淺談職場生存術

愛盲基金會就業服務員 洪珮珊

職場是個最寫實的戰場，檯面上與檯面下潛藏了許多刀光劍影，相信前陣子火紅的甄嬛傳還意猶未盡吧！后宮儼然是個職場，而扮演妃子，要如何得到皇帝的青睞、如何與眾多嬪妃相安無事，是一門很深的職場生存術，當然，所屬職場文化不同，也會有不同的生存術，首先要建立一個觀念，職場生存術與你有何干係？不要覺得自己只是一個小角色就認為與自己毫不相干，懂得基本生存術不僅可以使工作更為順暢，也能夠了解怎樣的溝通方式是 NG、行不通的說法，另外還可避免踩到職場潛在的地雷區！

當上班的第一天就是職場生存戰的開始，這階段可驗證求職者對於職務的實際態度，上班就如參加一場足球選秀，雇主就像評審員，要取得雇主的青睞，選秀面試僅是獲得入門資格，而首發正式球員的位置還待上工後，才是關鍵時刻，所以謹記，不論何時、何地，你都被他人評估中，像是人際互動、溝通方式、面對挫折的忍受度，以及對於時間觀念等等，這不僅考驗你與職場的合適性，也考驗你的適應性，看到現在，你會不會覺得職場生存大不易呢?難道沒有一個更簡單上手的方式嗎?如果說沒有，這是騙人，如果說有，這也取決你要不要試、相不相信的態度，但我親愛的讀者，要更清楚一點，如果沒有付出實踐，這一切都是紙上談兵，雖說剛開始有就服員陪同，但就服員的存在，最終仍是加快求職者的獨立性及穩定性，換言之，就服員僅是就業裡的一個過客，最終需要去面對的，還是身為主角的求職者，譬如有些求職者，會有被大才小用的想法，而就服員能做的就是協助求職者整理思緒、了解自己有哪些能力、技術，對於這份工作配對間的合適性，才會再進一步探討求職者選擇 A、放棄 B 的後續發展，再將最終的抉擇權交給求職者，就服員僅是參謀，最終要為自己負責的，還是求職者本身。

現在讓我們再回到方才討論快速上手的話題，一個更快速上手的方式便是觀察，不論東西方的雄偉發明，都是從觀察開始，再經過一段漫長艱辛的驗證，所以要如何快速上手呢？這就要從自己的職務開始了解，先弄懂自己所處的職位角色，再漸漸擴展到自己所處部門與其他部門的關係，這麼一來做事便不易越矩他人的職務界線，也會更快知道自己應該做甚麼事、不該做甚麼事，且凡事主動詢問，總是利多於弊，主動詢問不僅展現認真的態度，也可增進與同事互動的機會，當然這並非要你隨便問題問，或是不經大腦思考想問甚麼就問，發問除了需取得發問權外，還要看場合而論，如:你看見同事每次將文件送出前一定會再看一次，並寫下一排數字，並將東西放到一個固定的大桌上，假如你在飲水間碰到該名同事，這時你可以問:「某某某，我一直有個疑惑，不知道現在可不可以問你一下呢?」，這時同事通常不太會拒絕你的提問，「我經常看到你

將文件送出前會再看一次，還有寫下一排數字，不知道再看一次是要看甚麼?」，同事回應:「那個就是要……」並順著兩人對話再補問，「喔喔~我知道了！那寫下的數字是要將甚麼抄下來嗎?」，提問最好一次問一個問題，以免對方覺得被逼問，或是不知道要先回答哪個問題，在對話結束後還要有禮貌地感謝對方的答覆，人際交流與互動就是這樣被塑造出來，當然透過用餐時間、搭電梯、業務合作的契機交流都是很不錯的方式，並在互動過程中漸漸透露自己的視力狀況，讓對方清楚的知道，自己可以作哪些事情，或是哪些事情其實是有困難的，但切記，告訴對方並不代表對方必須一味的遷就自己，而是共同找尋一個可行的選項，例如:可以透過一些輔具、職物再設計，改善職場的友善設施，或是藉由職務分析協助視障朋友加快適應的腳步，而什麼是職務再設計呢？簡易的來說便是透過輔具、或改善就職空間及設備使人更有效率、更有效益完成工作，而適應速度快慢的要素概括為以下兩點:

1. 職場改變的可能性:譬如雇主對於視障朋友的接受、友善程度，或是職場的設備系統可變更的幅度，又或是改變所須花費的時間、人力、費用等等，都會影響雇主的決策。

2. 求職者改變的可能性: 譬如是否願意為工作作出改變、對於改變的想法，會不會有抗拒產生呢?另外更重要的一點便是，願意為這份工作付出多少努力呢?就像現在有一個輔具可增加你的工作效率，但須要花額外的時間去適應、學會如何操作，這時你願不願意呢?

