

職場工讀負面人際互動知覺類型之研究

劉仲矩*

摘要

企業透過聘用工讀生可以彈性調整人力結構，又可以節省成本。然而工讀生由於社會經驗的不足、缺乏磨練與教育訓練，其與客戶或公司人員互動時，可能產生負面人際互動知覺。因此本研究目的主要探討工讀生與上司、同事、顧客互動時所產生的負面人際互動知覺類型。首先，以開放式問卷詢問研究對象，發展出相關題項，再以25位工讀生為對象，進行Q分類。研究結果發現工讀生負面人際互動知覺類型包括：不公平對待知覺型、代罪羔羊知覺型、未獲信任知覺型與政治鬥爭知覺型四類。上述類型可協助企業瞭解工讀生的負面人際互動知覺問題，使管理階層協助其改善職場負面人際互動問題，以提昇管理效果。

關鍵詞：負面人際互動、知覺、工讀生、Q方法

責任編輯：謝小苓

投稿日期：2012年2月23日，2012年7月13日修改完畢，2012年10月24日通過採用

*劉仲矩，國立臺北大學企業管理學系副教授，E-mail: gereliu@mail.ntpu.edu.tw

壹、緒論

一、研究動機

近年來，由於全球金融風暴造成國內的不景氣，企業為因應這股風潮，必須調整自身體質。一方面樽節成本，另一方面因為市場萎縮，對人力作適度的彈性調整，因此，一些彈性的人力運用如人力派遣、臨時人員或者工讀生等，就成為企業很重要來源。

許多大學生會利用時間到企業工讀，除了生活壓力外，也可能協助其累積相關的社會經驗。在大學的校園中，學生最重要的就是學習，透過不斷的學習經驗，建構各種學習面向。然而在大學校園中，學習型態主要是強調的是在學術層面，可能忽略教室外的學習經驗，這些經驗包含參與校園慶典節目活動、參加校內與校外活動、休閒及體育活動、打工與社會服務等等（陳金貴，2000），這些生活與實務經驗的累積，往往可能對學生的未來有很大的助益。張雪梅（1999）指出教室外的活動與學習經驗占學生很多的時間，而這些學習經驗對大學生的認知學習及自我發展帶來良好的正面效果。

事實上，大學生在青年時期除了在學校受教育外，透過對外在生活環境、社會狀況的認識，協助對自我意識的追尋；也可以發展適當的人際關係、維持經濟獨立、為職業作準備等，協助個人未來發展順利（黃振隆，1994）。另外，陳韻宇（2008）也認為大學生在求學階段有工讀經驗或許對其就業力或就業市場瞭解會更有助益。然而，大學環境不同於企業的環境，企業環境中有上司、同事、顧客等層面，由於大學生本身與業界實務上的脫節，在社會經驗或人際互動能力上的缺乏，在互動的過程中，很可能產生一些負面的人際互動情形，再加上學校也不見得能對這些情形提出適當的說明與建議，因此研究大學生從事工讀經驗並協助其瞭解可能遭遇的一些人際互動困難或挫折，就顯得很必要，也是本研究的動機所在。

二、研究目的

面對前述提及對於大學生與業界實務脫節的批評，屢見實務界人士批評，而大學生本身除了學校所學知識以外，也需有業界的工讀經驗，讓自己能夠在理論與實務方面相輔相成，增強職場競爭力。而企業隨著顧客導向的要求增加，工讀生與顧客及公司內部員工互動的要求增加，所產生的負面人際互動廣受重視（張純子與洪志成，2008），究竟大學生在從事工讀的服務過程中到底包括有哪些負面人際互動類型，就值得深入研究。

由於職場負面人際互動知覺可能遭遇的種類，在工讀相關文獻中探討較少，因此本研究將此主題定位為初探性之研究，採用大樣本的衡量方式較不恰當，如果屬於比較初探性的議題，想要瞭解其可能的類型，在有關態度或心理層面研究方法中較常採用Q方法（Q method）。Q方法強調人的意識可以衡量，借用因素分析的相關概念，來加以發展分類；傳統上因素分析是以少數測驗來衡量一大群人，然後找出影響受測者行為或態度的共同因素，Q方法則是以一堆問項來測驗一小群人，根據結果，將此一群人對某一問題的態度分為幾種不同的類型（羅文輝，1986）。Schlinger（1969）認為在對群體進行態度、動機或需要等心理屬性之分類時，Q方法是一個適當的工具，國內外較新的議題也越來越多採用此種方式來探討（唐震，2006、2008；莫廣遠、徐木蘭、張文華與李俊賢，2000；劉仲矩、羅新興與徐木蘭，2000；Liu, 2008）。綜上所述，本研究目的強調職場工讀負面人際互動知覺類型，以期協助管理單位對員工職場負面人際互動更加瞭解，事前預防且對症下藥，避免引發不必要的衝突。綜上所述，本研究的目的有二：

- （一）探討大學生從事工讀服務時負面人際互動知覺類型。
- （二）針對各種類型探討與提出可能影響與解決之道。

貳、文獻探討

一、工讀相關實證研究

目前臺灣大專青年不管在學期中或寒暑假均有從事打工的狀況，會影響對工讀機構的評價與對未來職業的選擇，大學生可從工作中獲得個人責任感、經濟獨立及為職業作準備等幫助，對多數在學青年而言，打工是獲得工作經驗的主要來源，可經由異於學校教育的工讀經驗而有所學習成長。相關研究面向，有的強調打工的動機（李介至與邱紹一，2004；薛文婷，2007）、有的著重服務學習與大學資源教室學習（吳淑貞，2002；姚素卿，2004）、也有研究在餐飲業工讀生激勵因素、工作壓力與工作滿意關係（伍育英、黃國彥與江振東，2002；林真平與陳靜江，2003；孫路弘、朱惠玲與蔡文昶，2007）、或者是工作環境、工作滿意與服務品質關係（吳慧瑛，2008）、也有強調圖書館工讀生（張蕙美，2000；王雅怡，2003；于第，2006）、或是加油站工作場所等（曾惠珠，2003；周財亮，2008），上述的工作多屬於服務性工作，常會與上司、同事或顧客有人際互動，可能會因為本身經驗不足，遇到許多的挫折，進而產生負面人際互動的狀況。

工讀可能有正負面的意義，就正面來說，可以惜福、認識社會真實面、金錢管理等，負面則是包括：上課缺乏專注力、影響休息睡眠時間等（陳世佳，2007）。至於相關的實證研究方面，黃韞臻與林淑惠（2010）研究中部大學生共988位樣本發現，打工目的大多為賺取生活費用；調查對象多認同先認識工作環境、學習人與人間相處關係；而大學生的工作價值觀以工作環境與安全感、福利與升遷、人際關係等三個層面重視程度較高；也就是說大學生的打工、實習經驗與工作價值觀有顯著關係。另外，胡蘭沁（2007）研究發現大學生的入口統計變數與兼職工作情況有關聯，而兼職的工作情況又會影響消費決策型態與消費影響力；而胡蘭沁（2006）研究發現不同背景大學生兼職工作情況有明顯差異，女大學生對工作中的人際互動關係較為重視，而大學生兼職工作狀況與其工作價值觀有顯著關係，如工作內在價值觀較強的大學生兼任的工作

