



媒體報導

日期：2013年8月7日(星期三)
資料來源：大公報 - 港聞 - A22
標題：職場欺凌好「平常」 WhatsApp 臉譜新戰場
參考網址：請按此

A22 港聞 責任編輯：陳淑雲
大公報

職場欺凌好「平常」 WhatsApp 臉譜新戰場



▲網上社交工具興起為職場欺凌開闢新戰場

日前本港發生疑長期被欺凌員工新同事報復事件，響起職場欺凌問題警號。基督教家庭服務中心最新調查發現，53%受訪僱員坦言曾被同事或上司欺凌，即是每兩人便有一人曾經「中箭」，可見職場如戰場，欺凌常發生。而五大最常見的職場欺凌行為包括言語攻擊、被指派厭惡工作等。WhatsApp與Facebook等網上社交工具興起，更為職場欺凌開闢「新戰場」。

實習記者 張琪

面對欺凌，被欺凌僱員普遍選擇忍氣。管理層雖明知公司有欺凌事件但不加理會。調查人員指出，若僱員長期忍氣或管理層長期忽視欺凌，可引致嚴重後果，不排除個別僱員會有報復行為。

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，在十種常見辦公室劣行中，背後中傷或為受害者最多的人認同是屬於欺凌行為，其次是被人言語侮辱或責罵，被人滋擾或騷擾，被刻意指派於惡劣環境下工作，被排擠或排擠。

言語攻擊放暗箭最難頂

53%受訪者表示，在工作上曾遇過一種或以上的欺凌行為，在曾被欺凌受訪者中，64%人稱曾被言語攻擊，50%人曾被指派厭惡工作，45%人曾受職場人際關係困擾。被欺凌者對被欺凌感到憤怒，若以10分為最憤怒，近47%人的憤怒指數評級為8分或以上。而在五大欺凌行為中，被欺凌者認為最難忍受的是言語攻擊，近43%人認為這最令其氣憤，其次是被放暗箭等人際關係行為（詳見表）。

雖然對被欺凌感到憤怒與「難頂」，但調查結果顯示，42%曾被欺凌者選擇忍氣，52%人稱其他同事知道但不理會，55%人認為上司或公司管理層知道公司內有欺凌情況，但當中53%管理層不理會，管理層有展開調查或嘗試調停的佔不足3%。事實上，只有12%曾被欺凌者會向上司求助。

盈力僱員服務顧問首席顧問孫立民表示，若僱員帶著「爆燥」的憤怒情緒工作，對工作及個人精神健康造成的負面影響，不容忽視。盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪認為，企業管理層不應對公司內的欺凌事件置身事外，若不及早介入停止，欺凌可能成為部門文化，影響工作氛圍，甚至損害公司經濟利益。

欺凌文化損害公司利益

孫立民稱，Facebook近年已在職場欺凌開闢一個新「戰場」，一些在職人士喜歡在Facebook發表工作上感受，甚至用代號討論公司內的某人或某事，該中心曾輔導的被欺凌個案中，便有被欺凌者「對號入座」，認為談論的是自己，有人則因為沒獲邀加入同事間的WhatsApp群組，感到被孤立而沮喪。他指，Facebook或WhatsApp均屬個人社交範疇，建議僱員對網上言論有節制。

該中心於過去12個月收到約250宗涉及辦公室人際關係的求助個案，平均每年增長2%。對於早前發生被炒員工新同事的事件，吳慧琪稱，欺凌發展至報復事件，十分少見，一般被欺凌者會出現焦慮症與抑鬱症，甚至自殺。她稱公司管理層應正視對待員工情緒，如有需要可向相關機構求助，平時應加強與前線員工溝通，設立不具名投訴等機制。若發生欺凌事件，同事應介入緩和雙方當事人關係，被欺凌者亦不要忍氣，應學習社交技巧，及向上司反映求助。



▲調查發現有53%受訪僱員坦言曾被同事或上司欺凌。圖左為孫立民，旁為吳慧琪。實習記者張琪攝

五大職場欺凌行為

排名	欺凌行為
1 (1)	出口傷人：惡意批評、挑剔或被他人開玩笑
2 (3)	惡劣工作：被迫OT，做一些厭惡或根本「唔識做」的工作
3 (2)	人際戰場：被放暗箭、某同事的錯誤被電郵給全公司或被排擠於飯局之外
4 (4)	惡劣工作環境：放工前才被分派工作、故意被安排坐於洗手間附近。要幫老闆買飯
5 (5)	剝削福利：請假被多方刁難查問、申請維修津貼被拒

