

國立臺灣師範大學管理學院全球經營與策略研究所

碩士論文

Graduate Institute of Global Business and Strategy

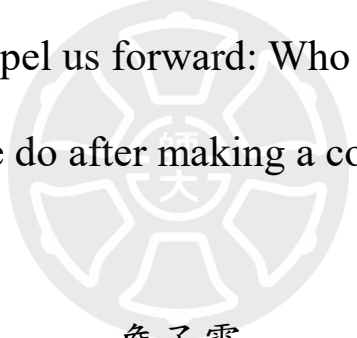
College of Management

National Taiwan Normal University

Master's Thesis

抱怨使我們更好：抱怨的對象挑選與後續行為

Complaints that propel us forward: Who we complain to and
what we do after making a complaint



詹子霆

Tzu-Ting Chan

指導教授： 許書瑋 博士

Advisor: Ryan Shuwei Hsu, Ph.D.

中華民國 110 年 7 月

July, 2021

誌謝詞

首先我要先感謝我的指導教授許書瑋老師，沒有他的幫助本篇論文就無法如期完成。過去大學時期雖然說不是本科系的學生，但是老師仍願意伸出援手於我，能遇到老師是我在求學的最後階段最開心的事情，老師對於資質愚鈍的我，仍不遺餘力。在論文初期，見到我每相隔一次的討論就換一次題目，老師仍有耐心地跟我討論其各項研究題目的可能性及方向，從未真的想要放棄過我。老師猶如學識汪洋中的一座燈塔，在面對到我時常不時迸出突發奇想的鬼點子，老師都能一一為我解惑，讓我在面對前方未知的學識領域能夠安心地繼續堅持下去。在碩士班的日子中，我以身為書瑋老師門下的其中一名學生為榮，希望我也不會辜負老師對我的好，在日後社會中打滾，能夠有一番作為，成為老師的驕傲及其他學弟妹的榜樣。

我也要感謝所有接受參與過我訪談的每一位受訪者，雖然都是我的親朋好友，但是願意花費在上班之餘的空閒時間，協助我完成這份研究，並提供我額外我過去未曾想到的想法，在與每一位受訪者訪談的過程中，大家也都很配合我，希望這些朋友能夠一直相處下去，沒有你們，這份研究就不會這麼精彩。

感謝我的家人，陪我度過在寫作論文中無數的低潮期，雖然可能他們什麼都清楚該如何協助我，可是默默守候、陪伴，並且不斷地給予我適時的關心及安慰，在心理層面上給予我強大的鼓勵及成為我最強的後盾，求學的生涯從來不曾阻撓過或是限制過我，並沒有因為他們的個人喜好去決定我該做什麼，讀哪一個科系，唸哪一間學校，至今能夠順利完成學業，他們給予的力量是無人能匹敵的。

再來我要感謝我的女朋友，在碩一下正要開始寫論文的時候遇見了你，在我最辛苦的時候，你不曾增加我的壓力與負擔，反倒一路上優秀的你給予了我很多方面的想法及溫暖，從實際面有關論文中各項的建議，到生活中對我無微不至的貼心，讓我在撞牆期的時候，能夠有個心靈的依靠，陪伴我完成我認為我做不到的一項里程碑。

最後也是最重要的是，我的研究所生涯中兩年共同戰鬥的好夥伴，這邊我分為兩部分。第一，是跟我同為書瑋老師門下學生的兩位夥伴及一位學長，謝謝你們在這一年的論文寫作時期，不停地協助我，給予我許多新的想法、暖心的鼓勵，讓我有繼續寫作的動力，在論文寫作的最後一哩路裡面，有你們陪我走過，我備感榮幸；第二，是一直以來從碩一陪我打打鬧鬧，在碩士班生活中給予我大大小小的溫暖，帶給我永遠的都只有歡樂的碩士班好同學，我們可以正經八百的投入在研究及課程中，也可以瘋瘋癲癲地嘻笑打鬧。一起煮火鍋、一起打電動、一起去海邊、一起度過聖誕節、一起跨年、一起喝酒唱歌，也一起在研究室挑燈夜戰，在短短兩年的研究生日子裡，彷彿是我求學時期的縮影，有過認真，也有過偷懶；有過積極進取，也有過想放棄自己。

慶幸的是，我撐過來了，我做到了！隨著誌謝詞即將到尾，也代表著我的碩士生活到盡頭，在未來的職場生活還有更多我需要面對到的困境，希望在未來的職涯中，每當我面對到困境或是不如意時，我也能如同我的研究，找到一個適合自己的傾聽對象去抱怨，讓我不會總是將自己的負面能量攬在身上。也期許自己能夠成為一個值得他人信賴的人，也能夠為他人解惑、抒發心中的不愉快。

詹子霆 僅誌于

國立臺灣師範大學 管理學院 全球經營與策略研究所

2021 年 7 月

摘要

在職場人生中「不抱怨」無法實際解決問題，壓抑情緒可能讓一些人更容易產生憂鬱，工作者透過抱怨得到心理滿足或是從中獲得實際的解決方法，也讓抱怨者的負面情緒找到出口。然而，並非每一次的抱怨結果都會如抱怨者所預期，該如何達到預期抱怨結果，除了抱怨者本身因素外，傾聽者的重要性也不容小覷。本研究以半結構訪談法進行質性研究，搜集工作者分享自身傾聽者條件的篩選及抱怨職場中不愉快的案例，統整出 12 項傾聽者的選擇條件，並歸納為四種挑選對象之動機，包括：事前能有充分了解、當下得到心理滿足、事後協助問題解決、事後避免惹上麻煩，最後依照抱怨後的結果整理出抱怨者的後續行為，期望可以提供工作者往後在挑選傾聽者時能更準確找到符合其抱怨需求的傾聽對象，增加抱怨成功的機率。

關鍵字：抱怨、職場、傾聽者



Abstract

In everyone's career, "not complaining" cannot actually solve problems. By depressing emotions may make some people more prone to depression. Workers get psychological satisfaction through complaints or obtain practical solutions from them, which also allows complainers to find an outlet for their negative emotions. However, not every result of the complaint will be as expected by the complainant. In addition to the complainant's own factors, the importance of the listener is also very significant for how to achieve the expected complaint result. This study uses a semi-structured interview method to conduct a qualitative study, collects the cases of workers sharing their complaints about unpleasant cases in the workplace. The study sorts out 12 listeners' selection requirements, and summarizes them into four complaints motives, including having a full understanding beforehand, getting psychological satisfaction at the moment of complaining, obtaining solutions or receiving help afterwards, and avoiding troubles afterwards. Finally, according to the results of the complaint, the follow-up behavior of the complainant is sorted out, and it is hoped that the worker can more accurately find the listener in line with the complaint motive when selecting the listener in the future, and increase the probability of complaining success.

Keywords: complaint, workplace, listener

目錄

誌謝詞.....	i
摘要.....	iii
Abstract.....	iv
目錄.....	v
表目錄.....	vi
圖目錄.....	vii
第一章、緒論.....	1
第二章、文獻回顧.....	4
第一節 抱怨之重要性.....	4
第二節 小結.....	8
第三章、研究方法.....	9
第一節 研究設計.....	9
第二節 研究對象.....	10
第三節 資料蒐集.....	12
第四節 資料分析.....	13
第四章、研究結果.....	14
第一節 傾聽者的選擇條件.....	14
第二節 公司內外部傾聽對象特有條件分類.....	28
第三節 抱怨後續之行為.....	30
第四節 小結.....	36
第五章、結論與建議.....	38
第一節 研究發現與結論.....	38
第二節 研究限制與未來發展.....	40
參考文獻.....	41
附錄.....	43
訪談大綱.....	43

表目錄

表 1	研究對象基本資料.....	11
表 2	傾聽者的選擇條件動機分類.....	15
表 3	5 種抱怨後續之行為.....	30



圖目錄

圖 1 公司內外部傾聽對象特有條件分類.....	29
--------------------------	----



第一章、緒論

人們抱怨的素材時常來自於日常生活中的各種磨擦與自身所遭遇的不如意，在當代社會中，普遍人們花費至少 1/3 以上的日常生活時間在工作中(Baumeister, 1991)。不難想像，其中與自身職場生活相關的抱怨亦是一般人平時抱怨的主要內容之一。伴隨著現今社會工作者面臨越來越多不同種類的職場壓力，在職場中所累積的不愉快，卻不見適當的抒發管道供工作者排解壓力，在職場文化中「抱怨」行為一直以來都是最不被大家所認同接受，抱怨被視為只會帶來負面影響，對公司並不會帶來任何好處。

「煩欸！今天一堆事情，還沒做完之前的，馬上又有一堆」、「今天主管不知道在發什麼瘋，看什麼都不順眼，莫名其妙一直亂噴人」、「明明就是主管自己要我這樣做，為什麼被罵的總是我，還沒有人願意出來替我講話」。在生活中我們總是能聽到身邊的同事、主管或親朋好友在抱怨職場中諸如此類狗屁倒灶的事情，默默地累積了許多職場中的負面情緒與工作壓力。工作壓力會使個人及職場生活發生許多改變，可能對這份工作失去熱情，甚至產生職業倦怠的感覺(Brewer & McMahan, 2003)。人們對於工作都抱有期待，在發現理想狀態與實際之間存在差異時，便會感到不滿意，進而降低工作者在組織內的自尊心，促使工作者去發牢騷或是抱怨(Heck, 2000)。根據過往研究可以看到部分學者將有關職場內部抱怨的研究重點放在抱怨後所帶來的負面影響，例如，抱怨者可能會因為抱怨的過程渲染自身負面的情緒，使得傾聽者受抱怨者情緒的影響，同抱怨者的情緒變得負面，在職場內部可能會造成團隊士氣下降等問題，這現象就如同骨牌效應般(domino effect)會不斷蔓延(Birney, 1992)。

抱怨的目的不是為了帶來負面的影響，而是透過抱怨來表達出自己對不滿意之處的方式(an expression of dissatisfaction)(Kowalski, 1996)。透過抱怨能達到一些預期目的，約略分為兩大類，其一是透過抱怨者表達自身的不滿意的情況，得到抒發情緒的效果，人們若是沒有適當的抱怨會提高負面情緒累積的風險(Folkman &