自主性與技術性較高。

上述有關大學生工讀的研究，一方面研究大學生為何要工讀的動機，可能是為了賺取學費等；另一方面則是強調有關大學生工讀對其所帶來的正負面的影響，正面如增進職場適應力、更加惜福等，而工讀所造成的負面如影響上課專注力、影響休息與睡眠等；此外也有研究強調大學生工讀對其工作價值觀、人際關係或者是消費型態的影響，對於其所面臨的負面人際互動情況較少著墨，而這也是本研究探討的目的。

二、職場負面人際互動相關研究

從事服務工作在職場常會面臨負面人際互動行為的狀況。理情行為學派的Ellis博士曾提出常見的六種非建設性負面情緒為：焦慮、羞恥、憂鬱、罪惡感、憤怒、傷害，這些負面情緒來自人類非理性信念，造成無益的行為（陳靜宜，2007）。另外，蔡宗晃、詹毓玫與李家順（2011）從心理分析的觀點討論挫折產生負向情緒與偏差行為，主要因為個人在達成目標過程中受阻礙或不符期待，產生不舒服之情緒（憂鬱或焦慮）喚起之狀態。江文慈（2012）研究大學生人際互動情緒表達壓抑的原因，根據24位學生，採取質化研究，包括心情札記與紮根理論法，研究發現影響負向人際互動原因包括：維持和諧關係、理性克制衝動、避免場面尷尬、考量利害後果、符合倫理禮節、表達無濟於事、不知如何表達等；而壓抑正向情緒表達原因包括避免過度炫耀、擔心嫉妒惹厭、考量對方感受、不習慣表達等。此外，謝宜宸與莊仁泰（2010）研究大學生在自我效能、知識論信念、人際互動、網路習性及專業基礎項目之關係，研究發現變數之間彼此有關係，也就是說自我效能或許會影響到本身的人際互動關係。嚴奇峰（1998）根據得／失／無得失三種交換關係，搭配情感性、工具性及混和性關係，發展出九構面模型，包括：1. 認同、凝聚（雙方增進感情凝聚）；2. 羨慕、嫉妒（慶賀羨慕嫉妒對方）；3. 大仇、小恨（對對方產生仇恨感）；4. 虧疚、欠意（對對方產生虧欠感）；5. 無變化（沒有任何事情發生）；6. 抱怨、埋怨（責怪對方未加照顧）；7. 大恩、小惠（念對方有恩於己）；8. 同情、安慰（賦予同情或安慰對方）；9. 相憐、淡化（雙方道苦衷或淡化）並提出本土人際互動模型。

有關負面情緒或人際互動相關的實證研究應用在各領域相當廣泛，例如Karademas、Tsalikou和Tallarou（2011）研究負面情緒與病人心理健康會受到情緒調節的中介作用；Diefendorff、Richard和Yang（2008）研究情緒調節策略可以降低在組織中負面的情緒；Spada、Nikcevic、Moneta和Wells（2008）研究後設認知（meta-cognition）變數與負面情緒及認知壓力呈顯著正相關。至於國內方面，張純子與洪志成（2008）歸納幼兒教師在表層情緒演出採取控制負面情緒、妥協因應／委曲求全、負面情緒忍讓；而在深層情緒演出則為情緒轉化／情緒回饋、認同組織／達成任務、情緒理解／同理關懷的策略。陳書梅（2011）歸納32位大學圖書館使用者使用過程產生的負面情緒包括憤怒、焦慮、驚恐、挫折感、無助感、難過、羞愧，而其原因包括制度／管理、其他讀者、設備、環境／空間規劃、圖書館工作人員、館藏、資訊科技／軟體等；而陳書梅（2010，2003）研究造成大學圖書館讀者服務館員各種負面工作情緒有三類：憤怒、焦慮與工作倦怠，而成因則包括：讀者、圖書館工作本身、圖書館制度、上司、同事、屬下、資訊科技、其他單位、工作變動及其他等10項因素；另外陳書梅（2009）歸納大學圖書館刁難讀者類型，包括：攻擊型、挑剔型、外向歸因型、權威型、退化型、多話型、索求特惠型等。黃玉與樓美玲（2005）研究青少年偏差行為，發現性別、在校成績與負面情緒為其預測因子。白秀玲（2010）研究國中資優生自我要求完美主義與社會期許完美主義會透過積極問題、積極與消極情緒因應策略的仲介作用對憂鬱和生氣的負向情緒產生影響。此外，威權領導也可能成為負面情緒的來源（陳龍弘、蔡英美與陳瓊茶，2005）。而林家瑩、林韋誠與鄭嫻嫻（2010）研究大學生人格特質、人際互動策略與人際關係品質之關係，研究發現不同人格特質會影響人際互動策略及人際關係好壞，外向開放、嚴謹自律、經驗開放三種人格特質愈明顯，愈會採用主動與互動策略，這些都是在負面人際互動情形下可能產生的不良情緒或各式偏差行為類型等研究，但似乎較少從職場經驗去加以討論。

基於以上的說明，可知職場負面人際互動相關研究，一方面多數從負面情緒的內、外在影響因素探討，內在因素包括如人格特質、壓力的知覺、負面情緒的內涵出發；而外在因素則包括上司、下屬、資訊科技、

制度等因素；至於提及負面人際互動類型較接近者是陳書梅（2009）所提出圖書館服務員所知覺刁難者的類型，而本研究從職場工讀經驗，強調是工讀生本身所知覺自身與人產生負面互動的可能類型。由此可知，負面人際互動具有主觀性及複雜性，就是自身的感受或表現會因人而異，但是這樣的研究缺乏討論工讀生在職場上所面臨來自不同群體包括上司、同事與顧客所可能造成的負面人際互動知覺類型，這也正是本研究主要的目的。

參、研究方法

本研究旨在探討大學生職場負面人際互動知覺類型的情況，由於缺乏可供參考的研究文獻，係屬探索性的研究，故採用以小樣本的受試者進行訪談，並將訪談蒐集的資料以Q方法進行受訪者分類。Schlinger（1969）認為在對群體進行態度、動機或需要等心理屬性之分類時，Q方法是一個適當的工具。Q方法乃利用若干陳述句（statement）以編制Q分類資料，並邀請受訪者針對該陳述句進行衡量，再將所蒐集到的資料，透過因素分析將受訪者加以分類，並以所蒐集的數字資料，進行進一步的統計處理，探討各類型受訪者的特性。

