

近半選擇啞忍

逾五成人職場「被恰」

LOCAL 本地
在職場上，除了工作能力，人際關係處理也相當重要。

有僱員服務機構的調查發現，超過五成人曾在工作間受欺凌，近七成欺凌者是上司。欺凌行為包括被惡意批評、被人鬧做狗，以及被迫超時工作，但有近半數會選擇啞忍及沉默。調查機構建議，管理層應加強與前線員工溝通，並設立機制處理相關投訴，減少工作間的欺凌行為。

基督教家庭服務中心的盈力僱員服務顧問(圖)在今年5月，委託浸會大學以電話訪問509名在職人士，發現近九成人認為，使用言語侮辱、利用網絡電郵背後中傷均屬於欺凌行為。

調查顯示，超過五成受訪者曾經在工作間受欺凌，但接近半數選擇啞忍及沉默；只有一成人選擇將事情反映予上級，但管理層往往採取視而不見的態度。

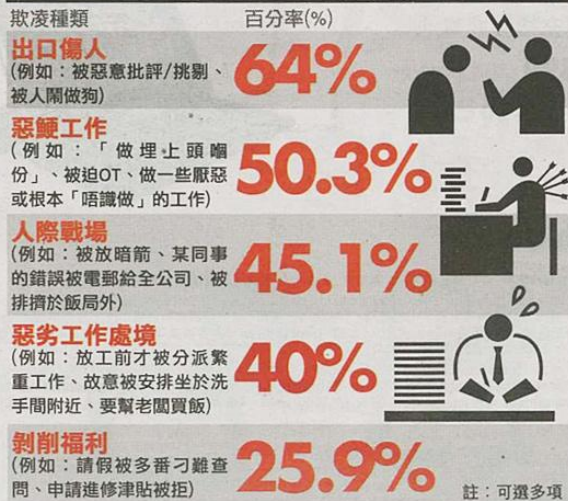
上司忽視嚴重性

盈力僱員服務顧問首席顧問孫立民表示，管理層在處理員工關係時往往不夠重視，加上亦不懂處理，甚至認為受害者求助只是開玩笑，並以「不要上心」等說話敷衍了事，結果令受害人不但未獲上司協助，更會積累負面情緒，影響工作效率；若情況持續，被欺凌者或會聯成一線，與欺凌者兩派對立，弄至水火不容的局面，發生衝突時已進入難以解決的地步。

他建議，企業設立內部意見機制，接受匿名投訴，並多了解職場環境，對員工的異常行為提高敏感度，亦可個別約見員工但保證保密面談內容，讓被欺凌者撤除顧慮，暢所欲言；員工亦應注意個人情緒，切忌「對號入座」，受欺凌時應作出適度反駁，讓欺凌者停止欺凌行為。



被訪者曾遇的欺凌行為





■有調查發現逾半員工曾遇到一種或以上欺凌行為，包括被「篤背脊」和辱罵等。

羅君豪攝

職場欺凌轉戰fb 多上司所為

【本報訊】職場如戰場，有調查發現53%打工仔曾遇到一種或以上的欺凌行為，包括被「篤背脊」、辱罵及被指派做「惡啃」工作等。近7成欺凌者都是上司，令員工敢怒不敢言。而被欺凌原因就與「樣衰」、性格懦弱和社交技巧差有關。負責調查機構指職場欺凌日漸網絡化，例如在facebook中傷同事、WhatsApp群組排斥個別同事加入。

64% 打工仔曾被辱罵

本港日前發生一名57歲工人懷疑被同事欺凌，在廠巴內狂斬多名同事的事件。基督教家庭服務中心昨日公佈於5月進行的職場欺凌調查，訪問了509名在職人士。曾遇職場欺凌的受訪者中，64%人曾被辱罵或被過份挑剔，逾半人被安排做「惡啃」工作。

20多歲倉務員阿郁因身形肥胖，被同事取笑為「豬腩郁」。同事試過「撼」他手臂並取笑：「呢隻金華火腿有幾多斤？」又嘲笑他有體味，「有毒氣啊」。他曾向上司投訴，但上司也加入取笑：「同事同你講笑啫，何必太上心呢豬腩郁？」40多歲任文職的June，因與部門新主管爭辯而被排擠，上司開了WhatsApp群組，惟獨沒有邀請她加入，又電郵給所有同事指摘她文件用錯標點等錯誤。

負責研究的孫立民博士指，近年職場欺凌網絡化，facebook成主要戰場，欺凌者以代號攻擊同事，令上司更難介入處理。

蘋果網睇片

www.appledaily.com.hk



fb及WhatsApp 變職場欺凌工具

流言快速發酵 管理層難監管

工作間濼濼欺凌問題，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、安排惡劣性工作、受同事排擠等。

■本報記者 吳百添

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「惡意指指」：「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。

僱員工不記名留言 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；據他所述，不少大型零售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需要及工作困難，

加強同事間溝通

合眾人顧問有限公司總經理林偉志認為，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：「由以往在茶水間談話，到利用電郵、MSN，至現在使用WhatsApp及facebook，消息傳播渠道更多，流言蜚語的發酵速度也更快！」

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」，員工間關係緊張，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，提醒員工儘可能於辦公時間內，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，切忌保持角色中立，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，僱員服務顧問中心轄下的僱員服務顧問，於今年6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成多向公司作出投訴。

職場中箭 工作間欺凌調查

僱員服務顧問中心 僱員服務顧問 新僱發協會



僱員服務顧問(首席顧問)孫立民(左)指，逾7成受訪者認為惡意謠言是令他們的工作間被欺凌的主要原因。

受訪者曾遇到欺凌行為

欺凌種類	百分率(%)
出口傷人(例如被惡意批評、挑剔、被人開玩笑)	64.0
惡劣工作(例如「處理上級傳台」、被迫OT、做一些艱難或根本「唔識做」的工作)	50.3
人際關係(例如被放暗箭、某同事的惡意電郵給全公司、被排擠於飯局之外)	45.1
惡劣工作處理(例如放工前才被分配重要工作、故意被安排及涉及高壓任務、遲遲不獲晉升)	40.0
薪酬福利(例如請假被多修工數、申請遷轉津貼被拒)	25.9

受訪者認為被欺凌者外表特質



資料來源：僱員服務顧問

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。

僱員服務顧問建議，企業上司及管理層應加強與前綫員工的溝通，例如不定期的見不同職級的同事，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 不可具名投訴

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，包括人事部門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，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，欠缺正面溝通和投訴途徑，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。

企業錦囊

- 管理層培養「開放文化」，多聽取制度解決員工苦衷
- 不定期約見各級員工，特別前綫，了解其工作情況及需要
- 中層管理可以嘗試擔任前線職位，設身處地了解他們的不滿
- 提高對員工異常行為的敏感度，若發現異常，務求在報警的情況，宜見了解
- 設立導師計劃(Mentorship)，協助新同事適應工作環境
- 管理層應保持中立角色，勿令員工有偏幫「偏幫」其中一方

