

以下資訊由曼徹斯特培訓及顧問中心廖明珠小姐整理並提供。  
本文只供讀者作一般參考，不構成法律責任。

## 如何建立良好的員工關係，改變員工事事對抗的現狀？

員工經常與上司（包括直屬上司、部門主管、人事部等，下同）爭拗細微的事，其中一個主因，是他們對上司、或對公司的管理模式不服。

當員工不服，其他勢力（例如工會）就容易唆使他們進行敵對、頑抗。

如果員工對上司、對公司心悅誠服，他們會自行解決日常工作上的問題，上司的工作就變得輕鬆很多了。

如何讓員工對上司心悅誠服呢？ 以下是一些思考的路線：

- a. 首先，上司應放下優越感，視下屬為合作伙伴，平日用心做好管理，與下屬建立良好的溝通，亦師亦友。
  - b. 上司應體諒前線員工的辛勞，少批評、多聆聽、多諮詢他們的意見、多為他們爭取、多慰問、多稱讚。取得員工的心，他們自然會支持你。
  - c. 當工作出現問題時，上司不應表現惶恐、情緒化，否則他的言辭會變得尖銳，容易破壞合作關係，引起衝突，令對抗文化在公司滋長。下屬亦會將上司的弱點看在眼里，不服他的領導，處處藉機生事，挑戰他的權威，惡性循環不斷。
  - d. 因此，當工作出現問題時，上司應保持從容、克制；與其大發雷霆，不如冷靜思考解決方法。當上司能處變不驚，問題往往迎刃而解，員工自然會欣賞他的領導才能，與他合力化解難題，良性互動展開，愉快的工作文化得以建立。
2. 當上司穩固了與大部份員工的關係，對公司內個別的、故意滋事的份子，我認為上司不應怕事，應取得最高管理層的支持，按照紀律程序，逐步處理，有惡當罰，改善當賞。過程中適當地保留書面紀錄，以便一旦出現投訴或法律程序時作為支援。

管理者任重且道遠，但如用心良苦，逐步調整策略，改變應指日可待。