



**基督教家庭服務中心**  
Christian Family Service Centre

香港九龍觀塘翠屏道3號  
3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.  
電話 Tel: (852) 2861 0283 電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk  
傳真 Fax: (852) 2520 0438 網址 Website: www.cfsc.org.hk

**媒體報導**

日期: 2016年10月14日(星期五)  
資料來源: Recruit - 封面故事 - P.36-37  
標題: 打造無屈機工作間  
參考網址: [請按此](#)  
訪問本會盈力僱員服務顧問首席顧問孫立民博士

**Recruit.com.hk**  
全方位求職增值平台

孫立民博士  
基督教家庭服務中心  
盈力僱員服務顧問首席顧問

打造無屈機工作間

No.1 招聘刊物  
人氣 派發網

STARBUCKS  
7-ELEVEN  
MTR 港鐵

於特選港鐵站\*內派發  
\*東鐵綫: 大埔墟、火炭、沙田、大圍、九龍塘、旺角東及紅磡; 西鐵綫: 屯門、天水圍及尖東; 東涌綫: 香港及奧運

連續6年全港最多讀者 詳情請向 02546 1700 查詢 | 14OCT2016 | 免費雜誌

卸下匆忙 享受寧靜  
學習韓語 征服考試成導師  
外在因素是內心反射



香港公益金會員機構  
Member Agency of The Community Chest

Prepared by CU 20161014



# 基督教家庭服務中心 Christian Family Service Centre

香港九龍觀塘翠屏道3號  
3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.  
電話 Tel: (852) 2861 0283 電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk  
傳真 Fax: (852) 2520 0438 網址 Website: www.cfsc.org.hk

## Coverstory

Recruit 與基督教家庭服務中心合力僱員服務顧問合辦的「帶著委屈去返工」調查，在今年7月至8月以網上問卷訪問817位在職人士，結果發現打工仔最常遇到的3大委屈，依次為「待遇委屈（人工/福利）」(83.4%)、「受同事或下屬委屈（同事或下屬卸膊/被排斥）」(76.6%)、「受上司委屈（唔被體諒/被老闆鬧）」(73.8%)。(見表1)

### 受上司委屈最困擾

調查同時計算量度受訪者氣憤程度的「委屈指數」，結果顯示，受「上司委屈」排行第1(7.85)，其次為「懷才不遇委屈」(7.48)，以及「受同事或下屬委屈」(7.40)，反映這些問題困擾程度較高。

上班受委屈，男女會否有別？調查發現，較多女性員工曾遇人際方面的委屈，如受上司委屈比例達77.1%，明顯較男性(65.5%)為多。在受上司委屈中，女性對遇到「老闆偏心」一項的比例(49%)，亦明顯較男性(35.1%)為高。至於女性受上司委屈最易受委屈於男性，反映員工間的關係較困難女性。

打工仔面對委屈如何處理？調查也有一些特別的發現，調查結果顯示3種常見的處理手法是「努力適應/平常心對待/調整心態」(72.3%)、「隱忍」(52.2%)和「辭職」(39.1%)。相反，較少打工仔選擇「向公司反映」(16.1%)或「要求加薪」(7.4%)，反映他們傾向把委屈藏在心中，不主動尋求協助。(見表2)

是次調查發現打工仔受委屈情況，向多個不同深層面，對HR人才管理甚有啟示。Recruit 建議結果，設定3大受委屈，與基督教家庭服務中心合力僱員服務顧問合辦是次調查博士一併解，從個人和企業角度提出解決方法，以打造無屈機工作間。

孫立民博士  
基督教家庭服務中心人力資源服務顧問首席顧問

## 無屈機工作間

受人二分四，注定要受氣，經常被屈機？香港打工仔工作壓力大，有時滿腹牢騷，不敢公開宣洩，有苦自己知。為了解箇中情況，Recruit 與基督教家庭服務中心合力僱員服務顧問合作進行「帶著委屈去返工」調查，讓打工仔盡訴冤屈，並提出改善問題的對策，促進辦公室互諒互讓文化，營造無屈機工作間。

此外HR亦要主動出擊，如增加員工溝通渠道，讓多份外員工，亦能參與。HR可嘗試透過溝通，讓多份外員工，亦能參與。HR可嘗試透過溝通，讓多份外員工，亦能參與。HR可嘗試透過溝通，讓多份外員工，亦能參與。

### 1. 薪酬福利「唔抵食」及「唔抵用」唔抵用

受委屈類別	受委屈類別	受委屈類別
待遇委屈 (人工/福利)	83.4% (1*)	7.89
受同事或下屬委屈 (同事或下屬卸膊/被排斥)	76.6% (2*)	7.40 (3*)
受上司委屈 (唔被體諒/被老闆鬧)	73.8% (3*)	7.85 (1*)
懷才不遇委屈 (唔識用/唔識用)	66.2%	7.48 (2*)
受家人受委屈 (唔識用/唔識用)	64.1%	6.94
良心受委屈 (唔識用/唔識用)	33.2%	6.31
受同事或下屬委屈 (同事或下屬卸膊/被排斥)	16.4%	6.63

