

GO!

建構友善職場

黃勝凱
講師





講師:黃勝凱

學歷

- 國立台灣大學公共衛生學碩士

經歷

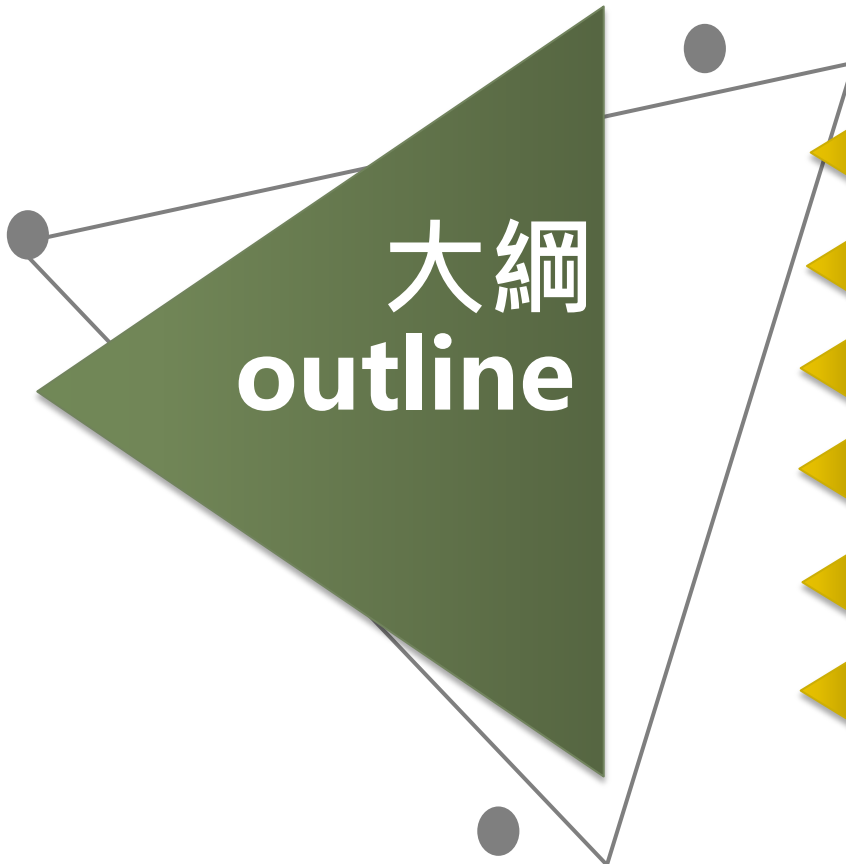
- 國立台灣大學公共衛生學碩士
- 工研院工安衛中心副研究員
- 台積電工安環保副理
- 輔大、中國醫大、元培..兼任講師

現任

- 大安安全科技有限公司總經理
- 大安工業安全衛生技師事務所所長
- 竹科安全衛生特約講師
- 中華民國工礦安全衛生技師公會理事

TEL:0910-296008 Line ID:kitesafety

GO! 建構友善職場



大綱 outline

- 1、前言
- 2、那些是職場裡不樂見的行為
- 3、異常行為來源
- 4、異常行為的風險因子
- 5、職場不法侵害之預防措施
- 6、友善職場的建構方案

1

前言

職場暴力不僅損害人格尊嚴，也是職場上不公平對待、歧視、偏見及衝突的最主要來源

前言

- 職場暴力係超越國界、行業及職業壁壘之全球性議題。
- 新興的職場社會心理危害。
- 職場暴力不僅損害人格尊嚴，也是職場上不公平對待、歧視、偏見及衝突的最主要來源，晉升為人權核心議題之一。
- 職場暴力對組織的效率及成敗形成重大、甚至致命之威脅。因為暴力會造成人際關係、工作組織及整體工作環境上立即且長期性的破壞。



職業安全衛生法

63/04/16,103/7/3實施

- 立法目的：為防止職業災害，保障工作者安全及健康。
- 保護之對象：工作者--指勞工(受僱從事工作獲致工資者)、自營作業者及其他受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員。
- 盡義務之主體：事業主或事業之經營負責人。
- 內容：(55)
 - 1) 雇主應有合理可行的方式(5)
 - 2) 雇主應有符合規定之必要安全衛生設備及措施 (6)
 - 3) 雇主機械、設備或器具，符合安全標準 (7)
 - 4) 雇主機械、設備或器具型式驗證合格及張貼合格標章 (8)
 - 5) 雇主化學品，應予標示、製備清單及揭示安全資料表，並採取必要之通識措施(10)
 - 6) 雇主化學品，應評估風險等級，並採取分級管理措施 (11)
 - 7) 雇主作業環境監測確保勞工之危害暴露低於標準值 (12)



■ 職業安全衛生法第6條條第2項

- 雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，而工作者可對雇主未針對職場暴力訂定相關預防及處置措施，可向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴。
- 雇主如經主管機關或勞動檢查機構調查發現未針對職場暴力訂定相關預防及處置措施，經通知限期改善屆期仍未改善，可依法處新臺幣3萬元以上15萬元以下罰鍰。若致工作者發生職業病，可直接依該法第43條處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰。



職業安全衛生法第39條

工作者發現下列情形之一者，得向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴：

- 一、事業單位違反本法或有關安全衛生之規定
- 二、疑似罹患職業病
- 三、身體或精神遭受侵害

主管機關或勞動檢查機構為確認前項雇主所採取之預防及處置措施，得實施調查。前項之調查，必要時得通知當事人或有關人員參與。

雇主不得對第一項申訴之工作者予以解僱、調職或其他不利之處分。

■ 勞動基準法第 12 條第2項

勞工對於雇主、雇主家屬、雇主代理人或其他共同工作之勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為者，雇主得不經預告終止契約。

■ 勞動基準法第 14 條第2項

雇主、雇主家屬、雇主代理人對於勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為者，勞工得不經預告終止契約。

2

那些是職場不樂見的行為

職場暴力定義

職場暴力類型

職場暴力來源

職場霸凌與職場暴力

勞工因執行職務於勞動場所

遭受雇主、主管、同事、服務對象
或其他第三方之不法侵害行為

造成身體或精神之傷害。



執行職務遭受不法侵害

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。



肢體暴力

如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等

心理暴力

如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等

言語暴力

如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等

性騷擾

如：不當的性暗示與行為等

恐嚇與威脅之差異

恐嚇

用恫嚇之言詞讓人內心感到恐懼，是一種言詞上之行為狀態。
(將來惡害的告知)

威脅

用威逼之手段逼迫他人有某種作為，是一種逼迫作為之行為狀態。
(現在惡害的告知，已經拿刀架住脖子了)

性騷擾與恭維之差異



性騷擾

- 令人噁心、不悅，出於惡意
- 感覺不被尊重、身不由己
- 片面、單向，鬼祟、隱晦
- 地位不平等、權力不對等
- 感覺被輕視、物化、嘲弄
- 負面的貶損被行為人的自尊