Lazarus, 1986)。其二，則是透過以自己的不滿意經驗做為話題與他人講述，抱怨除了是一種社交的手段能維繫感情，也能從中獲取相關訊息和解決方法去協助解決問題，或是傳達一些資訊去影響他人對抱怨者本身的印象，更可以藉機去改變某些事情(Leary, 1995)。因此，透過抱怨可能同時兼具心理情感平衡及達到特定實際目的的需求的意涵。

由前段內容可知，抱怨有相當多的優點及用途，因此抱怨逐漸被大家所重視。然而，抱怨被視為是一種雙向互動的行為模式，當抱怨者想要改變困擾他們的事情時，他們會傾向最有可能傾聽並幫助他們建設性地處理他們的不滿的人抱怨，因此在一段完整抱怨過程之中，若想要透過抱怨來達到其抱怨者的抱怨目的，傾聽者的選擇也具有相當程度的重要性(Kowalski, 1996)。絕大多數的工作抱怨者卻不曾思考自己在抱怨時該挑選的傾聽對象是誰，對象條件又有哪些，是否能與自己抱怨的動機有相輔相成的效果。傾聽對象的條件選擇會對抱怨的結果產生極大的影響，若抱怨需求與傾聽對象條件不相符合，可能會使得抱怨結果未滿足，因而產生預料之外的負面影響。

傾聽對象的來源管道有很多，可以大致分為兩種管道，其一是「對公司內部的人抱怨」，人們可以藉由與公司內部的同事抱怨促進同事之間的情誼，此舉也有助改善員工之間的溝通問題、減少職場中的壓力，並且能使員工在工作上更有效率(Berman, West & Richter, 2002)，也可以透過直接向同事透漏自身在工作中遇到的不如意，讓同事給於一些建議想法或是直接幫助。其二是「對公司外部的人抱怨」，抱怨者在職場外的親朋好友相對更了解抱怨者的個性，更能夠設身處地為抱怨者設想，去給予一些客觀的建議，或是主觀情緒上的回應，而抱怨者也能夠在抱怨過程中不必有過多包袱，將自己心中的不滿情緒表達出來。由此可知，在與公司內外部的傾聽者抱怨都能夠滿足其不同的抱怨需求，因此針對公司內外部傾聽對象的條件上也可能會有其條件上的獨特性。

抱怨無時無刻都可能發生，很難控制工作者不去抱怨，然而抱怨完的結果可能會去影響到其後續的行為，產生對工作正面與負面的影響，正面影響會促使工作

者在抱怨後更有動力地持續努力工作；負面影響輕則看清現實狀況繼續工作，重則產生工作倦怠，有離職的衝動。美國學者 Freudenberger 將工作倦怠一詞描述為個人因為過於執著在某種工作生活的理念或方式，亦或者是由於無法得到預期的工作回報而產生的一種疲憊或挫折的狀態(Schaufeli, Maslach, & Marek, 1993)。

因此，本研究試圖以「傾聽者的選擇條件」為題，以抱怨的功能、傾聽者的重要性及職場抱怨相關研究為理論背景，透過抱怨需求與傾聽者的選擇條件之間的關係、公司內外傾聽者條件的共通性和獨特性，以及抱怨後的行為影響說明。希望透過此研究讓更多人更加去重視「抱怨」對工作者的重要性以及傾聽者在一段完整抱怨行為中的作用，並開拓後續學者在研究工作者對公司外部人員抱怨相關的領域。



第二章、文獻回顧

第一節 抱怨之重要性

一、何謂抱怨

抱怨的定義為一種表達心中不滿情緒的方式，無論是否主觀，只要為了宣洩情緒或是實現心裡特定的目標，亦或兩項功能同時達成，都可被稱為「抱怨」(Kowalski, 1996)。抱怨是一種雙向互動的行為模式，透過抱怨者表達自己感到不滿意的事情，以及傾聽者的回應，為一個互動模式。人們在日常生活中，一定或多或少會碰到令自己相當不滿意的狀況，不論是何人、何事，甚至是不具生命的物品，都有可能使你感到不滿。當我們檢視一下自己與周遭其他人的抱怨內容時，會發現大家的抱怨內容都是些瑣碎煩人的小事(pet peeves)(Hulme, 1994)。例如，上班沒趕上交通工具、家裡的寵物隨地大小便、外面天氣又濕又冷、睡過頭被主管罵、投資失利、看著新發行的手機卻買不起，從自身生活中的一點小事，到外在環境變動都可以使人感受到不悅。因此，人們將不悅，透過一系列的抱怨手段，來排解自己心中那股不滿的情緒(Alicke et al., 1992)。

二、抱怨煩人的原因

現代社會中，許多人都不認為自己是一個愛抱怨的人，甚至認為抱怨只有壞處沒有好處，抱怨會使雙方(抱怨者與傾聽者)的情緒更加煩躁。其中，心理學者 Kowalski 與 Erickson(1997)在其研究中提供抱怨煩人的幾項因素，並將這些因素分為以下四類：無休止的抱怨；煩人的抱怨內容；抱怨的目的性；抱怨的意向性

1. 無休止的抱怨 unending complaining

對於那些很少抱怨的人偶爾抱怨一下，大家反倒是相當歡迎，因為我們可以透過抱怨者的抱怨內容去了解其對事物的認知，以及想法。而我們身邊不乏有著這麼

一種人，一碰到面就喜歡八卦他人的不好，就喜歡告訴你他最近過得有多糟糕，我們每個人都有自己的難題，但是適量地抱怨才不會使別人覺得煩躁。

2. 煩人的抱怨內容 annoying content of complaints

大部分的抱怨內容都是「真實的」，但是有些人會為了實現目的，而利用編造的抱怨來達成。學者 Kowalski 與 Erickson(1997)更準確地指出抱怨內容的三種因素：真實性、可驗證性及直接性。當大多數人認為抱怨內容是虛構的，或是抱怨內容找不到重點，不夠直接時，便會開始覺得煩躁。反之，若是抱怨者的抱怨內容能符合以上三項條件，則往往此類型的抱怨不會為人所討厭。

3. 抱怨的目的性 instrumentality of complaints

從消費者的角度來看，其多數的消費者抱怨都是為了帶來些許的改變。相較沒實際行動的單純描述的抱怨，人們普遍喜歡有目的性的抱怨。儘管兩者皆能得到好處，但是反覆抱怨又不採取任何實際作為的抱怨，往往被人所排斥。

4. 抱怨的意向性 intentionality of complaints

絕大多數的抱怨都是無意識的，直到有人點出他正在抱怨。有些時候為了改變某人的行為或為了操縱另一個人，會採取有動機性的抱怨。這種在無意識卻帶有動機的抱怨，能在潛移默化中使抱怨者感到更愉快，並且得到實質的改善。

三、 抱怨的功能

其實抱怨並非只有負面的影響，現代社會的人無時無刻都在抱怨，而每個人抱怨內容及抱怨目的卻都不盡相同，抱怨還具有以下正向的五種功能：表達感受；社會互動的潤滑劑；傳達社會形象；與他人比較；尋求適當的解釋 (Kowalski, 2003)。

1. 表達感受 venting feelings

普遍大家認為抱怨最常見的功能就是透過抱怨來表達自身的感受，擺脫負面的情緒。有時候並不能有實質的改變或是明確達到其目的，但就抒發情緒這項功能能達到降低不滿情緒的作用。若抑制自己抱怨的那股衝動，反而會導致更糟糕的情況發生。例如，在醫學上 C 型人格為易罹患癌症的人，透過壓抑情緒的方式來面對壓力大的生活變化，這種人格特質傾向於避免衝突的發生(Holland & Lewis, 1996)。除此之外，若是人們長期處於抑制抱怨的狀態，更可能使得抑鬱症風險增加(Folkman & Lazarus, 1986)等負面影響。由此可以看出，適時適量地抒發自己得情緒，不但能使自己更加愉快，也能減少患病的可能性。

2. 社會互動的潤滑劑 lubricating social interactions

在與他人交談之中，輕度的抱怨能做為一個話題的開端來開啟話題，促進與朋友之間的感情。透過自身不滿情緒的事件，會引起對方的共鳴，甚至對於那些初次見面、不熟識的朋友，或是職場中的同事與主管，更可以用抱怨與之打交道，化解當下尷尬的場面。在職場中更能見到此類狀況，當面對到與同事或主管交談不順暢的尷尬處境時，若平時沒有預先準備話題，則輕度的抱怨就是最恰當的話題(徐鈴，2020)。

3. 傳達社會形象 conveying a social image

每個人其實都有過試圖控制他人對我們的印象，不論此行為是否為刻意的，而控制他人印象的這類方式就是心理學家所謂的「自我介紹」(self-presentation)或「印象管理」(impression management)(Leary, 1995；Leary & Kowalski, 1990)。透過抱怨可以將對自己有利的部分保留並描述給傾聽者了解，把對自己不利的部分轉述成他人的不是，進而左右傾聽者對抱怨者的看法。

4. 與他人比較 comparing ourselves with others

此項功能類似於「測試」，透過抱怨來與他人比較，可以在抱怨的過程中發現並得到訊息，進而考慮自己下一步的決策。例如，同學之間會透過抱怨功課量太多，來得知對方的功課完成度是多少，而根據得到的資訊來判斷自己還需要花多少心力在這地方上。

5. 尋求適當的解釋 seeking explanations

在一段較緊密的關係中，抱怨者會透過抱怨的方式，來渴望得到傾聽者一個合理的解釋，此功能較為特殊，其抱怨目的與傾聽者有關。舉例來說，父母親會向兒女抱怨為何功課沒寫完，就跑出去玩、情侶間可能會為了小事情爭執，透過抱怨來取代直接質問的方式，得到對方的解釋。

四、 找對傾聽者的重要性

一段成功的抱怨並滿足抱怨需求的可能原因要不是抱怨事件本體的內容淺顯易懂，就是抱怨者是否為一位有效的抱怨者。有效的抱怨者知道具備哪些條件的傾聽者能夠滿足自己的抱怨需求，誰能夠真正為自己解決問題，然而無效的抱怨者只會隨意找個人去表達自己遇到的不如意，有時候甚至不清楚抱怨者本身自己的抱怨需求是什麼，使得抱怨結果不如預期(Kowalski, 1996)。因此，找到一位能讓自己抱怨，並協助自己滿足抱怨需求的傾聽者相當重要。

