



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 歲的群組回應委屈感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」等的待遇的不滿之中。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，公司需具潮流觸覺，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，盡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。



傳媒查詢:

基督教家庭服務中心

盈力僱員服務顧問 市務經理李綽姿小姐

電話：2757 6732 / 9374 8134

電郵：twiggy_lee@vital.org.hk

企業傳訊組 企業傳訊經理陳淑嫻小姐

電話：2950 5815 / 9869 8638

電郵：vicki_chan@cfsc.org.hk

盈力僱員服務顧問簡介：

「盈力僱員服務顧問」是基督教家庭服務中心轄下單位，自 1993 年開始，為不同政府部門、公營機構及私人企業提供僱員輔助計劃(EAP)、職場培訓及管理顧問服務，目的是為職場注入健康、活力的色彩，從而提升僱員的生活質素及生產力。是香港唯一獲頒人力資源管理學會「卓越僱員服務及健康服務機構獎」的 EAP 服務提供者。

盈力僱員服務顧問網址：www.vital.org.hk

Recruit 簡介：

《Recruit》是本港首份免費派發的求職招聘雜誌，內容包羅各行業最新動態、求職招聘市場資訊、增值進修資料等。Recruit 更早著先機發展網絡及流動求職招聘平台，全方位照顧求職者和僱主需求。根據 Ipsos Media Atlas 2009-2014 報告，Recruit 連續 6 年成為全港最多讀者的招聘刊物。

Recruit 網址：www.recruit.com.hk



2016年10月13日

附表 1：

受訪者基本資料

A. 受訪者的性別

性別	頻數	百分率(%)
男	235	28.8
女	582	71.2
總數	817	100.0

B. 受訪者的年齡組別

年齡組別	頻數	百分率(%)
15-24歲	102	12.5
25-34歲	369	45.2
35-44歲	257	31.5
45-54歲	75	9.2
55歲或以上	14	1.7
總數	817	100.0

C. 受訪者在目前工作機構的服務年資

服務年資	頻數	百分率(%)
未夠6年	430	52.6
6年至10年幾	208	25.5
11年至15年幾	81	9.9
16年至20年幾	50	6.1
21年至25年幾	24	2.9
26年至30年幾	15	1.8
31年或以上	9	1.1
總數	817	100.0



D. 受訪者的職級

職級	頻數	百分率(%)
老闆	10	1.2
高層	42	5.1
中層	302	37.0
基層／前線	463	56.7
總數	817	100.0

附表 2：

委屈類別「普遍性」及「委屈指數」排名榜

委屈類別(最經常遇見的例子)	遇過該類委屈的受訪者人數	普遍性百分率	委屈指數 (平均值-1分最低 10分最高)
1. 待遇委屈 (人工/福利)	681	83.4% (1)	7.19
2. 受同事或下屬嘅委屈(同事或下屬卸膊/被排斥)	626	76.6%(2)	7.40(3)
3. 受上司嘅委屈(唔被體諒/被老闆鬧)	603	73.8%(3)	7.85(1)
4. 懷才不遇委屈(唔被重用/職位低或唔升我職)	541	66.2%	7.48(2)
5. 受客人嘅委屈 (客人無理要求/被客鬧)	524	64.1%	6.94
6. 良心委屈 (被迫說謊/向客人誇大或失實說明產品或服務的質素或效果)	271	33.2%	6.31
7. 形象委屈 (核突嘅制服/唔體面的工種)	134	16.4%	6.63

※備註：孤括內為排名次序。



附表 3 :

回應工作委屈感的手法 (可選多項) (回答人數 : 740)

回應方法	頻數	百份率(%)
1. 努力適應/平常心對待/調整心態	535	72.3%
2. 啞忍	386	52.2%
3. 辭職	289	39.1%
4. 向公司反映	134	18.1%
5. 嘗試還擊或報復	121	16.4%
6. 要求調職	55	7.4%

