



新聞稿（即時發佈）

2016 年 10 月 13 日

## 「帶住委屈去返工」— 問卷調查報告

搵到份「筍工」的上班族鳳毛麟角，現實是經常做到滿肚子冤屈，並要受上司甚至下屬的氣。想做一分鐘英雄向老闆 say no。但為了人工、為了要買 iPhone 的子女、為了未供完的單位，唯有帶著委屈去返工，繼續捱下去。「做又委屈，quit 又唔捨得」，正是許多香港打工仔的寫照。

基督教家庭服務中心之「盈力僱員服務顧問」與 Recruit 於今年 7 月至 8 月，進行了網上問卷調查，了解上班族的工作委屈事件和他們的處境。是次調查成功訪問了 817 名打工仔，結果發現「待遇委屈」、「受同事或下屬嘅委屈」和「受上司嘅委屈」是最為普遍的三種委屈。

在量度受訪者氣憤程度的「委屈指數」中，「受上司嘅委屈」則排名首位，反映受老闆的冤屈最令人氣結，甚至放工後亦久久未能平息。員工如何回應這些工作委屈呢？調查發現，除了「努力適應」和「啞忍」外，「劈炮辭職」亦會是打工仔的第三選擇。

調查亦發現不同年紀和性別對工作委屈感都有些差異，例如女性受訪者較多遇上人事有關的委屈、中年以上員工較容易感到「懷才不遇」。「形象委屈」對 90 後員工會較為普遍，而 25 至 34 歲則委屈感和牢騷都較多。以下是調查的主要結果：

### 「待遇委屈」最普遍，人事委屈最惡頂

「帶住委屈去返工」的問卷調查於網上共收集了 817 份受訪者的意見，以女性居多，有 71.2%，男性為 28.8%；而年齡層方面，25-34 歲的受訪者最多 (45.2%)，其次是 35-44 歲群組 (31.5%)。受訪者的工作背景一般為基層或前線員工，百分比達 56.7%，超過五成在目前工作機構的服務年資未夠 6 年。**(請參閱附表 1A -1D)**

當要求受訪者從七種不同的委屈類別中，選取他們曾經遇過的類別時，發現超過八成的受訪者曾遇過「待遇委屈」(83.4%)，包括與人工、假期、福利有關的；其次是「受同事或下屬嘅委屈」(76.6%)，包括同事或下屬卸膊、被人排斥等；「受上司嘅委屈」(73.8%)則排名第三，包括被老闆鬧、老闆偏心、不被體諒等。

與此同時，受訪者會對遇過的工作委屈事件給予委屈指數評分，以反映感到氣憤的程度，以 1 分為最低，10 分最高。頭三位分別為「受上司嘅委屈」(平均值為 7.85 分)、



「懷才不遇委屈」(平均值為 7.48 分)和「受同事或下屬嘅委屈」(平均值 7.40 分)(請參閱附表 2)。

與同事、下屬、上司有關的委屈不單普遍性高(排名二及三)，而且委屈指數亦高(排名一及三)，反映工作間人事問題不單普遍，亦十分困擾受訪者。相反「待遇委屈」雖然最為普遍，但委屈指數只排名第四，可能是受訪者對人工和假期等待遇在入職前已知悉並接受，以至沒有太大的情緒反應。

面對這些委屈，員工會怎樣回應呢？大部份受訪者都會採取積極的態度——「努力適應」(72.3%)，包括以平常心對待或調整心態。但亦有不少是較消極的：第二是「啞忍」(52.2%)和第三位的「辭職」(39.1%)。由此反映，如公司未能平伏員工的委屈感，有機會導致員工流失。(請參閱附表 3)

### **人際關係委屈多，女性多受上司氣**

女性受訪者遇過人際方面的委屈，明顯比男性受訪者多。她們在「受上司委屈」及「受同事或下屬委屈」兩項的百分比為 77.1% 及 78.7%，分別比男性高約 11% 及 7% (請參閱附表 4)，可見女性較大機會因工作間人事問題而困擾；至於女性受訪者的在「受上司委屈」一項的委屈指數更達 7.98 分，明顯高於男性受訪者的 7.46 分，(請參閱附表 5)反映女士對上司「大石砸死蟹」的感覺強烈，工作負面情緒較多來自上司。

於「受上司委屈」的細項中，共有「被老闆鬧」、「老闆偏心」、「唔被體諒」、「放咗工仲要做嘢」和「要擦鞋」五個細選項以供選擇。女性受訪者平均揀選 2.48 項，較男性的 2.21 項為多(請參閱附表 6)，可見女性受訪者與老闆相處時有較多負面經驗。而且，有近五成(49%)受訪女性在以上細項中遇過「老闆偏心」，遠較男性的 35.1% 為高 (請參閱附表 7)，亦有可能是女性較敏感於被忽略或不被重視的感覺。

上述現象，有可能反映女性於職場遇到人際委屈的普遍性較高，容易受上司的壓迫；但亦有可能是女性人際敏感度較高，面對同一處境，她們或者比男性容易感到老闆偏心或不被體諒等。