五、 抱怨職場的不愉快

在工作職場中，一定或多或少會遇到許多不如預期的事情，或是突發的狀況發生，不論這些「衰事」或大或小，都必定會使心中不滿的情緒萌芽，進而想與人抱怨。Heck(2000)就曾在他的研究中探討員工在工作場所中非工具性抱怨(non-

instrumental complaining)的過程及前因，透過與工具性的抱怨，或稱目的性的抱怨(instrumental complaining)相互做比較，以探討職場中非工具性抱怨的目的；謝玉華、李路瑤、覃亞洲與段慧敏(2019)的研究也與職場中抱怨的議題有相關，員工抱怨管理被視為預防勞資衝突的安全網和對建構和諧勞動關係有重要作用等；長期以來，大眾媒體也一直認為工作場所中的抱怨或是稍微發發牢騷可被當作社交演算中不可避免的一部分，是組織內部成員之間的一種互動行為模式(Schellhardt, 1996)。

由此可見，抱怨職場中的事情是普遍存在的一種現象，但是有關在職場中的抱怨的文獻比向職場外的人抱怨的文獻還多，因此本研究想藉此機會多加探討工作場域外的職場抱怨。

第二節 小結

抱怨職場不愉快的目的可能第一，是為了得到他人的肯定、認同來達到心理情緒的滿足效果以及透過抱怨完整事件來協助抱怨者轉換情緒，而部分情緒的轉換並非要透過長時間的過程，有時藉由快速有效且短暫的抱怨也能達到情緒轉換的效果。第二，透過向他人尋求解決方法，詢問他人的意見想法或是直接求助於他人，以達到實際解決問題的目的。依據前述對公司內部員工抱怨的負面潛在影響，部分的人會轉而選擇對公司外部的親朋好友訴苦抱怨來達到抱怨的目的。

抱怨雖然給予現代社會大眾負面的印象，但是透過抱怨能降低大家對不滿事件的負面情緒。上述文獻回顧能讓我們知道抱怨的功能與動機有哪些，以及抱怨對於情緒上的影響又是如何。

目前的研究大多著重在抱怨的功能上，並未更深入地去探討傾聽者與抱怨者之間的關係，以及動機需求與條件差異上對抱怨結果及後續行為的影響。除此之外，現今研究也大多討論職場內部的抱怨對工作環境及個人的影響，忽略職場外部環境的抱怨對於工作的影響，於是本研究想透過傾聽者的條件篩選和抱怨後續行為影響做為論文研究的方向，以補足過往文獻較少提及的區域。

第三章、研究方法

在此研究中，將會使用先前學者統整後的抱怨功能做為理論基礎，以符合本研究論文方向所需。透過質性研究中的半結構訪談的方式可以從受訪者口述內容得到受訪者自身的職場不快經驗以及面對不愉快事件發生後，會去如何挑選傾聽抱怨的對象條件，顯示其中的複雜性與話語間難以被覺察的微妙之處。將受訪者的實際經驗與講述較口語化的條件選擇加以整理後，統整成一張傾聽抱怨的對象條件的表，並且探討其抱怨需求與傾聽者之選擇條件相互影響的結果。

第一節 研究設計

一、 半結構訪談法

半結構訪談法是本研究在此論文研究中採用之研究方法，「半結構訪談法」(semi-structured interviews)又稱作「引導式的訪談」(guided interviews)，或「半標準化訪談法」(semi-standardized interviews)。在訪談前，研究者會自行先設計出訪談大綱，但在受訪過程中，不全然會依據訪談大綱原先的順序進行訪談，而是給予受訪者更高度的自由性，使受訪者在過程中能更加暢所欲言。此種相較開放的導引方式，目的在於讓受訪者處於無壓力的訪談環境中，表達自身的看法、經驗與個人的認知感受，因為每個人的職場經驗與生活方式都不盡相同，每位受訪者的回應方式及方向都會有相對較大的差異存在，往往在訪談後會有與原先設計的訪談預期結果外更多的收穫(潘淑滿，2003)。

二、 訪談大綱之設計

此研究目的在於紀錄受訪者提供的實際抱怨職場不愉快之案例、針對選擇傾聽者的條件篩選與抱怨結果來設計問卷。透過本研究設計之訪談大綱，第一段會先行詢問受訪者的工作組織/團隊概況，了解受訪者的所在的工作領域及對受訪者之

產業有初步了解，並詢問受訪者針對抱怨職場內不如意的相關問題，來了解工作場所中大概會遇到何種狀況，以及抱怨對工作有什麼幫助。第二部分透過試問受訪者挑選傾聽者的選擇條件，來了解受訪者根據不同抱怨需求會特別在意傾聽者具備哪些條件，以滿足自己的抱怨需求。第三部分透過受訪者提供的實際抱怨案例可以看出抱怨後的條件需求有沒有被滿足，得到抱怨後續的影響行為。第四部分讓受訪者自行針對與公司內外部人員抱怨的優劣做比較，看出現今社會抱怨者是否對公司外部親朋好友抱怨工作不如意的比例有所增加，並做總結。

第二節 研究對象

本研究以台灣不同工作場域及產業，依據不同職位的工作者做為研究對象，並進行一對一的半結構式訪談，將研究對象設計為不同產業類別是為求避免所處產業過於類似，可能造成職場工作抱怨內容同質性過高。本研究將邀請 20 位受訪者參與此次研究，從職場工作者的自身角度去了解不同職業之工作內容、抱怨內容的類型以及傾聽抱怨對象選擇的條件，並透過受訪者的親身抱怨工作及後續行為影響經驗，提供研究所需之一切資訊。

第一階段前測部分找尋 5 位受訪者，得到了部分傾聽對象的篩選條件，並從中發現 4 位受訪者中有 3 位表示較傾向與公司外部的親朋好友抱怨，因此可證明現今社會部分工作者在權衡之下依然會選擇對外抱怨求援，更加確立本研究想依據內外部抱怨比較的方向去做調查。

第二階段 20 位受訪者訪談完後，發現篩選條件種類已經趨於相似，並且抱怨後序之影響行為也已經大同小異可做分類，因此停止搜集其餘訪談資料。本研究之研究對象共計 20 人，其中包含男性 11 位，女性 9 位，性別比例較平均，年齡介於 23 歲至 26 歲，入職最長時間為五年多，最短則為六個月，所處產業包含攝影、行銷、電子、航空、金融、教育、飲料批發及政府機關等，研究對象之基本資料詳見表 1。

表1 研究對象基本資料

編號	性別	年齡	產業別	職位	入職時間
受訪者A	女	26	食品什貨批發業	業務專員	1年2個月
受訪者B	男	24	攝影業	店長	1年8個月
受訪者C	男	24	飲料零售業	店長	2年2個月
受訪者D	男	24	資訊軟體服務業	系統工程師	1年11個月
受訪者E	女	24	能源業	業務專員	1年9個月
受訪者F	男	24	電子零組件業	助理工程師	7個月
受訪者G	女	24	光學器材製造業	儲備幹部	3年2個月
受訪者H	女	25	便利商店業	資料分析師	1年1個月
受訪者I	男	24	印刷電路板製造業	儲備幹部	1年
受訪者J	男	24	建材/傢俱零售業	儲備幹部	8個月
受訪者K	女	24	普通航空業	運務員	1年8個月
受訪者L	女	24	人身保險業	業務襄理	1年10個月
受訪者M	男	24	電腦及其週邊設備 製造業	產品經理	9個月
受訪者N	女	23	教育業	幹事	8個月
受訪者O	女	24	廣告行銷公關業	平面設計專員	1年10個月
受訪者P	男	23	人身保險業	行銷專員	6個月
受訪者Q	男	26	公安行政機關	基層警員	5年2個月
受訪者R	女	24	普通航空業	空服員	1年7個月
受訪者S	男	24	銀行業	一般金融人員	1年5個月
受訪者T	男	24	飲料批發業	訓練與稽核專員	1年2個月

第三節 資料蒐集

本研究資料透過工作者訪談搜集而來，以半結構方式訪談法擬定訪談大綱，邀約工作者進行訪談，並等待資料搜集完成之後進行資料的分析與處理。

一、訪談過程

為求了解受訪者在職場中遇到不愉快的事情時會找哪些對象去抱怨以達到自身的抱怨目的，在進行一對一的實際訪談之前，會先擬定好一份訪談大綱，透過一問一答的模式，避免受訪者有離題的情況，但同時依然保持讓受訪者自由表達其看法，不會限制其發言。

在邀約受訪者前，會先用訊息聯絡受訪者，逐一確認受訪時程與地點，也會先行告知受訪者本研究所探討之主題及方向，並詢問受訪者的基本資料，包含年齡、工作年資多久及職階為何。確認過受訪者都有過抱怨職場中所發生不愉快的事情後，便會與受訪者做時間與地點的最後確認。地點會挑選在公共場合或是研究室，後期因受 COVID-19 疫情影響，部分轉為線上訪談錄音方式進行，最後將所有錄音檔彙整成逐字稿以利後續分析整理。

接著與受訪者碰面後，首先會先詢問受訪者的工作內容，日常職務為何，如此一來能有效協助工作者回想自己的工作環境及內容。詢問一些基本工作內容後，接續詢問在面對不愉快事件時，尋找能夠傾聽自己抱怨的對象條件選擇上會如何去篩選，及其原因為何。讓受訪者自行去回想面對不愉快有想抱怨的衝動時，會在意哪些條件及其自身抱怨的動機為何。分享完條件的選擇後，會接著請受訪者提供自身的抱怨經歷來佐證前面的抱怨條件選擇與動機是否相關聯。

綜合以上所述，將受訪者所有的訪談過程逐一統整成逐字稿，20 位受訪者共提供了 12 種傾聽者的選擇條件及 24 個實際抱怨例子。依據所有資料整理歸納出本研究之研究結果，將在下一章節多做敘述。

