

認識職場霸凌與因應之道

衛生福利部屏東醫院

余慧貞臨床心理師

大綱

- 何謂職場霸凌?職場暴力
- 檢測一下:你遇到職場霸凌了嗎?
- 為何您會成為霸凌的目標
- 因應之道



案例:知名鍋物店有恐怖同事！苦命女遭霸凌 上班就哭...醫確認罹職災

摘錄:

職場霸凌造成憂鬱症，知名鍋物店女店員申請職災成功！

中山醫學大學附設醫院職業醫學科主任表示，23歲女店員，因在職場長期受到同事辱罵，導致女店員一上班就忍不住掉淚、哭泣，嚴重影響上班情況。日前女店員到院求診身心科並尋求職災認定，個案管理師及醫師協助向公司方釐清，經過一個多月調查後確認為職災，女店員成功申請調離職位，並且獲得勞保局傷病給付1萬多元。

原文網址:| ETtoday新聞雲

<https://www.ettoday.net/news/20200915/1809396.htm#ixzz6YAlrwVlf>

你是否已經被霸凌了？

- ✓ 1. 一點點「錯誤」就被無限上綱
- ✓ 2. 不合理的工作要求
- ✓ 3. 批評你的能力
- ✓ 4. 前後矛盾的工作規定
- ✓ 5. 常以「讓你丟飯碗」來威脅你
- ✓ 6. 動不動就侮辱和貶抑你
- ✓ 7. 打壓你的工作表現
- ✓ 8. 排擠你或乾脆把你「冷凍」
- ✓ 9. 在工作場所對你歇斯底里
- ✓ 10. 收割你的功勞、苦勞、心勞

別懷疑，這是職場霸凌

67%上班族曾受到職場霸凌(2020.04 yes123)

包括：言語、行為、肢體、互動等廣義的暴力行為

- 「職場霸凌」發生最多的族群，是貿易流通、媒體出版、傳產製造業。
- 女性被霸凌的比率，比男性來得高。
- 60%以上的上班族，每週至少被霸凌一次。
- 37%的上班族，幾乎每天都被霸凌。
- 35%為受到同事霸凌，最常發生狀況為：背後攻訐、遭受小團體排擠、冷嘲熱諷。(2011)

別懷疑，這是職場霸凌

根據勞動部「勞工紓壓健康網」，「職場霸凌」是指：

- ❑ 在工作場所中發生的
- ❑ 藉由**權力濫用與不公平的處罰**
- ❑ 所造成**持續性**的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為
- ❑ 使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷
- ❑ 進而**折損其自信**，帶來**沉重的身心壓力**。

職場霸凌

- 職場霸凌，指在工作場所裡，個人或團隊對同事或下屬進行不合理的羞辱或威嚇行為，像肢體衝突、言語的人身攻擊，以及散布毀壞別人名聲的八卦等。

琳恩.柯瑞 (Lynne Curry) 2018
- 是一種心理上暴力與具侵略性的操縱、刻意傷害的敵對行為，展現出來的形式大多是重複不斷的羞辱或威嚇，通常牽涉到言語暴力、肢體暴力或情境式暴力

職場霸凌 VS 職場暴力

- **職場霸凌**

- 權力不對等的社會關係
- 加害者與受害者處於上對下的關係

- **職場暴力**

- 上司對下屬的欺凌之外
- 也可能來自權力對等的同事
- 或來自顧客、客戶、照顧對象以及陌生人

職場霸凌樣態

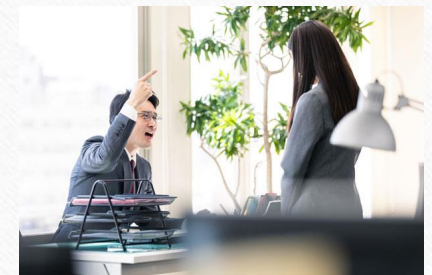
- 公開或私下對被霸凌者咆哮、羞辱、威脅
- 貶低被霸凌者的努力、能力、尊嚴
- 對被霸凌者吹毛求疵，刻意在小事上為難
- 刻意誤解、扭曲被霸凌者的言語與行動
- 孤立、排擠、冷凍被霸凌者。
- 主管剽竊屬下工作成果與功勞。
- 找理由不讓被霸凌者請假。
- 找理由要被霸凌者加班卻不給加班費。
- 無故要求被霸凌者離職或退休。



照片來源：Shutterstock)

