



媒體報導

日期：2013年8月7日(星期三)
資料來源：經濟日報 - 港聞 - 城市熱點 - A20
標題：fb 及 WhatsApp 變職場欺凌工具
參考網址：請按此

經濟日報 2013年8月7日 星期三

fb及WhatsApp 變職場欺凌工具

流言快速發酵 管理層難監管

工作間隙被欺凌問題，在僱員間層層傳開，近年工作間隙欺凌轉移至WhatsApp及facebook等社交平台，惟因企業的管理層難於員工使用性質，未能作出有效監管。

一通訊發展，逾半受訪者曾在工作間隙利用上述工具進行欺凌，包括被惡意批評、安排惡劣工作、變同事排擠等。

■本報記者 吳百添

【本報專訊】由「香港經濟社會發展委員會」及「香港管理專業協會」聯合調查，發現逾半受訪者曾在工作間隙利用上述工具進行欺凌，包括被惡意批評、安排惡劣工作、變同事排擠等。

針對有關情況，管理層可訂立工作指引，提醒員工在辦公時間內，勿處理私人事務，當他離職，部分則利用WhatsApp通過工具與客戶保持聯絡，管理層難於員工利用WhatsApp工作，抑或轉轉「讓步」，難以制定守則監管。

他建議，管理層在處理員工投訴時，切勿保持中立，以免令任何一方產生不滿情緒；同時設立不記名的內部舉報機制，加強員工溝通，改善工作間隙欺凌問題。

但基於上述平台較為私人，企業管理層一般難作監管，只能對惡意留言的員工作出提醒或勸喻，強立建議員工，可在facebook上設置「secret page」上留言，減低對同事的傷害；據此所知，不少大型電腦公司會定期安排中層人員，擔任前線工作崗位，目的是令他們了解前線員工的工作困難。

職場中箭 工作間隙欺凌調查

調查發現，逾半受訪者曾在工作間隙利用上述工具進行欺凌，包括被惡意批評、安排惡劣工作、變同事排擠等。

欺凌類型	佔受訪者%
被同事排擠	64.0
被上司排擠	50.3
被同事排擠	45.1
被上司排擠	40.0
被同事排擠	20.9

外表特質	佔受訪者%
體格差	51.8
體格差	51.8
體格差	19.4
體格差	9.7
體格差	18.7

與前綫加強溝通 談話保密

工作間隙欺凌事件嚴重影響員工的工作情緒及生產力，若不積極解決，可能會產生不可預計的後果，如員工離職、代價高昂等。但若過度干涉又會令員工覺得「被管」，企業應小心運用人事管理技巧。

【本報專訊】由「香港經濟社會發展委員會」及「香港管理專業協會」聯合調查，發現逾半受訪者曾在工作間隙利用上述工具進行欺凌，包括被惡意批評、安排惡劣工作、變同事排擠等。

企業可考慮設立內部意見機制，使受不具名投訴，由專責小組，包括人事部門同事及不涉事件的管人員，展開調查，直接與高層報告，亦可考慮利用「360度員工滿意度調查」，讓前線同事有機會表達對上司的意見。

同時應讓員工學習處理情緒和衝突技巧，避免使用過度或不恰當方式表達意見，此外，亦可考慮讓員工參與管理，或鼓勵員工活動和團體建設等，加強員工的溝通和關係。

由於被欺凌者面對不公平時多會投訴，火線迅速和公平處理，企業可以考慮將前線同事的意見轉達高層（EAP），以協助員工及早處理情緒和遇到不公平的對待。

企業諮詢

管理層應「開誠布公」，多與前線同事溝通，了解員工的工作困難，並提供必要的支持。此外，亦可考慮讓員工參與管理，或鼓勵員工活動和團體建設等，加強員工的溝通和關係。

由於被欺凌者面對不公平時多會投訴，火線迅速和公平處理，企業可以考慮將前線同事的意見轉達高層（EAP），以協助員工及早處理情緒和遇到不公平的對待。

【本報專訊】由「香港經濟社會發展委員會」及「香港管理專業協會」聯合調查，發現逾半受訪者曾在工作間隙利用上述工具進行欺凌，包括被惡意批評、安排惡劣工作、變同事排擠等。



工作間潛藏欺凌問題，有僱員服務顧問反映，近年工作間欺凌漸轉移至 WhatsApp 及 facebook 等社交平台上，惟因企業的管理層難辨員工使用性質，未能作出有效監管。