第四節 資料分析

訪談完 20 位受訪者之後，開始彙整已搜集到的訪談資料，依據訪談資料彙整後的逐字稿內容仔細觀察出每位受訪者在講述過往抱怨經驗及對於傾聽對象條件的篩選，並根據資料找出使用頻率最高的條件及抱怨後的行為，分類出傾聽對象條件選擇種類及抱怨結果所影響的後續行為。

首先，本研究依據受訪者回答內容得到傾聽者的選擇條件有哪些，並且從中分析其中各個條件的動機，加以分類出四大類挑選對象動機。依據每項條件在不同類別傾聽者身上產生的效果好壞，劃分出傾聽對象條件的特有性以及共同性。

再來，根據觀察受訪者所提供之抱怨實際案例中的抱怨過程及抱怨後結果，找出其中抱怨後的結果與傾聽者的選擇條件及抱怨需求之間的關係。最後，歸納出抱怨者後續的行為，從抱怨的結果好與壞看出抱怨結果對其工作的影響。

依據上述資料的分析步驟即可整理歸納出本研究之研究結果，將會在下一個章節加以敘述。



第四章、研究結果

本章節將呈現出 20 位台灣工作者在職場中遭遇各種不愉快事件後，與同事或是親朋好友抱怨時所關注的傾聽者的條件選擇，根據所獲得之訪談研究結果整理出傾聽者的選擇條件表，並將其中對象條件劃分為公司內部抱怨的特有條件、公司外部抱怨的特有條件及共同條件，最後依據受訪者所提供的實際抱怨案例中，整理出抱怨後續行為與抱怨結果影響之統整表。

第一節 傾聽者的選擇條件

工作者會依據自身不同的目的，希望與公司內部員工或是公司外部親友抱怨，在挑選抱怨對象時亦會有一個對象條件篩選機制自行運作，根據這些條件在準備進行抱怨時，就已經自動幫你選定，而抱怨者卻不一定有所察覺。工作者會依據自己的抱怨需求與動機去找尋滿足其需求條件的對象抱怨，因此傾聽者的條件會嚴重影響抱怨的結果，以及抱怨後續的行為。

歸納 20 位受訪者在不受干擾的情況思考下，回憶自身在挑選抱怨職場中不愉快事件的對象時會在意哪些條件，訪談中發現大部分的工作者會格外在意以下 12 種對象條件，再者，依據向受訪者詢問公司內部員工與向公司外部親朋好友抱怨對象條件差異的不同，將 12 種傾聽者的選擇條件依據各項挑選對象動機及動機順序統整為 4 種挑選對象動機分類，最後依照各動機分類的面向來排序各個細項條件，將其完整整理於表 2。

表2 傾聽者的選擇條件動機分類

各項條件	說明	動機面向	動機分類
具有相同經驗	雙方若能在同一環境工作，或是有相似工作經驗，較能引起共鳴，進而省去解釋的麻煩。	對事 產生共鳴	
避免產生誤會	聆聽者需對抱怨者有一定程度了解認知，避免原意被曲解扭曲，造成不必要的誤會。	了解為人	事前能有充分了解
固定抱怨對象	每個人或多或少都有固定想傾訴抱怨的聆聽對象，通常是足夠了解自己價值觀和過往經歷的人。	熟知 事與人	
立即抒發情緒	不愉快事件發生當下，必會產生負面情緒，若能立即排解，其抱怨效果也不差，但未必能完整抱怨完。	立即抒發	
完整傾訴不滿	透過抱怨將心中的不滿情緒完整地發洩表達出來，並期許過程中不受打斷阻撓。	完全宣洩	當下得到心理滿足
得到認同支持	透過抱怨後得到聆聽者的肯定與鼓勵，排解心中的不愉快，並有效轉換心情。	獲取肯定	
獨立觀點分析	公司外部親友對公司內部狀況較無主觀立場，故能站在更客觀的角度去表達自身看法。	客觀批判	
提供建議方案	透過抱怨的過程中，來獲取尋求他人建議及作法，進而去針對不愉快事件有所改變。	理性建議	事後協助問題解決
直接出手相助	與聆聽者同處一個工作環境，能透過表達自身感受，請託其幫助你達成特定目的。	直接出面	
願意承擔後果	聆聽者與抱怨者間必須建立足夠的信任基礎，即便後續有事發生，抱怨者都願意承擔。	十足信任	
方便推卸責任	讓他人先分享案例，或主管及同事主動關心後再講述自身經驗及心中的不悅。	被動諉責	事後避免惹上麻煩
避免節外生枝	公司內部立場不確定性較多，往往於抱怨後被有心人士陷害，引起更多不必要的誤會。	安全行事	

一、事前能有充分了解

抱怨者在針對傾聽者的條件篩選中會選擇不論是對抱怨事件有一定程度了解和具有相關共同經驗的傾聽對象，或是對抱怨者本身個性或價值觀有一定程度認識的傾聽者去抱怨。透過抱怨者與傾聽者間彼此的相互認識與理解，能更加有效且快速地去滿足其抱怨的需求並且達到協助負面情緒轉換的效果，對彼此的了解還能避免一些抱怨過程中產生誤解或解釋上麻煩的狀況發生。細項條件依照抱怨者對相互理解不同面向的需求，由對事產生共鳴、了解為人到熟知抱怨者本人及其工作狀況依序為「具有相同經驗」、「避免產生誤會」到「固定抱怨對象」條件去排序。

1. 具有相同經驗

近似產業的工作者因為在職務性質、工作環境或是相關法規有許多相同之處，傾聽者與抱怨者的抱怨事件或許有相同親身經驗，傾聽者更能融入其抱怨者所描述的環境中。抱怨者也往往能在抱怨時針對此部分省去解釋來龍去脈及細節的麻煩，將抱怨主軸放在其抱怨目的上。

如果他也是做相關工作、相關服務業，不論是飲料店還是其他餐飲服務業的，我可能也會試著去跟他們講。因為他們可能也會跟我分享他們最近遇到什麼問題，比較知道對方在講什麼，然後我們會從中互相的幫對方找到解決的方案。(受訪者 C，飲料零售業店長)

公司內主要會挑選第一個一定要跟自己熟的，再來位階一樣，跟我同一批進來的，那做的東西都類似，處在的環境差不多的時候，我會比較常找他去抱怨，因為比較方便去講。(受訪者 D，資訊軟體服務業系統工程師)

由上述資料可以發現，工作者在抱怨前挑選傾聽對象的時候往往會挑選與自己有相似或共同的工作經驗，不但能使聆聽者快速融入抱怨情境中，也能讓彼此產生共鳴在傾訴抱怨的過程中更加舒坦。

2. 避免產生誤會

人們往往會在抱怨的過程中，抱怨者會將發生過的事情帶入自己本身的主觀想法，加深傾聽者對自己有利部分的印象，並多加描述，試圖將傾聽者的立場引導至自己想要的方向。為求達到此目的，抱怨者在抱怨前篩選傾聽對象條件時，會挑選與自己熟識且了解抱怨者為人個性及價值觀的對象，以防止在抱怨的過程中產生誤會不必要的誤會。

我喜歡找跟我比較好的朋友或是家人，因為跟我比較親近，比較了解我，比較不會與溝通上的誤會，就是知道這些人平常一直以來就是會支持我。(受訪者K，普通航空業運務員)

他可以理解我為什麼這樣想，不會曲解我的意思，如果他不懂為什麼我要抱怨這個，他就會自己主動想我抱怨這個是要做什麼，所以這是最重要的一件事情。(受訪者L，人身保險業業務襄理)

從上述資料可得知工作者通常會挑選足夠了解自己的人，進而減少溝通上的誤會，也更能夠站在對方立場去想。在抱怨過程中可能有許多負面情緒上的用詞，若傾聽者不夠熟悉抱怨者的個性與價值觀可能會造成誤會，因而還要多花時間去多做文字上的解釋。

3. 固定抱怨對象

生活當中總有那麼一個人是平時與自己無話不談的對象，這個對象有可能是最要好的朋友、最親暱的伴侶，甚至是最親近的家人。在長時間的相處下，潛移默化之中養成了無論什麼事情都想與這位傾聽者分享的習慣。彼此之間有著一定程度的默契，了解彼此的想法，並因為固定與此對象分享無論是日常生活中或是職場生活中所發生的事情，對方一定也對自身的職場生活有相當程度的了解，在解釋上也可以省去麻煩。

我第一個抱怨的對象是我的男朋友。因為不爽的當下，情緒性的字眼非常多，所以會想選擇跟比較理解自己個性的人去抱怨，避免有語意上的誤會。還有因為我們在一起很久，所以從我進公司之後，就跟他抱怨或是分享過很多事情，所以他也大概都了解我公司內的狀況，即使他沒有見過他們，可是有給他看過照片，什麼事情都會跟他說，好的壞的都講，所以其實大致上之前就都已經大概知道狀況。(受訪者 A，食品什貨批發業業務專員)

我會固定比較習慣跟以前大學或研究所的時候比較好一點的同學抱怨，再以前一點的可能就不太會去談論到工作上的事情，可能會覺得說因為比較久沒接觸，會覺得某些大學或研究所的同學在職業這一塊會走比較相近的路，假設跟他們抱怨會比較能得到希望得到的回饋。(受訪者 H，便利商店業資料分析師)

以上述資料可以知道抱怨者往往都有幾個固定想與之傾訴的對象，這些固定的傾聽對象具備對抱怨者在工作上的了解，因為長期以來抱怨者都會時常談論到工作中發生的事前，另一方面就是因為彼此認識相處時間長，對彼此的個性及習慣都有所了解，較少出現誤會的產生。

總括以上三種條件可以知道不論是針對職場工作事件的理解程度，亦或是對抱怨者本身的了解程度都是抱怨者在抱怨前相當在乎的事情，若是傾聽者對事件沒有相關經驗或對抱怨者本身的個性不夠了解，極大可能會在抱怨的過程中產生些許誤會，使得抱怨的結果不盡滿意。