職場上常見不法侵害類型

1. 肢體暴力：毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
2. 精神暴力：脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵
3. 關係暴力：隔離、排斥、忽視、孤立（斷絕人際關係）
4. 強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作，妨礙工作（要求過高）
5. 欠缺業務上合理性，命令其執行與能力、經驗不符的低階工作，或不給工作（要求過低）
6. 過度介入私人事宜（隱私侵害）
7. 性騷擾：不當的性暗示言語與行為等



執行職務遭受不法侵害預防指引（職安署，106/6）

附錄四

○○○○ 預防職場暴力之書面聲明【範例】

本公司為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本公司員工有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：工作人員在與工作相關的環境中（包含通勤）遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。

二、職場暴力行為的樣態：

- （一）肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
- （二）心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
- （三）語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
- （四）性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

三、員工遇到職場暴力怎麼辦：

- （一）向同事尋求建議與支持。
- （二）與加害者理性溝通，表達自身感受。
- （三）思考自身有無缺失，請同事誠實的評估你的為人與工作表現，找出問題點。
- （四）盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。
- （五）向公司提出申訴。

職場不法侵害行為檢核表

- ☐ 持續的在工作上吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
- ☐ 總是批評並拒絕看見勞工的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- ☐ 總是試圖貶抑勞工個人、職位、地位、價值與潛力。
- ☐ 在職場中被特別挑出來負面地另眼看待，孤立勞工，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
- ☐ 在他人面前輕視或貶抑勞工。
- ☐ 在私下或他人面前對勞工咆哮、羞辱或威脅。
- ☐ 給勞工過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給勞工任何事做。
- ☐ 剽竊勞工的工作成果或聲望。
- ☐ 讓勞工的責任增加卻降低其權力或地位。
- ☐ 不准勞工請假。
- ☐ 不准勞工接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- ☐ 給予勞工不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給勞工其他任務以阻礙其前進。
- ☐ 突然縮短交件期限，或故意不通知勞工工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- ☐ 將勞工所說或做的都加以扭曲與誤解。
- ☐ 用不是理由的理由且未加調查下，對勞工犯下的輕微錯誤給予沈重處罰。
- ☐ 在未犯錯的情形下要求勞工離職或退休。
- ☐ 不斷要求勞工處理非公務之私事，勞工如拒絕則遭處罰

為何你成為攻擊的目標

- 運氣不好
- 忽略警訊
- 擁有霸凌者需要的東西
- 讓人覺得容易欺負
- 默默忍受不當對待
- 把主權拱手讓人

琳恩.柯瑞 (Lynne Curry) 2018

發生霸凌的潛在警訊

您是否與下列類型的人共事

- 傷害你，然後聲稱一切只是開玩笑
- 讓你覺得步步維艱，因為你不知道何時會被攻擊
- 認為所有的不幸都是前同事、同事或雇主害的
- 討厭地位受到質疑
- 惡毒對待他人，卻不會受到懲罰
- 喜歡讓你的日子不好過
- 威脅你或其他人
- 陷你於不義，來凸顯自己是正確的

受霸凌後的影響

- 情緒動亂不安、焦慮、害怕
- 失敗感
- 罪惡感或自責
- 對客戶或服務對象產生抱怨
- 逃避面對加害人
- 懷疑自己的專業能力
- 不安全感、對公司感到不滿
- 懷疑自己是否在對的職場工作

防範職場霸凌，你可以這樣做

職場專家伍德沃德（Michele Woodward）認為，對付職場霸凌有六大策略：

1、先了解原因

- 先排除是否自己太過敏感、得罪主管或功高震主，還是主管個人的問題

2、面對衝突

- 別衝動跑去火上加油
- 冷靜思考處理方式，在談判時保持彈性。

3、為自己發聲

- 不要一味忍耐，這樣是「姑息養奸」，主管日後若傷害別人，你也成為「共犯結構」
- 可以問主管：「是不是我做錯了什麼，以致我們之間的互動產生問題？」

防範職場霸凌，你可以這樣做

職場專家伍德沃德（Michele Woodward）認為，對付職場霸凌有六大策略：

4、爭取他人協助

- 適當的告訴同事親友，協助判斷這件事情，且抒發負面情緒。
- 可以考慮利用會議場合，以對人不對事的方式，理性的討論事情的解決的方法

5、往上申訴

- **不輕易越級呈報，幫主管保留顏面**，也比較有溝通餘地。然而，當主管無法溝通時，越級呈報可能是解決問題的唯一方法。

6、思考離職

- 不是所有職場衝突都能夠解決的，也不是所有公司或主管都願意面對問題，請你衡量個人的利弊得失，決定去留。
- 職場上的際遇無需強求，合則珍惜、不合則祝福後遠離。

日常生活中的壓力源

職場壓力

工作負荷過重 時間壓力、輪班
身體危險性 工作環境條件差
職位與職權衝突
與主管同儕關係
工作氣氛不良 缺乏工作安全
陞遷過多或過少 工作決策方式
組織權限衝突 福利制度差