資料來源：合眾人顧問有限公司、僱員服務顧問



孤立+挑剔 久變焦慮症

40多歲的June任一間公營機構任職20多年，早前部門調了位新主任，她沒跟其他同事一起與新上司「埋堆」，又因為意見不合爭辯，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誤，又把她安置在辦公室的僻冷角落，或要她搬未動的她搬重物等。

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，變得有所保留，外呼聲也不能主動邀請。

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，部門已承諾跟進，而她的調職申請亦正在處理。

體味較大被讒「放毒氣」

另一個案阿福，是一間大型連鎖店的公務員，體胖大汗的他被同事稱為「豬蹄部」，在他面前親友他笨拙的動作；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：「咁多份工你俾去做，係都要留嚟嗎？真呢度有位俾你偷閒呀！」阿福曾向經理反映，但未獲理會。

同事欺凌令他自己形象低落，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」。

輔導員阿福提供情緒輔導，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。阿福至今仍未決定去留，但負面情緒已漸漸得到改善。

21/F 樂光宴會廳

7/8-11/8/13

男士及女士服飾購物日

日期：2013年8月7日至11日(星期三至星期日)
 時間：上午10時至晚上10時(8月7-8日) • 上午10時至晚上10時30分(8月9-10日)
 上午10時至晚上9時(8月11日)
 地點：銅鑼灣樂光百貨21樓「樂光宴會廳」

Brooks Brothers

DANIEL HECHTER

Byford

JET 8

mi-tu

Vica Moda

ASHWORTH

TAKEO KIKUCHI

Tonino Lamborghini

VICKY

fait a main PARIS

SEQUITO

INTERMEZZO

BRAUN BUFFEL

MONTEAGUT

SPAKTALM

MICHEL RENÉ

Glass PARIS

LEO

精選貨品 低至 3折

Lifestyle SOGO 久光

香港總店: 210 Des Voeux St. 電話: 2933 9339
 分店地址: 九龍尖沙咀彌敦道12號 電話: 3556 1212

SOGO Hong Kong 香港總店: 210 Des Voeux St. 電話: 2933 9339
 SOGO Hong Kong 分店: 9000 Mid-Levels Rd. 電話: 2933 9339

打工仔職場受欺凌 四成以上選擇啞忍

早前發生的屯門廠巴斬人案，疑因辦公室關係不和睦。一項調查發現，五成三受訪打工仔在職場上曾受欺凌，其中言語傷害排首位，有人被鬧做狗，感覺「工作惡哽」位列第二，但大多數人選擇啞忍。有人事顧問建議，被欺凌者切忌「唔出聲」和對號入座，要以肯定，但禮貌的語氣向欺凌者說不。

本報記者

問人事顧問公司於今年五月委託香港浸會大學，以電話訪問形式訪問五百〇九人，調查香港工作間欺凌問題，受訪者年齡介乎廿一至五十歲，涵蓋多個行業。

調查發現，五成三受訪表示曾在工作期間遭受一種或以上的欺凌行為，根據受訪者經驗，最常遇到的欺凌是「出口傷人」，六成四受訪者曾遭受過過言語侮辱或責罵，其他按出現頻率依次為「惡啃工作」、被人排擠或「篤背脊」、被派去惡劣環境工作、剝削福利等，但由於管理層及同事冷淡對待欺凌，四成以上受訪者選擇啞忍，一成四受訪者選擇不介意，僅一成受訪者會向公司投訴或求助。

人事顧問孫立民建議，打工仔面對欺凌切忌「唔出聲」和對號入座，要以肯定但禮貌的語氣拒絕欺凌，以免欺凌者得寸進尺，除了自身積極應對外，管理層應多留意員工情緒，尤其基層和前線的工作人員，並考慮設立不具名投訴機制，扮演中間人角色，避免形成不良的部門文化。



由辦公室政治觸發的工作間欺凌，最令打工仔煩惱。

職場欺凌分類

類別	例子
出口傷人類	被惡意批評/挑剔
惡啃工作類	被逼OT/做厭惡性工作
人際戰場類	被放暗箭/被排擠
惡劣工作處境類	坐洗手間附近/幫老闆買飯
剝削福利類	請假被刁難/申請進修津貼被拒

女文員被排擠患焦慮症

俗語雖云：「東家唔打打西家！」，但打工仔有苦自己知，為保飯碗往往被逼啞忍，有打工仔甚至因此出現初期焦慮徵狀。

今年四十多歲的June，在一間公營機構工作，但因不得新上司歡心，經常被百般挑剔，甚至「玩針對、被排擠」，文件有用錯標點等小錯處，也被上司嚴厲批評，

並通過電郵在同事間廣傳，情況維持了六個多月，June變得精神緊張，每次打開電郵都會冒冷汗，聽到高跟鞋聲，就會條件反射地全身發抖。

經輔導員初步評估，認為她出現初期焦慮徵狀。現在June正接受心理治療，在輔導員的鼓勵下亦鼓起勇氣向管理層反映，部門承諾會調查跟進。

逾半打工仔工作曾遭欺凌

團體調查

【香港商報訊】實習記者吳麗如報道：日前一名57歲工人疑被同事排擠和針對，導致他登上廠巴向多名曾有積怨同事揮刀狂斬，此宗血案引起大眾關注工作間欺凌問題。有僱員服務顧問公司調查發現，超過一半在職人士在工作間曾遇到欺凌事件，近七成欺凌者是上司；四成被欺凌者會選擇啞忍。該機構認為，管理層應加強與前線員工溝通，並設立機制，接受不具名的投訴，及時處理相關投訴，以減少工作間的欺凌行為。

逾四成受訪者選擇啞忍

基督教家庭服務中心與僱員服務顧問公司，在今年5月訪問509名在職人士，主要集中在中層和基層及前線員工，當中八成受訪者認為，最常見的欺凌行為包括背後中傷、言語侮辱、受滋擾或整蠱及被刻意指派於惡劣環境下工作。

不過，被欺凌在職人士中42.2%的人選擇「啞忍」，其次是選擇「不介意」或不會放在心上；只有一成的人會採取積極對策，向公司投訴或求助。而發現同事受欺凌，近半人亦寧願置身事外。

與此同時，超過一半的被訪者認為管理層對欺凌事件知情，但過半數的人在對被欺凌者性格個人特質等因素的調查中，發現被欺凌者多數是懦弱怕事、社交技巧差、工作表現差、樣貌不好、年資短及處於基層或前線崗位。而數據亦顯示近七成的被訪者是上司，同樣欺凌者多數霸道囂張、或有人脈及後台等。

