



A+

# 談職場不法侵害預防 實務分享與研討

陳曉萍 諮商心理師

# 講師介紹

- 證照: (1) 諮商心理師高等考試及格，具諮商心理師證照  
(2) 教育部大專院校講師證  
(3) 「從事勞工健康服務護理與相關專業人員專業訓練」合格證書
- 16年以上企業心理師經歷 / 超過500場演講及授課經驗
- 經歷: 職業安全衛生署/新北勞檢處 入廠專家與講師/大學講師 / 企業機構 合作心理師

職場不法侵害

人際溝通技巧

高關懷員工  
管理與處遇

壓力調適  
情緒管理

員工關懷  
敏感度訓練

新人教育訓練

藝術媒材  
減壓工作坊

員工協助方案

# 講座綱要

- 職安法相關身心健康保護措施
- 職場常見不法侵害類型
- 職場不法侵害之因應、協助與防治
- 職場關懷:溝通技巧與互動原則
- 實務研討Q&A

# 預防職場暴力三級預防

## 初級預防

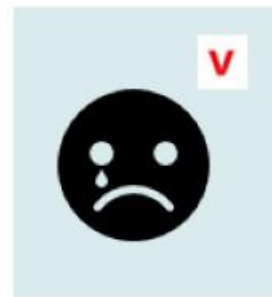
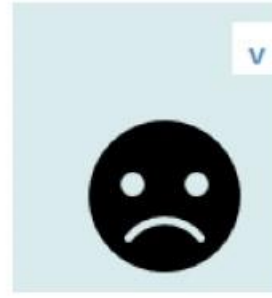
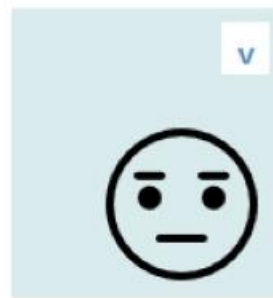
透過**宣導**、**課程**或**自行檢視**，注意員工狀況及透過「協助處理」及「改善職場環境」。