恭維

- 令人開心、愉悅，出於善意
- 感覺被尊重、有權選擇
- 雙向的、互動的，坦然、公開的
- 地位平等、權利力對等
- 感覺被重視、嘉許
- 正面的提升被行為人的自尊

「違反意願」與「不受歡迎」如何認定？

如果被害人有被侵害、騷擾的感受，
但行為人表示沒有侵害、騷擾的意圖，如何評斷糾紛？

- 從被害人之角度，以合理被害人之標準認定。
- **被害人主觀**上覺得行為人之行為違反被害人意願、不受被害人歡迎，加上調查者以「**合理被害人**」之標準檢視，可以認同被害人之觀點。
- 「**合理被害人**」之標準，指被害人面對爭議事件之感受，是當時當地面對相同狀態的一般被害人常有的合理感受。換言之，按被害人的年齡、性別、心智、身分，及此時此地臺灣的之價值觀，被害人對行為人的行為產生負面感受，一般人可以理解、感到同情。
- 性騷擾著重被害人之被害感受及所受影響，**不以行為人有性騷擾的意圖為要件**。
- 除當事人的陳述外，還可參考驗傷單、加害人事後承認之錄音、和解書、性侵害創傷症候群診斷證明等證據資料。

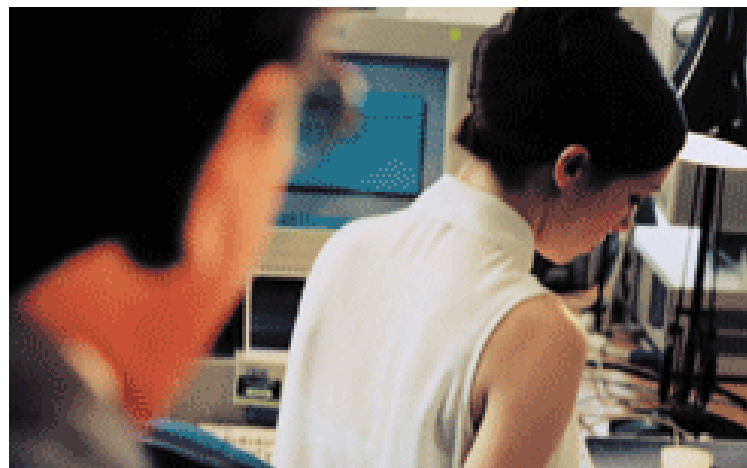
職安法第39條 工作者申訴

- 工作者發現下列情形之一者，得向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴：
 1. 事業單位違反本法或有關安全衛生之規定。
 2. 疑似罹患職業病。
 3. 身體或精神遭受侵害。
- 主管機關或勞動檢查機構為確認前項雇主所採取之預防及處置措施，得實施調查。
- 前項之調查，必要時得通知當事人或有關人員參與。
- 雇主不得對第一項申訴之工作者予以解僱、調職或其他不利之處分。
- 勞工因雇主違反本法規定致發生職業災害所提起之訴訟，得向中央主管機關申請扶助。
- 前項扶助業務，中央主管機關得委託民間團體辦理。

遇到性騷擾 要向誰申訴？

《性別工作平等法》及相關準則規定，各級工作場所只要人數達30人以上，雇主必須訂立性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並且在工作場所內顯著的地方公開揭示這些性騷擾防治的訊息，並印發給各個受僱者。

- 被騷擾的當事人可以依據內部申訴管道，直接向雇主提出性騷擾申訴。
- 如果性騷擾的行為人本身就是雇主，則是直接到當地縣市勞工局提出申訴。



遇到性騷擾 要向誰申訴？

Q：小花的主管老是在辦公室講黃色笑話或帶有性意味之言詞，讓小花及女同事們感到非常的不舒服，小花應該怎麼辦呢？

A：當小花遇到職場性騷擾，應立即制止性騷擾的行為且適時紀錄及蒐證，並向公司正式提出申訴，由公司依照所訂工作場所性騷擾防制措施申訴及懲戒規定積極處理。

如果公司置之不理，或想以大事化小、小事化無的態度消極不作為，請向勞務提供所在地之勞工主管機關提出申訴，如經調查雇主未盡性別工作平等法第13條第2項之公法義務，將處新臺幣10萬元以上50萬元以下罰鍰，並公布其姓名或名稱、負責人姓名。

防治職場
性騷擾，
雇主不可
不知

講黃色笑話 也是一種職場性騷擾喔！

小花，請妳跟我這樣做：
立即制止→適時記錄及蒐證
→向公司正式提出申訴



小花，我講
個黃色笑話
給你聽，
OOXX...



臺北市政府勞動局

Department of Labor, Taipei City Government

性騷擾申訴或告訴途徑

行政程序

性別工作平等法。申訴處理委員會組成調查小組進行事實查證，懲處結果最多也僅能改變行為人的身分（例如：公司主管將騷擾者調職、降職、減薪、要求道歉等）。

刑事告訴程序

對騷擾者提出刑事告訴，目的是希望騷擾者被判刑或科處罰金。

民事告訴程序

對騷擾者提出民事賠償之聲請，目的是希望騷擾者能針對當事人受到的身體或精神損害做出賠償（賠償是直接對提出聲請的當事人，如回復名譽、金錢賠償等）。



3

異常行為來源

內部暴力與外部暴力
職場霸凌與職場暴力

內部

發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。

外部

發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、顧客、客戶及照顧對象。

她一掌打碎了

所有護理人員的心...

此人危險
持有黨證
欺善怕惡



桃園

SCT

鄉代耍官威特權!? 王貴芬哭道歉

12:11 納奶殺嬰 怨公婆偏心 伯母淚辯不知會殺嬰



謝立慶小說精選輯出版
製造真善美 20 分鐘完成

她一掌打碎所有護理人員的心... (型)

轉發到遠東網共道謝為止！持有黨證了不換票！

事件驚人知>>> <http://cndo.cc/bd8>

謝立慶小說精選輯出版

91 個人都說讚~

62 個讚



謝立慶小說精選輯出版 參考這件案子



母昨看電視才知



PTS EVENING NEWS

晚間新聞

台大公衛學院 "職場暴力研究"

醫護工作 肢體暴力比例最高行業

不法侵害案例

■ (案例一)

一家公司的財會主管，公開指責公司內的業務助理小姐上班遲到早退，後更指對方是「bitch」（意指母狗、潑婦、婊子），法院傳訊兩位同事為業務助理小姐作證，**最後依「公然污辱罪」判決該主管罰金，而同時公司也將這位主管解雇。**

■ (案例二)

一位因被老闆罰坐在「待工區」，而被同事戲稱「看門狗」的工人案例。最後法院認定重大侮辱該名員工的人格，**判公司賠償精神慰撫金及資遣費32萬多元。**（資料來源：2011/05/10 蘋果日報）

■ 《勞基法》

- 第十二條允許僱主在員工對同事有重大侮辱、嚴重違反工作規則時，可直接開除員工和不給資遣費。
- 第十四條則保障勞工，若僱主對勞工暴力相向、重大侮辱、未給薪水、工作會危害勞工健康，勞工也可逕對僱主終止勞動契約，僱主還要給勞工資遣費。