一、抽樣設計

本研究對象為目前大學生有工讀經驗者，理由是需有工作經驗才可實際描述其在職場所知覺的負面人際互動情形，故取其為樣本可能較恰當。樣本背景說明如下：學生都是大學在學並有在暑假、寒假或平常課餘工讀的經驗，包括餐飲業、金融服務業、一般公司工讀等，共30位，詳細資料詳如附錄所示。Q方法的樣本數（P樣本）必須小於陳述句（Q樣本）總數，也就是36個人以下，才不致影響統計的可靠性與穩定性（Stephenson, 1974），因此本研究的P樣本採取小樣本的立意抽樣30位，由於知覺職場負面人際互動主題在取樣上比較難以用結構性的設計，因此採用立意抽樣的方式，其原則如下：1. 平常在學校上課並在職場工

讀；2. 在大學課堂上有修習人際關係、衝突管理相關課程，瞭解負面人際互動的意義與內涵；3. 本身在工作環境有過與人互動衝突或負面情緒之經驗。列出受訪者基本資料，詳如表2，在30位研究對象的人口統計方面，就性別而言，男性14位，佔46.7%，女性有16位，佔53.3%；至於在年齡方面，18-19歲者有1位；20-21歲者有24位；22-23歲者有4位；26歲以上有1位，這些樣本均為全職大學生身份，並且本身有過工讀的經驗。

二、陳述句之設計

由於以Q方法研究大學生工讀負面人際互動知覺型態的文獻缺乏，故本研究的陳述句係由作者以下列程序所建立的非結構化陳述句。首先，請其說明在工讀期間所感受到的各種上司、同事、顧客互動時所產生的負面人際互動經驗，原始的陳述句來源有二：1. 負面人際互動相關文獻共20句；2. 修習組織行為與衝突管理課程同學討論25句，共45句。原始陳述句初步編制完成後，為使受測者能清楚了解題項的意義，於是請一位主修組織行為與策略管理的副教授，進行文句語意理解度測試、刪修，將語意不清、容易引起受訪者疑惑的題項重新修改；其次，進行陳述句的同意度檢驗，取編碼者有共識的部分，其進行的方式是由一位主修組織行為與人力資源管理教師及二位修習組織行為課程且有工讀經驗的研究生，判斷並刪除其認為不屬於職場負面人際互動知覺型態的陳述句，再計算這三位人員的相互同意度。經三人確定同意的陳述句有36句，符合粗略表面效度（face validity）的要求標準，最後確認Q分類的36題大學生工讀負面人際互動知覺陳述句，詳如附錄。

三、實施程序

將36題陳述句分別寫在卡片上，以方便受訪者排列陳述句，進行步驟如下：首先，要求受訪者將卡片依其對陳述句的意見分成同意、沒意見、不同意三堆；其次將同意堆卡片依表1要求，從最同意、同意、不同意的等級開始排列卡片直到分配完畢，直到所有卡片皆被安排至近似

常態分配等級表如表1，採用九級尺度，以書面表格記錄受訪者排列的結果。

表1 Q分類等級卡片數

	最不贊成								最贊成
分數	1	2	3	4	5	6	7	8	9
卡片數	1	3	4	6	8	6	4	3	1

資料來源：修改自”Exploring attitude: the case for Q methodology,” by R.

M. Cross, 2005, *Health Education Research*, 20, 209.

四、資料分析

Q分析的統計過程基本上與因素分析（factor analysis）相同，皆是為找出變項間可能存在的共同因素，依據其相似性將變項分類。二者不同之處在於因素分析是以題項為變項，對題項做分類；而Q分析是以受試者為變項，對受試者分類。因素分析過程是首先產生一個30×30的受測者相關矩陣，再利用主成份分析（Principle Components Analysis）抽取因素，根據Kaiser（1958）所倡議的方法，選取變異數大於1的因素，其次以固有值為準，用Cattell（1966）的陡階檢定法選擇顯著因素數目。因素數目選定後，基於群類命名及解釋需要，利用最大變異轉軸法（Varimax Rotation），使各因素的意義變得比較清晰明確。受訪者的類型區分，原則以對各因素的負荷量最高者為主，但是按Stephenson（1974）的經驗，因素負荷量必須大於零相關的2.58倍才具有顯著性，即因素負荷量必須大於 $2.58/\sqrt{n}$ ，其中n為陳述句的個數（Schlinger, 1969; Fairweather & Swaffield, 2002; Rosenbaum, Ostrom, & Kuntze, 2005; Liu, 2008）。因此，本研究以因素負荷量最高，且大於 $2.58/\sqrt{36}=0.43$ 左右為區分標準，共有5位不符合，回收編號分別為1、16、13、14、29，有25位可以歸入四群分類，簡單的人口統計變數分別為性別方面，男生10位，女生15位；至於在年齡方面，20-21歲者有21位；22-23歲者有3位；26歲以上有1位（詳見表1）。利用 Schlinger（1969）所介紹的方法，首

先根據受測者在所屬類別的因素負荷計算出權重，以此權重將受測者對各陳述句的評分加權，再將同一類別之受測者的加權後分數加總，即可計算出此類型在各題目上之因素分數 (factor score)，再將各類型的因素分數按大小順序排列就形成因素序列 (factor array)，在因素序列中得分最高與最低得分的題項，即代表該類受訪者最同意與最不同意的題項。根據這些陳述句敘述，進行命名與解釋。

綜合上述程序簡述其步驟，第一步驟是根據參考文獻等學理依據及工讀生自身經驗發展修正具有粗略表面效度的Q陳述句，完整陳述句共有36題，置於附錄；其次以30位研究對象根據上述36題給予表1所示等級數卡片排列給分，整理歸納，借用因素分析概念所得的分類架構，對30位研究對象歸類，結果共25位符合，並歸納為四個種類，以各種類的因素負荷值，代入公式，求算每位研究對象的權重值，詳見呈現於表2括號值；接著以此權重值計算每一群在各題的因子得點，最後將這些因子得點重新排序，可以了解每一群最同意的題項與最不同意的是那些，提供命名的思考方向，並將結果對應於表3。

肆、研究結果

本研究根據Q方法分析步驟，將上述四種類型加以歸納整理，主要從因子得點與因子排序表（詳見表2與表3）歸納出下列的類型，而因素的命名乃是基於最同意的五句陳述句加以綜合判斷，並與部分填答者共同討論，增強相關的外部效度。發現負面人際互動知覺類型可區分為不公平對待知覺型、代罪羔羊知覺型、不獲信任知覺型、政治鬥爭知覺型等四種類型。茲將四種情形與可能搭配的理論說明如下：