個人特質

人格特質(A型或B型)
個人能力 個人資源
適應方式 挫折耐力
工作資歷 自我期待

適應不良

工作外壓力

家庭問題 生活危機
財務問題

職業倦怠

身心疾病或過勞死

壓力與個別差異

- 工作經驗
- 社會支持
- 認知評估
- 壓力因應的能力
- 性格(如要求完美、內外控、A型性格、憂慮、工作狂、負向思考、拖延、低自尊等)

- **A型人格特質：**

- 好競爭、時間壓迫感、沒有耐心、充滿敵意和攻擊性
- 他們的動作與講話速度快、魯莽
- 對自己逼得很緊，對別人也不輕鬆
- 追求卓越，力求完美
- 緊張、匆忙、焦急
- 輸不起，嫉妒心重

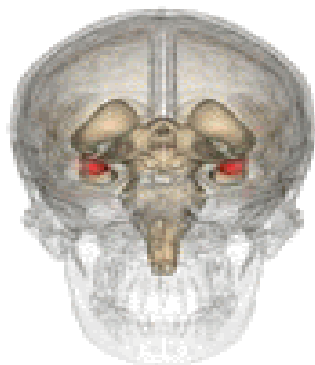
- **B型人格特質：**

- 總是保持平靜且輕鬆的心情
- 個性隨和、生活悠閒，對工作要求較為寬鬆，對成敗得失的看法較為淡薄

- 新近醫學上的研究發現，**A型性格者**(尤其是敵意)罹患**高血壓與冠狀動脈心臟病的機率高**

壓力反應的神經科學

出生後數個月內就完全成熟



杏仁核 (Amygdala)

感受到威脅
2/10,000秒反應



前額葉 (Frontal lobe)

一般狀況
0.2秒反應

18~20歲才逐漸成熟



攻擊、逃跑、呆僵
動員能量準備戰鬥或求生

一旦引發，激動狀態維持18分鐘，
備戰狀態維持4小時(前額葉當機)

判斷、思考、決策、情緒調節、與
他人相互協調溝通、保持反應彈性、
連結過去經驗與預測未來、道德意
識、理性思考、直覺、注意力

圖取自

<https://www.thenewslens.com/article/73078> 21
2017.07.10 關鍵評論

情緒的產生有兩個途徑

自動化歷程

意識歷程



自動化歷程



意識的歷程

因應之道：安定內心不被情緒捆綁

● 三個基本的原則

- **覺察** (awareness)：接納和覺察自己內在狀態，如需求、限制、情緒、資源等方面的不協調
- **平衡** (balance)：讓自己的生活步調平穩，如維持工作、休閒、休息的平衡，同時也包含了內在的覺察和專注
- **聯繫** (connection)：對自己、別人和外在世界保持良好的溝通管道，以開拓自己內在需求、經驗和知覺的覺察