### 2. 同事工作關係唔好 (唔識用)

受委屈類別	受委屈類別
努力適應/平常心對待/調整心態	72.3%
隱忍	52.2%
辭職	39.1%
向公司反映	16.1%
要求加薪	7.4%

受人二分四，注定要受氣，經常被屈機？香港打工仔工作壓力大，有時滿腹牢騷，不敢公開宣洩，有苦自己知。為了解箇中情況，Recruit 與基督教家庭服務中心合力僱員服務顧問合作進行「帶著委屈去返工」調查，讓打工仔盡訴冤屈，並提出改善問題的對策，促進辦公室互諒互讓文化，營造無屈機工作間。

Recruit 與基督教家庭服務中心合力僱員服務顧問合辦的「帶著委屈去返工」調查，在今年7月至8月以網上問卷訪問817位在職人士，結果發現打工仔最常遇到的3大委屈，依次為「待遇委屈（人工/福利）」(83.4%)、「受同事或下屬委屈（同事或下屬卸膊/被排斥）」(76.6%)、「受上司委屈（唔被體諒/被老闆鬧）」(73.8%)。(見表1)

## 受上司委屈最困擾

調查同時計算量度受訪者氣憤程度的「委屈指數」，結果顯示，受「上司委屈」排行第1(7.85)，其次為「懷才不遇委屈」(7.48)，以及「受同事或下屬委屈」(7.40)，反映這些問題困擾程度較高。上班受委屈，男女會否有別？調查發現，較多女性員工曾遇人際方面的委屈，如受上司委屈比例達77.1%，明顯較男性(65.5%)為多。在受上司委屈中，女性對遇到「老闆偏心」一項的比例(49%)，亦明顯較男性(35.1%)為高。至於女性受上司委屈最易受委屈於男性，反映員工間的關係較困難女性。



香港公益金會員機構  
Member Agency of The Community Chest



亦明顯較男性（35.1%）為高。至於女性受上司委屈指數亦高於男性，反映與上司的關係較困擾女性。

打工仔面對委屈如回應呢？調查有一些特別的發現。調查結果顯示首3種最常見的回應手法是「努力適應/平常心對待/調整心態」（72.3%）、「啞忍」（52.2%）和「辭職」（39.1%）。相反，較少打工仔選擇「向公司反映」（18.1%）或「要求調職」（7.4%），反映他們傾向把委屈藏於心中，不主動尋求公司協助。（見表2）

是次調查除發現打工仔受屈情況，另突顯一些深層次問題，對HR人才管理甚有啟示。Recruit按調查結果，鎖定3大委屈問題，與基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問首席顧問孫立民博士逐一拆解，從個人和企業層面提出解救方法，以助打造無屈機工作間。

### 上司屈機最困擾 上班受氣可以點？

雖然「受上司委屈」普遍性排第3（73.8%），但它的「委屈指數」卻排第1，反映問題不但普遍，且很困擾受訪者。受上司委屈主要以「唔被體諒」及「被老闆鬧」為多。到底打工仔面對委屈應如何自處？

減輕委屈可先從個人層面著手。「受氣不是必然，委屈與否，有時取決於觀點與角度。」孫博士明白不少打工仔上班受滿肚子冤屈，因他也是過來人，當培訓師前，曾遇過好些「特異功能」上司，屈機能力超乎常人。他說有次製作刊物，經已付印，但上司突然跳出來拿著原稿開炮，指著一個小小的句號，說它用了粗體不合格須重印。「我聽罷一呆，連一個句號也不放過，簡直吹毛求疵！」

打工仔受屈難免火起，但孫博士認為，發脾氣之前也須冷靜想一想，把情緒和事情分開，他當年就是這樣戰勝了冤屈。「我知上司做事極仔細，他確是個有料之人。我於是學習校對刊物技巧，把工作做得完美無瑕，發覺自己確實進步了，上司從此再不能捉我錯處，那刻有種勝利感覺湧上心頭。」他建議打工仔一旦委屈感覺來襲，試試給自己時間，嘗試解決問題，「先別將之歸納為委屈，想想自身能力和上司期望是否有差距，想辦法去填補，與其當被人屈機，不妨視之為挑戰，有時你未出過洪荒之力去幹，也不知自己有多能幹。」至於年輕人初出來工作，如覺上司難頂先別劈炮，不妨畫一道時間線，定出止蝕位。「譬如定下兩個月目標，當豪給對方盡力去做，若最終仍不能達上司要求，那時才止蝕辭職不遲。儘管如此，經一輪奮鬥，其實你自己也有進步。」