表 2 分群與人口統計資料

人員編號	第一群	第二群	第三群	第四群	性別	年齡
2	0.673(1.233)	0.148	0.312	-0.043	女	26 歲以上
7	0.479(0.622)	-0.089	0.187	0.465	男	20-21 歲
12	0.533(0.745)	0.044	0.081	0.004	男	20-21 歲
16	0.607(0.961)	0.195	-0.160	-0.038	男	20-21 歲
17	0.459(0.581)	0.110	0.000	0.184	男	20-21 歲
21	0.663(1.183)	0.226	-0.196	0.125	女	20-21 歲
23	0.709(1.428)	-0.086	-0.151	-0.264	男	20-21 歲
25	0.644(1.099)	0.216	0.130	0.301	女	20-21 歲
26	0.476(0.616)	-0.178	-0.282	-0.375	男	20-21 歲
27	0.572(0.849)	0.231	0.032	-0.279	女	20-21 歲
8	0.224	0.607(0.960)	0.228	-0.503	女	20-21 歲
11	0.432	-0.552(-0.795)	0.070	-0.085	女	20-21 歲
15	0.275	0.684(1.284)	-0.014	-0.156	男	20-21 歲
18	0.158	0.613(0.982)	-0.005	-0.087	男	20-21 歲
19	0.022	0.553(0.796)	0.057	0.133	女	20-21 歲
3	0.438	0.190	0.480(0.625)	0.144	女	22-23 歲
4	-0.047	-0.032	0.457(0.578)	0.048	女	20-21 歲
5	0.306	0.417	-0.599(-0.934)	0.089	男	20-21 歲
10	0.346	0.028	0.486(0.637)	0.102	男	20-21 歲
20	0.054	-0.058	-0.601(-0.940)	0.175	女	20-21 歲
24	-0.027	0.306	0.509(0.688)	0.146	女	22-23 歲
9	-0.117	0.126	-0.011	0.491(0.646)	女	22-23 歲
22	0.076	0.189	-0.370	0.549(0.787)	女	20-21 歲
28	-0.116	-0.165	0.140	0.518(0.709)	女	20-21 歲
30	0.261	-0.145	-0.146	0.680(1.266)	女	20-21 歲
1	0.383	0.029	0.139	-0.152	男	20-21 歲
6	0.207	0.419	0.238	0.035	女	18-19 歲
13	0.218	0.095	0.397	-0.187	男	20-21 歲
14	0.024	0.390	0.335	-0.157	男	22-23 歲
29	0.374	0.425	-0.116	0.255	男	20-21 歲
特徵值	4.681	3.020	2.576	2.747		
解釋變異百分比 (%)	15.613	10.068	8.587	8.245		

註：1. 取負荷量絕對值大於 0.45 者，故刪除編號 1、6、13、14、29。
 2. () 為該人員權重值。公式：權重=loading/1-loading² (Schlinger, 1969)。

表 3 各分群的因子分數排序（前五項與後五項顏色加粗顯示）

題號	第一群	題號	第二群	題號	第三群	題號	第四群
10	24.192	35	12.012	1	10.835	9	7.363
1	23.287	21	10.705	24	9.099	17	7.159
2	18.826	3	8.979	22	5.689	24	6.508
3	16.176	7	8.698	16	4.396	4	4.888
4	14.422	15	8.416	34	4.185	31	4.779
26	11.718	9	8.175	13	3.598	33	4.612
28	8.702	1	6.594	10	3.532	29	3.606
30	5.909	8	6.058	6	3.500	35	3.487
17	5.878	6	5.818	2	3.345	30	3.319
32	5.644	13	4.535	8	3.200	32	2.699
9	5.054	14	3.083	12	3.125	23	2.648
7	4.080	22	2.923	11	3.116	26	2.407
36	3.704	10	1.988	29	3.009	22	1.896
33	3.589	4	1.749	9	2.452	20	1.496
23	3.574	2	0.323	23	2.109	1	0.922
8	1.942	33	0.148	3	2.001	28	0.793
15	1.538	26	-0.475	4	1.061	25	0.787
35	1.514	28	-1.260	32	0.525	21	0.538
25	0.795	36	-1.289	27	0.368	10	0.441
29	0.154	5	-1.593	35	-0.652	36	0.417
11	-0.689	32	-2.080	14	-0.707	14	0.397
16	-3.545	16	-2.593	31	-1.215	19	0.213
18	-4.180	11	-2.692	18	-1.931	15	-0.079
31	-5.127	12	-2.780	19	-2.576	16	-0.944
22	-5.834	18	-3.248	21	-2.587	11	-2.559
27	-6.656	23	-3.267	7	-3.290	27	-2.559
12	-6.786	17	-3.368	5	-3.381	18	-2.857
6	-11.222	19	-3.599	33	-3.505	5	-2.886
24	-11.835	25	-3.973	28	-3.737	13	-2.929
21	-12.683	20	-5.394	17	-3.970	34	-3.294
34	-12.901	30	-6.243	20	-4.368	6	-3.443
20	-13.924	31	-6.895	25	-5.581	2	-4.490
19	-14.035	29	-7.179	15	-5.885	8	-8.020
5	-15.032	24	-7.432	26	-7.380	7	-8.249
13	-18.013	27	-12.197	36	-7.500	3	-8.790
14	-18.236	34	-12.649	30	-10.881	12	-10.275

綜合上述表2與表3，將各構面結果與最同意五項說明如下：

一、不公平對待知覺型

歸納表 2 與表 3，本類型人數最多，共有 10 人，其中男性有 6 位，

女性有 4 位；年紀在 20~21 歲有 9 位，26 歲以上有 1 位。最同意的前五句為：10.『我認為員工常拿薪水跟付出做比較。』；1.『我認為在職場上碰到異性的騷擾，令我感到不適。』；2.『我認為工讀生在職場上會比正職容易碰到雇主不公平的對待。』；3.『我認為顧客常常會因為不耐煩，而對工讀生發脾氣。』；4.『我覺得資歷較深的人，常常會在職場上欺負或威脅新手。』。至於本類型最不同意的前五句分別為：14.『我認為主管會懷疑工讀生的品行而另眼相待』；13.『我認為顧客會以一些專業知識刁難工讀生』；5.『我認為工讀生再努力也不容易被上級肯定』；19.『我認為老闆會對應徵的員工無理刁難』；20.『我認為工讀生會因為穿著打扮被高階歧視』。

工讀生與一般正職人員工作性質上有明顯的差別，正職人員有固定薪水、固定的工時、公平的績效評估制度、正常的放假休息日，但是工讀生卻是一種臨時補充的性質，常常會發現正職人員會有老鳥欺負菜鳥的情況，過多對工讀生的任務分配，沒有績效管理的制度，甚至是沒有彈性的休假，有時候工讀生雖然不說，但心理卻有一種很強烈挫折感與不公平感，此種類型的人，基本上比較在乎其在職場是否受到公平的對待，一般提及組織公平的理論，強調組織公平有三種層次，主要有程序公平、分配公平與互動平等層次 (Yorks, Neuman, Kowalski, & Kowalski, 2007)。而根據研究公平的敏感性與交換意識對員工的表現有關係，並且交換意識在服務的公正與產出的效果中扮演明顯的干擾作用 (Scott & Colquitt, 2007)；此外，組織或許會應用公平的知識但卻不一定會用來提昇員工關係，而組織公平的知識可以應用在個人、群體與社會的層次上 (Fortin & Fellenz, 2008)，而組織公平與主管的決策及領導行為也都息息相關 (Eberlin & Tatum, 2008)。綜上所述，此類型與前述文獻的公平理論相互呼應。

