

Employee Assistance Program (EAP)

2020 年 07 月 EAP 關懷報



職場人際心關係，兩性溝通零距離！

各位親愛的同仁，最近過得好嗎？本月的 EAP 關懷文章，讓顧問來和你們聊聊「職場人際溝通」吧！

職場人際溝通看似強調「理性」和「公事公辦」(對事不對人)，其實沒這麼簡單；它大大考驗著一個人的溝通表達能力、耐性和包容力。雖然我們都知道尊重個別差異和同理心的重要性，但每當遇到人際衝突時，卻往往難以換位思考。

有些職場衝突的因素，和個人的行事風格、人格特質有關；有些協調或合作上的困難，則多少受到性別差異的影響。美國的職場溝通專家們發現，男女性在對話時，很容易產生資訊傳遞解讀上的誤會，也常因此影響工作效率或工作情緒。

【兩性語言表達方式大不相同】

以口語表達來說，在男性的世界裡，對話常常是一個競賽或工具，也許是想比別人佔上風，或是想避免被別人支配指使；但對女性來說，講話是一種交流、確認跟表達支持的方式，重點往往不在語言文字表面的訊息，而在背後隱含的需求。

所以不管是在私人領域或是辦公室，男性通常只關注語言文字本身的訊息層次，也容易直接使用語言來「解決問題」；而女性則習慣將語言當成澄清和連結人際的工具，所以當男女性在對話時，容易覺得雞同鴨講或話不投機。

除此之外，兩性要求對方行動及尋求建議的作法上，也多半有所不同；在語言的回應方式上跟對話的時機，往往也大相逕庭。因此，更多方面的去瞭解以下幾個面向，有助於改善工作互動中，因性別差異所引發的溝通困難。

【瞭解差異，才能尊重差異】

1. 工作開始階段的行動差異

女性傾向在工作開始之前就詢問許多問題，讓自己更加瞭解情況；而男性則習慣直接捲起袖子著手進行。

女性會在開始工作前確認相關資訊，是不希望浪費許多時間摸索，或避免不小心方向錯誤。所以，若男性沒有問問題，女性會認為對方應該已經知道，完成工作該有的相關資訊了，但真實情況有時不是如此；許多人常不懂或似懂非懂，但又不好意思問，往往執行到後段出了問題，才發現整個交辦事項其實劃錯了重點。

但男性會認為，問太多問題是工作能力弱的象徵，無論是主管或同事問得太多，都會覺得對方可能不適任這份工作；他們喜歡被信任的感覺，又不想多問問題，因為會認為別人可能因此看不起他，認為他缺乏完成工作該有的知識，甚至也可能影響到他們在職場的權力。

2. 使用權力的方式不同

成長過程中，女性傾向於與人建立關係，男性則被要求要追求領導地位，造成兩性使用權力的慣用方式不同。女性比較習慣有合作性，男性則常常喜歡挑戰別人，也認為會被人挑戰。

所以在工作合作上，可能會認為對方的方式沒有效率，甚至令人惱怒。女性認為男性說話浮誇又愛爭辯，是因為缺乏安全感；男性常認為女性那麼要討好別人，肯定是缺乏自信也沒有說服力。舉例來說：「女性主管常希望在團隊中表現出對每個人公平的樣子，希望每個人都覺得能對團隊有貢獻；但男性會認為這個女主管如此做，是因為缺乏自信及能力。」

3. 對「有用資訊」的定義不同，故與人連結的方式也不同

女性喜歡說故事，也喜歡聽故事，包括那些錯誤失敗的過程，和所有千迴百轉的劇情。習慣描述細節，多是為了表達關心在意，以及確認他們的各種假設，這是女性連結彼此建立關係的方式。

但男性通常不喜歡交代太多，因為認為那些經過的歷程不重要，只有「結果」是需要在意的，男人只想知道概略的細節，因此兩性在聽對方說話時，都容易感到不耐煩。不論哪一方，如果太快被轉移話題或打岔，都可能會讓對方感覺自己的想法或感受被否定了，或覺得對方太主觀、缺乏同理心而不想再多說，拉大彼此的距離。

除此之外，女性傾向於使用與家庭或關係有關的比喻，來向同事或客戶說明解釋；男性則習慣用和運動及戰爭有關的比喻來作說明，所以雙方的對話常缺乏交集。而男性也常使用負面詞彙開玩笑，或用「垃圾話」、打屁、貶損的方式與人連結；但對女性來說，

這樣的說話方式可能具有攻擊性，有些玩笑聽起來會有點像諷刺或挑釁，如果沒有多做說明，可能會造成反效果。

【願意互相學習、尊重差異，才可能拉近距離】

綜合以上，我們無法期待和要求另一個獨立的個體，必須與自己的見解與作法一致，但至少可以練習給自己多一點彈性。如欲進行更開放的溝通，在職場環境更能合作共榮、發揮更好的團隊工作效能，雙方可試著彼此學習不同的溝通表達模式。

建議男性可試著避免太快說出結論、嘗試解釋更多的思考過程及不要太害怕問問題；遇到語意較不明確的女性夥伴，不妨多一點耐心聆聽和試著確認對方的需求。

而女性在提報或說明問題時，為考量時間效率，也需要試著盡快將重點以表格或條列方式，簡單扼要說出來；若遇到對方是問得少、說得也少，或不太會說話的省話一哥時，如有不舒服的情緒反應，不妨在心中提醒自己對方可能沒有惡意，幫助自己能冷靜、明確提出疑問和要求。

這些練習都有助於使彼此的協調、合作過程更順暢，溝通更有建設性。透過上述對性別差異的說明，期待同仁能有更多的了解，並對於不同性別主管或同事的言語或行事風格，或許能增進更多的體諒、尊重和容受力。

~ EAP/員工協助方案 關心您的每一天 ~

撰文顧問：張璇 EAP 聯絡電話：0800-663-313 Email：service@ffceap.com.tw

重要提醒：EAP 文章僅為資訊之分享，目的在提醒讀者對身心靈健康之自我覺察與工作生活平衡之認知，無法取代相關之專業性建議；任何服務需求，請洽詢 EAP 服務單位或相關專業資源。