不法侵害案例

- 上市公司○○鋼鐵桃園廠警衛邱○○指控，去年因肚子痛臨時離開崗位上廁所，被行政管理處處長沈○○發現後辱罵「畜生」，隔月公司就以邱男考績丙等、無法勝任工作等理由解僱他，邱男不滿公司違法解僱，憤而打官司確認僱傭關係存在，台北地院審理中。
- 去年十二月十四日早上八時許，邱男因肚子痛暫時離開崗位上廁所，不到五分鐘就返回辦公室，豈料沈○○已站在辦公室門口等他，並辱罵：「**你是人還是畜生啊！**」、「**你早上一定要上大號嗎？**」邱男解釋，他每天早上都是在家裡上完廁所、吃完早餐才出門，當天真的是因肚子痛才臨時離開崗位。
- 豈料，隔月十三日邱男竟遭公司解僱，邱男憤而控告罵他畜生的沈維聖**涉嫌公然侮辱**，並向東鋼提出確認僱傭關係存在訴訟。公然侮辱罪部分，因邱男提供錄音檔當證據，沈男已遭檢方起訴，今年七月間法院開庭時，沈男當庭賠償五萬元，雙方和解。

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



職場霸凌與職場暴力

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

54%上班族曾受到「職場霸凌」

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。

這些都是「職場霸凌」

- 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。



職場最黑暗的5大異常行為

什麼事都推拖給他人

自恃資歷較深、在公司待的比較久，把許多該屬於他自身的業務推拖給其它新進、資淺的同事來做。看著其他人忙到焦頭爛額，霸凌者卻只會出一張嘴指派。

刻意刁難、吹毛求疵

被霸凌者似乎不管在做什麼，都不會得到對方的滿意，就算做的再完美，他們還是都能竭盡所能的找麻煩；當你不小心犯錯時，他們會把小錯誤放大來看，無限上綱。

1

2

3

4

5

夥同他人孤立被霸凌者

夥同其他同事一起孤立被霸凌者，利用自身的權力與職場地位，直接或間接的鼓勵同事共同孤立他人，為的就是讓被霸凌者孤立無援。

以言語貶低他人

「你到底在笨什麼，連這都不會」以言語貶低他人的才能、公然污辱，沒有在乎他人感受，而隨意辱罵別人的行為，常令不少員工大受打擊而失去信心。

否定他人工作上所有成就

被霸凌者通常在身、心、靈會嚴重受創，有時候就連費盡心思努力的作品或成就，都有可能被他人徹底抹黑與否定，不管付出了多少精神，最終也根本不被認同。



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。

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？」

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。

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。

4

爭取他人協助

適當地告訴同事或親友，協助判斷這件事情，並且抒發負面情緒。可以考慮運用會議場合，以「對事不對人」的方式，理性地討論事情的解決方法。

6

思考離職

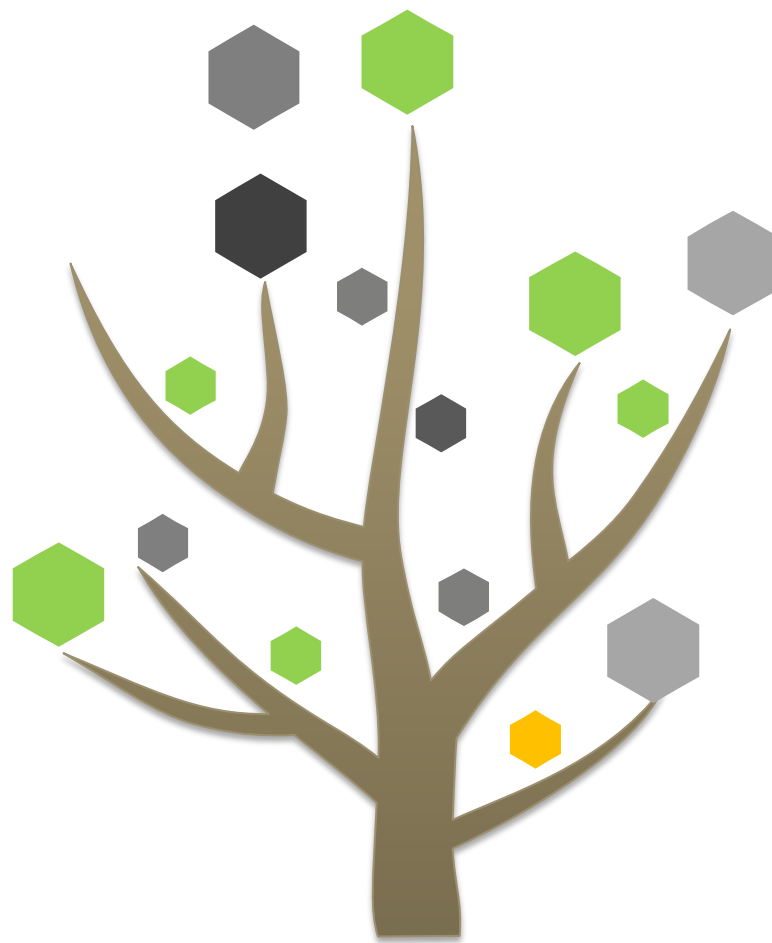
不是所有職場衝突都能夠解決的，也不是所有公司或主管都願意面對問題，請你衡量個人的利弊得失，決定去留。

4 異常行為的 風險因子

員工遇到異常行為怎麼辦？

異常行為危險因子

1. 金錢交易（收銀處理）
2. 在夜間及凌晨單獨工作
3. 攜帶貴重物品，例如金錢及珠寶
4. 護衛金錢或昂貴財產或物品
5. 執行公共安全業務
6. 工作時接觸已知或可能有暴力史之病患、客戶、乘客、顧客或學生
7. 和有暴力前史或好鬥、威嚇或威脅傾向之同事，共同執行業務
8. 員工舉報遭受私人關係者威脅或為家庭暴力受害人



