



新聞稿（即時發佈）

2013 年 8 月 6 日

職場中箭 工作間欺凌調查 新聞發佈會

近日大眾都關注工作間欺凌問題，究竟職場「被人恰」的情況有多普及？常言道打工仔受氣乃是「人工包埋」，「硬食」是否普遍的心態？職場是戰場嗎？這方面的本土研究一直匱乏，基督教家庭服務中心轄下盈力僱員服務顧問於今年 5 月，透過電話訪問了 509 名在職人士，探討香港工作間欺凌問題，調查包括以下範圍：

- 欺凌行為本港有多少打工仔「偏偏遇上」？
- 哪些欺凌行為最普遍？
- 被欺凌者及其同事如何回應欺凌行為？
- 管理層對公司的欺凌事件是否知情及多採取什麼態度？
- 哪些特徵（如性格、樣貌、地位身份等）與欺凌或被欺凌者有關？

基督教家庭服務中心之「盈力僱員服務顧問」為逾 80 間公私營機構提供僱員輔助服務 EAP (Employee Assistance Programme)，為政府部門、公營機構及私人企業近 30 萬僱員提供輔導及顧問服務。於眾多求助個案中，為數不少表示曾於工作間受到不同程度的欺侮，部分更因被中傷、侮辱或安排惡劣的工作，而感到巨大的壓力，導致身心受損和抑鬱等，甚至更有自殺的念頭或考慮離職逃避，反映有關的情況值得社會關注。

工作間欺凌事件不論在香港或國際，都是一項近年才開始備受關注的研究。是次調查對上述問題作出深入之探討，並將結果綜合為以下要點：

何謂欺凌？十種劣行被視為欺凌

究竟哪些行為被定性為欺凌事件呢？由於工作間欺凌是較冷門的研究題目，沒有太多相關的文獻或調查依據。根據我們的輔導經驗，欺凌行為大多會令員工感到不公平和氣憤，由於事件是針對該名員工而作出，所以不包括應用於全體員工的「不受歡迎」制度。調查以十種常見辦公室劣行，詢問被訪者是否認同為欺凌行為，獲大部分同意。當中最多人認為被背後中傷／篤背脊(85.3%)屬於欺凌，其次是被人言語侮辱／責罵(83.7%)、被人滋擾或整蠱(80.2%)、被刻意指派於惡劣環境下工作(78.8%)、被排擠／杯葛(76.2%)等。(附表 1)



半數人遇過，被辱罵居首

打工仔分分秒秒都活在競爭之中，人與人之間的言行形成各種張力。究竟多少人因為欺凌事情而受困擾？調查顯示，過半數(270 人，53%)表示曾在工作間遇到一種或以上的欺凌行為，換言之每兩個人中有一個會中箭，揭示了欺凌問題的嚴重性（附表 2）。

根據曾遇過欺凌事件的被訪者經驗，我們按事件的屬性分為以下五大類別（附表 3）：

1. 出口傷人類 (64%遇過)
 - 例如被惡意批評／挑剔、被人鬧做狗
2. 惡哽工作類 (50.3%遇過)
 - 例如「做埋上頭嗰份」、被迫 OT、做一些厭惡或根本「唔識做」的工作
3. 人際戰場類 (45.1%遇過)
 - 例如被放暗箭、某同事的錯誤被電郵給全公司、被排擠於飯局之外
4. 惡劣工作處境類(40%遇過)
 - 例如放工前才被分派繁重工作、故意被安排坐於洗手間附近、要幫老闆買飯
5. 剝削福利類 (25.9%遇過)
 - 請假被多番刁難查問、申請進修津貼被拒

上述欺凌事件會令被訪者有多「惡頂」？以 10 為滿分，調查發現近半被欺凌者(46.7%)將它們的氣憤指數評級高達 8 分或以上，工作時帶著爆燈級數的憤怒情緒，對工作及個人精神健康的負面影響不容忽視！（附表 4）

管理層及同事冷漠，受害者大多硬食

遇到「被恰」你會有反擊的勇氣嗎？調查發現是：「唔會」！有 42.2%的被訪者選擇啞忍，其次也是「不介意／唔會放喺心度」(14.1%)。相對願意採取積極對策，例如向公司投訴或求助的只有 11.9%。（附表 5A）。

不幸遇到欺凌，若然能夠得到身邊的同事理解和安慰，縱使事情並不因此而改變，總好過自己一人獨自承受。但調查顯示，過半數人表示同事會置身事外(52.2%)，會安撫或甚至抱不平的僅分別只有 15.2%及 10%（附表 5B）。