有見及此，盈力僱員服務顧問公司建議上司及管理層應加強與前線員工的溝通，鼓勵各經理或主



盈力僱員服務首席顧問孫立民(左)與高級經理吳慧琪講述調查結果。

記者 吳麗如攝

管，對員工的異常行為提高敏感度，建立內部意見機制，接受不具名投訴。

促採360度員工績效評估

此外，公司可考慮採用「360度員工績效評

欺凌者特質速寫



盈力僱員服務顧問

被欺凌者特質速寫



盈力僱員服務顧問

估」，讓前線同事有機會對上司表達意見。而被欺凌者本身，應該提高社交技巧、學習處理情緒和衝突技巧。針對多數被欺凌者面對不公時採取「死忍」的現象，機構則建議公司考慮聘用外間專業的僱員輔導服務。

5大類最常見的職場欺凌行為一覽

排名	種類	頻數	百分比
1	出口傷人(工作表現被過分惡意批評/挑剔、言語侮辱,如被人開做狗)	173	64%
2	惡硬工作(被指派不合理工作,如做理上頭嘢份、被迫超時工作、做一些厭惡或根本不會做的工作)	136	50.3%
3	人際戰場(透過網絡、電郵、言語中傷;被放暗箭、被排擠/杯葛/滋擾)	122	45.1%
4	惡劣的工作處境(不合理工作時間及被刻意指派在惡劣環境下工作:如放工前才被分派繁重工作、故意被安排於洗手間附近工作、幫老闆買飯等)	108	40%
5	剝削福利(應有的福利如假期及進修津貼被無理克扣或刁難)	70	25.9%

發生欺凌事件時如何應對

方法	頻數	百分比
啞忍、忍耐、沉默	114	42.2%
不介意、當對方透明	381	4.1%
調節、求助、向上司或有關部門反映、投訴	321	1.9%
迴避辭職	27	10.0%
宣洩、向他人訴苦	26	9.6%
自我提升自我反省及改善	17	6.3%
其他	441	6.35%



製造不良文化 高層漠視懶理

職場受同事欺凌普遍

工作是生活其中一部份，但原來過半數人都受過職場欺凌，如被人單打、專啃惡頂工作，僱員輔導機構指，大部份被欺凌者都懦弱怕事，社交技巧亦差，若情況未被阻止，加上社交網絡催化，分鐘在公司造成不良文化。

採訪：靜態組



基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問，於5月份委託浸大，訪問了509名在職人士，結果發現，53%曾遇過職場欺凌事件，當中被人惡意批評挑剔，和被派「惡啃」工作最多，分別有64%和50.3%。除此以外，被同事排擠、被人暗中放箭、被安置於較差的工作環境的情況，亦屬常見。不過，42.4%都指不會因「被恰」而反抗，只會啞忍，14.1%則表示不會放在心上。調查顯示，被欺凌時，52.5%同事都置身事外，而且有54.8%受訪者指公司管理層都知道事件，但53.4%則指即使管理層知道，都不會理會或處理。

被「恰」與性格能力有關

盈力僱員服務首席顧問孫立民指，研究亦發現，受訪者認為被欺凌者和性格、人際關係和職級都有密切關係，不少都認為「被恰者」都是懦弱怕事、社交技巧差、工作表現差，分別有83%、80%和82.8%表示認同；亦有95.3%和90.9%受訪者認為他們是基層或前線員工，和年資較短。至於「恰人

者」，則分別有97.8%和74.3%受訪者認為他們有後台和是高層。

孫立民稱，調查顯示大多數情況下上司都不會處理問題，但他認為若公司內遭欺凌的員工越來越多，會形成一種不良文化，卻不能將「搞事份子」調職工作崗位或解僱，對於新入職的同事而言，亦會感覺到並非一個好的工作地方，對公司有莫大傷害。

WhatsApp 興起新欺凌戰場

他又指，近年社交網站和WhatsApp等溝通工具興起，為欺凌問題多加一個戰場，亦令問題越鬧越大。他指，要解決職場欺凌問題，最好以制度解決，建議上司及管理層加強與前線員工溝通，不定期約見不同職級的同事，特別是性格較內向和欠缺人際關係技巧的，以了解他們遇到的困難，並保證面談內容絕對保密。此外，公司亦可應設立內部意見機制，接受不具名的投訴，並可設立導引計劃(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。

上司開WhatsApp群組獨漏她

提心吊膽

職場欺凌難以避免，即使是往日一同工作的戰友，也可因「新老細」上場，轉向針對自己，被欺凌者日日提心吊膽，最終患上初期焦慮症。專家指，由於被欺凌者沒有良好社交技巧，不斷啞忍甚至可能會想尋死。

昔日戰友疏離

今年四十多歲的June，在一間公營機構當文職廿多年，是公司老臣子，但數月前部門的一位新主任，上任後搞小圈子，June便因沒有「埋堆」，並和上司「頂嘴」，被視為上司「眼中釘」，如當她呈交的文件有錯標點、行距不一等，上司便會把文件電郵給整個辦公室的同事，用嚴厲言詞指摘。

同事常在玩WhatsApp，原來上司開了個同事群組，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，更表示：「費事俾老細以為我哋好Friend啦！」

而且，即使上司和同事都知道她腰傷未癒，上司卻要求她搬運很重的文件箱，並說：「唔係幾箱嘢都搬唔到嘅？」更將她的座位安排在又冷又有異味的角落。不過，由於工作表現評核在即，所以June亦敢怒不敢言。

開電郵冒冷汗

6個月後，June陸續出現壓力症狀，每次打開電郵都會冒冷汗，害怕收到上司批評。當有人穿高跟鞋走過，便全身發抖，以為是上司要走過來斥責，儼如一頭驚弓之鳥，經過輔導員的初步評估，認為她有初期焦慮症症狀。

盈力僱員服務高級經理吳慧琪指，大部份被欺凌者性格都較懦弱，社交技巧亦差，但啞忍只會助長欺凌，不少求助者都會出現焦慮和抑鬱等症狀，甚至有自殺念頭。

面對欺凌時，她建議要改善社交技巧，對欺凌言語有適當回應，亦不要太敏感，對號入座，否則只會令自信心更受打擊。

新報記者

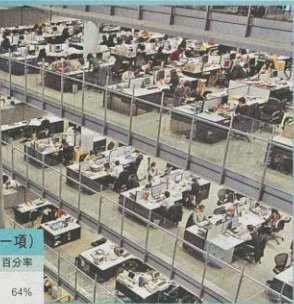


逾半受訪者遭工作欺凌 八十後拒「做到隻狗」致人才荒

■ 邵家謙認為公司高層應為員工提供一個合理的工作環境，以保人才。
(資料來源：香港電台)



樂隊 My Little Airport 有一首膾炙新人口口的歌曲，名為《總一個發明仔返工》，道出現時年輕人的工作情況。歌詞中有一句是「為了薪金一萬元，令每天都沒了沒完，一萬元一萬元，真係買咗大財廳」。然而，現時的工作環境不但是為了薪金一萬元，令每天都沒了沒完，一萬元一萬元，真係買咗大財廳。然而，現時的工作環境不但是為了薪金一萬元，令每天都沒了沒完，一萬元一萬元，真係買咗大財廳。