二、未獲信任知覺型

從表2來看，本類型人數共有5人，其中男性有2位，女性有3位；年紀均為20~21歲。最同意的前五句為35.『我認為客人會在問完問題以後，又以懷疑的態度確認。』；21.『我認為顧客會向工讀生炫耀自己的

身分，要求特殊待遇。』；3.『我認為顧客常常會因為不耐煩，而對工讀生發脾氣。』；7.『我認為客人常常把自己的疏失推到工讀生身上。』；15.『我覺得顧客有時會以輕視的態度看待工讀生。』。此外，本類型中最不同意的前五句分別為：34.『我認為客人常常語帶髒字』；27.『我認為幫老闆做事情，會遭到其他員工冷嘲熱諷』；24.『我覺得其他員工常常會向主管打小報告』；29.『我認為同事常常會因為很忙而頤指氣使』；31.『我認為正職會故意排擠工讀生，搞小團體』。

基本上此類型者與前述兩種類型較大的差異在於其知覺主管或顧客對其不信任或不相信的感受，與兩者間似乎有著敵對的立場。當工讀生為了自己本身將來工作經驗的累積而投入此工作，以積極學習的向上心態，努力學習且力求表現，但是由於公司的管理階層或正職員工視工讀生為臨時人員，並沒有系統或有心的栽培計畫，因此，無論工讀生的積極態度與行動多麼明顯，都無法獲得公司管理階層或正職人員的青睞，以致於重要的決策或經驗的傳承都不會再給工讀生機會，因而使工讀生情緒備受傷害，是屬於本研究的『未獲信任型』；研究指出，組織需要培養組織信任才能促進組織員工的工作倫理（Pucetaite & Lamsa, 2008），或者是提昇員工的工作滿意度（Perry & Mankin, 2007）。因此，主管或管理者應該致力提昇組織成員的信任感，才能使員工的工作滿足提昇。綜上所述，此類型與前述文獻的組織信任理論相互呼應。

三、代罪羔羊知覺型

根據表2與表，本類型共有6人，其中男性有2位，女性有4位；年紀在20~21歲有4位，22~23歲有2位。最同意的前五句為1.『我認為在職場上碰到異性的騷擾，令我感到不適。』；24.『我覺得其他員工常常會向主管打小報告。』；22.『我認為顧客常不遵守規則導致工讀生挨罵。』；16.『我覺得顧客有時會對工讀生的招呼不理不睬。』；34.『我認為客人常常語帶髒字。』。至於本類型最不同意的前五句分別為：30.『我認為老闆常常會叫工讀生去面對顧客的抱怨，自己又不加以改善』；36.『我認為主管常常對工讀生雞蛋裡挑骨頭』；26.『我認為工讀生會因為公司規定而遭客人謾罵』；15.『我覺得顧客有時會以輕視的態度看待工讀

生』；25.『我認為老闆會將自己的過失推到工讀生身上去』。

此種類型的人，基本上，常覺得當工讀生是老闆或資深員工為了規避與顧客的衝突來以他們頂罪。因為工讀生在比較短的時間必須要與客戶互動，由於教育訓練的不足，或者心理的預期差異，有可能會遇到很多突發狀況或服務令顧客不滿意的情況，此時就變成了公司的管理階層或工作人員的代罪羔羊，這種情形也常使得工讀生可能心生恐懼或導致產生離職的情況，所以主管與管理階層，不應將困難或可能發生衝突的情境，在沒有任何教育訓練與工讀生心理準備的情況下，貿然讓工讀生上場，如此不僅讓工讀生承受過大壓力，心生恐懼與畏懼，主管也是一種自欺欺人的心態，管理者要改進心態，勇於任事，摒棄自欺欺人的觀念（Funkhouser, 2009）。此類型與自欺理論（self-deception）相呼應。

四、政治鬥爭知覺型

在表 2 與表 3 中，本類型人數較少，共有 4 人，均為女性；年紀在 22~23 歲有 1 位，20~21 歲有 3 位。最同意的前五句為：9.『我認為員工常在表面上和和氣氣，私底下卻勾心鬥角。』；17.『我認為與其他員工合作，常常會發生勞逸不均的問題。』；24.『我覺得其他員工常常會向主管打小報告。』；4.『我覺得資歷較深的人，常常會在職場上欺負或威脅新手。』；31.『我認為正職會故意排擠工讀生，搞小團體。』。而此類型中，最不同意的前五句分別為：12.『我覺得顧客會以工讀生的無心之過當成笑柄』；3.『我認為顧客常常會因為不耐煩，而對工讀生發脾氣』；7.『我認為客人常常把自己的疏失推到工讀生身上』；8.『我覺得顧客常常會做一些無理的要求』；2.『我認為工讀生在職場上會比正職容易碰到雇主不公平的對待』。

此類型的人進入職場後，突然發現職場中有很多的組織政治行為，但由於工讀生並未了解公司的政治生態，因此可能選錯邊或成為別人鬥爭的對象，在其心理可能是萬分不願意來面對這樣的情況，並且跟當初的預期或期望有很大的落差，甚至影響將來進入職場的意願，或許進入職場後，碰到組織內政治行為或氣氛較濃厚，或者是有政治鬥爭的情況，置身於工作場所可能倍感壓力。研究發現組織政治行為對員工的工

作表現會有影響，並且會受到知覺組織支持的中介變項(Harris, Harris & Harvey, 2007)所影響。而員工組織政治知覺也會影響到領導型態對員工績效的關係(Vigoda-Gadot, 2007)，此外，Miller、Rutherford和Kolodinsky(2008)以彙總分析法研究79個獨立樣本及59個出版與未出版期刊，共約25029個參與人員，研究發現政治行為與工作滿足及組織承諾呈負相關，並且會干擾工作壓力與離職傾向。此類型與組織政治理論相呼應。

伍、結論與建議

一、結論

研究結果乃根據研究目的依序討論，總括來說，大學生職場工讀負面人際互動主要可分為四類：不公平對待型、代罪羔羊型、未獲信任型、政治鬥爭型。綜上結果所述，歸結說明研究意涵與相關問題如下：首先，工讀生與一般正職人員工作性質上有明顯的差別，正職人員有固定薪水、固定的工時、公平的績效評估制度、正常的放假休息日，但是工讀生卻是一種臨時補充的性質，常常會發現正職人員會有老鳥欺負菜鳥的情況，過多對工讀生的任務分配，沒有績效管理的制度，甚至是沒有彈性的休假，有時候工讀生雖然不說，但心理卻有一種很強烈挫折感與不公平感，就是本研究的第一種類型『不公平對待型』；其次，因為工讀生在比較短的時間必須要與客戶互動，由於教育訓練的不足，或者心理的預期差異，有可能會遇到很多突發狀況或服務讓顧客不滿意，此時就變成了公司的管理階層或正職員工的代罪羔羊，這種情形也常使的工讀生可能心生恐懼或導致產生挫折與離職的情況，是屬於『代罪羔羊型』；接著，當工讀生為了自己本身將來工作經驗的累積而投入此工作，以積極學習的向上心態，努力學習並力求表現，但由於公司管理階層或正職員工視工讀生為臨時人員，並無有系統或心思栽培，因此，無論工讀生的積極態度與行動多麼明顯，都無法獲得公司管理階層或正職人員青睞，致使重要決策或經驗傳承都與工讀生擦身而過，因而使工讀生情緒