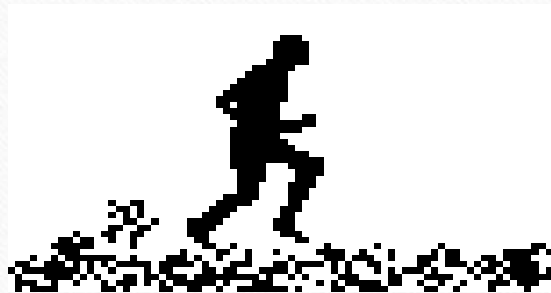
因應之道：安定內心不被情緒捆綁

- 建立良好的生活習慣
- 日常生活中增加愉悅感、意義感、成就感、連結感的活動
- 增加自我覺察：一日例行活動
- STOP



建立良好生活習慣

- 均衡飲食、充足睡眠
- 避免過度飲酒、吸菸
- 適度規律的運動
- 簡化生活



增加自己日常活動的高四感行為

愉快感

- 做了之後自己會開心的事

成就感

- 達到目標後覺得自己是不錯的、很棒的

意義感

- 做了之後覺得很有價值或很充實

歸屬感

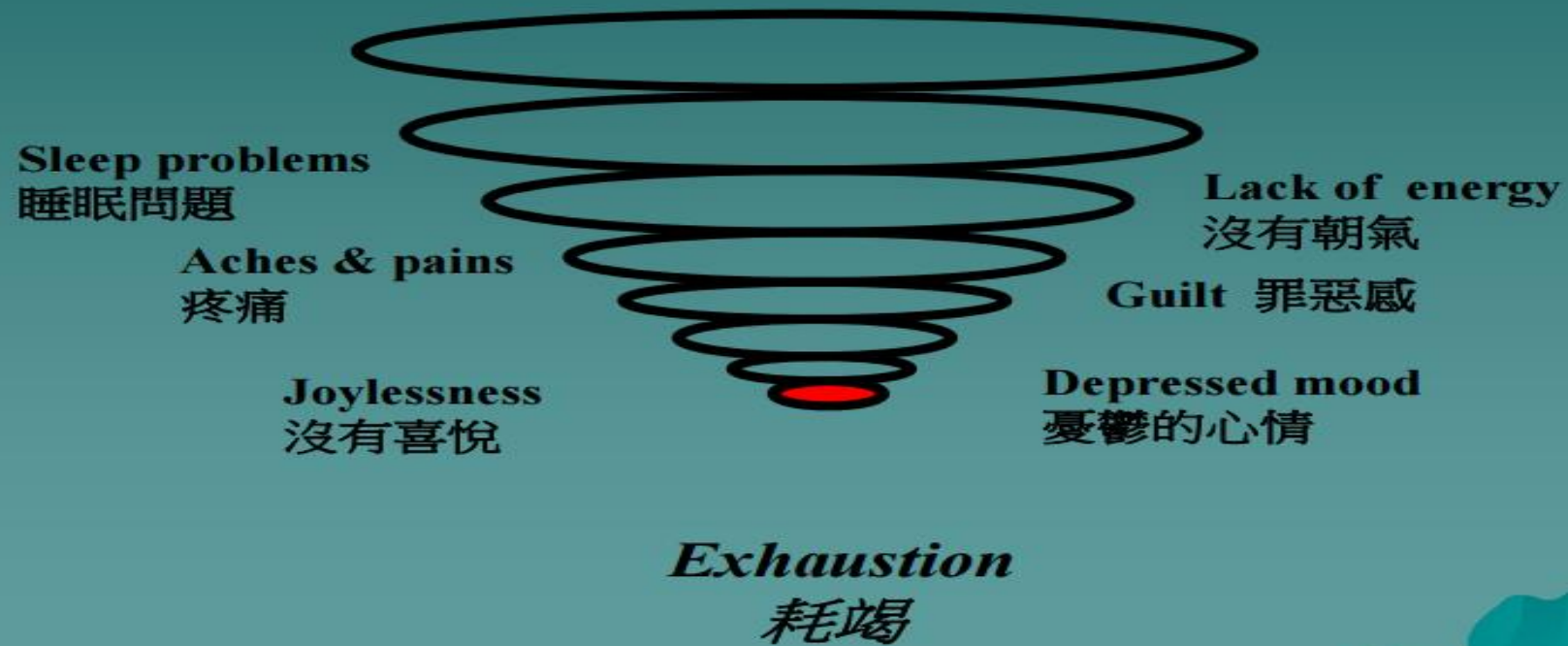
- 當自己被他人或團體產生認可或接納時的感覺

想想典型一天的待辦清單

- 滋養？
- 耗能？



Exhaustion funnel 耗竭漏斗



快被負向情緒控制時你可以… *STOP*

- *Stop*: 停
 - 先停下手邊的事情，甚至可以把眼睛閉起來一會兒
- *Take a break*: 呼吸
 - 注意它，把它當作你現在唯一重要的事情
- *Observe*: 觀察
 - 觀察腦袋在想什麼？體驗身體有哪些感受？觀察哪些情緒跑出來？並開放、如實的接納
- *Proceed*: 做
 - 繼續該做的事
- 緊急時刻的急救包：三分鐘呼吸空間練習

在剛剛的練習中您經驗到甚麼?!

謝謝聆聽

我們必須築起勇氣的堤壩
才能阻擋恐懼之洪流

馬丁·路得·金恩

參考資料

- 你不是活該被欺負，是你人太好 蓋瑞·納米、茹絲·納米 2018
- 反擊！終結職場霸凌，琳恩·柯瑞 2018
- 執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)，勞動部職業安全衛生署，106/06 <https://www.osha.gov.tw/1106/1113/1115/18198/>