



媒體報導

日期：2013年8月13日(星期二)
資料來源：Recruit - 上班 SOS
標題：正視工作間欺凌 防範你要識
參考網址：[請按此](#)



早前發生廠巴斬人事件，使大眾對工作間欺凌問題甚為關注，**基督教家庭服務中心之盈力僱員服務顧問**早前發表了一項有關工作間欺凌問題的調查，發現超過5成打工仔曾經歷1種或以上工作間欺凌，而欺凌者多為上司，但遭到欺凌而選擇求助的人只佔1成，足見打工仔只能對欺凌事件沉默啞忍。常言道，返工受氣都是「人工包埋」，然而因受欺凌而導致患上焦慮症、抑鬱症等，就算雙倍人工都應該「包唔起」！究竟你是否被欺凌的一員呢？遭到欺凌應該怎樣面對呢？公司如何遏止欺凌文化的蔓延呢？

10大工作間欺凌行為

目前有關工作間欺凌仍沒有官方認可的定義，不過盈力僱員服務顧問早前將多年僱員輔導經驗總結起來，發現以下10大欺凌行為，大家可以測試一下自己是否處於被欺凌中，或者正在受到多少種欺凌。

出口傷人類：

1. 被人言語侮辱 / 責罵
2. 工作表現被過分挑剔 / 惡意批評

惡壓工作類：

3. 被指派負責不合理的工作性質（如：被刻意安排厭惡性工作 / 太難或太簡單的工作 / 不應該由你負責的工作等）
4. 被不公平分配工作（如：刻意安排大量工作給你 / 將你閒置等）

人際戰場類：

5. 透過網絡 / 電郵 / 言語等被背後中傷 / 罵背脊
6. 被人滋擾（如：刻意發出聲音 / 行為騷擾 / 整蠱等）
7. 被人排擠 / 杯葛（如：不理會你 / 部門食飯不叫你 / 避開你等）

惡劣工作處境類：

8. 被刻意指派在惡劣環境下工作（如：故意安排坐在接近洗手間的位置 / 擠迫的環境等）
9. 對你的工作時間編排不公平（如：編更不公平，所有紅假都要返工 / 臨收工前才安排工作，迫你 OT 等）

剝削福利類：

10. 享用不到應有的員工福利（如：請假時被刁難 / 申請維修津貼不獲批准，但又沒有合理解釋等）

被欺凌者自處 7 個方法

最常見的欺凌種類是出口傷人，而最令人氣憤的卻是被剝削福利，但最無奈的是，最多人選擇應對的方法就是啞忍，認為上司或管理層知道欺凌事件也會視若無睹。盈力僱員服務顧問首席顧問孫立民博士表示：「由於欺凌事件較為主觀和以感覺為主，所謂公說公有理，婆說婆有理，管理層難以弄清誰是誰非，因而選擇不理會。」根據該機構所接獲的個案顯示，部分被欺凌者因承受嚴重壓力而患上焦慮症、抑鬱症，甚至想過自殺。所以被欺凌者必須要自強，以下是孫博士提供的7個自處方法：

1. 先檢討自己是否具備被欺凌者的特徵，包括：懦弱、怕事、內向、社交技巧差、人際網絡弱、工作表現差等。舉例說，員工A因工作效率低，以致其他同事要預備，故此員工A經常被同事責罵而感覺自己被欺凌，他可請教相熟的同事，看看是否自己出現問題而遭到欺凌，是的話，就要先改善自己的言行了。
2. 不要對號入座，同事聚在一起說笑，不一定針對自己。
3. 同事在 facebook 或 WhatsApp 等社交媒體群組沒有 add 你，由於這些屬於個人社交活動，難以處理，惟有自己看開些，不要太認真對待。
4. 如不肯定對方是否欺凌自己，可請教同級同事，從第三者角度來了解那些欺凌事情是自己過於敏感抑或真的受到欺凌，如發現自己受到欺凌的話，也能找到同事的支援，從而鞏固自己的勢力。
5. 當受到欺凌，如果次數不多，為了工作間的和諧，大家可以婉轉方式來告訴對方，他的說話或做法令自己感到不舒服，以提醒對方並加以改善。
6. 當受到一些嚴重性較高的欺凌，如侮辱性說話、肢體碰撞等，必須即時以肯定的口吻向對方表示不能接受這些對待，如果對方不聽警告並重複欺凌行為的話，就要向上司或管理層匯報，絕不能縱容對方的欺凌行為。
7. 如覺得工作分配明顯不公的話，先以平和語氣向上司提問原因，看看對方有沒有合理解釋及改善，如果沒有合理解釋的話，就升級向管理層明確地表示工作分配不公平，



遏止欺凌文化 6 個方法

如果上司或管理層選擇不理會欺凌事件的話，整個團隊就會分裂，不但對工作效率造成影響，而且可能令一些人才離職，公司所要付出的代價可真不少，為此，公司絕不能任由欺凌文化漫延開去。要遏止辦公室欺凌文化蔓延，可參考以下方法：

- 1 加強與前線員工的溝通**——不定期約見不同職級的同事，並保證面談內容絕對保密，使他們安心暢所欲言。
- 2 設內部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。
- 3 對員工的異常行為提高敏感度**——如突然表現失常或工作熱誠低落、頻密請病假或事假、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，宜多加了解及約見個別員工。
- 4 採用「360 度員工績效評估」**——讓前線員工有機會表達對上司的意見。
- 5 安排員工學習情緒及衝突的處理技巧**——避免使用辱罵或不恰當方式表達意見。
- 6 外聘專業的僱員輔導服務**——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。