被訪者曾遇到的欺凌行為種類(可選超過一項)

排名	欺凌種類	受訪者	百分比
1	出口傷人語 (例如被惡意批評/挑剔, 被人罵做狗)	173	64%
2	惡劣工作環境 (例如「做埋上頭部份」, 被追 OT, 做一啖惡或根本「唔識做」的工作)	136	50.3%
3	人際戰場 (例如被放暗箭, 某同事的錯誤被電報給全公司, 被排擠於飯局之外)	122	45.1%
4	惡劣工作處境 (例如放工前才被派繁重工作, 放棄被安排坐於洗手間附近, 要幫老闆買飯)	108	40%
5	剝削福利 (例如請假被多番刁難查問, 申請維修津貼被拒)	70	25.9%

資料來源：邵家謙與陳穎珊

該項調查以十種常見辦公室劣行，詢問被訪者有否被欺凌。劣行包括員工被同事或上司透過網絡、電郵或言語等中傷；被人言語侮辱或罵名；被人滋擾；被刻意指責在惡劣環境下工作及被人排擠、杯葛等。調查的對象以基層、前線人員至中層的人數最多，共佔 91.9%，而 21 至 40 歲的受訪者佔 45.2%。

全公司，被排擠於飯局之外。可是，承認自己被欺凌不代表會宣之於口、勇敢面對。有 42.2% 的被訪者選擇隱忍，過半數人 (52.2%) 表示其他同事會置身事外。而管理層方面情況更甚，竟有 54.8% 表示上司知道欺凌事件的存在，卻仍有逾半數人 (53.4%) 指管理層不會理會，更遑論給予員工輔導。調查又以 10 為滿分，訪問受訪者的氣憤指數，結果發現近半數被欺凌者 (46.7%) 將它們的氣憤指數評級為高達 8 分或以上。換言之，大多受欺凌的員工工作時都帶著爆燥的憤怒情緒，無心工作，上司又視若無睹，分分鐘令問題加劇，成為惡性循環。

老記講教過浸大社會系講師邵家謙，他直言這種職場文化非常嚴重，原因很簡單，就是因為社會一直保護着這種欺凌及不理想的工作文化。例如，小學到大學的職場講座，都會教學生認識工作世界是殘酷的。而且有一種論述指，你做你喜歡的事，叫興趣，你要做一些你不喜歡做的事，叫做工作。員工是不可以改變工作環境，惟有改變員工自己。

上司認為欺凌是報復

在老闆的眼中，忍是一種美德，是一種工作倫理，員工要去適應。邵家謙指，如果用英文來形容，就是要員工「adjust」一下自己，「adapt」一下個環境。而且他們會認為公司是一個少林寺木人拳。「欺凌」只是一種報復，他們亦喜歡以自己「這個那時都無人幫手」的過來人身份為由，明知有欺凌，明知同事被過分派工作，都不會理會。「高層就是懶懶做，低層就是別人揀野給你做，鬼叫你 junior，鬼叫你是新入職，新來新豬肉，小小報復使使死呀？」而且，老闆們會認為，在報復的過程中，員工必須要經過「忍」這個過程，而「忍」就是

「忍」的美德。「你無理由嚟住來忍，那些就叫做投訴；在投訴的過程指出問題，叫揭舉；你找同事支援你，叫結黨；搞小圈子」。這就是一個正常的工作生態，誰去改變它，破壞它，誰就是死手。這些割割的環境，卻有很多美麗的講法，「但明明就是欺凌」。

八十後不甘於醬缸文化

邵家謙又以醬缸文化來形容現時的情況。他表示，目前的職場就像一個數百年的醬缸，沒有人有膽量去改變這個醬缸，只會令自己成為醬缸的一部分。但是，現時的高層管理人員還是覺得員工們是一池水，可以被醬缸內的醬染為一體。「欺凌事件是開化過程中必然出現的陣痛」。但現在的問題是，新一代的年輕員工不再是一池水，不會任由自己變成醬缸的一部分，「特別是八十後員工，他們是漂白水」，有很強的爆發性，他們要的不是錢這麼簡單，他們是挑戰醬缸文化，「而且這不是一滴，而是一代的漂白水」。

近年很多關於八十後員工的報導，都是指他們的工作態度等負面問題，然而邵家謙認為，這未必是八十後本身的問題，而是整個職場文化的問題。他解釋，有一些年輕人或者真的玩不起這個遊戲，有一些卻是不屑玩這個遊戲，「因為他們不喜歡那種 working like a dog 的生活」，導致很多年輕人很快轉工，公司的流失量極高，這些都與公司不能提供合理的工作環境予員工有關，與停滯的社會流動有關。

現時社會上出現了一個名詞，叫「playbour」，由「play」加「labour」組成，意指視工作為娛樂的員工。邵家謙指，特別是講求創性的公司，他們意識和明白到「玩」和「工作」是要混在一起，「他們現在知道員工玩住做才做到好，並不是玩物喪志」。他們會營造一個很自由的氛圍，用以保留人才，「因為要 hold 呢班班，錢不是大晒，工作環境才是最重要」。就是因為這個原因，很多年輕員工都「做唔長」，雖然「大把入單任做，但亦大把入單任走」。邵家謙更認同老記所言，「大把入單任走」的人數及速度比「大把入單任做」要多及更快，而不是「出入單架」。

因此，這些不懂得保留人才的公司就要自食其果，面對一次又一次的人才流失，換句話說，假如那些「醬缸」老闆繼續墨守成規，只會進一步與世界潮流脫軌，因為醬缸已不再吸引，更有被打破的可能。

50%打工仔曾受欺凌

上週發生男子疑被女同事推擠，導致「斷巴斬」事件，令人關注工作間欺凌問題。有調查發現，逾五成「打工仔」曾經歷一種或以上工作間欺凌，但逾四成人稱，若遇欺凌時寧願選擇沉默忍受，有逾半數人說，其他同事得悉欺凌事件寧置身事外。負責調查機構建議，管理層應加強與前線員工溝通外，並設立如「不具名投訴」等機制。

盈力僱員服務顧問公司在6月委託浸會大學，訪問509名在職人士，結果85.3%認為，工作間欺凌包括以言語、電郵等在背後「罵員查」，分別80.3%及76%人稱，被同事整蠱及行為騷擾，以及被人杯葛亦屬

者一方面主觀感覺，上司唔想插手介入。」他說，公司若另設上司之外的渠道讓被欺的員工宣洩不滿，起碼讓他們的情緒得舒緩。公司高級經理吳慧琪說：「大多被欺凌者屬懦弱、怕事，唔會助長欺凌者繼續欺凌行為……尤其她聽到同事中傷說話易『對號入座』，令佢哋更難受。」她又稱過去一年接獲逾200個求助個案，與辦公室工作問題有關，近兩、三年有上升趨勢，她建議上司應多加留意員工異常情緒外，員工亦應學習處理情緒及衝突技巧。