員工遇到職場暴力怎麼辦？

向同事尋求建議與支持。

1

與加害者理性溝通，
表達自身感受。

2

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。

3

盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據。

4

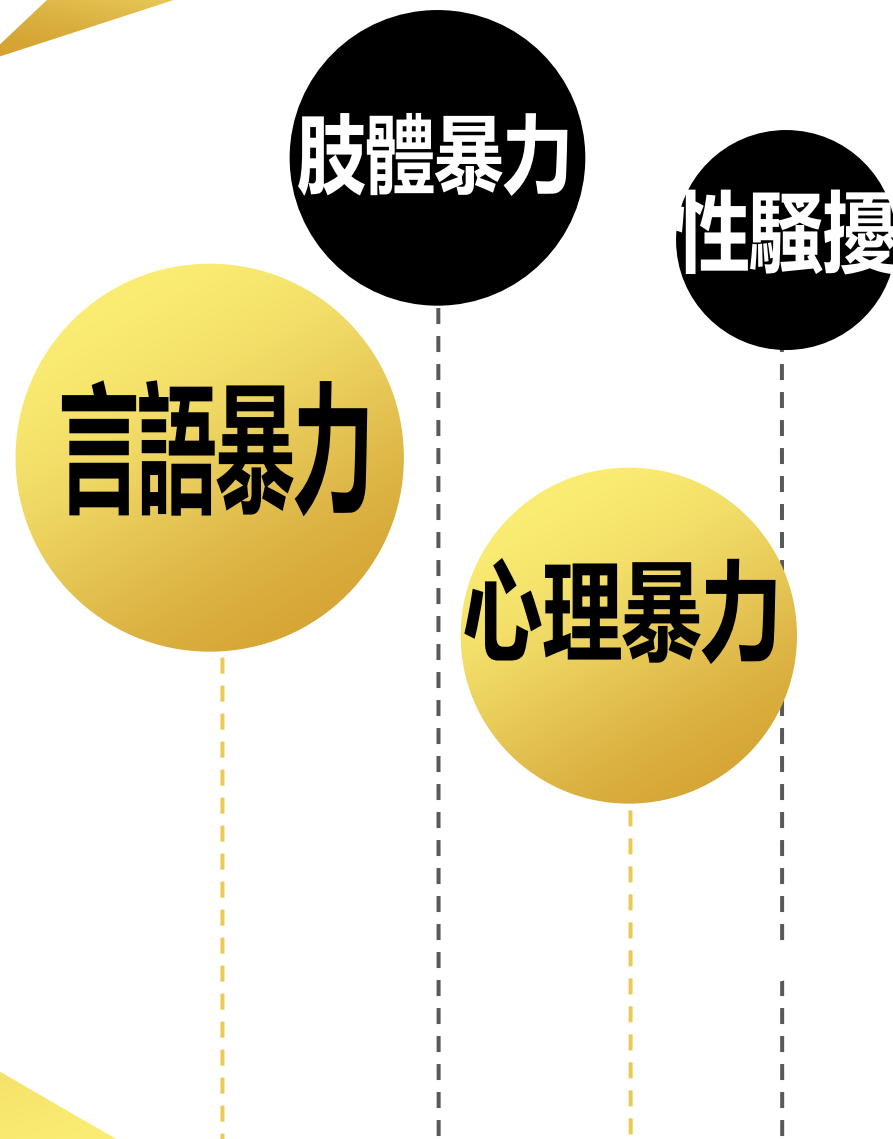
向公司提出
申訴。

5

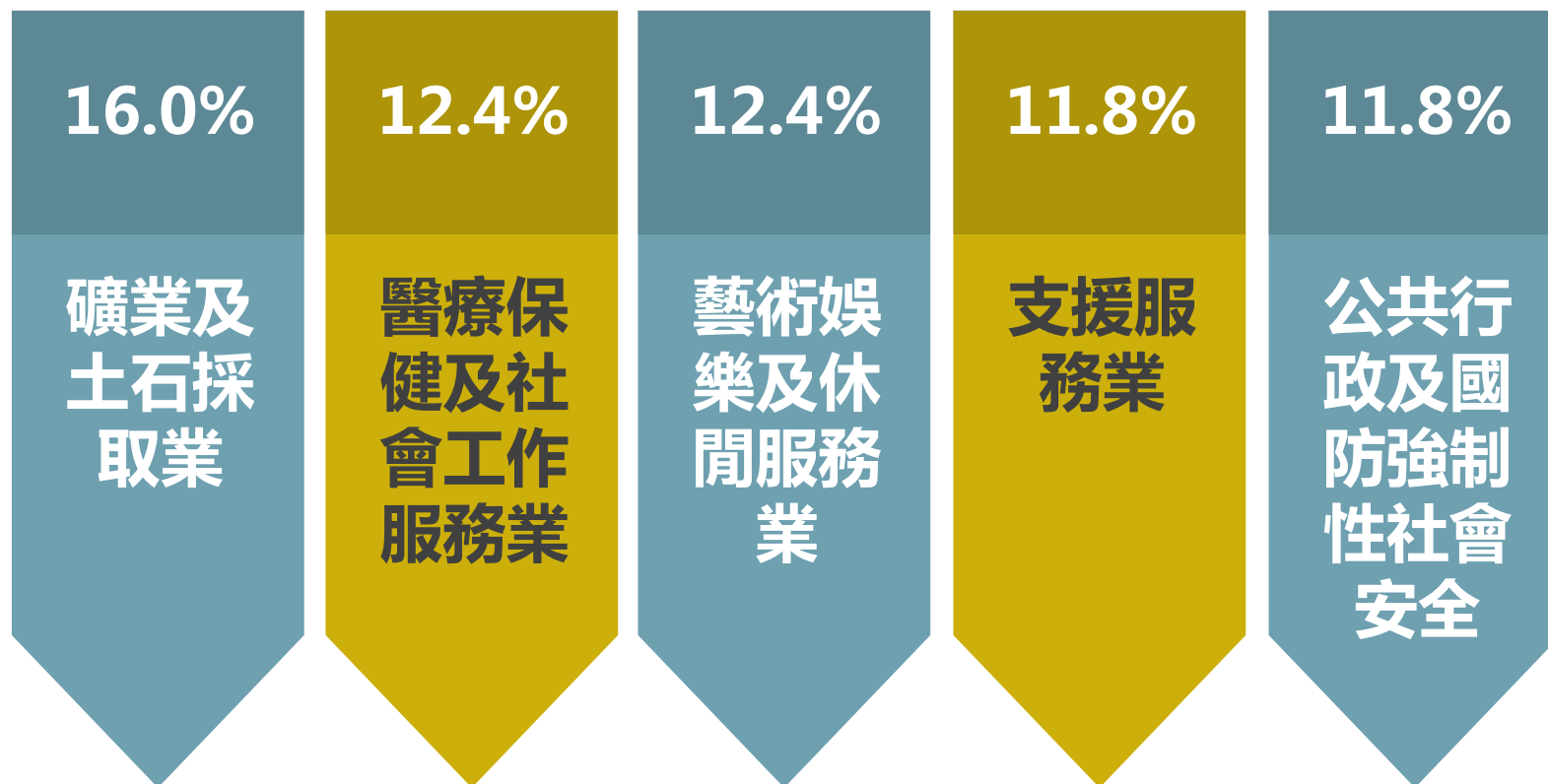
台灣職場暴力現況

	男性(%)	女性(%)
言語暴力	6.80	7.48
心理暴力	3.39	4.06
肢體暴力	0.81	0.48
性騷擾	0.38	1.70

2010 年勞工安全衛生研究所「工作環境安全衛生
狀況認知調查」



職場暴力高風險行業



2010 年勞工安全衛生研究所「工作環境安全衛生狀況認知調查」

職場特質 危險因子

夜班與輪班工作

時間壓力大

體力負荷高

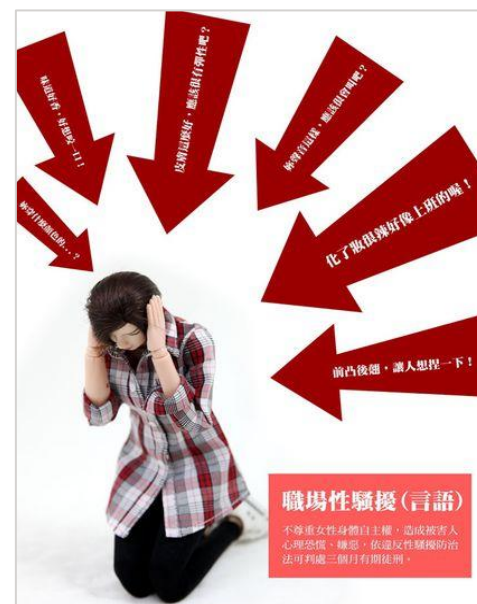
工作不穩定

職場人際關係不良

職場正義低落

潛在危害之分類或類型

- **暴力分類**:肢體暴力、言語暴力、心理暴力、性騷擾
- 按**加害人關係**將其分為四個類型
 - **類型一（犯罪意圖）**：由外侵入職場行使暴力進行搶劫或其他犯罪活動，或由現任/前任員工進入職場意圖犯罪
 - **類型二（顧客/客戶）**：顧客、客戶或其他雇主提供服務之對象，直接對員工行使暴力
 - **類型三（同事）**：現任或前任員工、雇主或監督與管理者對同事、雇主或監督與管理者行使暴力。
 - **類型四（私人關係）**：某位不在該職場工作的人，與職場內員工認識或有私人關係，行使暴力。
- 部分事業單位可能出現一種以上多重類型的職場暴力，如醫院急診室或便利商店。



受暴後的情緒反應

- 情緒動亂不安、焦慮或害怕
 - 失敗感
 - 罪惡感或自責
 - 對客戶產生抱怨
 - 逃避面對犯罪者
 - 懷疑自己專業能力
- 不安全感、對公司感到不滿
- 懷疑自己是否在對的職場工作

5

職場不法侵害 之預防措施

