遇到職場霸凌該怎麼辦？



財團法人「張老師」基金會吳美慧心理師及編輯群

琪琪在工作上認真負責，工作能力和表現受到主管的讚賞，而常常委以重任，是部門裡重要的頂梁柱，主管還表示有機會一定推薦琪琪升遷。但琪琪對於升遷並沒有多想，只是覺得做一天和尚敲一天鐘，任何事情都該全力以赴。近期公司主管級人事調動，而琪琪的新主管，是第一次擔任主管的新手，起初，新主管還客客氣氣得跟琪琪詢問部門裡面各項業務內容及同仁分工狀況，漸漸地，琪琪覺得新主管總是在開會的時候，對自己特別嚴厲，一點小小的事情也會被扭曲放大、追著枝微末節的小疏漏嚴加指正，甚至有時候會冷嘲熱諷說琪琪明明很資深、很有能力，居然會犯這種低級錯誤！是不是藐視他是新手主管，還會逐一問在場同仁怎麼看琪琪犯的錯誤。在眾目睽睽下，琪琪有種啞巴吃黃蓮，百口莫辯的委屈。在連著幾次會議都發現有同樣的狀況後，琪琪覺得疑惑又挫折，為了避免自己誤會主管，還特別問了幾個有私交的同仁看法，同仁跟琪琪感受一樣，覺得新主管似乎只對自己特別不友善。



「張老師」基金會在服務企業和公家單位員工過程中，接到不少同仁來電諮詢疑似遭到職場霸凌，導致身心受創，自我懷疑，工作壓力過大或感受到職場人際互動的冷暴力。1111人力銀行於2023年調查發現，超過83%的上班族曾經在職場上遇過霸凌，常遇到的狀況包括言語嘲諷貶低(占56.9%)，背後中傷／散播謠言(占49.9%)、刻意排擠／孤立(占49.3%)、工作處處刁難(占46.8%)、工作上不給資源／支援(占46.1%)。而霸凌的加害者常見的為直屬主管(占44.1%)、周遭同事(占36.3%)、老闆／老闆娘(占16.8%)。而女性自認遇到職場霸凌的比例，比男性高出15%。



在職場上被霸凌時上班族會怎麼處理呢

遭遇霸凌時，60.7%的上班族會採取吞忍／不想把事情鬧大，其次才是提出離職／另謀高就(占51.8%)，而先搜集證據備而不用的人僅占25.3%，平均忍氣吞聲20.5個月。如果被霸凌的是同事，調查中有60%上班族表示會選擇挺身而出，剩下40%則因為擔心自己也被霸凌、怕被貼標籤、與自己無關、跟同事不熟等理由選擇袖手旁觀。但真實的職場上會願意為同仁挺身而出的比例，在擔心自己也被霸凌的威脅感下，比調查報告的數字應該低不少。



「這麼簡單都不會，你有帶腦袋來上班嗎！」、
「阿~忘記你在辦公室了~又沒訂到你的飲料了!不好意思~」、
「你做不完是你能力有問題，所以不准申報加班」…
這樣的言語是否曾經出現在你的工作場合？
如果有的話，你可能遇上了「職場霸凌」了!

什麼是「職場霸凌」呢？

在我國法律上並沒有這個名詞，但在過去判例中可以稍作定義：乃意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的持續性的冒犯、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，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

依據「執行職務遭受不法侵害預防指引」，
職場不法侵害的行為種類大略包含以下幾種:

1. **肢體攻擊**：暴行、傷害之肢體攻擊
2. **精神攻擊**：脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵
3. **要求過高**：強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作，妨礙工作
4. **要求過低**：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
5. **隱私侵害**：過度介入私人事宜
6. **斷絕人際關係**：隔離、排斥、忽視、孤立



會成為被霸凌的對象，原因很多，有時候不單只是個人因素，還包括了辦公室權力角力、資源競爭等因素，如：能力太強、鋒芒過盛威脅到主管的權威或地位、主管或同仁個人特質、手上有他人想要的資源、部門間的地位及升遷競爭、還有一種屬於個人的人格特質，認真負責、配合度及順從性過高，或人太好(界線不清)而默許他人予取予求，任何不合理的要求都默默接受，最終造成他人變本加厲認為所有事情理所當然就是你的事，而成為霸凌，或者就是運氣不好，不巧被盯上了。

