



終止職場霸凌的個人反擊策略

【案例分享】

「顧問，我覺得隔壁同事每次跟我說話，都有點語帶挑釁，經過我身邊的時候，不時還會湊過來看著我的電腦螢幕，發出「嘖」的聲音，感覺很噁心耶。這樣是騷擾嗎？我可以跟主管說嗎？主管會不會覺得我大驚小怪呢？」坐在顧問面前的 Jenny，一邊說，一邊眼眶泛紅了起來。同事有這樣的行為已經快三個月，而且還有越來越嚴重、頻繁的傾向，讓她覺得上班心情很受影響，又猶豫著不知道該不該破壞同事間的和諧，去告訴主管...。怎麼辨別職場騷擾呢？這就要從職場霸凌談起。

【什麼是職場霸凌？】

近幾年來職場霸凌的新聞事件越來越多，但是可能很多人對於職場霸凌的定義，卻是一知半解，有時還可能會被其他人認為是自己對他人的行為太過於敏感，認為自己太大驚小怪，好像自己才是麻煩的製造者，讓自己處於身心俱疲的狀態。因此，在面對職場霸凌時，能採取有效的因應對策前，我們需要對「職場霸凌」有清楚明確的定義。根據琳恩·柯瑞在「反擊！終結職場霸凌」(2018)一書中，提到對於職場霸凌的定義如下：

1. 職場霸凌是一種心理上的暴力與具侵略性的操縱；
2. 展現的形式包含重覆不斷的羞辱或威嚇，通常涉及言語暴力、肢體暴力或情境性暴力。
 - A 言語霸凌-例如誹謗、嘲弄、辱罵或取不好聽的綽號等方式。
 - B.肢體霸凌-包含比猥褻動作、推撞或絆倒受害者等。
 - C.情境式霸凌-如展現惡毒的行為或刻意羞辱他人等。

而受到職場霸凌的人，可能會出現本文案例的 Jenny 一樣的身心反應，如感到焦慮、情緒不佳等身心症狀。

【終止職場霸凌的個人反擊策略】

1. **辨識受到職場霸凌的形式**：當我們受到他人的惡意行為時，很多時候會陷入自己的心理情緒感受，甚至受到攻擊時，而陷入對於自我能力、人格及行為的懷疑；或者是對於要和霸凌者相處及互動感到焦慮緊張，進而影響自己的生心理健康，卻忽略了我們是

受到霸凌者何種形式的暴力與操縱。因此建議在制定自己終止職場霸凌的個人反擊策略的第一步，需要從辨識自己是受到何種形式的職場霸凌開始。

2. 為別人對待我們的方式訂出明確的界線：每個人應當有自己在工作上所享有的個人工作權利，但如果把別人的需求與感受看得比自己的還重要，甚至是擔心劃清界線會損及自己的職場人際關係或工作狀況，而不敢為職場別人應該如何對待自己的方式訂出界線，因此當職場霸凌者以不好的方式對待自己，我們卻因為上述的人際關係的擔心，而未能以清楚的界線保護自己，容讓職場霸凌者得寸進尺，漸居上風。因此制定個人反擊策略的第二步就是清楚訂出職場上別人對待我們的明確界線，享有自己應得的權利(如社會心理安全的工作環境、愛與歸屬感、自尊與自我實現等心理需求等)。

3. 勇敢為保護自己發聲並尋求協助解決問題：當我們能夠辨識所受到的職場霸凌形式並明確表達界線後，對方還依然故我時，這時可以了解公司相關的反應管道，可以對誰提出反應，並將對方的行為進行紀錄，例如：發生頻率、發生時間、地點、對方的相關行為、以及自己的回應方式等等。如果是同單位同仁，也可以跟直屬主管進行反應，請主管出面處理。當然也可以尋求公司 EAP 的資源，一起探討因應自己所面臨壓力情境的合適策略，讓自己不要孤軍奮戰，而陷入為難的處境。

【案例分析】

在上述的案例裡，Jenny 的同事的語帶挑釁，已經造成她工作上的心理壓力，行為上窺伺他人電腦的行為，也是一種行為上的不適當，影響他人工作的心情。而且這樣的行為已經持續快三個月，頻率、行為嚴重程度都有加重的傾向，甚至影響 Jenny 想到上班就有壓力。這些都代表同事的行為已經影響到他人的正常工作表現。Jenny 在狀況剛發生時，就可以客觀的觀察該同仁的行為，是對大家都是如此，還是只針對自己，可以請跟對方熟識的同仁私下勸誡。如果勸誡後，該同仁行為依然故我，Jenny 就應該嚴正制止，清楚表達立場，不要委屈自己。必要時要做相關的紀錄，才能在跟主管反應時，清楚表達這件事情的始末、影響頻率，在需要進入公司處理流程時，也才能更客觀的反應現實狀況。

【結語】

值得提醒的是，職場霸凌，是由當事人主觀感受來定義的。我們不希望遇到職場霸凌，也不希望自己的行為，在無意間讓自己變成對別人施加霸凌的人。因此，如果有同事私下建議您行為上要進行調整，很可能是同事們的好意，在提醒你行為上要做出一些調整，才不會讓此不合宜的狀況，影響同事間的合作。當然，如果你沒有施加壓力的惡意，也可以主動向同事表達善意，並做出合宜的調整。這麼做會更有助於別人了解你的溝通風格，讓合作關係更能夠有效促進，才不會影響你長期的職涯發展喲！

如果你在工作當中，有遇到類似職場霸凌的狀況，想進一步釐清或討論如何設立自我界線、保護自己，或是希望自己能夠避免對別人施加壓力，也能有效與他人合作的過程中，有顧問可以一起參與，提供你客觀的建議與討論，歡迎撥打下方免付費電話，讓 EAP 員工方案服務，協助你在工作上的順利進行！

~ EAP/員工協助方案 關心您的每一天 ~

撰文顧問：汪士璋 EAP 聯絡電話：0800-663-313 Email：service@ffceap.com.tw

重要提醒：EAP 文章僅為資訊之分享，目的在提醒讀者對身心靈健康之自我覺察與工作生活平衡之認知，無法取代相關之專業性建議；任何服務需求，請洽詢 EAP 服務單位或相關專業資源。