

很重要！上司與下屬溝通不良的根本原因

職場上不時會出現溝通問題。「不敢在這種時機開口」、「無法把想說的話表達清楚」、「對方誤解了你的意思」……為了人際關係嘗盡苦頭的人，想必不在少數。

女性聯繫左右腦的「腦梁」較粗，所以較擅長以語言表達情感。男性的腦梁則較細，因此不擅長用語言表達自己的情緒。

部分男性上司不以話語明確表達情緒，卻表現在態度上，這是造成職權騷擾的原因之一，有不少個案因此在不知情的狀況下成了職權騷擾的加害者。我曾經諮商過職權騷擾的受害者、加害者雙方，不少被指為加害者的上司，會在無意間做出下列舉動：

※「砰」一聲用力關上門

※摔東西

※咋舌

※嘆氣

比如工作不順利的時候，上司往往在無意間以態度表達自己的不悅，因此帶給下屬一種不明就理的壓迫感。

下屬感受到上司的壓力，不敢表達意見、也不敢多問，只能自己硬著頭皮完成工作，這是因為上司沒有給予他們需要的資訊。上司以為自己已經把意思表達清楚了，下屬卻完全沒有動作，因此氣得火冒三丈；下屬完全沒有接收到任何訊息，也不明白上司為什麼生氣了，不知道該怎麼辦才好。

有位五十幾歲的A先生在公司擔任部長，由於四十幾歲的課長B小姐辦事不力，因此他未經徵詢B小姐的意見，便直接把工作分派給她的

下屬C。C身為副課長，立場上必須顧及A先生和B小姐雙方的面子，結果C除了自己原本的工作之外，還必須一併完成B小姐的工作，因此過勞。更慘的是，每當A部長無法完整表達自己的意思、或是工作不順遂的時候，他就會採取高壓態度，因此C在完成份內工作之餘，還必須小心留意部長的臉色，職場上隨時處於緊繃狀態，時時提心吊膽，到了最後，對於任何風吹草動、對方的一舉手一投足都產生極端反應，以致影響身心健康。

進行職權騷擾諮商的時候，我會詳細詢問受害者：「對方在什麼時候、哪些態度、哪些言行舉止讓你不舒服？」我會把蒐集到的這些訊息轉達給被視為加害人的個案，確認他們對此是否有所自覺。

許多情況當中，加害人往往也沒有意識到這些舉動的嚴重性，他們一聽之下大受打擊，深自反省。

從加害者的角度看來，他們在不知不覺間成了職權騷擾的加害者，自己也深感震驚。

許多受害者直到忍無可忍之前，都把這件事憋在心裡，身心因此崩潰。對雙方而言，這都是非常令人痛心的結果。

為了防止上述情況發生，上司不妨明確說出自己的想法：「我希望你這麼做」、「你這邊做得不對」、「事情進展不如預期，我很傷腦筋」。

假如下屬也能鼓起勇氣詢問上司：「這邊我不太明白」、「這件事該怎麼做才好？」一定也能把工作做得可圈可點。

上司、下屬都一樣是人，下屬本來大可委婉告訴上司：「這種言行舉止讓我很受傷」、「這種態度讓我很害怕，不敢吭聲」。不過考量到日本的風氣，也許很難做到這點。碰到類似問題的時候，不妨善用諮商資源與申訴窗口，把自己的感受傳達給上司知道。

淪為職權騷擾被害者的上司，其實很多都是對工作懷有熱忱的人。他們一心想將工作做得更好，也讓公司更好，卻在不知不覺間成了「職權騷擾的麻煩上司」。員工常常覺得自己只是按照指示做事，卻挨了上司的罵。只要給予更明確的指示，也能避免這種情況發生。假如上司清楚告知「我希望你這麼做」，下屬也能自行思考：「既然如此，我可以做到某某事」、「這件事可以用這種方式完成」。

~人事室 關心您 ~

文章摘自：<https://reurl.cc/gva2E7>