建構行為規範、辨識及評估危害、辦理危害預防及溝通技巧教育訓練、適當配置作業場所、依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施、建立事件處理程序、職場暴力之管理、執行成效之評估及改善

職場不法侵害之預防措施

職場暴力 預防機制規劃

僱主責任

- ▶ 對夜間單獨工作、或接觸到金錢交易等工作應特別加強預防，風險較高的工作環境，應架設監視器或警報系統等
- ▶ 對員工進行人際關係、溝通技巧、職場倫理等教育訓練
- ▶ 若發生暴力事件，應有應變處理程序，包括申訴受理、調查、處理方式及紀錄等，並由專責主管建立團隊，納入心理諮商人員參與

罰則

- ▶ 先要求限期改善，屆期未改善處3萬~15萬元罰鍰

原燒員工遇職場暴力 勞動部將勞檢

【Upaper／記者董俞佳】

3C家電最低價！

2014.08.20 09:40 am

王品原燒燒肉店推出特惠活動，卻因活動處理不當，讓第一線員工經歷「職場暴力」，勞動部昨天指出，近期將派員到原燒勞動檢查，該店若違反「職安法」，將開罰3至15萬元。原燒若是被開罰，將是新法上路後，被開罰的第一例。

王品原燒燒肉店上周六推出特惠活動，許多民眾漏夜排隊，卻因總公司決定提早發放優惠券，引爆民怨，對原燒員工謾罵、咆哮，員工低聲道歉也無法平息眾怒，還被指著鼻子大罵是「詐騙集團」，民眾將相關影片上傳至網路，引起網友對原燒員工的同情。

勞動部指出，新修正的「職安法」今年7月3日上路，規定雇主應規畫並採取預防措施，以防員工遭受任何身體或者精神上的「職場暴力」。



原燒日前辦優惠活動，活動過程引起部分民眾不滿、抗議，高雄中華店還派出員工維持秩序。

資料照片

分享

職場不法侵害之預防措施

政策

- 明確宣示職場暴力零容忍，確保勞工身心健康政策。
- 與勞工代表訂立安全衛生工作守則時，納入相關預防措施，含職場倫理及員工遵循之義務等。
- 以書面方式，公布相關預防政策及作法，同時應在公開場合中宣導。

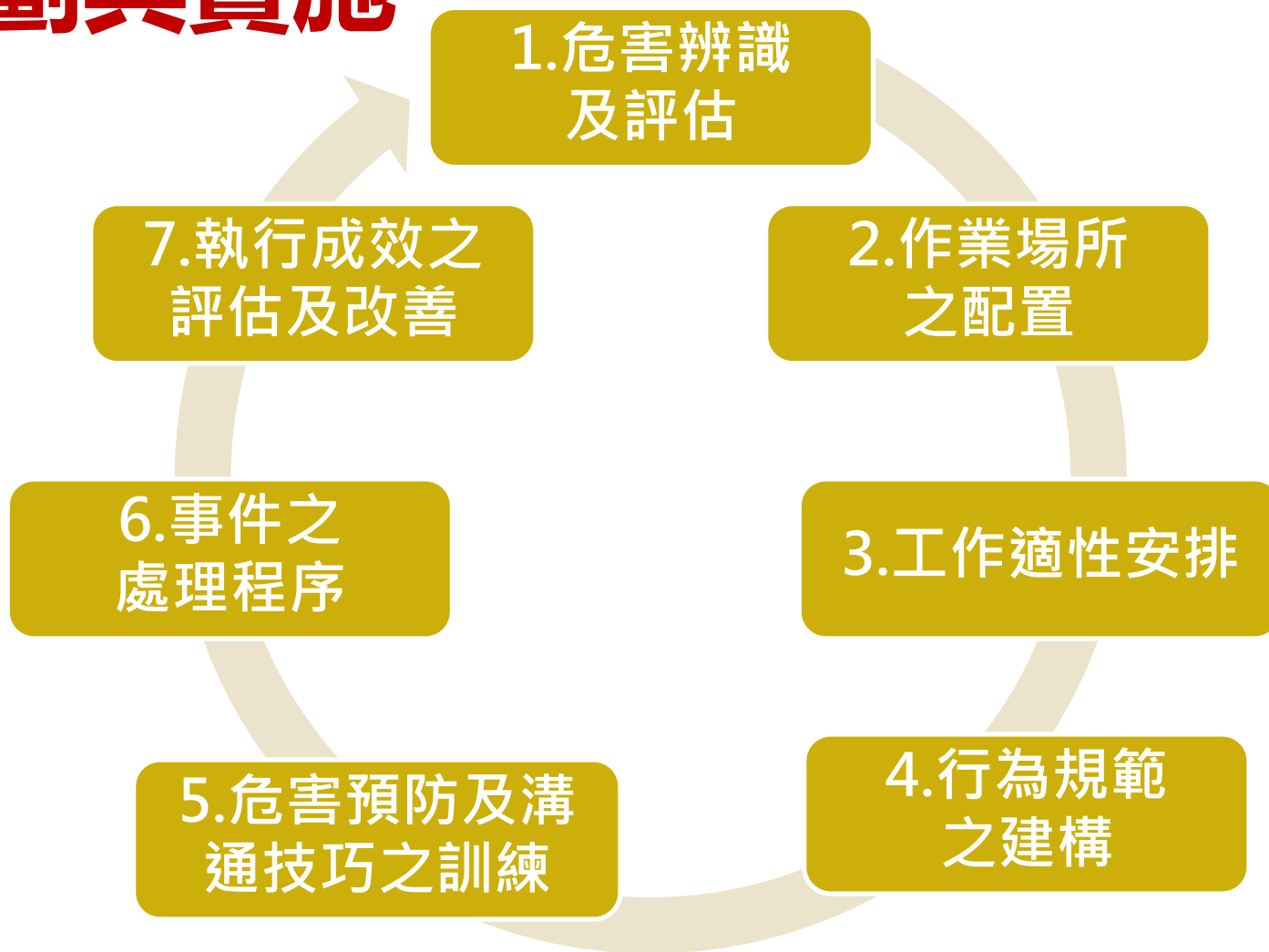
- 應授權指定專責部門，如職業安全衛生管理、風險管理或人資部門、勞工健康服務醫護人員等負責統籌規劃職場不法侵害預防計畫事宜。
- 事業單位應安排適當之相關教育訓練，使其能勝任該工作。
- 委託外部專業團隊協助規劃執行。

