配合自己的需要。但是，我們如果只肯以自我為中心處理事情，只看見自己的需要，很難找到共識，也滿難與人共處。所以，如果能「從別人的處境想一想」或「退一步，彼此都願忍讓一些」，或許就真的能海闊天空另有一番景象。

聖經上說：「你願意人怎樣待你，你也要怎樣待人！」辦公室的人際關係最重要的就是相互的尊重與平等的對待，才能有效改善相互關係；因為惟有學會愛自己的人，才知道如何愛別人。聖經上也告訴我們：「虛心的人有福了……溫柔的人有福了……使人和睦的人有福了……」。或許換一個角度的思考可能可以幫助您在與同事相處時，帶來一些不同的想法或做法！祝福您！