※備註：由於受訪者可選多項，頻數總和超過740人，而百分率亦超過100%。

附表 4 :

按性別分析受訪者所遇到的委屈類別「普遍性」

委屈類別	男	女	整體	有無組別之間的差異?
1. 待遇委屈	195 83.0%	486 83.5%	681 83.4%	--
2. 懷才不遇委屈	155 66.0%	386 66.3%	541 66.2%	--
3. 受上司的委屈	154 65.5%	449 77.1%	603 73.8%	*
4. 受同事/下屬的委屈	168 71.5%	458 78.7%	626 76.6%	*
5. 受客人的委屈	145 61.7%	379 65.1%	524 64.1%	--
6. 良心委屈	82 34.9%	189 32.5%	271 33.2%	--
7. 形象委屈	46 19.6%	88 15.1%	134 16.4%	--

※備註：*代表在統計學上，性別之間有明顯差異。



附表 5 :

按性別分析受訪的委屈指數

委屈類別		男	女	整體	有無組別之間的差異？
1. 待遇委屈	委屈指數 (平均值)	6.95	7.29	7.19	--
	回答人數	195	486	681	
2. 懷才不遇委屈	委屈指數 (平均值)	7.30	7.55	7.48	--
	回答人數	155	386	541	
3. 受上司嘅委屈	委屈指數 (平均值)	7.46	7.98	7.85	*
	回答人數	153	448	601	
4. 受同事/下屬委屈	委屈指數 (平均值)	7.27	7.45	7.40	--
	回答人數	168	458	626	
5. 受客人委屈	委屈指數 (平均值)	6.74	7.02	6.94	--
	回答人數	145	379	524	
6. 良心委屈	委屈指數 (平均值)	6.44	6.25	6.31	--
	回答人數	82	189	271	
7. 形象委屈	委屈指數 (平均值)	6.93	6.48	6.63	--
	回答人數	46	88	134	

※備註：*代表在統計學上，性別之間有明顯差異。



附表 6：

按性別分析其揀選各類委屈的細項數目

委屈類別	供受訪者揀選的委屈細項數目		男	女	整體	有無組別之間的差異？
1. 待遇委屈	4	委屈細項數目 (平均值)	1.70	1.79	1.77	--
		回答人數	195	486	681	
2. 懷才不遇委屈	4	委屈細項數目 (平均值)	1.50	1.59	1.56	--
		回答人數	155	386	541	
3. 受上司的委屈	6	委屈細項數目 (平均值)	2.21	2.48	2.41	*
		回答人數	154	449	603	
4. 受同事/下屬的委屈	5	委屈細項數目 (平均值)	1.71	1.75	1.74	--
		回答人數	168	458	626	
5. 受客人的委屈	4	委屈細項數目 (平均值)	1.73	1.71	1.71	--
		回答人數	145	379	524	
6. 良心委屈	5	委屈細項數目 (平均值)	1.50	1.37	1.41	--
		回答人數	82	189	271	
7. 形象委屈	5	委屈細項數目 (平均值)	1.41	1.20	1.28	--
		回答人數	46	88	134	

※備註：*代表在統計學上，性別之間有明顯差異。



附表 7：

按性別分析上司委屈的選項

受上司的委屈	男	女	整體
1. 被老闆鬧	86 55.8%	237 52.8%	323 53.6%
2. 老闆偏心	54 35.1%	220 49.0%	274 45.4%
3. 唔被體諒	85 55.2%	255 56.8%	340 56.4%
4. 放咗工仲要做嘢	57 37.0%	186 41.4%	243 40.3%
5. 要擦鞋	42 27.3%	159 35.4%	201 33.3%
回答人數	154	449	603