組織設計

規劃與實施

- 職業安全衛生法施行細則第十一條規定，職安法所定預防職場不法侵害應妥為規劃之內容
- 事業單位勞工人數達一百人以上者，雇主應依勞工執行職務之風險特性，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行。
- 僱用勞工人數未達一百人者，得以執行紀錄或文件代替。相關執行紀錄留存三年。

規劃與實施



1.危害辨識及評估

資訊蒐集

風險評估實施者

可由資深管理階層帶領職業安全衛生管理人員會同各部門(單位)主管人員或勞工代表組成工作小組執行。

評估原則及注意事項

重要評估工具-問卷調查或訪談

- 職業災害調查記錄、職業災害統計、申訴報告。
- 蒐集類似工作場所、服務型態之既有調查。
- 缺勤、病假、事件率、離職員工、在職員工意見。

1.危害辨識及評估

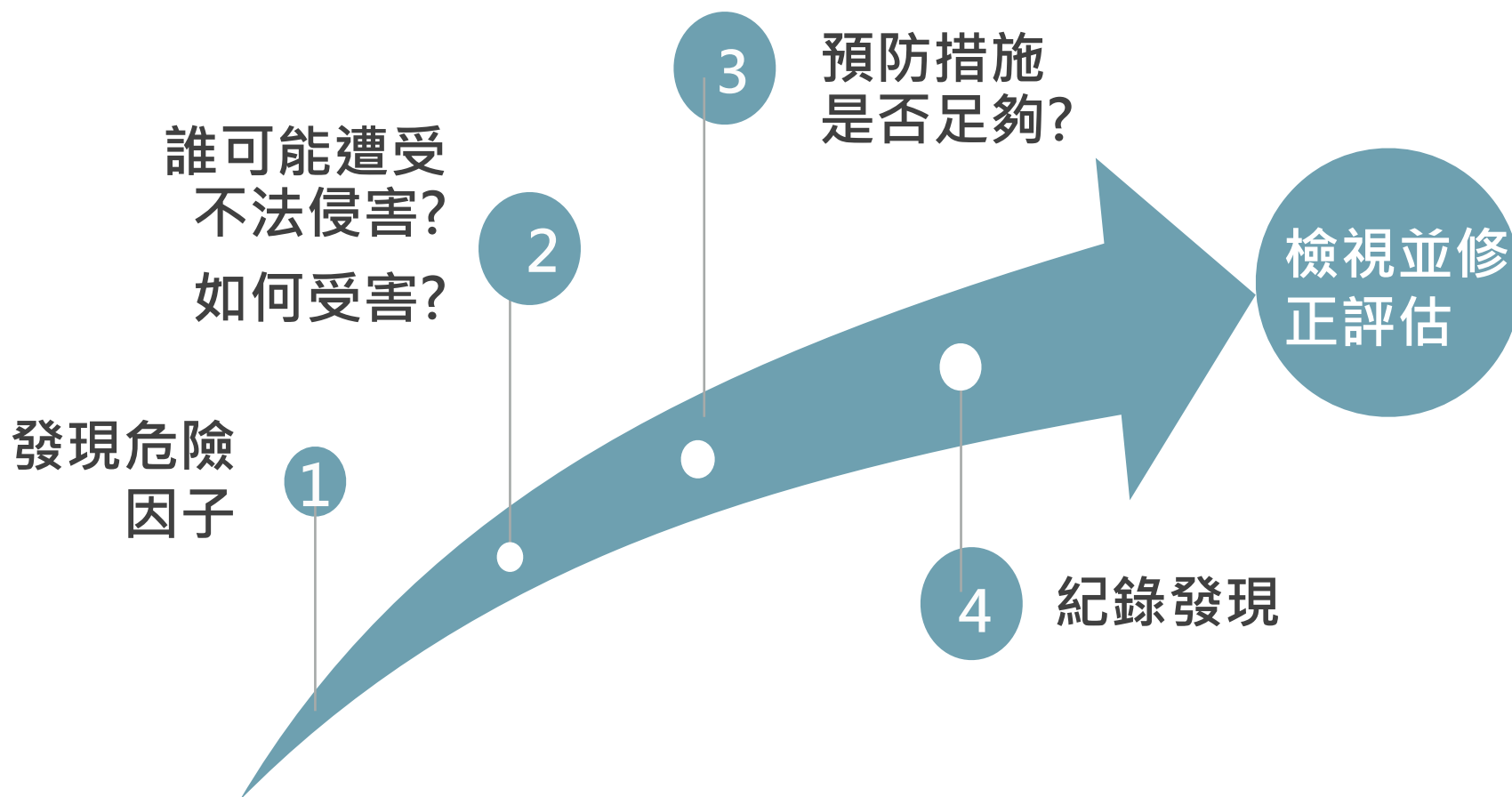
資訊蒐集

- 工作環境或作業危害（活動或服務）之規模與特性
- 界定潛在危害之分類或類型
- 事業單位暴力事件風險因子

主管人員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。

危害辨識及評估步驟



1.危害辨識及評估

暴力風險評估 為危害嚴重度及危害發生可能性之組合

潛在風險	是	否	潜在不法侵害風險 類型（肢體/語言 心理/性騷擾）	可能性 （發生機率）	嚴重性 （傷害程度）	風險等級 （高中低）	現有控制措施 （工程控制/管理控制/ 個人防護）	應增加或修 正相關措施
外部不法侵害								
是否有組織外之人員(承包商、 客戶、服務對象或親友等)因其 行為無法預知,可能成為該區工 作者之不法侵害來源	☐	☐						
是否有已知工作會接觸有暴力 史之客戶	☐	☐						
勞工之工作性質為執行公共安 全業務否	☐	☐						
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐						
勞工需於深夜或凌晨工作否	☐	☐						
勞工需於較陌生之環境工作否	☐	☐						
勞工之工作涉及現金交易、運送 或處理貴重物品否	☐	☐						
勞工之工作是否為直接面對群	☐	☐						