二、當下得到心理滿足

根據學者對抱怨和情緒的定義及受訪者回答中可發現，大多數抱怨者都是為了排解心中不愉快的情緒，找到一個轉換情緒抒發的管道，並希望藉由此管道釋放負面能量後，能滿足心中不愉快的缺口，以面對接下來的工作任務，或是重新找回對工作的熱誠與續留職場的意願，因此抱怨者對心理的滿足與情緒的發洩有相當程度的重視。細項條件依照心理滿足程度由立即抒發、完全宣洩和獲取肯定，依序為「立即抒發情緒」、「完整抒發情緒」到不只完整抒發完還想得到正向肯定的「得到認同支持」條件去排序。

1. 立即抒發情緒

工作中時常會出現許多職務上的突發狀況，或是遭受突如其來的打擊，導致在工作的過程中突然感到不愉快，使抱怨者當下沒有心思繼續工作，或是面對接下來的狀況。許多工作者往往會希望遇到不愉快狀況的當下有人能傾聽自己的不愉快、協助轉換自身的負面情緒，使抱怨者有動力能夠接續完成後續的工作。此對象選擇條件重點著重於迅速解決當下不愉快的負面情緒，即便是極短暫的抱怨也能達到一定轉換情緒的效果。

學姊比較有經驗，而且每次顧經濟艙的就幾個人，若當下有事情不講出來的話，客人還是有可能會一直騷擾，很不堪其擾，沒有辦法好好地去維持心態繼續服務其他乘客。(受訪者 R，普通航空業空服員)

我常常要去拜訪客戶，所以當下真的很不爽的時候，我就會馬上打給男朋友開始講，但是這種時候他也在上班，所以他也沒這麼多時間認真聽我講，但我只是常常在拜訪客戶前想有個情緒緩衝而已。怕自己的情緒影響到自己，在其他人面前爆炸，所以就是會先爆炸給比較親近的人。(受訪者 A，食品什貨批發業業務專員)

從上述資料可看出很多情況下，抱怨者在面對一些突發狀況使自己心情變得不好時，因為工作條件或是工作環境因素影響，需要快速轉換心情，因此若是當下有人能夠協助聆聽抱怨並給予簡短的回應，也能達到滿足心理的效果。

2. 完整傾訴不滿

面對滿腔的怒火，抱怨者總是希望有那麼一個人能夠坐下來好好聽他抱怨一番，將心中對主管不悅、對同事不爽，或是對公司政策不滿的情緒一次完整地發洩出來，過程中不希望對方有一絲地打斷或阻撓，否則可能會影響到其抱怨整體的效果。

公司外就是我大學的好朋友，通常我都會找他們，因為他們會好好聽我把話講完，不會在過程中打斷我，讓我好好發洩完，抱怨完之後還會跟我一起嘴我不爽的那個人。(受訪者 N，教育業幹事)

要是那種可以聽完我抱怨，我不太喜歡抱怨一半被別人一直插話，可能大家會在外站飯店晚上休息的時候大家會互相抱怨自己遇到怎樣。(受訪者 R，普通航空業空服員)

由上述資料可得知，相較於立即性抱怨，一段完整的抱怨更能夠將整體事件清楚描述，更全面地表達出對此事件不愉快的看法，透過完整的抱怨能將情緒連貫完整地宣洩出來以改善不滿的情緒。

3. 得到認同支持

抱怨者在表述自身的不滿及委屈後，雖然獲得一定程度的情緒抒發效果，但是抱怨不僅是單方面表露心聲的行為，而是一種雙向交流的互動，傾聽者的答覆及回應往往才是決定一次抱怨滿足心理需求與否的關鍵因素。不滿意事件可大可小，不論事件孰對孰錯，若是傾聽者能給予抱怨者正向的肯定，並鼓勵支持其想法，將會產生更加深刻的心理滿足效果。

要選擇公司內對象的話，就是我鄰坐的同事吧！或者說關係上比較親近一點的，關係近一點對抱怨上來說可能會比較敢，也比較能認同我講的東西。(受訪者 M，電腦及其週邊設備製造業產品經理)

親朋好友的話，如果我跟他抱怨，我希望他可以給我一些想法，而且如果是支持我的意見跟立場的話，我會比較開心一點。(受訪者 E，能源業業務專員)

由上述資料可以知道部分的抱怨者在抱怨當下希望得到對方的肯定與回應去支持自己的抱怨內容，更加深抱怨內容的必要性，不會讓抱怨者覺得自己是在無理取鬧，心情也能夠比簡單抒發更加愉快。

綜合上述資料可以看出抱怨者可以藉由抱怨來達到滿足心理情緒的目的，但是情緒的滿足面向有很多種，有時候事件當下很氣憤需要立即有人來協助轉換心情以幫助自己能夠繼續工作，也有部分人希望能有一段完整的抱怨時間來完整抒發自己心中那股不愉快的情緒，更多的是不只希望單方面抱怨，更能得到對方的肯定來滿足心理。

三、 事後協助問題解決

在職場環境中時常會遭遇各式不愉快的事情，但並非每次抱怨的原因都僅是因為想抒發情緒，在抱怨需求中最實際的目的即為求能夠解決事情。抱怨者在篩選抱怨對象時，也會依照事態嚴重性去選擇抱怨對象的條件，從傾聽者表述自身客觀看法，到傾聽者給予有建設性的提議，最直接的方式就是若是傾聽者有能力，則可直接協助抱怨者改變現況。細項條件依照解決事情的可行性強度由客觀批判、理性建議及直接出面，依序利出「獨立觀點分析」、「提供建議方案」到傾聽者聆聽完抱怨後可能「直接出手相助」條件去排序。

1. 獨立觀點分析

傾聽者因為不在同一個職場工作環境中，不認識抱怨者在職場中的同事或主管及不是完全清楚其工作環境狀態，相對其他公司內部同事有著立場較客觀的優點，在聽完抱怨者描述整體抱怨事件後，能夠依照角色身份中立性提出獨立的見解，或是超然的觀點去分析整體事件並提供給抱怨者，協助其自己思考出解決方法。

能很客觀地去面對我抱怨的人，因為我抱怨的時候我不會抱持著別人要認同我的抱怨，我會希望別人用很客觀的角度去看待我發生的事情。如果我聽到別人角度不一樣的時候，我就會問他說好那你的角度為什麼是這樣，那下一次遇到這樣的事情的時候，我就會變得比較多面去思考這樣子。(受訪者 O，廣告行銷公關業平面設計專員)

如果是跟朋友家人抱怨的話就是有時候我的抱怨就會變得很主觀，不會那麼客觀，而且他們可能也就是都聽我講一些負面的事情，就是我喜歡抱怨的時候還能夠跟人家討論，會希望說在抱怨的時候對方也能夠給我一點客觀的想法。(受訪者 K，普通航空業運務員)

從上述資料能夠看出傾聽者因其立場中立且客觀，在聽取抱怨者傾訴抱怨後，能夠以傾聽者自身的立場或角度去看待抱怨事件，並講述自身對事件的看法供抱怨者思考，也讓抱怨者有另外一個角度去看待此不愉快事件。抱怨者也因為身為事件當事人，較有可能帶入過多主觀立場去看事情，因而誤判事件。

2. 提供建議方案

傾聽者若是有相關事件的經驗或是有個人見解，在傾聽完抱怨後，能透過自身經歷或是其個人看法，給予抱怨者新的看法與建議，推動抱怨者嘗試透過這些建議去做出改變。抱怨者也能自行分辨提議的好壞，並且重新審視自身原本的看法是否得到肯定或是衝突之處，進而去改善解決方案。

基本上會是跟這件事有相關的人，就是我們都有一樣的狀況的話，我就會去跟他抱怨，應該說我們在抱怨或討論，我們是在思考為什麼會發生這樣的事情，跟怎麼去解決。(受訪者 T，飲料批發業訓練與稽核專員)

我選擇的抱怨對象都是更了解其他部門想法的那些人，他們的朋友比較多，可能會在其他部門，所以就是也了解其他部門的事情，這部分我可能跟他抱怨完之後，他會拿其他部門的例子和解決方法跟我說。(受訪者 D，資訊軟體服務業系統工程師)

由上述資料可以了解說抱怨者往往透過抱怨職場中發生的不愉快，希望能透過傾聽者給予的回覆及想法，甚至直接給予較明確指示與建議，協助抱怨者以另一個角度去解決事情。

3. 直接出手相助

針對特殊較棘手之狀況，工作者知道憑一己之力無法解決或是改善的事情，會透過抱怨的方式讓職場工作環境中其他同事或是主管得知狀況的嚴重性，並希望藉由他們直接出手想方設法去幫其解決此事件。

公司內同事，希望可能是主管，他能幫我直接解決這件事情，但是跟主管講可能會不知道他是怎麼想，畢竟同事可能年資比我長，他更偏愛同事。(受訪者 G，光學器材製造業儲備幹部)

公司內的話就是找我的上級主管，因為我剛剛有說過是為了要解決事情，所以我自己都如果沒辦法處理的話，我對下找一定也沒有作用，所以我一定只能往上呈報去做一個理性的抱怨說明，看看主管有沒有辦法直接幫我。(受訪者 I，印刷電路板製造業儲備幹部)

以上述資料可得知很多事情即便做再多的努力也無力回天，因而透過第三方的直接協助期許能改變事情的結果。此外，針對研究訪談者的年齡及年資限制，發現職階較低的員工往往會優先尋找比自己職階較高的直屬主管去尋求幫助，來改善自己所面對到的困境。

綜合上述三種條件可以知道透過抱怨不只滿足心理層面，也能夠達到實際解決問題的效果，但是得到解決方案的方式有很多種，最基本的就是透過聆聽者的看法自己再多加著墨思考，另一種是得到對方的明確建議後，去思考其可行性並自己執行，最後則是希望透過第三方最直接的幫助來協助處理，各種方式都有其優劣，在於抱怨者希望以何種形式來處理。

四、 事後避免惹上麻煩

抱怨終究是一件表達對事物或是對人不滿意的行為模式，因此抱怨中的主角往往跟公司內部的相關人員有關，即便抱怨者是對事不對人，在第三方轉述的過程中或許會產生些許誤會，導致當事人聽到你在背後說其壞話，進而發生預期外不必要的麻煩。因此許多抱怨者在抱怨職場中的不愉快時，往往都會考慮到聆聽對象是否有可能將此事說出去，又或是對方是否與你有利害關係，有可能會將你告訴他的事情作為一個往後威脅你的把柄。細項條件依照避免麻煩的各面向由十足信任、被動擺脫責任至安全行事依序為「願意承擔後果」、「方便推卸責任」到完全不想有後顧之憂，因而特別謹慎看待的「避免節外生枝」條件去排序。