### 年輕人啞忍辭職 人才管理黑洞

營造無屈機工作間，企業也可設法變招。是次調查發現一個人力管理黑洞，受訪者受委屈多不會向公司反映，而是「收收埋埋」，HR想發現也不容易。調查顯示，不少人面對委屈會選擇以啞忍（52.2%）和辭職（39.1%）作回應，而且愈是年輕的打工仔，選擇辭職的比例愈高，如15至24歲受訪者選辭職比例達47.8%，遠高於整體的39.1%。





孫博士認為，是項調查結果對企業和 HR 人員而言屬強烈信號。「年輕員工較多選擇辭職不幹，或因他們職位較低，覺得人微言輕，面對委屈時無力感會更強烈。這結果值得企業注意，因如未能發現員工委屈的狀況，人才或不知不覺間流失。」員工有屈自己知，一旦爆發索性劈炮，企業如何及早拆掉計時炸彈？既然委屈多來自上司責罵不體諒，那應可循源頭減屈。孫博士認為，上司與下屬關係最好互諒互讓，批評前先了解。「上司罵下屬工作錯漏百出，但下屬或覺得受屈，因辛苦捱通宵才趕起工作，錯處只兩三個，唔該都無聲還要被責，批評實不公允。因此上司宜多了解下屬處境，且避免用情緒化字眼，因你愈是情緒化地批評，下屬愈是反感不接受，結果只會陷入惡性循環。」此外 HR 亦要主動出擊，如想令員工真情吐露心聲，須多做外展工夫。孫博士說，HR 可常設溝通渠道定期會見同事，而近年更漸多走出去。他舉例說：「有些行業員工多駐場工作，如物管和電梯維修，HR 可多舉辦探訪活動，這樣能促進溝通，本小利大。」HR 探訪時也要多花心思，令溝通更貼地：「最好是個人化對談，HR 如記得員工曾遇到的問題，關心他們個人的事，員工感受會特別深刻。」另外日常在辦公室也要注意一些細微的「有 feel 位」，如通風和冷氣，若員工覺座位冷氣出風甚猛，HR 能主動幫上一把，或勝千言萬語，有助建立關係。「這些東西細微但貼心，員工能直接感受到。」

若從企業層面策劃，則要以文化入手。孫博士指出，近年不少企業想建立關懷和扶持文化，設立輔導熱線，助員工解決情緒問題，另加強團隊訓練，使上下一心。「以時裝店為例，店裡很著重 team work，運作流程經仔細考量，例如主管進倉取貨須協助，會透過對講機請同事幫忙，店面員工則會齊聲應機，這種互相扶持文化，可減少斤斤計較，有助減低委屈感受。」

### 制服核突 形象委屈

本港人口老化，勞動力將減少，不少行業設法吸引年輕人入行。是次調查發現，一件老土核突制服，可令員工穿上身但「屈」在心，令後生仔入行卻步。雖然打工仔受「形象委屈」，如「核突制服」、「唔體面的工種」等普遍性並不高，只有 16.4%，但在 15 至 24 歲的受訪者當中，遇到「形象委屈」的比例明顯較高，達 23.5%。

近年不少行業前線工種人手告急，如建造、餐飲、零售等，紛紛展開形象工程吸引年輕人入行。孫博士認為，形象委屈的調查結果正反映新世代工作心態變化。「年輕人喜歡在社交網絡媒體被朋友 like，在工作上也有類似心理需要，上班不只為搵錢，更追求認同感，工作能在朋友面前『曬得』，所以穿著『核突』制服，甚至公司名稱老土，也會覺得委屈。」

當然工種形象涉及眾多因素，如品牌產品定位、企業文化，一時三刻未必能扭轉，但單從外形觀感而言，企業如想執正形象，除可找專人設計制服，也須設立標準，有要求是第一步。「對員工來說，有規有矩未必是壞事，有些公司會執正細節，如員工指甲長度、耳環外形，甚至髮夾數目也有規定，員工會覺得公司有要求，不是亂來。」





## 基督教家庭服務中心 Christian Family Service Centre

香港九龍觀塘翠屏道3號

3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.

電話 Tel: (852) 2861 0283 電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk

傳真 Fax: (852) 2520 0438 網址 Website: www.cfsc.org.hk

即使形象不討好，也可從工作滿足感方面加以彌補。「尤其新人加入公司，一眼看見制服便對工作產生即時觀感，但隨著工作獲得成就感，如獲上司賞識和升職等，便能蓋過負面形象，放下委屈感，企業從而能留住人才。」孫博士說，近年不少前線工種把職位拆細成更多職級，讓員工在短時間內有更多晉升機會，值得企業和人力資源管理人員注意。

總括而言，減少辦公室委屈和怨氣，無論個人和企業也可設法實踐，最重要是增進了解，互諒互讓。打工仔每天工作總有困難和挑戰，孫博士建議大家不妨參考管理學大師 Stephen Covey 的「90/10」法則。「人生際遇很多時你無法掌握，但際遇本身只影響你人生的1成，其餘9成取決於你如何回應這些際遇，所以應由你自己掌控生命，別由環境控制你！」

- 完 -