		風險影響性分析				風險優先順序	
		災難	重大	嚴重	輕微		
風險 機率 分析	幾乎肯定	E	E	H	M	E	極端優先
	很有可能	E	H	H	M	H	高優先
	不太可能	H	M	M	L	M	中度優先
	基本沒有	M	M	L	L	L	低優先

適當配置作業場所

事業單位對於風險項目應依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序。

可透過作業場所適當之配置規劃
降低或消除不法侵害之危害

- 物理環境
- 工作場所設計



實施工程控制



物理環境

- 選用令人放鬆、賞心悅目的色彩
- 保持空間內適當溼度/濕度/及通風良好，無噪音



職場設計

- 通道：提供安全進出職場之通道
- 空間：必要時設置等候用之空間
- 建築設計：廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示
- 監視器及警報系統：潛在危險區域應裝置監視器

3.工作適性安排

依工作適性適當調整人力

適性配工

- 考量人力或性別之適任性:服務性質之工作，宜考量專案活動及尖峰時段之人力配置。
- 員工自行舉報遭私人關係者威脅，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護員工職場安全。



工作設計

- 避免工作單調重複或負荷過重避免工時過長。
 - 適度的員工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題
 - 維護員工身心健康及情緒穩定
- 彈性工時、設立托兒所、單親家庭特定協助等，有助於調和職業及家庭責任，同時有效預防職場暴力。



組織內部常見之不法侵害

- 暴行、傷害之肢體攻擊（肢體攻擊）
- 脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵（精神攻擊）
- 隔離、排斥、忽視（斷絕人際關係）
- 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）
- 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）
- 過度介入私人事宜（個人侵害）

**雇主應建立安全、尊嚴、工作倫理、無歧視、
性別平等之反職場不法侵害的組織文化**

方法:針對組織及個人層次建構行為規範

- 教育訓練

危害預防及溝通技巧訓練

- 每位工作者，包含主管及雇主都應能接受職場不法侵害預防之教育訓練。
- 納入事業單位新進或在職勞工訓練。

訓練內容宜依不同對象設計

- 主管層級:辨識勞工舉止及行為變化，可能具有潛在暴力風險者及應變職場不法侵害發生時處理之能力。
- 保全或警衛人員:處理攻擊及消除敵意情境之訓練。



6.建立事件處理程序

處理程序

- 建立職場不法侵害事件通報機制。
- 讓所有工作者清楚通報事件之程序及方法。
- 應建立緊急應變程序或預防小組，以負責執行控制不法侵害的策略。



內部申訴 程序

事業單位應制定請求警方介入或內部申訴及懲處程序。



外部資源

與當地警方建立聯絡網，通報暴力事件。



受害人 安置

包括處理暴力造成的立即性身心傷害，例如診療、解說、諮商。

6. 建立事件處理程序

職場不法侵害通報及處置表



通報內容	
發生日期： _ _ _ _ _ 時 發生地點： _ _ _ _ _ 間： _ _ _	
受害者	加害者
姓名或特徵： _ _ _ _ _	姓名或特徵： _ _ _ _ _
性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員 (所屬部門/單位)	性別： ☐ 男 ☐ 女 ☐ 外部人員 ☐ 內部人員 (所屬部門/單位)
受害者及加害者關係： _	發生原因及過程： _ _ _ _
不法侵害類型： ☐ 肢體暴力 ☐ 語言暴力 ☐ 心理暴力 ☐ 性騷擾 ☐ 其他：	造成傷害： ☐ 無 ☐ 有 (請填 下述內容) 1. 傷害者： ☐ 受害者 ☐ 加害 者 ☐ 其他 2. 傷害程度： 目擊者： ☐ 無 ☐ 有 (請填 姓名)

通報人：

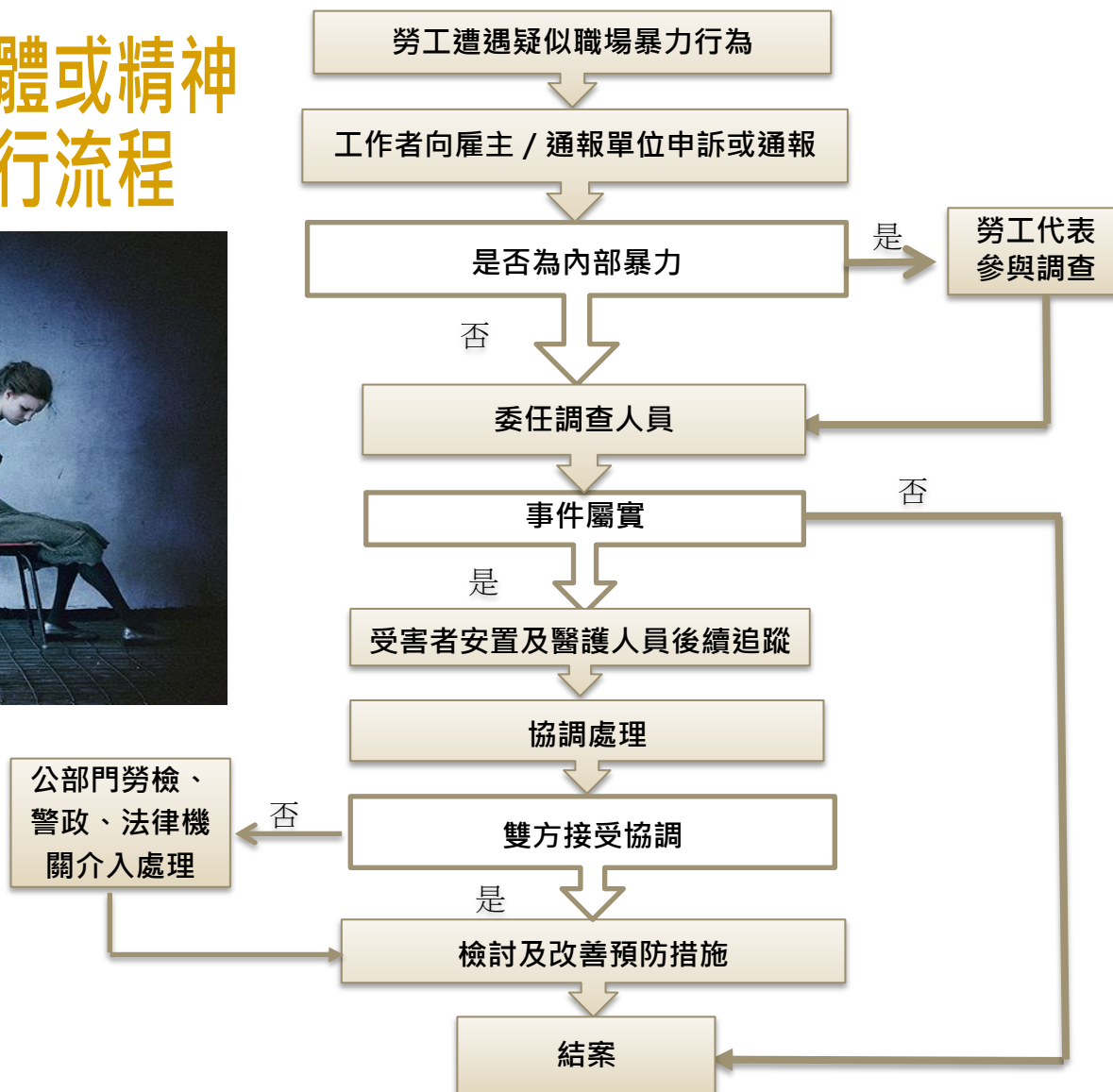
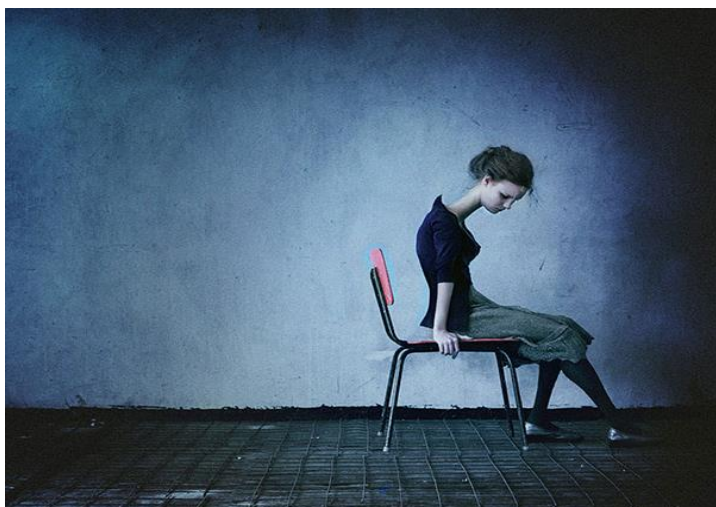
通報日期/時間：