### **初出茅廬重形象，心有不甘易「劈炮」**

剛進入勞動市場的年青人，即 15 至 24 歲年齡組別，他們遇上「同事或下屬委屈」及「懷才不遇委屈」的百分比較其他年齡組別少，數字也許反映他們的同儕關係不錯。因尚在起步階段，對自己的地位和成就未感太差。但是，他們遇到「形象委屈」情況卻較其他年長組別多，有 23.5%，例如「從事不體面的工種、行業」，穿着「核突」制服，較容易困擾他們，可見職場新丁敏感於職業形象，怕給朋友看扁。(請參閱附表 8)



15 至 24 歲的群組回應委屈的手法亦與前輩略有不同，有 47.8% 的受訪者表示會以「辭職」來回應工作委屈，百分比是各年齡組別之冠。而選擇「啞忍」的職場新丁亦有 54.3%，各年齡組別中排第二，可見年青員工較少以正面方法處理委屈情緒，遇上不滿傾向選擇逃避和辭職。(請參閱附表 9)

### **人到中年望器重**

人到中年容易感到「懷才不遇委屈」，在 45 歲以上受訪者中就有 71.9% 的人有此感覺，可見地位低微、不受重用、苦無「發圍」機會，最令他們困擾(請參閱附表 8)。調查反映中年上班族的「尊嚴」建立於工作地位銜頭，是否被公司器重等因素，他們的工作矛盾及心理渴求，與最年青一族明顯不同。

而 45 歲以上的受訪者，較懂得以積極和中性的方法回應工作委屈感。他們以「努力適應」(81.1%)「向公司反映」(23%)和「要求調職」(10.8%)來處理委屈問題的百分比，都是各年齡層之冠(請參閱附表 9)。反映他們有較具策略面對委屈感，離職的慾望亦較低。

### **待遇際遇皆委屈，25 至 34 歲多牢騷**

究竟公司最需要照顧哪類員工？調查發現 25 至 34 歲的上班族是委屈感最多的年齡層。他們在七種不同的委屈類別中，平均遇上 4.26 種委屈事項，比整體受訪者平均數目為高(請參閱附表 10)，反映他們較多委屈事項困擾他們。

這年齡群的受訪者遇到「待遇委屈」的百分比為 86.4%，是數字最高的年齡組別。(15 至 24 歲組別亦超過八成排第二，同樣值得留意，(請參閱附表 8)。而「待遇委屈」及「懷才不遇委屈」的委屈指數方面，25 至 34 歲亦是明顯高於其他年齡組別，分別為 7.43 分及 7.78 分(請參閱附表 11)，可見他們敏感於「薪金」、「福利」、「職位」等待遇的不滿之中。這也許反映了近年大學生入職薪金、入息中位數持續停滯、向上流動機會狹窄等的就業環境，令這群已累積一些工作經驗的年青人有點心灰意冷。

另外值得留意的，在回應委屈感的方法時，25 至 34 歲以「嘗試還擊／報復」百分比最高，有 19.9%，是最為較激進的組別。(請參閱附表 9)

### **專家建議**

1. 員工對人事委屈的情緒反應較大，包括被上司鬧、唔公平、同事卸膊，女性尤其敏感於人際相處。建議公司需具備公平和透明的制度，管理人員亦要多向員工解釋政策背後的原則和原因。例如要求同事做額外的工作，需說清楚因聘請新人有困難，令員工較易接受和體諒。



2. 督導人員及管理層，向員工提出意見或批評，避免用情緒字眼或令人感到被侮辱，例如「你有冇用腦、你份 report 浪費地球資源」等。給予回饋不是情緒發洩，只需客觀地根據事實表達。可提供溝通和教練技巧的培訓予督導人員。
3. 若團隊內有人卸膊或hea做，主管應盡快糾正，給予紀律後果。分工亦要清晰，若是平輩，首先禮貌提醒大家的職責範圍，需要達標。若問題不能解決，可向管理層尋求協助。
4. 年青員工對待遇感到較多委屈，若未能改善薪酬，也可以增加不同形式的福利，例如生日假、培訓津貼等。公司應檢討薪酬是否緊貼市場，並提升上流機會。
5. 新一代對形象敏感，包括制服、工種等，公司需具潮流觸角，提升公司形象和改善制服設計。對傳統負面標籤的工種和行業需重新包裝。
6. 較多年資高的同事感到懷才不遇的委屈，儘管公司未能提出晉升機會，也可以在日常的工作中多加肯定和欣賞，讓中年員工在公司有發揮的舞台，例如委派較重要的工作、著他們教導新同事等。
7. 一份工作難以十全十美，但如果在工作間尋覓到正面感覺，是對抗「工作委屈」的良藥。員工可以嘗試從小處找成就感和對公司的價值，就算是負責影印的，也可以做到地上最強的影印王。
8. 除了物質回報外，如管理層能推動關愛及讚賞文化，增加同事對公司的歸屬感，會令工作委屈感及不滿降溫。另外，在工作間舉行興趣活動、健康生活講座等，可以增加同事工作外的個人發展機會，建立團隊和諧關係。
9. 委屈感覺會導致員工離職，是員工流失的因素之一。我們建議公司考慮聘用專業的僱員輔導服務，讓他們的負面情緒能儘快得以介入和疏導，避免影響公司的生產力。