附表 8：

按年齡組別分析受訪者所遇到的委屈類別「普遍性」

委屈類別	15-24 歲	25-34 歲	35-44 歲	45 歲或上	整體	有無組別之間的差異？
1. 待遇委屈	87 85.3%	319 86.4%	204 79.4%	71 79.8%	681 83.4%	--
2. 懷才不遇委屈	50 49.0%	249 67.5%	178 69.3%	64 71.9%	541 66.2%	*
3. 受上司嘅委屈	71 69.6%	271 73.4%	196 76.3%	65 73.0%	603 73.8%	--
4. 受同事/下屬嘅委屈	66 64.7%	290 78.6%	200 77.8%	70 78.7%	626 76.6%	*
5. 受客人嘅委屈	58 56.9%	250 67.8%	166 64.6%	50 56.2%	524 64.1%	--
6. 良心委屈	34 33.3%	124 33.6%	91 35.4%	22 24.7%	271 33.2%	--
7. 形象委屈	24 23.5%	69 18.7%	33 12.8%	8 9.0%	134 16.4%	*
回答人數	102	369	257	89	817	--

※備註：*代表在統計學上，年齡組別之間有明顯差異。



附表 9：

按年齡組別分析受訪者回應工作委屈感的手法

回應方法	15-24 歲	25-34 歲	35-44 歲	45 歲或以上	整體
1. 啞忍	50 54.3%	193 56.4%	111 47.8%	32 43.2%	386 52.2%
2. 努力適應／平常心 對待／調整心態	66 71.7%	237 69.3%	172 74.1%	60 81.1%	535 72.3%
3. 辭職	44 47.8%	138 40.4%	84 36.2%	23 31.1%	289 39.1%
4. 向公司反映	10 10.9%	65 19.0%	42 18.1%	17 23.0%	134 18.1%
5. 嘗試還擊/報復	10 10.9%	68 19.9%	35 15.1%	8 10.8%	121 16.4%
6. 要求調職	4 4.3%	24 7.0%	19 8.2%	8 10.8%	55 7.4%
回答人數	92	342	232	74	740

附表 10：

按年齡組別分析過往或目前遇過的委屈之數目

年齡組別	15-24 歲	25-34 歲	35-44 歲	45 歲或以上	整體	有無組別之間的差異？
過往或目前遇過的 委屈之數目 (平均值)	3.82	4.26	4.16	3.93	4.14	*
回答人數	102	369	257	89	817	

※備註：*代表在統計學上，年齡組別之間有明顯差異。



附表 11 :

按年齡組別分析受訪者的委屈指數

委屈類別		15-24 歲	25-34 歲	35-44 歲	45 歲或以上	整體	有無組別之間的差異?
1. 待遇委屈	委屈指數 (平均值)	6.64	7.43	7.17	6.85	7.19	*
	回答人數	87	319	204	71	681	
2. 懷才不遇委屈	委屈指數 (平均值)	6.96	7.78	7.39	7	7.48	*
	回答人數	50	249	178	64	541	
3. 受上司嘅委屈	委屈指數 (平均值)	7.61	7.87	7.97	7.66	7.85	--
	回答人數	71	270	195	65	601	
4. 受同事/下屬嘅委屈	委屈指數 (平均值)	7.42	7.53	7.39	6.93	7.4	--
	回答人數	66	290	200	70	626	
5. 受客人嘅委屈	委屈指數 (平均值)	7.38	7.1	6.67	6.52	6.94	--
	回答人數	58	250	166	50	524	
6. 良心委屈	委屈指數 (平均值)	5.97	6.31	6.38	6.45	6.31	--
	回答人數	34	124	91	22	271	
7. 形象委屈	委屈指數 (平均值)	6.21	6.7	6.55	7.75	6.63	--
	回答人數	24	69	33	8	134	