1. 願意承擔後果

抱怨者會選擇其信任的人去抱怨，因為抱怨者對此對象有一定程度的信任，不論此信任是建立於何種條件之上，既然選擇信任，那就必定會去承擔往後若事跡敗露，或是消息被聆聽者在無心的情況洩漏出去，所造成日後不必要的麻煩。

公司外的話，就是要找讓我有十足的信任感或是非常要好的朋友，他們會讓我覺得我跟他在這個環境下抱怨是很安心的，即便傳出去影響也不會很大。

(受訪者 Q，公安行政機關基層警員)

信任感吧，就算最後真的發生什麼事情，當然我選擇相信他不會講出去，但是真的講出去，我也只能認啦！(受訪者 F，電子零組件業助理工程師)

由上述資料可以知道不論是誰都不會希望抱怨的事情傳到別人耳裡，不論是否為事件當事人，即便是不相關的人也不希望他人在背後談論自己的事情。因為後面引起的後果沒人能預期有多嚴重，可是此類抱怨者表示，既然決定跟自己信任的傾聽對象抱怨，就要有承擔後續任何正負面影響的決心。

2. 方便推卸責任

職場環境中的每個人都有自己的立場，在各懷鬼胎且競爭激烈的職場中，部分抱怨者會選擇透過他人先抱怨來確定對方立場是否與自身一致，決定是否該和他抱怨。即便日後走漏風聲，當事人找上門來，也可將責任推委到開頭抱怨的人身上，使自己全身而退。

在公司內部我比較少主動去抱怨，可是如果真的去講的話，代表這件事情或這個人很常發生一樣的事情，導致很多人都遭遇過，我才會講說自己也遭遇過，我是一個不太想在公司內部講別人不好的人。因為我自己覺得我在公司，即便我對這個人很不爽，可是我還是要跟他一起工作，所以我不想去多講他什麼，因為你講的這個人聽到也不好。(受訪者 O，廣告行銷公關業平面設計專員)

通常我比較不太會去主動跟別人抱怨，因為我會怕同事覺得說這些事情有什麼好抱怨的，甚至如果是同事間的事情我更怕會被亂傳，通常都是等別人說了我才說。(受訪者S，銀行業一般金融人員)

從上述資料可看出因為公司內部的不確定性因素太多，工作者必須要為自己所說的每一句話負責，因此為了避免他人有心拿自己抱怨過的話來威脅自己或是從中取得好處，部分職場抱怨者會等到其他人先表達自身立場，確立立場一致再去抱怨。

3. 避免節外生枝

現代社會職場險峻是人人皆知，有些人總是會處心積慮想獲取對他人不利的訊息，待時機成熟找機會陷害別人。因此，雖然在職場中有諸多不如意的事情，有些人會避免自己的抱怨淪為他人利用自己的工具而選擇去隱忍，而有些人仍舊會選擇去抱怨，但是要在自身認為最安全的狀態下去抱怨。

可能就是會選擇跟自己比較熟的同事，要確定他不會跟別人講，所以有時候也不一定會跟自己組內的人抱怨，因為跟自己組內的人抱怨可能他會跟其他人講，到時候又有一堆不必要的誤會。(受訪者E，能源業業務專員)

如果是同事的話，可能就是要互相信任，不會把抱怨的事情講出去，我通常只跟我信得過的同事抱怨，可是還是會有可能遇到不小心他在跟別人聊天的時候，不小心說溜嘴，後果很麻煩。(受訪者G，光學器材製造業儲備幹部)

由上述資料可以知道，雖然與同事抱怨最方便，但同時也可能潛藏許多危機，有心人士會拿他人的抱怨內容多加利用。為了完全不想惹禍上身，部分工作者會選擇跟自己認為最安全的同事，也就是平時在公司內最要好同事去傾訴自己的不滿，否則就不在職場中多做抱怨。

總括上述三種條件可以知道所有工作者都深怕抱怨後所帶來在職場中的負面影響，因此會積極慎選抱怨對象，原本已經因為工作中不愉快的事件發生使自己的情緒低落，希望藉由抱怨來緩解負面情緒，任誰都不會希望因為抱怨而引起另外一件不愉快的事情發生。

第二節 公司內外部傾聽對象特有條件分類

本節針對第一節條件詳細說明，在職場中部分人認為透過在職場內與同事抱怨是一件簡單方便的事情，同處一個工作環境，彼此熟識且對彼此相關職務上都有一定程度了解，透過抱怨可能可以協助解決一些不愉快的事情，還能透過抱怨拉近與同事間關係的距離，但是卻發現其實職場中人各懷鬼胎，並且在現代社會中「職場抱怨」一詞被大家認定為一種極其負面的行為，在公司內抱怨存在許多負面的影響，對公司來說，不僅會破壞組織內的和諧，更會使得團隊整體士氣及效率大幅下降，對組織及團隊內部而言其有壞處，因此公司方往往不鼓勵工作者在公司內部抱怨。

然而，無法在職場中得到抱怨帶來的益處，那麼職場中所發生的各種不愉快情緒，該如何排解？此研究訪談中發現現今社會越來越多比重之工作者會轉向與公司外部的親朋好友來講述自己的委屈和對公司或同儕間的不滿之處，與公司外部的人抱怨既可以省去被同事閒言閒語的風險，亦可以達到相等同於對公司內部同事抱怨的特定心理滿足或實際解決之目的。

因此，此小節會將前一小節所述之傾聽抱怨對象的條件劃分為「公司內部抱怨的特有條件」、「公司外部抱怨的特有條件」及「共同條件」，並依據受訪者回答將其結果繪製成圖 1。



圖 1 公司內外部傾聽對象特有條件分類

一、 公司內部抱怨的特有條件

每項傾聽者對象條件均可套用在無論是職場內部還是外部的對象中，但是受限於部分抱怨者的抱怨需求，部分傾聽對象的條件所帶來的影響結果僅能從職場工作環境內部的同事獲得，因此這些部份條件視為公司內部抱怨的特有條件，如安全性、被動及直接幫助。

二、 公司外部抱怨的特有條件

因為公司外部的親朋好友並非與抱怨者待在同一個職場環境中，在聆聽抱怨內容時有其特殊性，針對這些較特殊的條件只能透過對公司外部的親朋好友抱怨才能滿足其抱怨效果，如客觀及固定抱怨對象。

三、 共同條件

除了上述對公司內部及對公司外部對象抱怨的特有性外，絕大多數的條件均是能透過無論公司內外部的人抱怨去滿足其抱怨的需求，這些條件不會受限於內外部的特有性影響，如完整宣洩、了解為人、共鳴、立即性、認同感、信任、尋求建議

第三節 抱怨後續之行為

工作者透過與他人抱怨來滿足其動機與需求，透過傾聽者反饋的結果好與壞會對抱怨者後續的行為產生極大的影響。根據前面章節列舉出的對象選擇條件，若是抱怨對象條件經過抱怨後而得到充分滿足，即抱怨者有滿足其抱怨需求時，稱之為「抱怨後滿足」；反之，若是抱怨者在抱怨過程中或是抱怨過後需求沒有達到滿足，或是因為需求不明確，導致結果與預期相互衝突時，稱之為「抱怨後未滿足」

我們能從抱怨後結果是否有滿足抱怨者挑選傾聽對象的抱怨需求看出抱怨者抱怨完後的行為結果，可以證明抱怨結果若為滿意時，將能對抱怨者產生較正面的影響；抱怨結果若不滿意，則可能會產生較負面的影響，或是轉向他人抱怨，繼續尋求一個能滿足其抱怨需求的傾聽對象。

歸納 20 位受訪者在不受干擾情況下，回憶當時的抱怨結果是好是壞，並且根據抱怨後的結果，去回想自身抱怨後續的行為，發現大部分的工作者在抱怨後會有以下 5 種行為。依據抱怨的結果是否滿足去將 5 種抱怨後續之行為拆分成 3 種滿足抱怨需求後之行為及 2 種未滿足抱怨需求後之行為，並將其結果完整統整於表 3。

表 5種抱怨後續之行為

抱怨結果	後續行為	說明
抱怨後 滿足	嘗試改變	透過抱怨得到相關解決方法與建議，或是透過公司內部員工直接幫忙，讓抱怨者有所根據去力求改變。
	轉換心境	雖說或許改變不了現況，但是積極使自己心態轉向更正面的角度去看待此事，推動自己繼續在這份工作上繼續努力的動力。
	接受現況	抱怨後，雖得到情緒滿足或實際建議卻因發現改變之可能性不大時，會轉而傾向改變對此事的看法，欣然接受現況。
抱怨後 未滿足	消極看待	原先對抱怨事件看法較負面，因為傾聽者未滿足抱怨者抱怨需求，反倒加深對工作的負面影響，因而對原事件有種放棄且無奈的感覺。
	找他人抱怨	抱怨後，因為得不到情緒上或是實際上的幫助，轉而向他人訴苦，希望透過與其他傾聽者抱怨能滿足抱怨者的抱怨需求。

一、抱怨後滿足之後續行為

抱怨者會依據當次抱怨的需求與動機在抱怨後檢視抱怨的需求條件有沒有被滿足，若是當次抱怨所挑選的對象條件有滿足抱怨者的需求且結果如抱怨者所預期，稱之為「抱怨後滿足」。抱怨後滿足的效果會對工作抱怨者的後續行為產生較正面的影響，並將此正面的行為影響分為「嘗試改變」、「轉換心境」及「接受現況」三類。

1. 嘗試改變

在得到滿意的抱怨結果後，抱怨者會重新審視原不愉快事件的始末，根據傾聽者給予的回應去思考是否在事件發生過程中有哪些可以去做修正的部分，再者，可能會依據傾聽者給予的建議去做實質性的動作，嘗試去改善原本的狀況，對原本不愉快事件有了新的看法及嘗試想改變的動力。