至於管理層回應欺凌事件的態度，超過一半被訪者(54.8%)認為公司對事件知情（附表 5C），但同樣有逾半數人(53.4%)說管理層不會理會，說公司會勸喻或訓斥欺凌者的只有 4.1%，而嘗試調停或展開調查的更同樣只得 2.7%（附表 5D）。顯而易見，被欺凌者不會



滿意公司的回應，在 5 分比例的滿意度中(5 為最滿意)，53.4%的被訪者只給予最低的 1-2 分 (附表 5E)。

被欺凌者「有冇樣睇」？性格人際最有關

是次研究亦嘗試發掘被欺凌者與欺凌者是否與某些個人特質或處境相關(例如性格或外貌等)? 即是「有冇樣睇」?

被訪者認為被欺凌者與性格(84.4%)、人際(75.4%)及職級(71.1%)有較密切關係 (附表 6A)。被訪者認為被欺凌者具備以下的特質或處境：

- 懦弱／怕事的性格(83%) (附表 6B)
- 社交技巧差(80%) (附表 6C)
- 處於基層／前線崗位(95.3%) (附表 6D)
- 工作表現差 (82.8%) (附表 6E)
- 年資短(90.9%) (附表 6F)
- 樣貌不討好 (51%) (附表 6G)

就被訪者所遇到的欺凌事件中，68.1%的被訪者認為上司是欺凌者 (附表 7A)。被訪者認為「怡人者」與性格(83.9%)、職級(65.6%)及年資(62.3%)有較密切關係 (附表 7B)。而欺凌者被認定有下的特質或處境：

- 霸道囂張的性格(55.3%) (附表 7C)
- 高層(74.3%) (附表 7D)
- 年資長(97.8%) (附表 7E)
- 人脈廣／有後台 (45.4%) (附表 7F)

以心待員工，欺凌沒影蹤

針對上述調查結果，盈力僱員服務顧問認為，公司應積極了解和處理於工作間發生的欺凌事件，以免產生不可預計的後果，我們相信愈遲處理，代價愈大！

1. 建議上司及管理層加強與前線員工的溝通，例如不定期約見不同職級的同事，特別是前線、性格較內向和欠缺人際技巧的，以了解他們遇到的困難，並保證面談內容絕對保密，令員工安心暢所欲言。



2. 應設立內部意見機制，接受不具名的投訴，由專責小組，包括人事部同事及不涉事件的管理人員，展開調查，直接向高層報告。
3. 鼓勵各線經理或主管，對員工的異常行為提高敏感度，例如突然表現失常或工作熱誠低落、頻密告病假或事假、與同事因小事劇烈爭執、情緒波動、隸屬同一主管的員工多人離職等，都是值得注意的警號，宜多加了解和約見個別員工。
4. 可考慮採用「360度員工績效評估」(360 Degree Feedback)，讓前線同事有機會表達對上司的意見。也可設立導引計劃(mentorship)，委派正面和資深員工作為新同事的導師(mentor)，協助新同事適應，並提供除上司以外尋求協助的途徑。
5. 員工應學習處理情緒和衝突的技巧，避免使用辱罵或不恰當方式表達意見。也可邀請專家舉辦有關督導技巧、處理困難員工的方法、協助提升員工表現的策略等課程。此外，亦可組織員工活動和團體建設等工作坊，加強員工間的溝通和關係。
6. 調查顯示被欺凌者面對不公平時多採用「死忍」，欠缺正面宣洩和傾訴途徑。我們建議公司考慮聘用外間專業的僱員輔導服務(EAP)，以協助員工及早處理情緒和遇到不公平的對待，避免影響公司生產力。

除上述建議外，盈力僱員服務顧問亦會向企業／機構提供顧問服務，協助解決公司內部的衝突和欺凌事件，並可舉辦不同主題之課程，提升員工解難和溝通的能力。

—完—

附表



附表 1

被訪者認為屬於欺凌行為的事件
(回答人數：509)