※備註：*代表在統計學上，年齡組別之間有明顯差異。



《帶住委屈去返工》例子及個案

1. 待遇委屈		受訪者委屈事件簿
種類	百分率	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 為共渡時艱，將我哋啲老臣子降職及大幅減薪，公司仲理直氣壯話「人工高過啲新入職的靚妹已算不錯。」咁「狗」嘅說話都講得出！ ◇ 自己是專業人士，又讀了碩士學位，但在公司時常擔當一些苦力工作，如搬運貨物、傢具等的重物。想起當初投資不菲供讀碩士學位，現在卻換來此等苦差，甚至患上腰患，感嘆自己為何負上一身學債，收入待遇卻如此不相稱，委屈萬分。 ◇ 面試時明明申請一個較高級的職位，但到職時卻低級咗，無奈頂硬上 ◇ 聖誕派對遲到或無去到的同事，竟然收到公司警告信！ ◇ 自己處於食物鏈最低層，做到成隻狗咁，而其他同事就無嘢做，佢哋日日上網、淘寶、訂演唱會飛、舞台劇飛、機票、酒店、自助餐、睇漫畫，YouTube 等等...
人工	81.9	
福利	42.7	
假期	34.7	

(可選多項)(回答人數：681)

2. 受同事／下屬嘅委屈		受訪者委屈事件簿
種類	百分率	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 明知聽日單嘢有「鑊氣」，個 Partner 竟然臨時「射波」，跌到我「攤攤腰」 ◇ 屋企有帛事，心情已經好差。拍擋不單無安慰，仲不停追問幾時交家人嘅死亡證 ◇ 公司有個阿姐是「老 seafood」，驚死俾人搶咗份工，永遠唔教你、唔提醒你，仲要跣你同俾鑊你搵，等佢可以喺老細面前扮叻
同事／下屬卸膊	72.8	
被排斥	40.1	
被嘲諷	34.0	
被整蠱	16.1	

(可選多項)(回答人數：626)



3. 受上司嘅委屈		受訪者委屈事件簿
種類	百分率	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 個衰上司講:「你做得呢份工,就唔好預有家庭生活!」 ◇ 打八號風,上司唔記得安排我收工,佢話公司太大,唔記得仲有人未收工 ◇ 老闆偷取了員工的貼士向上層報告,功勞全歸於自己 ◇ 員工私人時間唔想應酬老闆是常識吧!但老闆就偏偏迫人同佢食飯 ◇ 被主管處處針對,做每件事都話我錯,連說話都不能加「囉」、「啦」等個人感情字眼,上司話呢啲字眼令佢反感,我每日返工有如去咗北韓一樣 ◇ 上司叫我返去開他房的燈,等佢可以扮有返工
唔被體諒	56.4	
被老闆鬧	53.6	
老闆偏心	45.4	
放咗工仲要做嘢	40.3	
要擦鞋	33.3	

(可選多項)(回答人數: 603)

4. 懷才不遇委屈		受訪者委屈事件簿
種類	百分率	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 公司要論資排輩,睇年資決定升職。明明自己做得嘢,但都係升啲老鬼 ◇ 只要夠「假」、夠「造作」,就會得到公司重用 ◇ 對公司最大嘅貢獻,只係去夜總會陪客戶開心,同幫人頂酒,直至飲醉返不到屋企
唔被重用	53.0	
職位低/唔升我職	47.9	
唔被老闆讚賞	46.8	

(可選多項)(回答人數: 541)

5. 受客人嘅委屈		受訪者委屈事件簿
種類	百分率	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 明明係個客同公司有誤會,自己被迫硬食死貓及向客人賠不是,仲要斟茶,同個客認錯,以保持同個客人的長久友好關係 ◇ 自己明明係不吸煙人士,竟然被客人投訴我於工作期間去洗手間吸煙
客人無理要求	77.1	
被客鬧	59.0	
被迫認錯	33.4	

(可選多項)(回答人數: 524)