在這裡先舉個視障者進入職場常見的例子，那就是想要與明眼人一樣，又希望塑造異於明眼人的差別，在使用輔具的過程常讓視障朋友爭扎不已，擔心我戴著濾光鏡，十分貼近桌面的工作會不會很奇怪？我使用輔具會不會被標籤為缺乏能力的人?我接受了工作的調整，會不會在團體中顯得特別突出？別人會怎麼看我?在有上述情形發生時，請先問問自己，你自己是怎麼想的？如果自己都認為是怪異的，那別人的一個眼神在你的解讀都是怪異的，何不轉換一下想法，至少還有輔具可以協助提升效率，請去權衡一下提升工作效率與不斷解讀他人對於你使用輔具的想法，哪一個是你在意的？如果你選擇了前者，將面臨的是如何正確的使用輔具；如果選擇了後者，我們須要再來談談，雇主或是你真的清楚你的視力狀況嗎？你有沒有清楚讓雇主知道你的視力狀況呢？雇主及你自己可不可以接受職務的調整，或有轉職的可能呢？更現實的一面是待遇的部份，你能夠接受被調薪嗎？常有人說為什麼我們的薪水比別人少？但我親愛的讀者，請切記，在你想要行使權力前，有必須應盡的義務與責任，同工同酬這是勞動權利，且不斷被倡導，意即現在的你，可以執行和以前相同的產能嗎？再更直白的說，雇主認為你有這樣的價值，且願意支付薪資。

但我要先澄清，我並非有意要將人的價值與薪資畫上等號，而僅僅是單純的討論勞動核薪的概念，如果你一直不願去懂勞動市場的遊戲規則，不僅會裹足不前，也很容易使自己受傷，所以在你要求之前，請先問問自己能為這份工作付出多少？如果還是要與他人拿相同薪資，一旦談到責任歸屬時又拿自己的障礙出來，為自己開脫，希望他人包容，如果真的有這樣的想法，請換位思考，這樣做對別人是否公平？如果你必須做到百分之百，而別人可能只要做到百分之八十五，但你們兩個領一樣的薪水，你又作何感想呢？同事又會怎麼想呢？這是否又是在塑造另一種的特權？背離公平呢？如果自己都無法一直貫徹公平，又要如何去要求別人公平呢？危機意識是每個人都須具備的，不論你是明眼人或視障朋友，或許有很多因素是我們無法控制，但我們能掌控的，你是否又能做好充足的準備？面對職場打擊是勢必的，一定要有這樣的心理準備，並不斷的調整，試問在職場成功的視障朋友，誰無辛酸史？在渴望甜美的碩果，必須想想該如何栽種，但如果不論如何都無法消化進入職場的衝擊呢？別忘了，你不是一人在奮鬥，還有你既有的人際社群，或是就服員，訴說也一個問題解決的管道，不妨將問題提出，一起討論癥結在哪，要如何做心理的調適，但仍舊是這句話，為自己的決擇負責。

當然在適應職場的開始會有很多的不安，不僅要面對陌生的人事物，還有別人對於自己能力的質疑，但這也是每人就職的必經過程，俗話說萬事起頭難，有志者事竟成，培養好的學習態度，虛心受教、主動詢問、積極處理、認真負責，並將壞習慣的影響降到最低、戒掉，視力的喪失，確實令人悲痛，但人不能總是看著已失落的過往，應更加專注於當下，嘗試面對自己，藉由不斷的與自己對話，更加了解自己，但是，我親愛的讀者，有一點必須要誠實的告訴你，人，不可能永遠等待別人或外界的改變，有時一個心念的開啟，以更寬敞的心態去面對，會有不一樣的體會，並藉由時間慢慢磨練，他山之石可以攻錯，他山之石可以攻玉，學習他人優點，補足自身的缺點，做中學，相信可以挺過艱難，成功的生存，與你共勉之！