▲一名男子為報復同事欺凌他在巴士上持刀斬同事。(資料圖片)



▲孫立民說，公司管理層多不擅長處理投訴。(資料圖片)

「大多被欺凌者屬懦弱、怕事，唔會助長欺凌者繼續欺凌行為……」
(盈力高級經理吳慧琪)

欺凌行為。64%人稱曾被惡意批評、挑剔等；50.3%人說管理上司要求做取巧工作，被迫開「OT」等，但僅約12%人會向管理層反映或投訴。

逾55%人稱，其上司或管理層得悉有欺凌事件，其中53.4%人稱，管理層對事件不理會，僅5.4%及2.7%人說，管理層會關心被欺凌者及調查事件。

公司首席顧問孫立民說，管理層多不理會同事受欺凌，或與他們不擅處理投訴有關。「好多欺凌事件都係被欺凌，或欺凌

資深員工困境更大

盈力僱員服務顧問公司高級經理吳慧琪說，曾接獲一名在公營機構當文職逾廿年的女員工求助，指數個月前新上司「上場」後，因她沒如其他同事一般向上司「埋堆」而被排擠，遭上司針對，終出現焦慮症症狀。吳稱一些年資較長的員工要「轉職」並不容易，加上常被入誤以為能解決問題，情緒會受更大困擾；她建議員工可嘗試向「欺凌者」澄清立場，找他人傾訴紓困。

BEA 東亞銀行 同心 創精彩

「息慳錢」清數計劃

清數 ▶ 慳息

還款期長遠

1個月 供款假期

2211 1211 www.hkbea.com

10包煙行賄保工作 兩保安員判社服令

兩名香港保安員林容輝及葉榮榮，因保任工作及不檢投訴工作水平，於2010年至2012年間，共吸別以10包煙及1,200元，行賄香港保安員管理委員會主席，被控4項向代理人提供利益罪。兩人早前承認控罪，林容輝判100小時社會服務令，罰款5,000元，葉則被判200小時社會服務令，以及罰款6,000元。涉案五名委員昨黃耀輝對認罪接受利益罪，案件再傳至下月13日再訊。

海洋公園為4熊貓賀壽



壽星 海洋公園作為其4隻大熊貓安安、佳佳、嘉嘉及樂樂慶祝生日，公園為8歲的嘉嘉和樂樂準備一個特別生日宴會，嘉嘉

中傷 侮辱 滋擾 排斥 逾半打工仔感被欺凌

【明報專訊】上月一名加工廠工人疑不滿被同事針對及排擠，登上廠巴後揮刀斬傷10多名有積怨的同事，令人關注工作間欺凌問題。有調查發現，超過五成打工仔曾在工作間被上司或同事惡意中傷及滋擾等，感到被「欺凌」，惟四成被「欺凌」者選擇啞忍，有打工仔更因而想尋死。調查機構建議公司管理層加強與前線員工的溝通，減少欺凌問題。

基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問今年5月以電話訪問了509名在職人士，過半受訪者表示，曾在工作間遇到一種或以上的「欺凌」行為。最常見行徑包括惡意中傷、言語侮辱、滋擾和排斥等。超過五成受訪者認為

公司對欺凌行為是知情的，但會訓斥欺凌者、嘗試調停或展開調查的，不足百分之七。

四成啞忍 有求助者現自殺傾向

調查又發現，四成二受訪者被「欺凌」後會啞忍，僅一成會向公司有關部門求助。盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪指出，過去一年收到過千名僱員求助，當中有四分之一與工作間的人際關係有關。其中一名求助者因長期被上司針對，經常被他當眾大罵，令她感到被侮辱，以致出現抑鬱徵狀及自殺傾向。吳慧琪又指出，該求助人性格怕事，擔心若向公司投訴，上司會變本加厲針對她，所以一直啞忍。

倡管理層加強與前線溝通

吳慧琪說，性格怕事及社交技巧差的僱員較易遭欺凌，他們不懂面對欺凌，其反應往往讓欺凌者覺得「好玩」而令欺凌情況加劇。她認為被欺凌的僱員需加強社交技巧，要學會



盈力僱員服務顧問高級經理吳慧琪指出，自感被欺凌的僱員切忌對號入座，同事低聲討論時，不要認定對方是談論自己，以免影響自信心。（周翠怡攝）

「拒絕的藝術」，以堅定及有禮貌的態度拒絕上司無理的要求。

盈力僱員服務顧問首席顧問孫立民指出，工作間的欺凌行為若不及時處理，會造成分化，欺凌者及受壓員工對立會影響工作氣氛。他建議管理層加強與前線員工的溝通，正視員工情緒問題；建議設立內部意見機制，讓員工以不記名方式表達意見，以減少工作間的欺凌問題。

■調查顯示逾半受訪打工仔聲稱曾在職場遭遇欺凌。(資料圖片)



職場欺凌自保錦囊

1. 勿對號入座
2. 以有禮方式拒絕不合理要求或待遇，如回覆說「依家唔係好方便，如下次我再幫你。」
3. 轉移視線，例如若被冠花名嘲笑時，可重申自己本來姓名
4. 表達「拒恰」立場，切忌隱忍
5. 見招拆招，學習適當的社交技巧

逾半打工仔 遇職場欺凌

上司惡行佔七成 多選擇啞忍



面對上司「以大欺小」，同事「食花生」袖手旁觀，在職場慘遭欺凌的打工仔孤立無援惟有「硬食」應對。有調查發現，三成受訪者曾嘗職場欺凌，平均每兩人便有一人受害，當中逾七成指欺凌者就是上司，惟四成二人選擇啞忍，敢怒不敢言。有員工不肯與新上司「埋堆」而慘遭留難，將其錯處公諸於世；另有名叫阿郁又身形肥胖的員工，慘遭同事改花名「豬腩『郁』」，連上司亦加入嘲笑行列。

基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問於五月委託浸會大學，訪問五百零九名在職人士，四成八為基層或前線人員，另四成四屬中層員工，發現逾半受訪者曾遇一種或以上的欺凌形式，以言語侮辱及惡意批評為最多，六成四人指曾遭惡言相向，其次為獲派「惡啃」工作，五成人曾被迫加班或被刻意安排厭惡工作等；另「篤背脊」、排擠或杯葛等人事欺凌亦佔四成五。