6. 良心委屈		受訪者委屈事件簿
種類	百分率	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 貨品過期，公司迫同事改包裝，當正常貨品出售 ◇ 做股票經紀時，遊說啲客人去買垃圾股，諗番起都好內疚 ◇ 公司做 promotion，買 2 件貨八折，買 3 件貨 75 折。我為追 quota，只講後者比消費者知 ◇ 飲食業工作太忙，無時間洗杯，但照斟水俾客……
被迫說謊	71.2	
向客人誇大／失實說明產品或服務的質素／效果	45.4	
向客人威迫利誘	12.5	
賣假貨／服務	8.1	

(可選多項)(回答人數：271)

7. 形象委屈		受訪者委屈事件簿
種類	百分率	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 公司派俾同事嘅制服唔啱 size，又無洗過，污糟到成個乞兒咁 ◇ 在政府某部門工作，近期政府形象低，所以唔係好光彩
核突嘅制服	31.3	
唔體面的工種	29.1	
唔體面的行業	26.9	
唔體面的公司	25.4	

(可選多項)(回答人數：134)



輔導個案：同事的委屈 X 上司的矛盾

被 hea 爆同事夾擊

Candy（化名）在公司工作了兩年多，近月被調到一個部門，與兩位女同事 A 及 B 相處，共同負責部門的文書處理。Candy 不久後即發現，兩位同事十分難頂，同事 A「縮骨卸膊」，在老闆面前扮作忙碌，但老闆一走開電腦就會開著「淘寶」及其他社交網站。而同事 B 自稱有情緒問題，不能承受壓力，一忙就話頭痛，突然表示不舒服「請病假走人」。因此，Candy 漸漸被她們施加工作量。

受同事排擠

同事 AB 都是公司年資較深的員工，是部門的老江湖，儘管 Candy 覺得工作量不公平，但亦默默工作，避免與她們衝突。不過，對方卻對 Candy 的表現仍有不滿。由於 Candy 一般會 8:45 到達公司（辦工時間為 9:00），同事 AB 卻要求 Candy 不要早到，並警告「你咁早返到，會令我哋好大壓力」；而 Candy 交文件給老闆前，亦會被她們截停，表示「你拉高晒啲工作進度，老闆會以為我哋好得閒」，令 Candy 感到為難。由於 Candy 不甘同流合污，被認為不「埋堆」，同事 AB 便開始向部門其他人講 Candy 的壞話，說她「野心大」、「扮晒嘢博升職」等。為了針對 Candy，情緒化的同事 B 就不時「發爛渣」、拍枱指罵 Candy；而「縮骨」的同事 A 更曾經把 Candy 的文件收起，影響她的工作進度，事後更怪責她將啲野「亂咁擺」。由於其他人對同事 AB 都有所忌憚，故只有旁觀，不敢介入。

上司的矛盾

Candy 可以忍受高工作量，但被人冷言冷語攻擊則覺得很委屈。她唯有向部門主管 Peter（化名）求助，期望儘快調職。Peter 對局勢其實「心水清」，他對同事 AB 的工作態度一向感頭痛，難得 Candy 工作表現不俗，他竟然反游說 Candy 留在部門，努力工作協助自己升職，之後會帶同她離開部門。Candy 根本對晉升的意慾不大，面對同事 AB 的排擠她只求儘快離開，但 Peter 開始請 Candy 吃飯，鼓勵她接受忍耐，令 Candy 心情更矛盾和困擾。

尋求輔導

Candy 一方面受同事委屈，一方面不知道如何向上司澄清感受。她開始出現失眠，經常「唉聲嘆氣」，連假日也提不起勁外出，某天她向公司「壓力管理熱線」的輔導員致電求助並訴說問題。經過三個月的輔導，Candy 逐漸能夠克服負面情緒的徵狀，她亦決定向 Peter 重申意向。輔導員亦教導她良好的溝通技巧，技巧地向上司堅持調職的想法，並保持彼此的良好關係。經過數次溝通，最初 Peter 仍然嘗試說服 Candy 留下，但後來感到 Candy 去意堅定，他最後亦願意作出配合，Candy 如願調到新部門並再展笑顏。