遭受非肢體攻擊霸凌的人，表面上看不出傷，但內心長期處於被孤立、被針對、被過高要求而始終達不到、做不完的焦慮，或過低要求的生存焦慮，從外在他人攻擊到內在自我質疑而陷入精神上的損害，容易導致挫折、焦慮、沮喪、悲傷、無力、退縮、自我懷疑、自信心低落、憂鬱、失眠等身心疾病，最終逃避上班，甚至嚴重到罹患憂鬱症或有自殺意念。





當不幸遇到職場霸凌該怎麼辦？多數人在第一時間會感到不舒服、被侵犯、懷疑是否真的被霸凌了而選擇隱忍、再觀察看看，但其實忍氣吞聲並不會讓霸凌者停止行為，反而容易讓對方以為我們沒反應、是可以接受如此對待的。因此，在你感受到不舒服、不被尊重、被侵犯時，試著向對方釐清剛剛互動過程中雙方的意思，並清楚表達自己的不舒服感受，用堅定的語氣希望對方不要再用這樣態度對我們。

經再三觀察確認被霸凌時，你可以這樣做：

1 承認感受：

接納自己在被霸凌當下的丟臉、委屈、生氣、憤怒、自責、悲傷、焦慮，這些不舒服的感受都是真實存在，接受自己的不舒服、承認自己的感受是正常的。

2 避免自我檢討：

霸凌行為反映的是霸凌者的問題，不全然是我們的問題。不要讓霸凌的行為影響我們的自我認知。並非我們做錯、不夠努力才會被這樣對待，放下習慣自我懷疑、自我檢討、要繼續努力、不要計較、對方心情不好等心態，要記得「沒有人有權用不尊重、侵犯的態度或口吻來傷害或羞辱我們」。

3 尋求支持：



與可信賴的朋友、家人或同事分享你的經歷，確認自己的想法，他們可以提供情感支持，給你客觀的觀察回饋，陪你一起面對。

4 提升對職場不法侵害的相關知識：

了解職場不法侵害的內涵及相關條文、公司內部及外部的申訴管道、公司員工協助方案的資源，以及確認霸凌者有哪些行為已經涉及職場不法侵害了。

5 留存紀錄以備不時之需：



職場霸凌的舉證往往不太容易，周遭人有感受卻不一定願意出來作證，因此留存證據是必要的，紀錄發生霸凌時的人事時地物，被交代了哪些不合理的工作、工作時間表(包含真實上下班時間)、對話內容、留下信件、文字對談紀錄(截圖)、錄製與對方對話的內容(自己必須在場)，在做這些行動時，切記要不動聲色，不要激怒對方，不要打草驚蛇。

6 尋求專業協助：

如果不知如何應對或者希望近一步採取行動而希望得到專業建議時，可考慮尋求公司提供的心理諮詢、法律諮詢的協助。讓心理師、律師提供您心情的支持、法律上的建議，必要時採取法律行動，讓對方正視自己的霸凌行為已造成他人傷害。





7 尋求診斷：

當長期霸凌導致身心疾病時，需要觀察至少6個月才能認定，因此建議有身心症狀時，應該尋求職業病專科醫師或精神科的鑑定。

在遭遇霸凌事件時，默默隱忍並沒有辦法阻止霸凌行為繼續發生，建議明確表達自己的不舒服，或者向周遭同仁、親友、人事部門、內部申訴管道、工會諮詢職場不法侵害相關資訊，發出求救訊號，才能讓更多的人一起協助我們面對職場霸凌。

而當我們在職場發現有同仁遭遇職場霸凌時，請勿默默地看著，而是要給予必要的支持、陪著其一起面對，即使是私下給予關懷也可以，鼓勵或協助被霸凌同仁尋求公司內外部管道的資源介入，大家一起正視霸凌行為，才能讓霸凌行為有機會減少。

霸凌申訴管道：循所屬公司之內部申訴管道提出「正式申訴」，如經調查評議後，不論申訴成立與否，可再向當地縣市勞動（工）局提起勞資爭議調查。如果有所考量也可逕向當地縣市勞動（工）局提起勞資爭議調查。



員工協助方案心情專線

02-29936180 #32

鄭小姐

您和我們分享的心情故事

將依據心理師法做保密，請放心!