一項調查發現，逾半受訪者曾在工作間遇到 1 種或以上欺凌行為，包括被惡意批評、安排厭惡性工作、受同事排擠等。

盈力僱員服務顧問(首席顧問)孫立民指出，近年職場欺凌的「主要戰場」，已由傳統「面對面」方式，轉移至不同的電子社交平台，包括 facebook，以及即時通訊程式 WhatsApp。

他表示，員工愛在 facebook 上留言，宣洩對公司或同事的不滿：「有時候甚至公開同事或公司的名字，令對方心理或聲譽受損！」

而即時通訊程式 WhatsApp，在員工間更已成為一種「認受指標」：「開設不同群組，只邀請相熟同事，不合適的一概排除在外。」他認為，有關做法會加劇員工間的不和關係。

籲員工不記名留言 減傷害

但基於上述平台較為私人，企業管理層一般難作監管，只能對惡意留言的員工稍作提點或勸喻；孫立民建議員工，可在 facebook 一些不記名的「secret page」上留言，減低對涉事者的傷害；據他所知，不少大型零售公司會定期安排中層人員，擔任前綫工作崗位，目的是令他們了解前綫員工需要及工作困難，加強同事間溝通。

合眾人事顧問有限公司總經理蘇偉忠認為，辦公室「講是非」文化一直存在，只是近年社交平台普及，令流言蜚語的傳播速度加快：「由以往在茶水間閒談，到利用電郵、MSN，至現在使用 WhatsApp 及 facebook，消息傳播渠道眾多，流言蜚語的發酵速度也愈快！」

他舉例，不少銷售行業如地產經紀，各個團隊需互相競爭「跑數」，員工間難免關係較差、或出現工作間欺凌問題，導致工作進度受阻，影響公司生產力。

逾 4 成被欺凌者 選擇啞忍

針對有關情況，管理層可訂立工作指引，提醒員工盡可能於辦公時間內，勿處理私人事務，惟他補充，部分服務行業需利用 WhatsApp 等通訊工具與客戶保持聯絡，管理層難辨員工利用 WhatsApp 工作，抑或純粹「講是非」，難以制定守則監管。

他又提醒，管理層在調解員工糾紛時，切記保持角色中立，以免令任何一方產生不滿情緒；同時設立不記名的內部意見機制，加強員工溝通，改善工作間欺凌問題。





為了解辦公室欺凌情況，**基督教家庭服務中心**轄下的**盈力僱員服務顧問**，於今年5月訪問509名在職人士，207人（53%）曾遇到1種或以上的欺凌行為，而逾半被欺凌者認為，同事多會置身事外，即使公司得悉事件，管理層亦不加以理會。另外，逾4成被欺凌者選擇啞忍，只有1成多表示不介意，另有1成多或向公司作出投訴。

與前綫加強溝通 談話保密

工作間欺凌事件嚴重影響員工的工作情緒及生產力，若不積極解決，可能會產生不可預計的後果，愈遲處理，代價亦會愈大，但若過度插手又會令員工覺得「偏幫」，企業要小心運用人事管理技巧。

盈力僱員服務顧問建議，企業上司及管理層加強與前綫員工的溝通，例如不定期約見不同職級的同事，特別是前綫、性格較內向和欠缺人際技巧者，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。

內部意見機制 可不具名投訴

企業可考慮設立內部意見機制，接受不具名投訴，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。亦可考慮採用「360度員工績效評估」，讓前綫同事有機會表達對上司的意見。

同時須讓員工學習處理情緒和衝突技巧，避免使用辱罵或不恰當方式表達意見。此外，也可邀請專家舉辦課程，或組織員工活動和團體建設等工作坊，加強員工的溝通和關係。

由於被欺凌者面對不公平時多會啞忍，欠缺正面宣洩和傾訴途徑。企業可以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。

孤立+挑剔 久變焦慮症

40多歲的June在一間公營機構任職20多年，早前部門來了位新主任，她沒跟其他同事一起與新上司「埋堆」，又曾因意見不合爭辯，自此June經常被針對。

唯獨沒被邀入同事群組

新上司對她的工作百般挑剔，經常廣發電郵批評其錯處，又把她安置在辦公室的僻冷角落、或要腰傷未癒的她搬重物等。

上司更在WhatsApp開了個同事群組，唯獨沒邀請她加入。昔日合作無間的友好同事，變得有所避忌，外出午膳也不敢主動邀請。

情況維持了半年，June開始出現壓力徵狀，每次打開電郵都會冒冷汗；當有人穿高跟鞋走過，她便





條件反射地全身發抖。

經初步評估，輔導員認為 June 有初期焦慮症徵狀，一方面把個案轉介臨床心理學家作進一步治療，另方面給她情緒支援和鼓勵。她意識到自己被欺凌，鼓起勇氣向管理層反映，部門已承諾跟進，而她的調職申請亦正在處理。