同事及管理層置身事外

五成二人指同事會置身事外，另五成三指管理層會冷待事件，僅百分之四管理層會對欺凌者作口頭勸喻或訓

斥，近百分之三會展開調查或作調停。調查又發現，易被欺凌者的特質包括來自基層或前線崗位、年資短、性格懦弱怕事、工作表現差、社交技巧欠佳，以及外表不討好等。

錯處唱通街 與下屬笑花名

June於公營機構服務廿載，慘遭新上司挑剔，被對方將其出錯文件以電郵發至所有同事，亦被編配環境惡劣的座位，友好同事亦有所避忌，孤立無援情緒受困，遂收到電郵或聽到高跟鞋腳步聲行近時，便會全身發抖。新入職倉務員的阿郁，因肥胖遭同事喚以「豬腩郁」嘲笑，無奈連上司亦加入取笑。

該機構的首席顧問孫立民呼籲各公司勿懶理欺凌，應及早介入，防止變本加厲及衝突白熱化，建議設立內部溝通機制，接納不具名投訴，由第三者負責調查，並可約見員工了解事件，保證面談保密，讓員工安心表達意見。機構的高級經理吳慧琪稱，過去一年接獲過千宗個案，兩成半涉辦公室人際關係求助，曾有求助者因職場欺凌致嚴重抑鬱，甚或萌生自殺念頭。



■孫立民促公司勿懶理職場欺凌事件，應及早介入。

樣衰
懦弱

53%人遇職場欺凌

【本報訊】職場暗戰員工遭殃，有調查發現，53%受訪員工在工作時曾遇到一種或以上的欺凌行為，包括被「篤背脊」、辱罵及被指派「惡啃」工作等。被欺凌有原因，主要與「樣衰」、性格懦弱和社交技巧差有關。不過，逾42%員工遇到欺凌時會啞忍，逾52%人更指其他同事會置身事外。

20多歲倉務員阿郁因身形肥胖，被同事取笑為「豬腩郁」。他指日常同事會刻意模仿他做出笨拙動作，也試過「搵」他手臂，取笑「呢隻金華火腿幾多斤？」他曾向上司投訴，但上司竟也取笑說：「同事講笑啫，何必太上心呢『豬

腩郁』？」

基督教家庭服務中心繼早前本港發生一名57歲工人疑被同事欺凌，登上廠巴狂斬多名同事的事件後，昨日公佈於5月進行的職場欺凌問題調查，當中訪問509名在職人士。

68%欺凌者為上司

結果顯示，曾遇職場欺凌的受訪者中，64%人曾被辱罵或被過份挑剔，逾50%人遇到「惡啃」工作，包括被迫加班或做一些厭惡性工作；逾45%人曾被篤背脊或被排擠。

近85%人認為，被欺凌與性格有關，主要是懦弱和怕事。逾75%人覺得人際及社交

技巧差易被欺凌；近57%人認為被欺凌涉及外表，其中逾半數人認為外貌差易被欺凌。

調查又發現，逾68%欺凌者是上司。被欺凌的員工除了啞忍，只有近12%人會求助及向部門反映或投訴，10%人會辭職。調查指逾半管理層知道工作間的欺凌事件，但近54%人指管理層「唔理」。另外，對於欺凌事件發生，只有10%受訪者指同事會抱不平。

調查機構建議，管理層應設立機制處理欺凌投訴，並加強與員工溝通，以減少欺凌行為。

爽
手
機
睇
片

打工仔受辱 四成寧啞忍

公司懶理投訴 等同助長欺凌



調查發現，面對同事不合理的對待，超過四成被欺凌者只會選擇啞忍，更有逾半受辱人表示同事會置身事外。(網上圖片)

作為打工仔，否否在工作表現上，被過分挑剔？不公平地編排工作時間？或在網絡或電郵等，被人「罵罵聲聲」？被人開玩笑？一項調查發現，逾半受訪者在職場曾遭受一種以上的欺凌行為，面對這些不合理的對待，超過四成被欺凌者只會選擇啞忍，若尋求援助也不易，因為有逾半受辱人表示同事會置身事外。負責調查的機構認為，若公司不處理投訴個案，等於鼓勵欺凌行為，最後或會招致損失。他們建議管理層應設立機制，接受不具名投訴，並加強與前線員工溝通，以減少工作間的欺凌行為。

日前有部門主管懷疑遭受同事欺凌，怒新種怨多時的同事，事件引起社會關注在職欺凌問題。**基督教家庭服務中心**轄下的**靈力僱員服務顧問**，於今年5月透過電話訪問了509名在職人士，以了解職場欺凌問題，這是他們首次進行的同類調查工作。

背後中傷侮辱最常見

調查結果顯示，當中八成受訪者認為，最常見的欺凌行為包括被背後中傷、言語侮辱、行為騷擾及被整蠱等。53%受訪者曾遇到一種以上的欺凌行為，當中包括被惡意批評、被人開玩笑及被迫做惡劣工作，但超過四成的被欺凌者選擇啞忍，只有一成人會向上司或有關部門反映和投訴。調查又發現，52.2%的被欺凌者認為其他同事是「花生友」，對自己被欺凌的情況視若無睹，只有25.2%的同事會安撫及抱不平。54.8%的被欺凌者相信上司知道發生該欺凌事件，但近六成的上司都會選擇不理或表示不清楚事件。

靈力僱員服務顧問首席顧問孫立民昨日在記者會上表示，很多管理層不願處理公司內部欺凌事件，原因是部分欺凌行為涉及主觀感受，難以界定對與錯，欺凌者和被欺凌者均會自辯，屆時

職場中箭 工作間欺凌調查

基督教家庭服務中心 靈力僱員服務顧問

新聞發佈

孫立民 吳慧琪

調查指超過一半的受訪者在工作上曾遇過一種或以上(何嘉敏攝)

工作間十大欺凌行為		百分率(%)
1	透過網絡/電郵/言語等被「罵罵聲聲」	85.3
2	被人言語侮辱/責罵	83.7
3	被人刻意滋擾	80.2
4	被刻意指派在惡劣環境下工作	78.8
5	被同事排擠/杯葛	76.2
6	工作表現被過分挑剔/惡意批評	73.9
7	被指派不合理的工作性質	72.3
8	被上司不公平地分配工作	71.9
9	不能享用應有的員工福利	70.5
10	被不公平地編排工作時間	56.4

資料來源：靈力僱員服務顧問

欺凌者及被欺凌特質		
特質	欺凌者	被欺凌者
性格	霸道、羅張	懦弱、怕事
年資	長	短
職級	高層	基層、前線
社交能力	人脈廣、有後台	社交技巧差
工作能力	工作表現突出	工作沒有特別表現

資料來源：靈力僱員服務顧問

「老臣子」受百般針對

特稿 工作間欺凌情況甚為常見，但不要輕視其嚴重性，40多歲的文員，被新入職的主任肆意欺凌，不單止把事主調至較冷及有異味的座位，以圖孤立事主，當受害人做錯輕微程序時，便以電郵通知所有同事，務求把事件放大，向外宣傳，以達到其欺凌的目的。在承受如此不恰當的欺凌事件後，事主的自信心大受影響，情緒出現問題，更患上焦慮症，需向專業人士求診。