處置情形	
受理日期： _ _ _ _ _ 時間： _ _ _ 調查時間： _ _ _ _ _ _	
參與調查或處理人員： ☐ 外部人員 (請敘明，如警政人員) ☐ 內部人員 (請敘明，如保全、人資 等)	傷害者需醫療處置否： ☐ 否 ☐ 是 事發後雙方調解否： ☐ 否 ☐ 是
受害者說明發生經過與暴力原因： (請敘明，可舉證相關事證) 加害者說明發生經過與暴力原因： (請敘明，可舉證相關事證) 目擊者說明發生經過與暴力原因： (請敘明，可舉證相關事證) 調查結果： (請敘明，可舉證相關事證)	
受害者安置情形	加害者懲處情形
☐ 無 ☐ 醫療協助 ☐ 心理諮商 ☐ 同儕輔導 ☐ 調整職務 ☐ 休假 ☐ 法律協助 ☐ 其他：	外部人員： ☐ 無 ☐ 送警法 辦 內部人員： ☐ 無 ☐ 調整職 務 ☐ 送警法辦 ☐ 其他
向受害者說明事件處理結果否： ☐ 否 ☐ 是 (請註明日期) 未來改善措施：	

處理者： _____ 審核者： _____ 審核時間：

6. 建立事件處理程序

執行職務遭受身體或精神 不法侵害處置執行流程



評估要項：

- 1 成效評估及改善**
- 2 危害辨識及評估**
- 3 作業場所之配置
- 4 工作適性安排**
- 5 行為規範之建構
- 6 危害預防及溝通技巧之訓練
- 7 事件之處理程序**

雇主應鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件

- 保護勞工隱私。
- 相關計畫推動之成果宜定期由職業安全衛生人員（或不法侵害工作小組人員）列席於職業安全衛生委員會報告。
- 雇主應依據自身需求與條件，定期 (建議半年至一年一次，高風險行業可視需求增加頻率) 進行績效評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，檢討其適用性及有效性。
- 雇主應鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，組織應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- 職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦應予以保存，以助每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。

6

友善職場之建構 方案

預防勝於治療

職場暴力的初級、次級及三級預防

	機關組織	環境	加害者	受害者
初級預防	➤ 對暴力零容忍的政策宣言。 ➤ 維護員工安全的硬體措施:出入口管制與照明。	➤ 團隊合作的安全文化。 ➤ 良好的勞工與管理者關係。 ➤ 廣泛周全的職場暴力預防措施。	➤ 提供顧客表達意見和申訴的管道，有效抒發其不滿。	➤ 教育訓練:提供必要的職場暴力預防訓練:溝通技巧，同理心。 ➤ 加強對於潛在加害者的辨識及發現後的處理。
次級預防	➤ 警報系統的設立 ➤ 提供員工撤退的管道。 ➤ 備有訓練有素的保安人員。 ➤ 專業法律顧問。	➤ 建立暴力事件處理的標準作業流程。 ➤ 暴力事件發生後持續追蹤檢討與調整。	➤ 對於顧客加強安檢，減少使用工具攻擊的機會，降低傷害的嚴重程度。	➤ 教育訓練:暴力事件發生時如何化解的技巧之教育訓練；反應流程的訓練，演練和稽核。
三級預防	➤ 監視器的設立:幫助事件澄清，了解事件始末，以做為事件分析及預防暴力的參考。	➤ 組成一群員工，提供受害者必要的支持及撫慰，使之早日復工。	➤ 對加害者採取必要的處置，如穩定顧客的情緒，隔離的措施與保全警察單位連線。	➤ 建立通報系統，提供員工在遭受暴力之後有申訴和傾訴的機會。

友善職場之建構方案

1. 政策宣言，正視職場潛在暴力、全面分配及預防義務
2. 制定職場暴力危害評估及安全分析，包括評估後確認風險因子列表、及雇主如何處理確認特定危害
3. 制定職場暴力控制，包括實施工程與管理控制、以及預防潛在職場暴力事件之方法
4. 啟用暴力紀錄登錄系統，紀錄所有暴力事件。雇主應特別處理職場評估後辨識出的每一個特定危害。報告應以書面記錄、保管，以利事後審查，至少每年定期分析事件趨勢。
5. 制定職場暴力訓練方案，包括書面資料或課程計畫。
6. 制定年度審查職場暴力預防方案，必要時加以更新。
7. 制定職場暴力事件發生時因應程序及責任配當。
8. 成立事件因應小組，專責受害人力及醫療、重建工作區域及通道、安排受害人及其他員工解說時間。

THANK YOU

