反霸凌—您我一條心

中山醫學大學護理系李秋香助理教授撰寫
臺北醫學大學附設醫院蕭淑代行政副院長校閱

霸凌(Bully)指個體被一個以上的同儕重覆、持續一段時間的負面對待，可分為言語、肢體、社交、網路、性以及反擊六種型態(蔡等，2011)。2019 美國研究指出，超過 40%的護理師曾遭受霸凌(更甚超過 70%新進護理師遭受霸凌)；台灣有 80%的護理師遭受過醫護同僚霸凌，致個人睡眠障礙、高血壓、心臟病、焦慮抑鬱及創傷症候群等，也對組織造成不良影響：給錯藥、跌倒等病人安全之議題，及嚴重無聲無息地人員流失等(蔡等，2011；Baek, & Trinkoff,2022; Kang, & Han;2021)。文獻指出一位新進護理師訓練成本 20,000-40,000 美元，若因被霸凌而離職確實造成機構人事成本的耗費(Wakefield et al; 2021)。

ICN 2017 立場聲明：所有護理師都有權在健康的工作環境中工作，並免於職場暴力，顯見免於被霸凌的健康職場，是所有護理師共同目標。因此我們不僅不霸凌他人，更要懂得健全自我，力倡反霸凌因應策略，彙整文獻所提：(蔡等，2011)

一、個人因應：職場霸凌因應 CAC 三步驟

1.面臨被霸凌，仍應與霸凌者站在等高線上良性溝通(Communication)：說出遭受對方霸凌的感受，請其說明為何霸凌自己的原因，並表達不希望對方再用同樣方式對待自己。如：「你對我說話的方式讓我覺得被貶低了，我相信你沒有意會到你正在這樣做，但請你不要再做出諷刺我的評論了」，也要切記自己也應避免成為霸凌者。

2.提升同仁對職場霸凌現象的覺知(Awareness) 與共識：平時以教育、同儕聯防互相體諒的溝通模式，提升對霸凌徵兆之覺知；被霸凌者要利用適當機會、非敵意但堅定的眼神與霸凌者互動，心境與行為上無需與之起舞，但在旁同事可協助暫將霸凌者帶離現場使其冷靜或轉移話題，使霸凌者調移焦點。事後，護理主管或事發現場旁的同儕可以協助促成站在等高線上之平和誠摯溝通，做必要致歉，復原單位組織友善工作氛圍。

3.遭受職場霸凌後主動尋求協助(尤其主管的協助)(Call help)：尤其若已造成身心困擾時，更應尋求/安排身心科或心理師治療協助。

二、主管/組織因應：

1. 營造「護理職場霸凌零容忍」環境：
   A. 舉辦護理主管反霸凌文獻閱讀，並省思分享。
   B. 塑造開放性、鼓勵性溝通與合作，單位醫護共同宣誓反霸凌聯防，尤其霸凌情境出現時，即發揮團隊協力介入。
   C. 持續教育、宣導：提升人員霸凌覺知，以及影片或 fb 宣導反霸凌。
2. 設置明確諮商管道進行輔導，鼓勵人員「有話要說」。

面臨嚴重無聲無息地人員流失，我們深信--職場沒有人有霸凌他人的權利，更沒有人有被霸凌的宿命；所以反霸凌先從護理人自覺、勇於改善做起，聯手跨團隊，維護反霸凌的文化，還給單位一個健康組織文化。

圖一　中山醫學大學附設醫院護理部 2019 年力推動反霸凌活動

參考資料

1. 蔡曉婷、宋雅文、鄒理萍、黃夢婷、黃敏瑢和邱啟潤(2011)・護理職場霸凌因應方式，護理雜誌，58(4)，87-92。
2. Baek, H., & Trinkoff, A. M. (2022). Bullying experience and the work environment in nurses: A cross-sectional data analysis. Journal of Nursing Management, 30(6), 1861-1868.
3. International Council on Nurses. (2017). Prevention and management of workplace violence. Retrieved from https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/PS_C_Prevention_mgmt_workplace_violence_0.Pdf
4. Kang, H., & Han, K. (2021). Moderating effects of structural empowerment and resilience in the relationship between nurses' workplace bullying and work outcomes: A cross-sectional correlational study. International journal of environmental research and public health, 18(4), 1431.
5. Wakefield, M., Williams, D. R., & le Menestrel, S. (2021). The future of nursing 2020-2030: Charting a path to achieve health equity. National Academy of Sciences. https://doi.org/10.17226/25982