備受傷害，是屬於本研究的『未獲信任型』；最後是當工讀生進入職場後，突然發現職場中有很多的組織政治行為，但由於工讀生未了解公司政治生態，可能選錯邊或成為別人鬥爭的對象，在其心理面，可能是萬分不願意來面對這樣的情況，並且跟當初的預期或期望有很大的落差，甚至影響未來進入職場的意願，本研究稱之為『政治鬥爭知覺型』。

二、對企業與工讀生的建議

從研究結果對於組織管理或雇用工讀生的企業下列相關建議：1. 對於感受不公平對待型，公司可以採取事前教育或制定一套公平公正與合理的制度來對待工讀生，對於菜鳥被老鳥欺負的情形要嚴格管理控制，另外，勞逸不均的情況，可以透過工作說明書與工作規範等方式，讓其工作內容更加清楚詳細；2. 有關於代罪羔羊型，公司與顧客的互動常會有衝突的情形，工讀生最可能產生此類型衝突，對於客戶或服務對象的不當要求，應注意如何在不違背以客為尊的前提下，維護公司的利益與工讀生的尊嚴，加強顧客關係管理與工讀生情緒的調適，並要公司的正職員工與管理階層勇於承擔責任，而不是將事情推給搞不清楚狀況的工讀生；3. 至於未獲信任型，對於公司裡上司的人際互動情況，工讀生承受上司責罵或要求的情況也頗為嚴重，所以在組織的設計上，應注意如何規範上司的權責，不讓上司扼殺工讀生在工作上的創意、自主權並提昇工讀生的忠誠度，來降低公司的離職率，適度給予工讀生表現與額外的獎勵，並且設定有挑戰性的工作及對未來發展與成長有幫助的任務，達成雙贏的局面；4. 最後在有關政治鬥爭知覺型上，公司對於上司與部屬同事間的交流裡，應注意如何明確的劃分工作執掌，塑造彼此分享的組織氣氛，此外應思索如何藉由組織承諾來提高下屬對公司的向心力，勇於提出自身的看法，累積進步的動力；而在工作上有所接觸的人，對負面人際互動較有感觸，應協助他們由原本對立的角色關係轉變為互助合作的關係，以消滅不當的惡鬥與爭奪，降低人身攻擊，鼓勵正向情緒與利益共享文化，使其彼此成為產業供應鏈裡的一份子，形成雙贏的局面，強化利他意願以調節負向情緒上的效果（楊牧貞與陳沐新，2011），都是可行的方向。

至於對大學生從事工讀的建議與自我期許方面，現今職場的環境變化已大，不見得從學校所學就可以完全滿足企業的需求，利用可於閒暇打工，可以體現職場的真實狀況，協助大學生學習工作經驗與建構良好人際互動的機會，而職場中常有一些挫折，或者是本研究所提及的負面人際互動的情況與種類，多做瞭解與學習，都有助於工讀生更加容易融入職場，透過工讀的機會讓自己的心智更加成長與成熟，也因此提出下列幾點建議：1. 多多體驗職場可能產生的負面人際衝突類型，學習各式各樣的心情調適；2. 透過負面人際關係的衝擊，修正自身不良習慣與行為；3. 瞭解職場人際互動的內涵與本質，對校園師生的人際互動，也能有所助益。

三、研究限制與未來研究建議

本研究雖力求嚴謹，但因採取Q方法，有許多的問題難以全面周延考量，在此列為研究限制，相信經過以下的問題修正與建議，讓工讀生負面人際互動知覺類型的相關主題拓展更多的空間：首先，在樣本代表性上的問題，全以工讀生為樣本探討，造成人口統計上一些變數比例失衡，如：職業、年齡、工作經驗等，做為一般性的推論可能會有所限制，因此，未來研究的改進方向，建議可以朝向以多元的樣本收集，如各行各業、各年齡層、各種網路涉入程度、各種人格特質等加以切割，如此將可以得到更加概化且周延的探討結果；最後，未來研究建議可將開放式調查結果中所萃取的構面，加以發展成量表問卷，並加入新的變數連結在職場上各種行為的相關績效，例如：職場負面人際互動知覺與工作滿意、工作壓力、工作投入等等的相關性等。本研究取樣上乃採取立意抽樣法，由於人數上較少，或是受訪者特有產生的情況，做概化性的推論可能有所限制，必需再加大樣本來加以澄清與驗證，另外，由於一般內容分析法可以從縱斷面來分析，故本研究可以再針對更多的職場工作者做內容分析並融入更多縱斷面分析，看看是否隨著時間的轉變內容是否會有改變。

本研究討論的主題方面，僅限於負面人際互動知覺主題，後續研究可以針對其可能的前因後果作一番探討，前因方面例如人格特質（內外

控、馬基維利主義、風險傾向等)或情境因素差異等;至於因變項方面,對於員工在從事溝通時的參與程度及工作滿足等工作績效或效能變數,都值得再做進一步的探討;另外,有關採用的樣本方面,比較沒有完全針對某一特定產業或服務業,因此後續可以針對各種不同的產業及服務業作不同的比較區分;無論如何,在實務的應用方面,瞭解工讀生負面人際互動知覺類型除了可以幫助企業或員工更瞭解工讀生在職場上所遇到的人際關係問題情況,以提昇管理效果。值得注意的是有關溝通者間的互動關係,人際互動的管理策略都比較無法在這些類型中看出來,一來有可能是本研究樣本太小,二來或許是受訪者特有產生的情況,此情況更有待後續研究針對之方面做大樣本之調查來加以澄清與驗證,最後在未來研究建議方面,本研究採立意抽樣方式,只選取30人進行訪談與Q方法分析,可能有概化的限制,運用結論必須保守小心,但研究的初步發現,可做為未來大樣本的調查研究的參考,以獲得更一般化的結論,未來亦可結合德菲法(Delphi)互相檢視,也就是所謂的「三角交叉檢視法」(胡幼慧,1996;Jack & Raturi, 2006),以增加其正確性。