新上司對她的工作百般挑剔，倘若她呈交的文件出現瑣毫錯誤，例如用錯標點，行距不一等，上司便把該文件透過電郵發送全部門同事，公開指摘她的錯處。上司又以裝修為由，安排事主坐在又冷又有異味的地方，把她孤立起來。同事也不敢主動邀請她外出用膳，擔心上司以為她們是好朋友。

至於化名阿郁是一間大型銀行的倉務員，他入職三個月一直被同事嘲笑體形肥胖，被稱為「豬腩肉」。同事時常模仿他笨拙的動作，又笑他的手臂像金華火腿一樣，令阿郁非常難堪。由於天氣炎熱，阿郁有較大的體積，同事都會嘲笑他放毒氣。他曾向經理反映被欺凌情況，但經理卻認為這是同事間玩笑而已，不作理會，令阿郁感到非常無奈，最後決定向專業人士求助。

靈力僱員服務顧問首席顧問孫立民昨日在記者會上分享兩個個案，他表示June從事一間公營機構的文職人員20多年，算是公司中的「老臣子」，八個月前，一位新主任入職成為她的上司，誰料June的噩夢從此開始。

在沉重的心理壓力下，直接影響June的工作心理狀況，孫立民進一步稱，每當她打開電郵都會冒冷汗，當有人穿高跟鞋走過時，她會以為是上司走過，全身發抖。後來便求診，經輔導員初步評估，證實June患有初期焦慮症的徵狀，須要轉介到臨床心理學家作進一步治療。

昨日在記者會上表示，很多管理層不願處理公司內部欺凌事件，原因是部分欺凌行為涉及主觀感受，難以界定對與錯，欺凌者和被欺凌者均會自辯，屆時

輔導員認為阿郁的自我形象低落，同事的言語欺凌對他的心理造成極大傷害。嚴重打擊他的個人信心，即使轉了新的工作崗位，阿郁亦會擔心同類情況再度發生。

實習記者歐陽曉玲

遭排擠散播惡言 4成打工仔啞忍

WhatsApp fb 變欺凌工具

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。昔日合作無間的好友好同事，變得對她有所避忌，外出午餐也不敢主動邀請。

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。

另一個案阿都任職於一間大型連鎖店，體胖大汗的他被同事稱為「豬腩都」，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？貪呢度有佢俾你偷懶呀！」阿都曾向經理反映，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。他指員工要在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，導致工作進度受阻。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、盈力僱員服務顧問

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%。

Most workplace bullying victims suffer in silence

Ashley Wu

More than half of employees have experienced bullying in the workplace, but 40 percent stay silent about such incidents, a survey found.

The Vital Employee Service Consultancy of the Christian Family Service Centre interviewed 509 employees in May.

More than 80 percent said the bullying consisted of insults and pranks, with 70 percent of the bullies being their superiors.

Last Wednesday a worker who was allegedly bullied attacked eight colleagues with a knife while traveling in a company coach.

The survey found 53 percent said they have experienced bullying, 64 percent were maliciously criticized and 50 percent said they were forced to do extra work.

Despite the bullying, 42 percent said they would stay silent and only 12 percent would complain.

"This is mainly due to a lack of courage and confidence and also the fear of facing revenge,"

said principal consultant Suen Lap-man. "The bullied workers do not know how to speak out."

Besides, 52 percent of respondents said their colleagues would not interfere.

Although 55 percent said their employers know bullying is occurring, 53 percent said management would not care about it.

"The possible reason is that it is difficult for the management to judge who is right or wrong as they do not have enough resources to find out the truth and they lack strategies to deal with the issue," Suen said.

He also said some firms are too small to move employees to other positions to avoid the bully.

Vital senior manager Vicky Ng Wai-ki said workplace bullying can lead to serious consequences for the victim if not properly resolved, such as depression or suicidal thoughts.

She believed last week's incident in which the alleged bullied worker attacked his colleagues was "an extreme case."

The consultancy suggested



Suen Lap-man and Vicky Ng say firms should take steps to deal with bullying.
SING TAO
staffreporter@singtaonews.com

that companies strengthen communication between management and staff, establish an internal complaints system that handles anonymous complaints and engage employees in workshops to learn emotional and conflict management skills.

Special cops urged to tame animal abuse

Animal rights activists are calling for a special police unit to be set up for investigating cases of cruelty.

"We do see the need to establish an animal police force because people are not taking the abuse cases seriously," Animal Earth founder and chief officer David Wong Kai-yan said.

The situation is serious. We reported 20 cases in the past two months, with six followed up. Yet these are mainly reported by volunteer animal protection commissioners."

Fourteen animal rights organizations came together last month to create a network of 20 such "commissioners."

Wong voiced disappointment at a recent case that saw a man jailed for just three months for beating a cat to death, and said penalties in abuse cases are too lenient to have any deterrent effect.

"Like the case in February, the man

who burned a dog was sentenced to eight months only," he said, noting it was still the heaviest penalty so far.

Another case last year involved a woman who banged a cat's head on the ground, but when this was reported to police, officers saw it as "no big deal."

Mark Mak Chi-ho, chairman of the Non-Profit Making Veterinary Service Society, said: "Since we have no legal power to prosecute abusers, all we can do is to help the animals by reporting cases to the media or police."

But he said police are usually reluctant to conduct a thorough investigation.

The government should also reinforce public education, suggested Mak.

He said: "Although we know the government would not set up the force immediately, they should reinforce public education on animal care."

HILARY WONG

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隱忍，管理層雖明知公司有欺凌事件但不加理會。調查人員指出，若僱員長期隱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，背後中傷或罵背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，被刻意指派於惡劣環境下工作，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，其次是放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%曾被欺凌者選擇隱忍，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，只有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，便有被欺凌僱員「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看開點。

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，被欺凌者亦不要隱忍，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、挑剔或被人鬧做狗
2 (3)	惡嘍工作：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、申請進修津貼被拒

()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

職場欺凌特質

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」，導致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多歲的阿郁是一間大型連鎖店的倉務員，但體形肥胖，被同事取花名為「豬脷部」。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？」由於阿郁的體味較大，同事更在他面前大聲說「有毒氣呀！」阿郁曾向上司反映，對方竟加入欺凌，回應說：「佢哋只係同你開玩笑啫！何必太上心呢豬脷部！」

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，「她儼如一個驚弓之鳥，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，被欺凌時寧願隱忍，情緒壓力可能更大。

逾半打工仔受害 唔埋堆發配邊疆

職場欺凌惡霸 上司佔逾七成

面對上司「以大欺小」，同事「食花生」袖手旁觀，在職場慘遭欺凌的打工仔孤立無援惟有「硬食」應對。有調查發現，五成三受訪者曾嘗職場欺凌，平均每兩人便有一人受害，當中逾七成指欺凌者就是上司，惟四成二人選擇啞忍，敢怒不敢言。有員工不肯與新上司「埋堆」而慘遭留難，上司將其錯處公諸於世，又被「發配邊疆」工作座位環境惡劣；另有名叫阿郁又身形肥胖的員工，慘遭同事改花名「豬腩『郁』」，連上司亦加入嘲笑行列，求助無門。