是覺得說，盡量在寫完之後再看一遍，或是給同事先看一下，避免再次被主管噓，不要讓他有機會再挑我毛病。希望上繳之後主管會稱讚我，一次次變好。(受訪者 D，資訊軟體服務業系統工程師)

我事後都有做一些改變，其實會更小心，當發生狀況最終也是保護自己部門的人，假設今天真的出了什麼狀況，他們門市一定是幫自己門市的人講話，就像我們經理會幫我講話的道理是一樣，所以其實就是到門市我都會讓自己更小心。(受訪者 T，飲料批發業訓練與稽核專員)

由上述受訪資料可得知在抱怨過後，抱怨者都會先自我省思，回顧自己先前的行為或想法有哪裡不盡完美，從中找尋一個新的解決方法，並且去執行，期望會有理想的結果產生，不會重蹈覆轍。

2. 轉換心境

抱怨者有時候僅是期望透過抱怨的過程與結果協助自己調整心態，將負面情緒宣洩出來，負面情緒如同一股無形的壓力，若是無法適時適當地排解，不但對心理造成負面的影響，也會對身體狀況產生一定程度的變化，因此抱怨者會希望透過一段滿意的抱怨來協助自身轉換心境以面對接續的工作。

因為知道對我發脾氣的同事生氣的原因後，對這件事情就釋懷掉了，不會再去多想，所以我覺得抱怨真的會讓一件事情釋懷掉，抱怨一件事情不是真的希望他能夠怎麼樣，但是在抱怨過程中無形中就把壓力釋懷掉，其實就是一個對心靈的窗口，自己的一個轉換情緒管道。(受訪者 Q，公安行政機關基層警員)

有好一點，可是雖然回想到被罵的那個時候還是會有點不爽，但是只少有得到同事給我比較正面的回應，心情算是有轉變，也比較能繼續工作，不會一直去想。(受訪者E，能源業業務專員)

從上述資料可看出抱怨者在某些狀況不是希望透過抱怨能得到一定實質性的幫助，但是透過抱怨能夠在潛移默化的過程中將壓力釋放出來，對抱怨者來說傾聽者就是一個抒發窗口，協助轉換抱怨者的心態使其有動力繼續工作。

3. 接受現況

職場中有許多情況是不能說，也不能做的，其原因可能是因為上下職階關係、職務關係、同事間情誼關係，或是公司內僵化的政策等，使得工作者時常處於一個敢怒不敢言的狀態，僅能透過抱怨來協助宣洩情緒，嘗試找尋新的解決方案。往往礙於現況，在抱怨後雖然得到對方合理的解釋或是滿意的結果，但是礙於現況無法改變，幾經思考後仍決定欣然接受目前既定的狀況。

因為我們還是需要跟倉庫有緊密的互動，但是如果因為這一件事情因而跟倉庫端有一些紛爭或惡鬥，我也覺得是不太好，而且他畢竟是主管，他下的決策我也沒辦法去做一個評論，就只會說好好好這樣。(受訪者I，印刷電路板製造業儲備幹部)

畢竟因為身分上的問題，還是只能默默去接受這件事情，也不太能去多跟主管講些什麼，畢竟我們店的很多人都只是PT，叫他們管那些帳或是進出貨的東西也不太好。(受訪者J，建材/傢俱零售業儲備幹部)

以上述資料可以得知工作者在職場中因為身分關係往往面對到不如意的事情，雖說透過抱怨得到了一些新的觀點或解決方法，但是礙於現況沒辦法多做改變，若因此產生無法想像的後過，工作者也承擔不起，只好透過抱怨來宣洩一下情緒，但也只能坦然接受。

總括上述三種抱怨後得到滿足的後續行為影響可以看出，抱怨者在抱怨後都因為抱怨的結果有正向的影響，不論是針對事件採取實質性的改變或是心態上的積極轉變，都對工作者在工作心態與日後的工作狀況條件有所改善。

二、 抱怨後未滿足之後續行為

抱怨者往往會在抱怨前對抱怨結果抱有期待，期待抱怨的需求能在抱怨的過程中得到滿足，但是實際狀況卻是難以捉摸。抱怨是一個雙相互動的行為模式，傾聽者若是沒有明確理解對方的意思，甚至是誤會對方，或是因傾聽者當時個人的狀況不佳也可能會導致抱怨的結果不盡理想，使得抱怨後的結果可能未滿足抱怨者原先的期待，此種抱怨需求未達抱怨者所期待的狀況稱之為「抱怨後未滿足」。此不滿足的結果會對抱怨後的行為產生負面的影響，並將負面行為影響分別為「消極看待」及「找其他人抱怨」兩類。

1. 消極看待

工作者因為在職場生活中遭遇不如意，期望透過抱怨能改善現況或是調整自己的心態以面對接續的挑戰，但是因為抱怨的結果不如預期，使得原先負面的情緒更加惡化，部分工作者會產生自我懷疑，是否真的是因為自己的原因，導致不如意的事情發生，因此變得更抑鬱；部分工作者會以負面態度去處理，使得情況沒有改善，甚至因此對這份工作產生厭惡，有離職或其他不利於工作的想法。

我會覺得很無奈，可是我會懂他在公司待這麼久，他顧不了這麼多，就是
我現在職位就是，或許這件事就是剛好遇到這樣的一個人，而且這個專制的人，
也不是第一次做這樣的事情，都讓下面的人去幫他背黑鍋，所以我也看開就是
說公司常常會發生這樣的事情，之後會找時間離職。目前有在涉獵其他工作，
但是因為答應主管要留下來，還是得把事情繼續做好。(受訪者 O，廣告行銷
公關業平面設計專員)

就更不爽呀，之後再發生在團體內的事情，我也不會在一堆人面前說，不
然哪天被出賣也不知道，得不到認同，至少不要被出賣。(受訪者 S，銀行業一
般金融人員)

由上述例子可看出針對職場抱怨的結果若沒有達到預期的效果，反而會有更
加無奈、更加厭惡的想法產生。工作者可能會採取較為激進的想法，針對相關的事
件在往後工作的日子中為了不願再次受傷害，因而選擇離開此工作環境或是選擇
逃避不去做改變。

2. 找他人抱怨

有些時候事情沒得到一個解決方法或是心態無法調整過來時，抱怨者為求一
定要得到一個符合自己預期效果的結果，會進而選擇轉向去跟其他人傾訴自己的
不滿，堅信總有一個人會理解自己，能夠幫忙自己將心中的不悅宣洩出。

針對這件事情就會覺得反正我們公司就是一個人緣好的人說話，覺得更
生氣，會想找其他人說，但是都不是跟公司的人，因為怕會被傳出去，但是還
是想講。(受訪者 A，食品什貨批發業業務專員)

抱怨完更不爽，女友就自己玩手機愛理不理，所以事隔一陣子還是有跟後來同事抱怨，大家感情慢慢變好之後，會一起開始嘴老闆。(受訪者 B，攝影業店長)

從以上訪談資料可看出因為抱怨的結果不如抱怨者預期，因此沒有滿足到抱怨者的抱怨需求，轉而向其他人去訴說自己的不滿，在與其他人訴說抱怨的同時可能會轉變抱怨的方式，希望藉由其他人給予的反饋來得到滿意的結果。

總括以上兩種未滿足抱怨的後續行為可以看出工作者還是希望能獲得較符合期待的結果，若結果不如預期抱怨者可能會一再地多方嘗試向不同族群對象的人抱怨以滿足抱怨的需求。更嚴重的狀況可能因而產生對工作的厭倦，降低工作效率與動力，最終產生離職的念頭。

第四節 小結

由此可以看出針對不同的抱怨事件，抱怨者會依據不同的動機與需求產生針對不同傾聽對象相對應的預期條件，根據抱怨前後及當下的需求每位工作抱怨者都會去選擇能夠滿足其需求的人抱怨，但是鮮少有人會去思考當下抱怨的需求及傾聽對象的條件為何，因此本研究協助整理出傾聽對象條件表供工作者往後在抱怨前能有其參考依據避免找到不合宜的傾聽對象。

依據列舉出的條件去觀察受訪者實際抱怨狀況是否滿足其預期抱怨需求，來觀察後續抱怨者的行為，可以發現抱怨者在得到滿意的回覆後會有三種可能之行為。第一，選擇實際去針對原事件做改善，希望透過再一次地努力能改變原先的結果；第二，調整自己的心態與負面情緒來達到正向的結果；第三，即便深知某些特定狀況無法去做改變，但因心理層面已經得到滿足，選擇欣然接受釋懷，不會多加糾結在此事上。而若預期抱怨結果不如自己所想像，抱怨者可能因而對工作喪失了

興趣與努力的動力，變得在工作上更加消極處理，對工作上的任何事情都提不起勁。

另外一部分抱怨者仍舊傾向得到一個滿意的結果，因此轉向找尋他人抱怨，試圖得到一個滿意的結果，來支持自己繼續工作的動力，由此可以看出傾聽對象的選擇對整體抱怨的影響有多重。



第五章、結論與建議

本章節會根據本研究作結語，比較本研究之結果，找出與原文獻內容的同異之處，並且說明此研究中遇到的困難及研究限制，最後依據現有研究結果討論未來針對本研究學者可發展之方向。

第一節 研究發現與結論

本研究透過訪談 20 位台灣職場工作者的經驗，搜集職場工作者的相關抱怨經驗，得知工作者在挑選傾聽者時，會在意哪些條件並依據抱怨需求統整出四大類如下：

- 一、事前能有充分了解：抱怨者期待在進行抱怨前，傾聽者能對抱怨者的工作環境與相關職務或是對抱怨者個人的個性習慣有所了解，以減少在抱怨過程中產生的誤會及解釋上的麻煩。
- 二、當下得到心理滿足：工作者往往會希望透過抱怨職場中所發生不如意的事情，來協助轉換自己的負面情緒，滿足心裡因為不愉快事件所帶來的負面能量，進而增加工作動力。
- 三、事後協助問題解決：職場中總是會遇到各式各樣的難題，工作者以抱怨的方式轉述自己近期遇到的困境，希望透過傾聽者的回應與協助，來幫助自己解決問題。
- 四、事後避免惹上麻煩：抱怨者因為不同的原因選擇去抱怨，卻不希望因為抱怨而帶來負面效果，如抱怨內容被同事作為要脅工具，進而去影響到自己的工作。