體味較大被譏「放毒氣」

另一個案阿郁，是一間大型連鎖店的倉務員，體胖大汗的他被同事稱為「豬腩郁」，在他面前模仿他笨拙的動作；由於他體味較大，同事故意在他面前大聲說：「有毒氣呀！」更曾經有同事當面問他：「咁多份工你唔去做，係都要留喺度？貪呢度有位俾你偷懶呀！」阿郁曾向經理反映，但未獲理會。

同事欺凌令他自我形象低落，抗拒回到工作崗位，但又不想失去工作，惟有啞忍。由於怕家人擔心，他不敢向家人傾訴，朋友也只會勸他「睇開啲」。

輔導員向阿郁提供情緒輔導，減輕他的壓力，亦跟他分析事件中的應對方法，鼓勵他多從其他社交群組中建立良好人際關係。阿郁至今仍未決定去留，但負面情緒已漸漸得到改善。



盈力僱員服務顧問（首席顧問）孫立民（左）指，近7成受訪者認為上司是欺凌者，他們的特質為性格囂張、且年資較長；圖右為該機構高級經理吳慧琪。



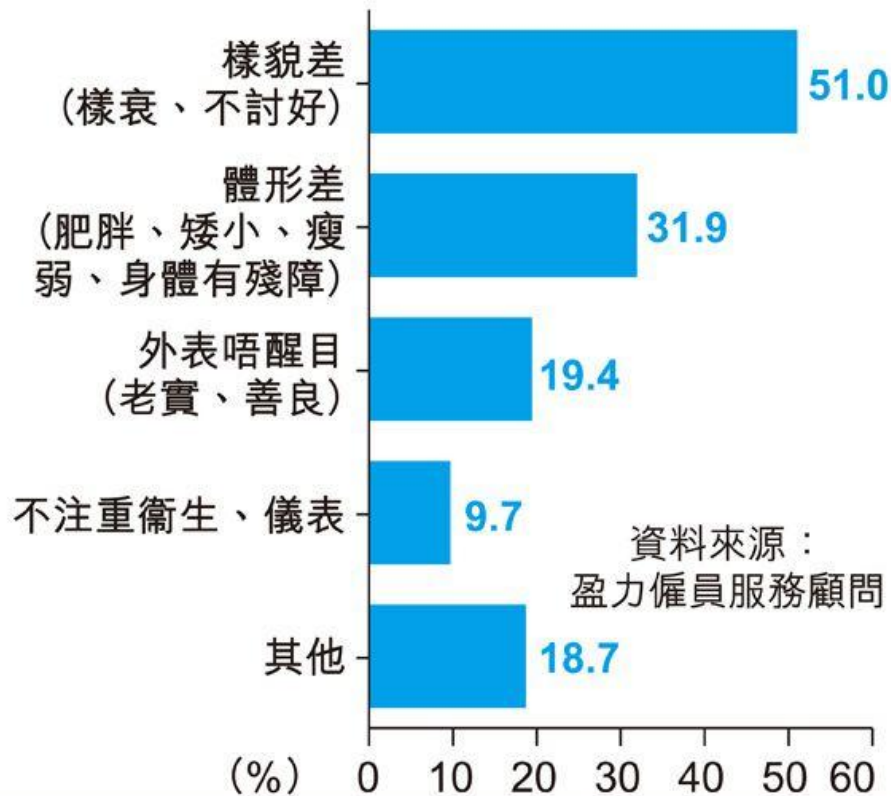
受訪者曾遇到欺凌行為

欺凌種類	百分率(%)
出口傷人類(例如被惡意批評；挑剔、被人鬧做狗)	64.0
惡啃工作類(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)	50.3
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)	45.1
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)	40.0
剝削福利類(例如請假被多番刁難查問、申請進修津貼被拒)	25.9

受訪者曾遇到欺凌行為



受訪者認為被欺凌者外表特質



受訪者認為被欺凌者外表特質

- 完 -