基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問於五月委託浸會大學，訪問五百零九名在職人士，四成八為基層或前線人員，另四成四屬中層員工，發現逾半受訪者曾遇一種或以上的欺凌形式，以言語侮辱及惡意批評為最多，六成四人指曾遭惡言相向，其次為獲派「惡嘢」工作，五成人曾被迫加班或被刻意安排厭惡工作等；另「篤背脊」、排擠或杯葛等人事欺凌亦佔四成五。

五成二人指同事會置身事外，另五成三指管理層會冷待事件，僅百分之四管理層會對欺凌者作口頭勸喻或訓斥，近百分之三管理層會展開調查或作調停。調查又發現，易被欺凌者的高危特質，包括來自基層或前線崗位、年資短、性格懦弱怕事、工作表現差、社交技巧欠佳，以及外表不討好等。

June 於公營機構服務

二十載，慘遭新上司挑剔，被對方把其出錯文件以電郵發至所有同事，亦被編配環境惡劣的座位，友好同事亦有所避忌，孤立無援情緒受困，逢收到電郵或聽到高跟鞋腳步聲行近時，便會全身發抖。新入職倉務員的阿郁，因肥胖遭同事喚以「豬腩郁」嘲笑，無奈連上司亦加入取笑。

嚴重抑鬱 萌自殺念

該機構的首席顧問孫立民呼籲各公司勿懶理欺凌，應及早介入，防止變本加厲及衝突白熱化，建議設立內部溝通機制，接納不具名投訴，由第三者負責調查，並可約見員工了解事件，保證面談保密，讓員工安心表達意見。機構的高級經理吳慧琪稱，過去一年接獲逾千宗個案，兩成半涉辦公室人際關係求助，曾有求助者因職場欺凌致嚴重抑鬱，甚或萌自殺念頭。

職場欺凌自保錦囊

1. 勿對號入座
2. 以有禮方式拒絕不合理要求或待遇，如回覆說「依家唔係好方便，不如下次我再幫你。」
3. 轉移視線，例如若被冠花名嘲笑時，可重申自己本來姓名
4. 表達「拒恰」立場，切忌啞忍
5. 見招拆招，學習適當的社交技巧



●調查顯示逾半受訪打工仔聲稱曾在職場遭受欺凌。(資料圖片)

逾半打工仔職場被欺 42%啞忍

最常見「出口傷人」 專家倡設溝通投訴機制

香港文匯報訊（記者 羅繼盛）正所謂「職場如戰場」，「辦公室政治」更是打工仔茶餘飯後的話題。有輔導機構調查發現，逾半受訪的打工仔工作期間曾受欺凌，以「出口傷人」最為常見，但有42%只選擇沉默啞忍。有員工被上司孤立，又處處遭到針對，令她出現初期焦慮症症狀。機構建議管理層對員工異常行為提高敏感度，加強與前線員工溝通，並設立不具名投訴機制，及早處理員工情緒和不公平對待問題。



調查發現，逾半打工仔工作期間曾受欺凌，以「出口傷人」最為常見。 羅繼盛攝

基督教家庭服務中心轄下「靈力僱員服務顧問(靈力)」早前委託浸大，於今年5月訪問309名打工仔，發現高達53%受訪者曾在工作間遭受欺凌，當中以「出口傷人」最為常見，其次為「從事厭惡工作」、「被同事排擠」等，有42%曾被欺凌的受訪打工仔選擇沉默啞忍；只有11.9%會求助或向有關部門投訴。有32.2%受訪者稱其他同事會做「花生友」，即不介入或理會欺凌事件。雖有34.8%受訪者相信，上司知道有欺凌事件發生，但同時有53.4%稱上司會選擇不理會。

調查結果又顯示，被欺凌者的特質多為性格懦弱、怕事和內向，社交技巧和表達能力較差，職位為基層或前線、年資短、樣貌不討好和工作表現差。而欺凌者多屬公司高層、性格較霸道、年資長、人脈廣和有「後台」。

肥胖倉務初哥 被嘲「放毒氣」

20多歲阿郁剛在大型連鎖店任職倉務員約3個月，由於身形肥胖，加上有較大體味，被同事取笑為「豬臉部」，又在面前說他「放毒氣」。雖然阿郁曾向經理反映情況，但經理卻與同事一同取笑他，又稱「同事只是開玩笑」，結果令阿郁的自我形象低落，抗拒工作，但為免失掉現有職位而一直啞忍，需接受情緒輔導以減輕壓力。

無「埋堆」遭針對 女員工患焦慮

工作間欺凌亦不限於私人公司和年輕員工。40多歲的June在公營機構擔任文員工作逾20多年，因為未有與新上司「埋堆」，加上曾與上司爭辯而被上司針對，包括被排除在上司開設的WhatsApp同事群組外。過去關係良好的同事也對她變得惡忌，又多次被上司在電郵公開指指細細錯等。這種種遭遇她持續6個月，令她每次開會時都擔心上司批評而冒冷汗，一聽到高跟鞋走路聲時也

會全身發抖。輔導員初步評估June有初期焦慮症症狀，需轉介至臨床心理學家作進一步治療。她其後亦勇於向管理層反映，獲部門調查跟進和處理她的投訴申請。

去年接千宗求助 多涉人事

靈力過去一年接獲約千宗求助個案，當中有200多宗與工作間人事問題有關。近兩三年來，求助個案數目均錄得2%至3%的升幅，而早前屯門發生一宗員工巴士斬人案，意外亦牽涉及同事關係。靈力高級經理黃慧珊不願評論個別事件，但建議公司管理層或主管應對員工異常行為提高敏感度，例如工作熱誠低落、情緒波動、頻請病假和事假、同一主管的員工多人離職等；其他同事見到欺凌，切勿抱有「事不關己」的態度，應保持中立，幫助建立和諧的工作環境；被欺凌者亦要勇於發聲，情況惡劣時應向上司反映。

靈力首任靈閣區區議員補充：公司管理層應加強與前線員工溝通，不定期約見不同同事，並接受不具名的投訴機制。他又認為，員工應學習處理情緒和衝突技巧，避免以不當方式表達意見。

職場欺凌種類排名

排名	種類	個案例子
1	出口傷人	被惡意批評或挑剔、被人開做「狗」。
2	「惡變」工作	被迫加班、被安排做厭惡或根本「不懂」的工作。
3	人際戰場	被放暗箭、被排擠飯局外。
4	惡劣工作環境	被安排到洗手間附近工作。
5	剝削權利	請假被多番刁難、申請維修梯被拒絕。

資料來源：靈力僱員服務顧問 製表：羅繼盛