參考文獻

- 于第(2006)。技專校院圖書館編目工作之挑戰與策略。**教育資料與圖書館學**, 44(2), 173-195。
- 王雅怡(2003)。**大學圖書館工讀生之運用與管理**(未出版之碩士論文)。國立中興大學, 臺中。
- 白秀玲(2010)。國中資優生完美主義與負向情緒模式之建構研究。**特殊教育研究學刊**, 35(2), 103-133。
- 伍育英、黃國彥、江振東(2002)。大專生工作壓力、因應策略與工作滿意度之研究——以餐飲業工讀生為例。**醒吾學報**, 25, 87-120。
- 江文慈(2012)。大學生人際互動情緒表達壓抑的探究。**教育心理學報**, 43(3), 657-680。
- 吳淑貞(2002)。**九二一受災戶大專在學青年返鄉工讀服務服務學習之研究**(未出版之碩士論文)。東海大學, 臺中。

- 吳慧瑛（2008）。工讀生工作環境、工作滿意度與服務品質之相關性研究——以大臺北地區國際觀光旅館宴會廳與一般宴會廳為例（未出版之碩士論文）。輔仁大學，新北。
- 李介至、邱紹一（2004）。技職學生打工動機與打工活動之相關研究——以苗栗地區為例。**仁德學報**，3，25-39。
- 周財亮（2008）。加油站工讀生之工作價值觀對將來職業選擇之關聯性研究——以中油公司臺南地區自營加油站為例（未出版之碩士論文）。南台科技大學，臺南。
- 林家瑩、林韋誠、鄭嫻嫻（2010）。臺灣大學生人格特質、人際互動策略與人際關係品質之關連。**慈濟通識教育學刊**，6，29-50。
- 林真平、陳靜江（2003）。身心障礙大學生壓力因應歷程之探討。**東臺灣特殊教育學報**，5，143-162。
- 姚素卿（2004）。一個工讀生實際參與大學資源教室工作業務之省思與建議（未出版之碩士論文）。國立東華大學，花蓮。
- 胡幼慧（1996）。質性研究——理論、方法及本土女性研究實例。臺北：巨流圖書。
- 胡蘭沁（2006）。大學生兼職與其工作價值觀關聯性之研究。**人文研究學報**，17(1)，35-76。
- 胡蘭沁（2007）。大學生之背景、生活型態及兼職工作對其消費決策型態及消費類型影響力之探討。**人文研究學報**，41(2)，99-124。
- 唐震（2006）。現金卡在學生族群消費認知類型之探索性研究。**管理與資訊學報**，11，77-104。
- 唐震（2008）。網路通訊工具作為協調媒介之研究。**資訊管理展望**，1，23-43。
- 孫路弘、朱惠玲、蔡文昶（2007）。國際觀光旅館宴會部大學工讀生激勵因素之研究。**東海學報**，48，173-181。
- 張純子、洪志成（2008）。幼兒教師之情緒勞務-勞心勞力的脈絡情境分析。**教育研究學報**，42(2)，45-66。
- 張雪梅（1999）。大學教育學生的衝擊。臺北：張老師文化。
- 張蕙美（2000）。美國大學圖書館採用工讀生輪值參考諮詢台之經驗與探討。**大學圖書館**，1，100-112。

- 莫廣遠、徐木蘭、張文華、李俊賢（2000）。網路倫理認知類型研究。**科技管理學刊**，3，1-27。
- 陳世佳（2007）。臺灣大學生工讀現象之分析。**臺灣高等教育研究電子報**，11。取自<https://www.cher.ntnu.edu.tw/epaperi/topics/nindex2.php?no=17>
- 陳金貴（2000）。我國大學院校推動服務學習方案的探討。**教師天地**，104，6-15。
- 陳書梅（2003）。我國圖書館館員負面工作情緒之質化研究。**圖書資訊學刊**，1(2)，41-57。
- 陳書梅（2009）。刁難讀者類型之質化研究——以大學圖書館為例。**圖書資訊學研究**，4(1)，99-132。
- 陳書梅（2010）。讀者服務館員負面工作情緒之實證研究。**圖書資訊學刊**，8(1)，59-96。
- 陳書梅（2011）。大學圖書館讀者負面情緒類型與成因之質化研究。**圖書資訊學刊**，9(1)，77-121。
- 陳靜宜（2007）。走出負面情緒的泥沼——以理情治療的個案為例。**諮商與輔導**，259，21-24。
- 陳龍弘、蔡英美、陳瓊茶（2005）。家長式領導、負面情緒感受、離隊意願和團隊滿意度之關係研究。**國立體育學院論叢**，15(2)，205-216。
- 陳韻宇（2008）。大學畢業生學校學習經驗對其就業力之影響（未出版之碩士論文）。國立交通大學，新竹。
- 曾惠珠（2003）。加油站工讀生特質與工作選擇要素（未出版之碩士論文）。國立中正大學，嘉義。
- 黃玉、樓美玲（2005）。青少年的父母婚姻衝突、負向情緒與偏差行為之相關性。**醫護科技期刊**，7(2)，129-139。
- 黃振隆（1994）。終生教育新論。臺北：心理。
- 黃韞臻、林淑惠（2010）。中部大學生打工、實習經驗與工作價值觀之相關探討。**臺灣心理諮商季刊**，2(2)，36-57。
- 楊牧貞、陳沐新（2011）。利他意願在調節負向情緒上的效果。**教育心理學報**，42(4)，701-718。
- 劉仲矩、羅新興、徐木蘭（2000）。國軍幹部倫理認知類型之探索性研

- 究。人文及社會科學集刊，2，319-345。
- 蔡宗晃、詹毓玫、李家順（2011）。低自尊與負面情緒對非行青少年的影響。犯罪學期刊，14(1)，1-30。
- 薛文婷（2007）。一腳踏入社會：工讀經驗對日校高商生學習生涯之影響——以宜蘭高商為例（未出版之碩士論文）。佛光大學，宜蘭。
- 謝宜宸、莊仁泰（2010）。大學生在自我效能、知識論信念、人際互動、網路習性及專業基礎向度之關係個案研究。國立虎尾科技大學學報，29(1)，43-60。
- 羅文輝（1986）。Q方法的理論與應用。民意學術季刊，春季號，41-53。
- 嚴奇峰（1998）。本土人際互動之描述模型——從文化價值影響與世俗化行為觀點探討。Chung Yuan Journal，26(2)，21-29。
- Cattell, R. B. (1966). The Scree Test for The Number of Factors. *Multivariate Behavioral Research*, 1, 245-276.
- Cross, R. M. (2005). Exploring attitude: the case for Q methodology. *Health Education Research*, 20, 206-213.
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M., & Yang, J. (2008). Linking emotion regulation strategies to affective events and negative emotions at work. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 498-508.
- Eberlin, R., & Tatum, B. C. (2008). Making just decisions: organizational justice, decision making, and leadership. *Management Decision*, 46, 310-329.
- Fairweather, J. R., & Swaffield, S. R. (2002). Visitors' and Locals' experiences of Rotorua, New Zealand: an interpretative study using photographs of landscapes and Q method. *International Journal of Tourism Research*, 4, 283-297.
- Fortin, M., & Fellenz, M. R. (2008). Hypocrisies of fairness: Towards a more reflexive ethical base in organizational justice research and practice. *Journal of Business Ethics*, 78, 415-433.
- Funkhouser, E. (2009). Self-deception and the limits of folk psychology. *Social Theory and Practice*, 35, 1-13.
- Harris, R. B., Harris, K. J., & Harvey, P. (2007). A test of competing models

