



## 跨不過性別鴻溝？與他 / 她溝通也許沒那麼難

不知道你是否發現到，與同事相處的過程中，我們總是期待彼此的互動是自在與對等的，也在長期的相處之下，似乎也以為自己很懂對方，但實際上真的如此嗎？

當一位同事在傳遞開會資訊時，他沒有直接告訴你「幾月幾號幾點、在哪間會議室開會」，而是花了好多時間描述「會議室的擺設、設備的多寡、與會人員的情況、開會的緣由」時，你是否會覺得對方很囉嗦、浪費時間呢？如果又剛好對方的生理性別是「女性」，那麼是否會在腦中浮現「啊，對啦，女性就是比較囉嗦，講話都不講重點」的想法呢？如果有的話，或許你正被性別刻板印象、偏見與歧視所影響著。

### 刻板印象或許會讓我們忽略每個人都是不同的

講到傳統對於生理性別「女性」的刻板印象，你或許會有「情緒化、個性比較仔細適合處理文書類工作...」的想法；講到生理性別「男性」，你可能會想到「愛出風頭、具有領導能力適合帶領團隊...」。當我們對於眼前這位同事不是這麼熟悉與認識時，可能會直接運用過往認知的刻板印象，來理解與詮釋對方的言行舉止，雖然這樣的理解方式，能夠幫助我們快速的延續對話與互動，卻也容易出現較具批判性、評價性及控制感的「防禦性溝通」——意旨不與對方核對內容，直接用自己的理解方式、直覺解讀對方的含意與意圖，使得互動上容易出現先入為主、缺乏回饋、尺度把握不當、遇事爭辯到底等溝通地雷出現。甚至在談話的過程中，容易選擇性的接收對方所傳遞的訊息，或是不自主的產生無意識偏見，無法客觀解讀對方的訊息，忽略掉每個人的表達與互動方式其實是有所不同的。

儘管每個人對於口語描述的細緻程度、情緒感受的表達、與人連結的方式有所不同，但在目的上，都是希望能夠透過對話、溝通來幫助目標的達成，工作能夠更加有效率的完成。同時希望在溝通的過程中建立關係，彼此尊重與信任。若我們時常覺察

與辨識性別刻板印象對我們的影響，將能減少歧視性言論、誤解及不友善的情況出現，進而達到友善、有效與和諧的互動及溝通。

### 試著運用同理的角度理解對方

當你不知道該如何與對方互動時，不妨試著站在對方的角度與立場想想「如果我是他，那麼我應該會...」、「當我遇到他這樣的狀況時，我可能會...」運用同理心的角度試著理解對方的處境與想法。並在對話中，常與對方核對及確認內容，運用「剛才你說的是...是嗎？不知道我有沒有理解錯」的澄清技巧，針對對方在對話中表達不清楚或是自己不太理解的部份，直接請對方加以說明，或是直接說出自己的理解請對方核對。

### 運用發展性回饋指正技巧

當對方有做不好或是做錯的情況出現時，請記得要尊重事實，避免用挖苦諷刺的方式批評，甚至是用「你們女 / 男生都這樣」這種歧視性言論來批評對方。可以運用針對「對方的行為、所帶來的影響、期待對方調整的部份」的發展性回饋指正技巧，就事論事的告知對方需要改正與調整的部份。像是對方在繳交資料的時候一直落東落西的時候，你可以運用發展性回饋指正技巧告訴對方「最近我有發現你繳資料給我的時候總是落東落西的（對方的行為），這樣會影響到我們彙整資料的進度（所帶來的影響），希望你之後繳資料給我的時候可以再檢查一下是否有缺資料（期待對方調整的部份）」，而不是用攻擊性的方式跟對方說「你們男生就是這樣，做事情都隨隨便便的，根本就不用心在做事」。

在與不同對象相處時，只要多留意自己在互動中，是否受到對於性別刻板印象的影響，出現歧視性言論或是先入為主的觀點，多運用溝通的三要素「傾聽、觀察、同理心」，學習觀察與了解他人，對話中不做人身攻擊，而是以就事論事的方式做討論，營造和諧的工作團隊氣氛。

~ EAP/員工協助方案 關心您的每一天 ~

撰文顧問：辛宜娟心理師 EAP 聯絡電話：0800-025-008 Email：service@ffceap.com.tw

重要提醒：EAP 文章僅為資訊之分享，旨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。