基督教家庭服務中心
Christian Family Service Centre

香港九龍觀塘翠屏道3號
3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.
電話 Tel: (852) 2861 0283　電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk
傳真 Fax: (852) 2520 0438　網址 Website: www.cfsc.org.hk

媒體報導

日期：　2013 年 8 月 7 日 (星期三)

資料來源：　晴報 – 要聞 – 02

標題:　WhatsApp fb 變欺凌工具 遭排擠散播惡言 4 成打工仔啞忍

參考網址:　請按此

晴報 SKY POST　02 要聞 News　2013年8月7日 星期三　晴報 www.skypost.hk

遭排擠散播惡言 4成打工仔啞忍

WhatsApp fb 變欺凌工具

辦公室文化

工作間欺凌漸轉移至WhatsApp及facebook等社交平台，惟管理層未能有效監管。有調查發現逾半人曾遇到欺凌行為，包括被惡意批評、受排擠等，當中四成人寧啞忍。

盈力僱員服務顧問(首席顧問)孫立民(左)建議員工在fb一些「secret page」上留言表達不滿，減低對他人的傷害。 (陳偉英攝)

40多歲的June在公營機構任職20多年，早前部門來了一位新主任，她沒有跟其他同事一起與新上司「埋堆」，又曾因意見不合爭辯，自始June經常被針對，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、要腰傷未癒的她搬重物等。

上司挑剔冷落 OL患焦慮症

上司更在WhatsApp開了一個同事群組，唯獨沒有邀請她加入。昔日合作無間的友好同事，變得對她有所避忌，外出午膳也不敢主動邀請。

這情況維持了半年，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，一方面把她轉介給臨床心理學家作進一步治療，一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，最終部門承諾跟進，而她的調職申請亦正在處理中。

另一個案阿郁任職於一間大型連鎖店，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！」。有同事更曾經當面問他：「咁多份工你唔去做，係都要留喺度？貪呢度有位畀你偷懶呀！」阿郁曾向經理反映，但未獲理會。

基督教家庭服務中心今年五月訪問509名在職人士，逾半被欺凌者認為同事多會置身事外；即使公司得悉事件，管理層亦不加理會。另外，逾四成被欺凌者選擇啞忍，只有一成多表示不介意，或向公司投訴。

即時通訊群組 加劇員工不和

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fb及WhatsApp等即時通訊平台。他指員工愛在fb留言，宣洩對公司或同事不滿，「有時候甚至公開同事或公司名字，令對方心理或聲譽受損。」而WhatsApp在員工間已是一種「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。」他認為做法會加劇員工間的不和。

但基於上述平台較私人，管理層一般難以監管，只能對惡意留言的員工稍作提點或勸喻。他又建議員工，可在fb一些不記名的「secret page」上留言，減低對涉事者的傷害。

傳播渠道多 助長「講是非」

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，「由以往在茶水間面談，到利用電郵、MSN，至現在使用WhatsApp及fb，消息傳播渠道眾多，流言蜚語的發酵速度也愈快。」

他舉例指，不少銷售行業如地產經紀，各個團隊需互相競爭「跑數」，難免會出現工作間欺凌，導致工作進度所阻。針對此情況，管理層可訂立指引，提醒員工盡可能於辦公時間勿處理私人事務，惟部分服務行業需利用WhatsApp等通訊工具與客戶聯絡，管理層難辨員工是否在「講是非」，難以制定守則監管。

企業如何處理？

- 培養「開放文化」，透過制度解決員工衝突
- 不定期約見各級員工，了解工作情況
- 讓中層嘗試前綫崗位，設身處地了解不滿
- 若員工表現失常、頻密告假，宜約見了解
- 設立導引計劃，協助新同事適應
- 管理層保持中立，勿令員工「偏幫」

資料來源：人力顧問公司、盈力僱員服務僱問

51%

調查發現，受訪者認為被欺凌者的外表特質，樣貌差佔51%，體型差佔31.9%，而外表唔醒目則佔19.4%。

香港九龍觀塘翠屏道3號
3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.
電話 Tel: (852) 2861 0283　電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk
傳真 Fax: (852) 2520 0438　網址 Website: www.cfsc.org.hk

工作間欺凌漸轉移至 WhatsApp 及 facebook 等社交平台，惟管理層未能有效監管。有調查發現逾半人曾遇到欺凌行為，包括被惡意批評、受排擠等，當中四成人寧啞忍。

40 多歲的 June 在公營機構任職 20 多年，早前部門來了一位新主任，她沒有跟其他同事一起與新上司「埋堆」，又曾因意見不合爭辯，自始 June 經常被針對，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、要腰傷未癒的她搬重物等。

上司挑剔冷落 OL 患焦慮症

上司更在 WhatsApp 開了一個同事群組，唯獨沒有邀請她加入。昔日合作無間的友好同事，變得對她有所避忌，外出午膳也不敢主動邀請。

這情況維持了半年，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，一方面把她轉介給臨床心理學家作進一步治療，一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，最終部門承諾跟進，而她的調職申請亦正在處理中。

另一個案阿郁任職於一間大型連鎖店，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！」。有同事更曾經當面問他：「咁多份工你唔去做，係都要留喺度？貪呢度有位畀你愉懶呀！」阿郁曾向經理反映，但未獲理會。基督教家庭服務中心今年五月訪問 509 名在職人士，逾半被欺凌者認為同事多會置身事外；即使公司得悉事件，管理層亦不加理會。另外，逾四成被欺凌者選擇啞忍，只有一成多表示不介意，或向公司投訴。

即時通訊群組 加劇員工不和

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 fb 及 WhatsApp 等即時通訊平台。他指員工愛在 fb 留言，宣洩對公司或同事不滿，「有時候甚至公開同事或公司名字，令對方心理或聲譽受損。」而 WhatsApp 在員工間已是一種「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。」他認為做法會加劇員工間的不和。

但基於上述平台較私人，管理層一般難以監管，只能對惡意留言的員工稍作提點或勸喻。他又建議員工，可在 fb 一些不記名的「secret page」上留言，減低對涉事者的傷害。

傳播渠道多 助長「講是非」

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，「由以往在茶水間面談，到利用電郵、MSN，至現在使用 WhatsApp 及 fb，消息傳播渠道眾多，流言蜚語的發酵速度也

香港九龍觀塘翠屏道3號
3 Tsui Ping Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong.
電話 Tel: (852) 2861 0283　電郵 E-mail: cfsc@cfsc.org.hk
傳真 Fax: (852) 2520 0438　網址 Website: www.cfsc.org.hk

愈快。」

他舉例指，不少銷售行業如地產經紀，各個團隊需互相競爭「跑數」，難免會出現工作間欺凌，導致工作進度所阻。針對此情況，管理層可訂立指引，提醒員工盡可能於辦公時間勿處理私人事務，惟部分服務行業需利用 WhatsApp 等通訊工具與客戶聯絡，管理層難辨員工是否在「講是非」，難以制定守則監管。

盈力僱員服務顧問（首席顧問）孫立民（左）建議員工在 fb 一些「secret page」上留言表達不滿，減低對他人的傷害。

- 完 -