回顧上述受訪者所提供的例子，發現根據傾聽者的條件選擇可以發現部分被挑選的條件原因與先前學者統整的抱怨功能相互比較後有相呼應的部分，例如「表

達感受」的抱怨目的有相當於「當下得到心理滿足」的效果，為求「傳達社會形象」，因此希望抱怨過程中「避免產生誤會」，但是因為本研究針對傾聽對象的抱怨需求有依照時間排序動機以及加入「傾聽者」這個變數去參考，搜集到的資料相較過往學者僅單獨探討抱怨的功能與動機目的有較多元的結果產生。

除此之外，因為過往有關職場抱怨的研究內容較忽略了傾聽者的重要性，本研究發現在某些傾聽對象的條件中有其各別特有性，僅會針對特定族群產生效果，分為三種。第一，僅透過與公司內部人員抱怨產生效果的「公司內部抱怨特有條件」。第二，僅透過與公司外部人員抱怨產生效果的「公司外部抱怨特有條件」。第三，透過對公司內外人員抱怨均有可能產生效果的「共同條件」。可以發現現今工作者不僅只在乎透過與公司內部的人抱怨來滿足自己的抱怨需求，也有部分轉向對公司外部人員抱怨來達到其抱怨效果，因此透過此研究想讓大家更重視「對公司外部人員抱怨」這個領域的研究。

此外，過往研究並無實證職場工作者根據抱怨結果好壞去影響抱怨的後續行為，故本研究歸納出的後續行為因抱怨結果分為兩大類及五小項，第一，滿足抱怨需求的有：嘗試改變、轉換心境、接受現況，第二，未滿足抱怨需求的有：消極看待、找其他人抱怨。可以發現抱怨條件的滿足與否可能會因此產生影響工作的行為，正向影響會加深工作者繼續工作的動力，然而負向影響輕則繼續找其他人來滿足自身抱怨需求，重則因此產生職業倦怠，甚至是有想離職的衝動。

由此可見，根據行為影響的結果顯示，再次佐證「選對傾聽者的重要性」，挑選傾聽對象時的條件篩選務必慎重，切勿隨意選取一位傾聽對象去抱怨造成對抱怨結果產生負面的影響，進而額外影響到自身的工作意願。

此外，希望藉由本研究呼籲當代社會的工作者不要忽略抱怨的重要性，透過抱怨能帶來許多益處，並非只有舊有思維中的負面影響。隨著現代社會不斷進步，工作者也愈加重視自身的權益及權利，相信日後公司的人力資源相關部門也能夠為工作者提供一個環境去抒發自身的壓力，也視為一種員工的福利，例如增設茶水間，讓員工能夠在裡面暢所欲言，改善整體企業文化。

第二節 研究限制與未來發展

本研究歸納出工作抱怨者在意的傾聽者篩選條件，在資料判別中主要是從單一的抱怨需求作為依據去看是否滿足條件，來決定抱怨後是否滿足，但是部分抱怨者可能會在同一個抱怨事件中同時有多個以上的抱怨需求待滿足，因此未能準確判斷抱怨結果是否僅因為單一項抱怨需求去影響結果及後續行為。

本研究的研究方向主要是以抱怨者的角度去看傾聽者的條件，往往相同抱怨事件抱怨者與傾聽者之間因為存在價值觀、立場等各種差異化，使得結論不相同，因此往後學者能夠以傾聽者的角度去做相關研究。

再者，由於本研究收集之受訪者的抱怨實例均是透過抱怨者與傾聽者透過手機或是當面抱怨，然而現代社會人與人溝通的管道更加多元，有可能運用社交平台或是社交軟體去抱怨，例如在 Instagram 或是 Facebook 上發文抱怨，透過底下朋友留言的方式，甚至是透過陌生人的留言也可以協助抒發排解不滿情緒去達到其抱怨的結果。此部分未納入本研究之範圍內，後續可針對抱怨型態的多元變化，再往更廣的面向去多做討論。

由於此研究的受訪對象年齡落在 23 歲到 26 歲間，多半受訪者為剛步入社會不到兩年的職場新鮮人，因此搜集到的抱怨事件以及想法不夠完整全面，若是年齡層能再高一點，可以搜集到更加全面的看法、抱怨事件類別及抱怨需求。受訪者的職位大多是基層員工，僅部分為儲備幹部，甚至是中階主管，相較之下無法得知高階主管在面對抱怨時的處理方式及條件篩選，此部分有待後續學者研究探討。

最後，因為想透過本研究去加深大家對「傾聽對象之重要性」及「公司外部抱怨」的重視，因此透過其中「傾聽者條件篩選」這一個面向去作研究，把對內部同事主管與對外部親朋好友抱怨放在一起做討論，其餘還有許多方向可供後續學者去研究。

參考文獻

英文文獻

- Alicke, M. D., Braun, J. C., Glor, J. E., Klotz, M. L., Magee, J., Sederholm, H., & Siegel, R. (1992). Complaining behavior in social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 286-295.
- Baumeister, R. F. (1991). *Meanings of life*. New York: The Guildford Press.
- Berman, E. M., West, J. P., & Richter, Jr., M. N. (2002). Workplace relations: Friendship patterns and consequences (according to managers). *Public Administration Review*, 62(2), 217-230.
- Birney, B. (1992). *Oh, bother! Somebody's grumpy! (Disney's Winnie-the Pooh Helping Hands book. Racine)*, Wis.: Western Publishing Company.
- Brewer, E. W., & Otchere, J. (2003). Job stress and burnout among industrial and technical teacher educators. *Journal of Vocational Education Research*, 28(2), 125-140.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1986). Stress process and depressive symptomology. *Journal of Abnormal Psychology*, 95(2), 107-113.
- Heck, A. K. (2000). *Workplace whining: Antecedents and process of noninstrumental complaining*. LSU Historical Dissertations and Theses.
- Holland, J. C., & Lewis, S. (1996). Emotions and cancer: What do we really know? In D. Goleman and J. Gurin, eds., *Mind/Body medicine: How to use your mind for better health*, 85-109. Yonkers, N.Y.: Consumer Reports Books.
- Hulme, L. (1994). *Pet peeves: More than 200 irritations from everyday life*. The Summit Group.
- Kowalski, R. M. (1996). Complaints and complaining: Functions, antecedents, and consequences. *Psychological bulletin*, 119(2), 179-196.

- Kowalski, R. M., & Erickson, J.R. (1997). Complaining: What's all the fuss about? In R. M. Kowalski, ed., *Aversive Interpersonal Behavior*, 91-110. New York: Plenum.
- Kowalski, R. M. (2003). *Complaining, teasing and other annoying behaviors*. Yale University Press.
- Leary, M. R. (1995). *Self-presentation: Impression management and interpersonal behavior*. Dubuque: Brown and Benchmark.
- Leary, M. R., & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: A literature review and two-factor model. *Psychological bulletin*, 107, 34-37.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional burnout-recent developments in theory and research*. Washington: Taylor & Francis Publisher.
- Schellhardt, T. D. (1996, October 16). How to handle those nightmare employees. *Wall Street Journal*, B1, B10

中文文獻

- 潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與運用。台北：心理出版社。
- 李路瑤、覃亞洲與段慧敏 (2019)。基於 SOR 理論框架的員工抱怨研究述評與展望。管理學報，16(5)，783-790。
- 徐鈴 (2020)。職場尷尬處境及其自處之道。臺灣師範大學全球經營與策略研究所學位論文。

附錄

訪談大綱

研究目的

- 了解各行業抱怨事件種類
- 探討傾聽者的選擇條件
- 了解對公司外部人員抱怨是否會對工作產生影響
- 抱怨後的結果以及抱怨後的行為影響

提問大綱

【第一部分】受訪者的工作組織/團隊概況

【第二部分】傾聽對象的選擇

【第三部分】不愉快事件實例

【第四部分】抱怨過程與後續影響

【第五部分】抱怨結果的統整

受訪者：

年資：

訪談日期：

訪談問題

【第一部分】受訪者的工作組織/團隊概況

問：首先，可以請你先介紹一下你目前的工作與工作環境嗎？

基本資訊：

所屬公司/產業：

職稱：

工作內容及性質：

是否滿意這份工作，原因：

【第二部分】傾聽對象的選擇

問：你在公司發生不如意的事情有時候可能會跟公司外的親朋好友抱怨，有時候會跟公司內的同事抱怨。請問你平常如果要挑選聽你抱怨的對象會考慮哪些條件？
公司內與外能幫我分開講述嗎？

追問 1：你覺得跟公司內的人抱怨，會有哪些潛在的缺點？

追問 2：你覺得跟公司外的人抱怨，會有哪些潛在的缺點？

【第三部分】不愉快事件實例

問：接下來，我們先靜下心來想想，你先前有沒有跟別人抱怨過職場中發生不愉快的事情？請問是發生什麼讓你不滿意或是不愉快的事情？可以請你跟我完整分享一下是什麼事情讓你不愉快嗎？

追問 1：事發當下你心情如何？

追問 2：你工作中有發生過很多類似的事情嗎？

【第四部分】抱怨過程與後續影響

問：可以請你跟我講述一下你在這件事情發生後第一次跟別人抱怨此事的過程狀況嗎？包括整個抱怨過程大概是怎麼樣，對方的回應又是如何，越詳盡越好。

追問 1：請問你當時以何種方式來抱怨，抱怨的口氣是怎樣的？

追問 2：抱怨後的結果與心情如何？

追問 3：為什麼你會選擇他做為你傾訴抱怨的首選對象？

追問 4：此次抱怨結束後，是否因此對你產生什麼影響嗎？

追問 5：根據此次抱怨結果，你有針對此事因而做什麼改變嗎？

【第五部分】抱怨結果的統整

問：感謝你前面提供與內部和外部人員個別抱怨的例子，但是如果你選擇，你傾向於跟公司內的人抱怨，還是跟公司外的人抱怨職場中發生的事情，為什麼？

追問 1：你曾經有過「後悔」去跟別人抱怨或分享職場內發生的事情的經驗嗎？