孫立民博士認為不論僱主還是僱員對工作間欺凌問題也必須正視。

Recruit.com.hk

早前發生廠巴斬人事件，使大眾對工作間欺凌問題甚為關注，**基督教家庭服務中心之盈力僱員服務顧問**早前發表了一項有關工作間欺凌問題的調查，發現超過 5 成打工仔曾經歷 1 種或以上工作間欺凌，而欺凌者多為上司，但遭到欺凌而選擇求助的人只佔 1 成，足見打工仔只能對欺凌事件沉默啞忍。常言道，返工受氣都是「人工包埋」，然而因受欺凌而導致患上焦慮症、抑鬱症等，就算雙倍人工都應該「包唔起」！究竟你是否被欺凌的一員呢？遭到欺凌應該怎樣面對呢？公司如何遏止欺凌文化的蔓延呢？

10 大工作間欺凌行為

目前有關工作間欺凌仍沒有官方認可的定義，不過盈力僱員服務顧問早前將多年僱員輔導經驗總結起來，發現以下 10 大欺凌行為，大家可以測試一下自己是否處於被欺凌中，或者正在受到多少種欺凌。

出口傷人類：

1. 被人言語侮辱 / 責罵
2. 工作表現被過分挑剔 / 惡意批評

惡哽工作類：

3. 被指派負責不合理的工作性質（如：被刻意安排厭惡性工作 / 太難或太簡單的工作 / 不應該由





你負責的工作等)

4. 被不公平分配工作(如:刻意安排大量工作給你 / 將你閒置等)

人際戰場類:

5. 透過網絡 / 電郵 / 言語等被背後中傷 / 篤背脊
6. 被人滋擾(如:刻意發出聲音 / 行為騷擾 / 整蠱等)
7. 被人排擠 / 杯葛(如:不理會你 / 部門食飯不叫你 / 避開你等)

惡劣工作處境類:

8. 被刻意指派在惡劣環境下工作(如:故意安排坐在接近洗手間的位置 / 擠迫的環境等)
9. 對你的工作時間編排不公平(如:編更不公平,所有紅假都要返工 / 臨收工前才安排工作,迫你 OT 等)

剝削福利類:

10. 享用不到應有的員工福利(如:請假時被刁難 / 申請進修津貼不獲批准,但又沒有合理解釋等)

被欺凌者自處 7 個方法

最常見的欺凌種類是出口傷人,而最令人氣憤的卻是被剝削福利,但最無奈的是,最多人選擇應對的方法就是啞忍,認為上司或管理層知道欺凌事件也會視若無睹。盈力僱員服務顧問首席顧問孫立民博士表示:「由於欺凌事件較為主觀和以感覺為主,所謂公說公有理,婆說婆有理,管理層難以弄清誰是誰非,因而選擇不理會。」根據該機構所接觸的個案顯示,部分被欺凌者因承受嚴重壓力而患上焦慮症、抑鬱症,甚至想過自殺。所以被欺凌者必須要自強,以下是孫博士提供的 7 個自處方法:

1. 先檢討自己是否具備被欺凌者的特徵,包括:懦弱、怕事、內向、社交技巧差、人際網絡弱、工作表現差等。舉例說,員工 A 因工作效率低,以致其他同事要鑊,故此員工 A 經常被同事責罵而感覺自己被欺凌,他可請教相熟的同事,看看是否自己出現問題而遭到欺凌,是的話,就要先改善自己的言行了。
2. 不要對號入座,同事聚在一起說笑,不一定針對自己。
3. 同事在 facebook 或 WhatsApp 等社交媒體群組沒有 add 你,由於這些屬於個人社交活動,難以處理,惟有自己看開些,不要太認真對待。
4. 如不肯定對方是否欺凌自己,可請教同級同事,從第三者角度來了解那些欺凌事情是自己過於敏感抑或真的受到欺凌,如發現自己受到欺凌的話,也能找到同事的支援,從而鞏固自己的勢





力。

5. 當受到欺凌，如果次數不多，為了工作間的和諧，大家可以婉轉方式來告訴對方，他的說話或做法令自己感到不舒服，以提醒對方並加以改善。
6. 當受到一些嚴重性較高的欺凌，如侮辱性說話、肢體碰撞等，必須即時以肯定的口吻向對方表示不能接受這些對待，如果對方不聽警告並重複欺凌行為的話，就要向上司或管理層匯報，絕不能縱容對方的欺凌行為。
7. 如覺得工作分配明顯不公的話，先以平和語氣向上司提問原因，看看對方有沒有合理解釋及改善，如果沒有合理解釋的話，就升級向管理層明確地表示工作分配不公平，期望管理層介入處理。

遏止欺凌文化 6 個方法

如果上司或管理層選擇不理會欺凌事件的話，整個團隊就會分裂，不但對工作效率造成影響，而且可能令一些人才離職，公司所要付出的代價可真不少，為此，公司絕不能任由欺凌文化漫延開去。要遏止辦公室欺凌文化蔓延，可參考以下方法：

1. 加強與前線員工的溝通—不定期約見不同職級的同事，並保證面談內容絕對保密，使他們安心暢所欲言。
2. 設內部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。
3. 對員工的異常行為提高敏感度—如突然表現失常或工作熱誠低落、頻密請病假或事假、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，宜多加了解及約見個別員工。
4. 採用「360 度員工績效評估」—讓前線員工有機會表達對上司的意見。
5. 安排員工學習情緒及衝突的處理技巧—避免使用辱罵或不恰當方式表達意見。
6. 外聘專業的僱員輔導服務—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。

- 完 -