()內是曾被欺凌受訪者認為最難以忍受的欺凌行為排名

資料來源：基督教家庭服務中心轄下盈力僱員服務顧問

職場欺凌特徵

被欺凌者特質
1) 懦弱怕事的性格
2) 社交技巧差
3) 工作表現差
4) 年資短
5) 相貌不討好
6) 基層

欺凌者特質
1) 霸道型的性格，例如囂張、炫耀、好勝、自大
2) 人脈廣、有後台
3) 年資長
4) 高層

資料來源：基督教家庭服務中心轄下盈力僱員服務顧問

被嘲金華火腿 上司「踩多腳」

無論私營或公營機構，員工都會有機會受到不同形式的欺凌。職場欺凌不僅影響同事間工作氛圍，更會讓被欺凌者陷入莫名的緊張與不安。曾有受害者遭受部門內所有同事「杯葛」，導致患有初期焦慮症徵狀。有受害者因為同事間非善意的玩笑，而感到自我形象低落。

20多歲的阿郁是一間大型連鎖店的倉庫員工，但體形肥胖，被同事取花名為「豬腩部」。他的同事會在他面前模仿笨拙動作，甚至抓着他的手臂說：「呢隻金華火腿有幾多斤呢？」由於阿郁的體形較大，同事更在他面前大聲說「有番氣呀！」阿郁曾向上司反映，對方竟加入欺凌，回應說：「但呢只係你同你開玩笑咯！何必太上心呢豬腩部！」

憂同事群組獨欠自己

基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪稱，阿郁為此感到非常無助，一

度考慮辭職。言語欺凌對他的心理造成很大傷害，上司的行為不但打擊被欺凌者的自信心，還助長欺凌行為，影響同事間和諧。

40多歲的June，是一間公營機構有逾20年年資的文職人員。八個月前，部門來了一位新主任，她沒有與其他同事一起與新上司「埋堆」，更曾因不認同上司的意見，與對方爭辯起來。自此上司不僅對其工作百般挑剔，更以裝修辦公室為由，將她安置在一處又冷又臭的角落，令她被孤立。她後來發現同事常在玩WhatsApp，原來上司開了個同事群組，唯獨沒邀請她加入，令她倍感失落。

吳慧琪稱，June其後向中心求助，經評估認為有初期焦慮症徵狀。她儼如「頭戴弓之鳥」，每當有人穿高跟鞋走過，她便條件反射地全身發抖，以為是上司又要走過來斥責她。吳慧琪稱，年資愈長或在公營機構的職員，較不願意離職，被欺凌時寧願忍氣，情緒壓力可能更大。



日前本港發生疑長期被欺凌員工斬同事報復事件，響起職場欺凌問題警号。**基督教家庭服務中心**最新調查發現，53%受訪僱員坦言曾被同事或上司欺凌，即是每兩人便有一人曾經“中箭”，可見職場如戰場，欺凌常發生。而五大最常見的職場欺凌行為包括言語攻擊、被指派厭惡工作等。WhatsApp 與 Facebook 等網上社交工具興起，更為職場欺凌開闢“新戰場”。

面對欺凌，被欺凌僱員普遍選擇啞忍，管理層雖明知公司有欺凌事件但不加理會。調查人員指出，若僱員長期啞忍或管理層長期忽視欺凌，可引致嚴重後果，不排除個別僱員會有報復行為。

基督教家庭服務中心轄下**盈力僱員服務顧問**于今年5月，透過電話訪問了509名在職人士，在十種常見辦公室劣行中，背後中傷或罵背脊有最多人認同是屬於欺凌行為，其次是被人言語侮辱或責罵，被人滋擾或整蠱，被刻意指派于惡劣環境下工作，被排擠或杯葛。