- of the relationships among perceptions of organizational politics, perceived organizational support, and individual outcomes. *Journal of Social Psychology*, 147, 631-655.
- Jack, E. P., & Raturi, A. S. (2006). Lessons learned from methodological triangulation in management research. *Management Research News*, 29, 345-357.
- Kaiser, H. F. (1958). The Varimax Criterion for Analytic Rotation in Factor Analysis. *Psychometrics*, 23, 187-200.
- Karademas, E. C., Tsalikou, C., & Tallarou, M. C. (2011). The impact of emotion regulation and illness-focused coping strategies on the relation of illness-related negative emotions to subjective health. *Journal of Health Psychology*, 16(3), 510-519.
- Liu, C. C. (2008). Mobile phone user types by Q methodology: an exploratory research. *International Journal of Mobile Communications*, 6, 16-31.
- Miller, B. K., Rutherford, M. A., & Kolodinsky, R. W. (2008). Perceptions of organizational politics: a meta-analysis of outcomes. *Journal of Business and Psychology*, 22, 209-222.
- Perry, R. W., & Mankin, L. D. (2007). Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction. *Public Personnel Management*, 36, 165-179.
- Pucetaite, R., & Lamsa, A. M. (2008). Developing organizational trust through advancement of employees' work ethic in a post-socialist context. *Journal of Business Ethics*, 82, 325-337.
- Rosenbaum, M. S., Ostrom, A. L., & Kuntze, R. (2005). Loyalty programs and a sense of community. *Journal of Service Marketing*, 19, 222-233.
- Schlinger, M. J. (1969). Cues on Q-Technique. *Journal of Advertising Research*, 9, 53-60.
- Scott, B. A., & Colquitt, J. A. (2007). Are organizational justice effects bounded by individual differences? A examination of equity sensitivity, exchange ideology, and the big five. *Group & Organization*

Management, 32, 290-325.

Spada, M. M., Nikcevic, A. V., Moneta, G. B., & Wells, A. (2008).

Metacognition, perceived stress, and negative emotion. *Personality and Individual Differences*, 44(5), 1172-1181.

Stephenson, W. (1974). *The Play Theory of Mass Communication*. Chicago, IL: University of Chicago Press.

Vigoda-Gadot, E. (2007). Leadership style, organizational politics, and employees' performance: an empirical examination of two competing models. *Personnel Review*, 36, 661-683.

Yorks, L., Neuman, J. H., Kowalski, D. R., & Kowalski, R. (2007). Lessons learned from a 5-year project within the department of veterans affairs. *Journal of Applied Behavioral Science*, 43, 352-372.

附錄 大學生職場工讀負面人際互動知覺類型問卷題號與題項

- 01.我認為在職場上碰到異性的騷擾，令我感到不適
- 02.我認為工讀生在職場上會比正職容易碰到雇主不公平的對待
- 03.我認為顧客常常會因為不耐煩，而對工讀生發脾氣
- 04.我覺得資歷較深的人，常常會在職場上欺負或威脅新手
- 05.我認為工讀生再努力也不容易被上級肯定
- 06.我認為主管在大家面前直接指責錯誤，不留顏面
- 07.我認為客人常常把自己的疏失推到工讀生身上
- 08.我覺得顧客常常會做一些無理的要求
- 09.我認為員工常在表面上和和氣氣，私底下卻勾心鬥角
- 10.我認為員工常拿薪水跟付出做比較
- 11.我認為主管會拿工作為要脅，做出不合理的要求
- 12.我覺得顧客會以工讀生的無心之過當成笑柄
- 13.我認為顧客會以一些專業知識刁難工讀生
- 14.我認為主管會懷疑工讀生的品行而另眼相待
- 15.我覺得顧客有時會以輕視的態度看待工讀生
- 16.我覺得顧客有時會對工讀生的招呼不理不睬
- 17.我認為與其他員工合作，常常會發生勞逸不均的問題
- 18.我認為主管常常會交代一些太過技術的事情叫我執行
- 19.我認為老闆會對應徵的員工無理刁難
- 20.我認為工讀生會因為穿著打扮被高階歧視
- 21.我認為顧客會向工讀生炫耀自己的身分，要求特殊待遇
- 22.我認為顧客常不遵守規則導致工讀生挨罵
- 23.我認為主管會將自己的情緒加諸於工讀生身上
- 24.我覺得其他員工常常會向主管打小報告
- 25.我認為老闆會將自己的過失推到工讀生身上去
- 26.我認為工讀生會因為公司規定而遭客人謾罵
- 27.我認為幫老闆做事情，會遭到其他員工冷嘲熱諷

- 28.我認為主管會以學歷來評斷員工水準高低
 - 29.我認為同事常常會因為很忙而頤指氣使
 - 30.我認為老板常常會叫工讀生去面對顧客的報怨，自己又不加以改善
 - 31.我認為正職會故意排擠工讀生，搞小團體
 - 32.我認為主管常常緊迫盯人，怕工讀生偷懶
 - 33.我認為主管會對新進工讀生比較嚴厲，分配額外的工作
 - 34.我認為客人常常語帶髒字
 - 35.我認為客人會在問完問題以後，又以懷疑的態度確認
 - 36.我認為主管常常對工讀生雞蛋裡挑骨頭
-

Negative Interpersonal Interaction Types of the Perceptions of Part-Time Workers

Chung-Chu Liu*

Abstract

Numerous enterprises hire part-time workers to achieve the strategic goals of flexible human resource structure and cost reduction. However, because of insufficient social experiences and a lack of appropriate training and education, part-time workers often have negative interpersonal interaction perceptions when interacting with external customers and internal personnel. This study identified the types of negative interpersonal interaction perceptions that occur in the relationships between part-time workers and their superiors, colleagues, and customers. This study developed a list of relevant questions using an open-ended questionnaire and subsequently conducted Q-sort processes using 25 part-time workers. The results showed 4 types of negative interpersonal interaction perceptions: unequal treatment perception, scapegoat perception, untrusted perception, and political struggle. Based on the identified types, managers can understand the negative interpersonal interaction perception problems and implement strategies to mitigate these problems and enhance management performance of flexible human resource structures and cost reduction.

Keywords: negative interpersonal interaction, perception, part-time worker, Q method

Section editor: Hsiao-Chin Hsieh

Received: February 23, 2012; Modified: July 13, 2012; Accepted: October 24, 2012

* Chung-Chu Liu, Associate Professor, Department of Business Administration, National Taipei University, E-mail: gereliu@mail.ntpu.edu.tw