事件	你認為呢啲屬唔屬於欺凌行為？	
	是	否
(1). 透過網絡／電郵／言語等被背後中傷／篤背脊	85.3%	14.7%
(2). 被人言語侮辱／責罵	83.7%	16.3%
(3). 被人滋擾（例：發出聲音／行為騷擾／整蠱等）	80.2%	19.8%
(4). 被刻意指派喺惡劣環境下工作（例：故意安排坐喺接近洗手間嘅位置／擠迫嘅環境等）	78.8%	21.2%
(5). 被人排擠／杯葛（例：唔睬你／唔同你食飯／避開你等）	76.2%	23.8%
(6). 工作表現被過份挑剔／惡意批評	73.9%	26.1%
(7). 被指派唔合理嘅工作性質（例：被刻意安排厭惡性工作／太難或太簡單嘅工作／唔應該由你負責嘅工作等）	72.3%	27.7%
(8). 被唔公平分配工作（例：專登俾好多嘢你做／將你閒置等）	71.9%	28.1%
(9). 享用唔到應有嘅員工福利（例：請假時被刁難／申請進修津貼唔批，但又有合理解釋等）	70.5%	29.5%
(10). 對你嘅工作時間編排唔公平（例：編更唔公平／臨收工先專登俾嘢你做等）	56.4%	43.6%

附表 2

被訪者曾遇到工作間欺凌種類
(回答人數：509)

曾遇到的欺凌事件	頻數	百分率 (%)
沒有遇過	239	47.0%
遇過 1 種或以上	270	53%



附表 3

被訪者曾遇到的欺凌行為種類（可複選）

（回答人數：270）

排名	欺凌種類	頻數	百分率 (%)
1	出口傷人類 （例如被惡意批評／挑剔、被人鬧做狗）	173	64%
2	惡哽工作類 （例如「做埋上頭嗰份」、被迫 OT、做一些厭惡或根本「唔識做」的工作）	136	50.3%
3	人際戰場類 （例如被放暗箭、某同事的錯誤被電郵給全公司、被排擠於飯局之外）	122	45.1%
4	惡劣工作處境類 （例如放工前才被分派繁重工作、故意被安排坐於洗手間附近、要幫老闆買飯）	108	40%
5	剝削福利類 （例如請假被多番刁難查問、申請進修津貼被拒）	70	25.9%

附表 4

最氣憤欺凌事件的評分

（回答人數：270）

氣憤指數	頻數	百分率 (%)
1 絕不氣憤	10	3.7%
2	2	0.7%
3	13	4.8%
4	10	3.7%
5	27	10.0%
6	29	10.7%
7	53	19.6%
8	62	23.0%
9	13	4.8%
10 極之氣憤	51	18.9%



附表 5A

以上欺凌事件發生之後，被訪者如何應對（可複選）
（回答人數：270）

應對方法	頻數	百分率 (%)
啞忍、忍耐、沉默	114	42.2%
不介意唔會放喺心度／當佢透明	38	14.1%
調解／求助／向上司或有關部門反映／投訴	32	11.9%
迴避辭職	27	10.0%
宣洩／向其他人訴苦	26	9.6%
自我提升自我反省及改善	17	6.3%
其他	44	16.3%

附表 5B

以上欺凌事件發生之後，其他同事如何回應（可複選）
（回答人數：270）

同事的反應	頻數	百分率 (%)
不介入／唔理	141	52.2%
安撫你	41	15.2%
抱不平，聲援你／幫你報仇	27	10.0%
與其他同事談論事件	23	8.5%
其他同事唔知道有關事件	23	8.5%
其他	41	15.2%

附表 5C

上司／管理層知否該欺凌事件的發生
（回答人數：270）

上司／管理層知否該欺凌事件的發生	頻數	百分率 (%)
知道	148	54.8%
唔知道	104	38.5%
唔清楚上司／管理層知唔知	18	6.7%



附表 5D

上司／管理層如何回應（可複選）

（回答人數：148）

上司／管理層的反應	頻數	百分率 (%)
唔理	79	53.4%
唔清楚／唔知道	11	7.4%
安撫你／關心你	8	5.4%
解釋管理層的處理方法和限制	7	4.7%
口頭勸喻／訓斥欺凌者	6	4.1%
協助你轉換工作崗位	5	3.4%
展開調查	4	2.7%
嘗試調停	4	2.7%
要求欺凌者道歉	4	2.7%
建議你作出改善	3	2.0%
將欺凌者調職	2	1.4%
要求欺凌者離職	2	1.4%
其他	26	17.7%

