



# 友善尊重職場不是嘴上說說



## 差異是無處不在的

職場上有著形形色色的人們，每個人有自己的處境和思考方式，面對同一個狀況，可能會有不同的解讀和不同的做法，而職場就像個小型的社會，把我們和他人安放在一起，讓我們不得不面對差異。差異究竟會造成什麼影響？以下列舉幾個與身心障礙者互動、以及性別議題的例子。

光明在辦公室外遇見協助做公文傳送的麗仁，麗仁背對著辦公室，手裡抱著一疊公文，低著頭喃喃自語，不時踏著不安的腳步。光明看過麗仁幾次，卻沒見過她現在這樣，他猜想若那疊公文是要送進辦公室的話，可能是那份需要緊急處理的文件，他一時衝動便向麗仁索取手上的公文，麗仁對此要求表現得有些緊張，不願意交出公文，光明開始有些困惑和不耐煩.....

筱萱吃膩了員工餐廳的伙食，於是自己做了便當，在用餐時，隔壁的男同事喊道：「你好『賢慧』阿！自己帶便當。」筱萱對這句「稱讚」有些反感，卻不知道如何回應，只能微笑地道謝；士哲是辦公室少數的男性，這天廠商送來了好幾箱影印紙，送貨員向辦公室大喊：「很重！誰來幫我搬一下！」士哲感受到沉默的辦公室有視線望向自己，才有些尷尬地起身前去幫忙.....

光明考量自己的需求而採取了行動、筱萱和士哲的同事也都依循自己對情境的瞭解而有了表達，而這些行動和表達都不同程度地造成對方的不適。除了上述的例子，差異是無處不在的，在日常互動中我們不一定會發現它，面對那些我們不太瞭解的同仁，我們常常不假思索地用了自己習慣的方式與之互動，一不注意，這些習以為常就有可能造成傷害——儘管我們時常不是有意的。既然如此，究竟該如何做到「尊重」呢？

## 尊重始於願意理解的態度

### 1. 我相信世界上有除了我以外的看法

練習尊重的第一步是時刻提醒自己，自身抱持的態度和定見並不是放諸四海皆準的，這世界上存在著和自己不同背景的人，他們可能有著不同的相信，這讓我們在與他人互動時，少一份驕傲，多一份謙虛和覺察的機會，讓我們更有機會發現自己正在不小心講出傷人的話，更是「尊重的作為」的良好基礎。

### 2. 我願意承認自己做得不對

能夠看見傷害，我們才有機會彌補，這時我們需要勇敢地為自己的無意卻失禮的行為致上歉意。或許這樣的表達並不容易做到，因為我們並不是真的犯錯，但值得嘉許的是，這樣的行為是十分替他人找想的，它傳達了一個訊息：我承認自己的行為對你造成了傷害，且我為你的受傷感到抱歉。當然這樣的表達是基於善意的，若對方不覺得被冒犯，他也會立刻告訴你「我不介意」。

### 3. 我願意聽聽你的想法

學習如何與差異互動，最好的老師即是存在差異的對方，當我們能勇敢承認自己的冒犯後，就更有機會放下自己的堅持，用開放的態度詢問對方：「你希望我下次怎麼做比較好？」



Friendly

Respect

#### 4. 我願意下次試試不同的做法

經過前面一輪的嘗試，你可能已經獲得了新的觀點和不同應對方式的建議，人際互動和關係的經營都不是單次的，往往是長期的、是「可被修復的」，表達尊重的態度即是修復的開始，而要讓這些正向的改變延續，則需要你更多的嘗試——記住這次的經驗，並在下次嘗試有別於以往的做法，不再是不假思索，也不再是習以為常的行動。關係的經營都是在一次又一次的嘗試中堆疊而成，而這些一點一滴、基於尊重的嘗試都將為你的職場環境形塑一個正向、友善的氛圍。

#### 5. 換位思考：我願意告訴你我的不舒服


人際互動至少是兩人的事，除了不小心冒犯他人，我們也曾是「被冒犯的那個對方」，練習尊重從來都不是單方面的努力，我們瞭解到傷害有時不是有意為之的，以及上述的嘗試有助於展現尊重，當我們是「對方」時，我們也可以練習「說出自己的不適」，以此來提醒他，同時也是一種自我保護以及表達自身立場，也能有助於推動職場中尊重的氛圍。

### 衝突的「功能」：改變始於看見差異

回到前述的例子，那些主角們的行為雖已不小心造成不同程度的傷害，但仍有機會被提醒和調整，只需自己多一點的自覺，和當事人的善意提醒。這些不經意的傷害在心理學上有個專有名詞——微攻擊（microaggression），但也正因為人與人的差異無處不在，微攻擊的發生在所難免，我們若能在發生之後即時修復，這些事件即能夠被視為挑明差異的瞬間，我們也因此能夠看見差異、學習因應它，一味的害怕自己在互動中對他人造成微攻擊，反而讓我們有更少的機會看見差異與練習積極地尊重彼此。

「尊重」從來不是一件容易的事，因為它常常是一連串鏗而不捨的嘗試，但展開尊重的練習並不難，任何基於「我願意多瞭解你」的作為，以及基於「我在乎你的感受」的詢問，儘管只是一句話，儘管可能誤會或顯得笨拙，也能讓人感到暖心。





**EAP員工協助方案**  
**歡迎您預約諮詢**

連絡電話

(02)2986-3099、0800-098-985

電子信箱

[world.wide.union2@gmail.com](mailto:world.wide.union2@gmail.com)