言語攻擊放暗箭最難頂

53%受訪者表示，在工作上曾遇過一種或以上的欺凌行為，在曾被欺凌受訪者中，64%人稱曾被言語攻擊，50%人曾被指派厭惡工作，45%人曾受職場人際關係困擾。被欺凌者對被欺凌感到憤怒，若以10分為最憤怒，近47%人的憤怒指數評級為8分或以上。而在五大欺凌行為中，被欺凌者認為最難忍受的是言語攻擊，近43%人認為這最令人氣憤，其次是被放暗箭等人際戰場行為（詳見表）。

雖然對被欺凌感到憤怒與“難頂”，但調查結果顯示，42%曾被欺凌者選擇啞忍，52%人稱其他同事知道但不理會，55%人認為上司或公司管理層知道公司內有欺凌情況，但當中53%管理層不理會，管理層有展開調查或嘗試調停的佔不足3%。事實上，隻有12%曾被欺凌者稱會向上司求助。

盈力僱員服務顧問首席顧問孫立民表示，若僱員帶着“爆燈級”的憤怒情緒工作，對工作及個人精神健康造成的負面影響，不容忽視。**盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪**認為，企業管理層不應對公司內的欺凌事件置身事外，若不及早介入停止，欺凌可能成為部門文化，影響工作氛圍，甚至損害公司經濟利益。

欺凌文化損害公司利益

孫立民稱，Facebook近年已在職場欺凌開闢一個新“戰場”，一些在職人士喜歡在Facebook發表工作上感受，甚至用代号討論公司內的某人或某事，該中心曾輔導的被欺凌個案中，便有被欺凌僱員“對号入座”，認為談論的是自己，有人則因為沒獲邀加入同事間的WhatsApp群組，感到被孤立而沮喪。他指，Facebook或WhatsApp均屬個人社交範疇，建議僱員對網上言論看開點。

該中心于過去12個月收到約250宗涉及辦公室人際關係的求助個案，平均每年增長2%。對於早前發生被炒員工斬同事的事件，吳慧琪稱，欺凌發展至報復事件，十分少見，一般被欺凌者會出現焦慮症與抑郁症，甚至自殺。她稱公司管理層應正確對待員工情緒，如有需要可向相關機構求助，





平時應加強與前線員工溝通，設立不具名投訴等機制。若發生欺凌事件，同事間應介入緩和雙方當事人關係，被欺凌者亦不要啞忍，應學習社交技巧，及向上司反映求助。

被嘲金華火腿 上司「踩多腳」

無論私營或公營機構，員工都有機會受到不同形式的欺凌。職場欺凌不僅影響同事間工作氛圍，更會讓被欺凌者陷入莫名的緊張與不安。曾有受害人遭受部門內所有同事「杯葛」，導緻患有初期焦慮症徵狀。有受害人因為同事間非善意的玩笑，而感到自我形象低落。

20 多歲的阿鬱是一間大型連鎖店的倉務員，但體形肥胖，被同事取花名為「豬腩鬱」。他的同事會在他面前模仿笨拙動作，甚至搥他的手臂說：「呢隻金華火腿有幾多斤呢？」由於阿鬱的體味較大，同事更在他面前大聲說「有毒氣呀！」阿鬱曾向上司反映，對方竟加入欺凌，回應說：「佢隻係同你開玩笑！何必太上心呢豬腩鬱！」

憂同事群組獨欠自己

基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪稱，阿鬱為此感到非常無助，一度考慮辭職。言語欺凌對他的心理造成很大傷害，上司的行為不但打擊被欺凌者的自信心，還助長欺凌行為，影響同事間和諧。

40 多歲的 June，是一間公營機構有逾 20 年年資的文職人員。八個月前，部門來了一位新主任，她沒有與其他同事一起與新上司「埋堆」，更曾因不認同上司的意見，與對方爭辯起來。自此上司不僅對其工作百般挑剔，更以裝修辦公室為由，將她安置在一處又冷又有異味的角落，令她被孤立。她後來發現同事常在玩 WhatsApp，原來上司開了個同事群組，唯獨沒邀請她加入，令她倍感失落。

吳慧琪稱，June 其後向中心求助，經評估認為有初期焦慮症徵狀，「她儼如一頭驚弓之鳥，每當有人穿高跟鞋走過，她便條件反射地全身發抖，以為是上司又要走過來斥責她」。吳慧琪稱，年資愈長或在公營機構的職員，較不願意離職，被欺凌時寧願啞忍，情緒壓力可能更大。

- 完 -