附表 5E

被訪者對上司／管理層處理該欺凌事件的滿意指數

（回答人數：148）

滿意指數	頻數	百分率 (%)
1 非常唔滿意	58	39.2%
2	21	14.2%
3	49	33.1%
4	17	11.5%
5 非常滿意	3	2.0%



附表 6A

被訪者認為工作間欺凌事件與被欺凌者以下特質有關係（可複選）

（回答人數：509）

被欺凌者的特質	頻數	百分率 (%)
個人性格	431	84.7%
人際及社交方面	384	75.4%
職級	362	71.1%
工作能力及表現	320	62.9%
年資	296	58.2%
外表	288	56.6%
性別	126	24.8%

附表 6B

被訪者認為工作間欺凌事件與被欺凌者以下的個人性格特質有關係（可複選）

（回答人數：430）

被欺凌者的個人性格特質	頻數	百分率 (%)
懦弱／怕事／內向	357	83.0%
自我	33	7.6%
自卑	31	7.2%
善良／忍讓	23	5.3%
其他	56	13%

附表 6C

被訪者認為工作間欺凌事件與被欺凌者以下的人際及社交方面特質有關係（可複選）

（回答人數：384）

被欺凌者的人際及社交方面特質	頻數	百分率 (%)
社交技巧差（表達能力差）	307	80.0%
人際網絡弱（朋友少／埋唔到上司堆）	151	39.3%
其他	35	9%



附表 6D

被訪者認為工作間欺凌事件與被欺凌者以下的職級有關係（可複選）

（回答人數：362）

被欺凌者的職級	頻數	百分率 (%)
基層／前線	345	95.3%
中層	76	21.0%
高層	13	3.6%

附表 6E

被訪者認為工作間欺凌事件與被欺凌者以下的工作表現及能力有關係（可複選）

（回答人數：320）

被欺凌者的工作表現及能力	頻數	百分率 (%)
工作無咩表現／差	265	82.8%
工作表現好／優秀	51	15.9%
蠢	27	8.4%
其他	42	13.1%

附表 6F

被訪者認為工作間欺凌事件與被欺凌者以下的年資有關係

（回答人數：296）

被欺凌者的年資	頻數	百分率 (%)
長	25	8.4%
短	269	90.9%
其他	2	0.7%

附表 6G

被訪者認為工作間欺凌事件與被欺凌者以下的外表特質有關係（可複選）

（回答人數：288）

被欺凌者的外表特質	頻數	百分率 (%)
樣貌差（樣衰／不討好）	147	51.0%
體型差（肥胖／矮小／瘦弱／身體有殘障）	92	31.9%
外表唔醒目（老實／善良）	56	19.4%
不注重衛生／儀表	28	9.7%
其他	54	18.7%



附表 7A

以上欺凌事件中，誰是欺凌者（可複選）

（回答人數：270）

欺凌者	頻數	百分率 (%)
上司	184	68.1%
下屬	9	3.3%
同級同事	74	27.4%
其他	29	10.7%

附表 7B

被訪者認為工作間欺凌事件與欺凌者以下特質有關（可複選）

（回答人數：509）

欺凌者的特質	頻數	百分率 (%)
個人性格	427	83.9%
職級	334	65.6%
年資	317	62.3%
人際及社交方面	275	54.0%
工作能力及表現	208	40.9%
性別	90	17.7%
外表	83	16.3%

附表 7C

被訪者認為工作間欺凌事件與欺凌者以下的個人性格有關係（可複選）

（回答人數：427）

欺凌者的個人性格	頻數	百分率 (%)
霸道型（囂張／炫耀／好勝／自大）	236	55.3%
挑剔型（心胸狹窄／自私／斤斤計較）	106	24.8%
暴躁型（EQ 低／衝動）	29	6.8%
自卑	28	6.6%
其他	131	30.6%



附表 7D

被訪者認為工作間欺凌事件與欺凌者以下的職級有關係（可複選）

（回答人數：334）

欺凌者的職級	頻數	百分率 (%)
高層	248	74.3%
中層	174	52.1%
基層／前線	46	13.8%

附表 7E

被訪者認為工作間欺凌事件與欺凌者以下的年資有關係

（回答人數：317）

欺凌者的年資	頻數	百分率 (%)
長	310	97.8%
短	7	2.2%

附表 7F

被訪者認為工作間欺凌事件與欺凌者以下的人際及社交方面特質有關係（可複選）

（回答人數：275）

人際及社交方面	頻數	百分率 (%)
人脈廣／有後台	125	45.4%
社交能力高／圓滑	82	29.8%
社交技巧低	40	14.5%
人際關係差	23	8.3%
其他	46	16.6%