## 次級預防

早期發現，**及時介入**適當處理。

## 三級預防

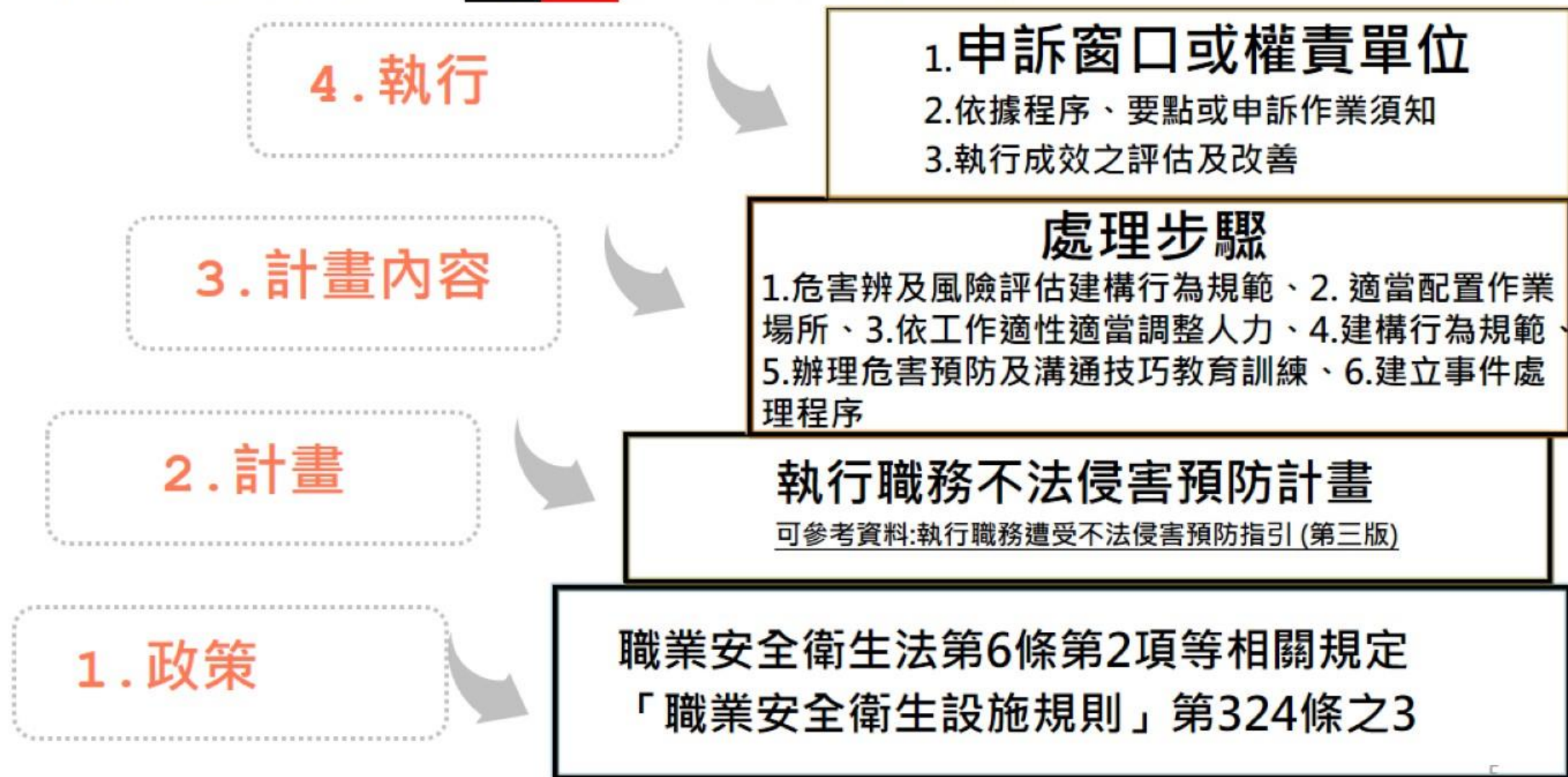
支援曾因職場暴力不適症狀勞工**回**歸職場。



**職場不法侵害預防**：人人有責

# 一、職安法相關身心健康保護措施

## ■ 職安法有關勞工身心健康保護推動



# 一、職安法相關身心健康保護措施

依據職業安全衛生法第6條第2項等相關規定，參照主管機關公告之指引訂定完成下列3項計畫

## 人因性危害預防計畫

- 重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防

## 異常工作負荷促發疾病預防計畫

- 輪班、夜間工作、長時間工作等異常工作負荷促發疾病預防

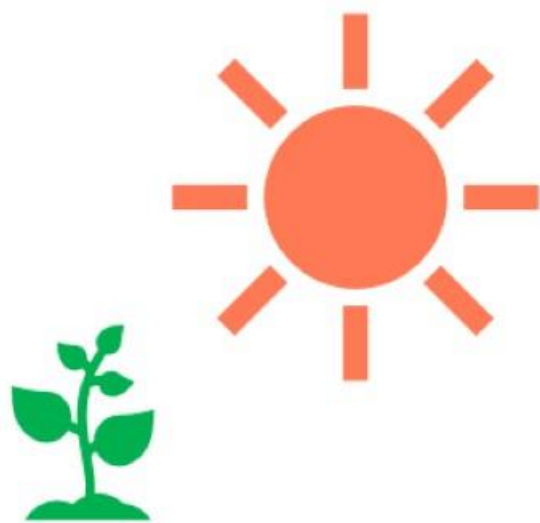
## 執行職務遭受不法侵害預防計畫

- 執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防

# 一、職安法相關身心健康保護措施

## ■ 職場不法侵害(職場暴力)定義：

勞工因**執行職務**，於**勞動場所**遭受**僱主、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。



# (一)、何謂不法侵害行為

## ■ 潛在不法侵害風險類型:

( 摘自勞動部職業安全衛生署-執行職務遭受不法侵害預防指引第三版 )

( 一 ) 肢體不法侵害(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。

( 二 ) 心理不法侵害(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。

( 三 ) 語言不法侵害(如：恐嚇、干擾、歧視等)。

( 四 ) 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。

( 五 ) 跟蹤騷擾。

# 跟騷行為有哪些？

## 跟蹤騷擾防制法 於111年6月1日施行

The Stalking and Harassment Prevention Act is set to take effect on June 1, 2022.

什麼是跟蹤騷擾：針對特定人反覆或持續、與性或性別有關、違反意願、使人心生畏怖。

### 8種行為樣態



監視觀察



尾隨接近



寄送物品



冒用個資



不當追求



妨害名譽



通訊騷擾



歧視貶抑

不管你在哪裡，  
我們都會找到你。



遇到跟騷行為，請報警！

- 跟蹤騷擾行為：可處1年以下有期徒刑，併科新臺幣10萬元以下罰金，須告訴乃論。
- 攜帶兇器犯之：可處5年以下有期徒刑，併科新臺幣50萬元以下罰金，非告訴乃論。
- 違反保護令罪者：可處3年以下有期徒刑，併科新臺幣30萬元以下罰金，非告訴乃論。



# (一)、何謂不法侵害行為

## 職場霸凌:

- 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、孤立或污辱行為**，使霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而**折損其自信**並帶來**沉重的身心壓力**。其中一個**重要特徵**:即是霸凌行為通常在**時間上具有「持續性」**。
- 「職場霸凌」，即屬於職場中來自雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方不法侵害行為的態樣之一。

# (一)、何謂不法侵害行為

## ■ 常見職場霸凌類型:組織內部常見之不法侵害包含

1. 暴行、傷害之肢體攻擊（肢體攻擊）。
2. 脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵（精神攻擊）。
3. 過度介入私人事宜（隱私侵害）。
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）。

# (一)、何謂不法侵害行為

## ■ 可能發生對象：

- 內部:發生於組織內部，常發生在同事之間，或上司及下屬之間，也包括資深員工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之員工間，甚至【員工對主管】，利用各種優勢所為者。
- 其他潛在風險。

# (一)、何謂不法侵害行為

## ■ 可能發生對象：

- 外部: 來自組織外部，包括顧客、服務對象、承包商、其他相關人士或陌生人，尤其服務對象若屬特殊高風險族群，如酗酒、暴力者等.....。
- 外部:若員工工作時持有高額現金或貴重物品、獨自從事工作、工作性質須與陌生人接觸、工作中須處理不可預期的突發事件，或工作場所治安狀況較差，較容易遭遇陌生人之暴力及犯罪行為。

# (一)、何謂不法侵害行為

## ■營造職場正向氛圍&促進員工身心健康

1. 主管階層：應自我示範，避免排斥、脅迫、辱罵、毆打等不當或不法對待員工(自我審視有無不適當言行)。
2. 員工個人：每位員工須接受教育訓練課程，致力於認同彼此價值觀之差異，相互接受、相互尊重。為達相互理解，應適當溝通，針對弱勢同仁或受害者，不宜有孤立之行為、宜主動與之互動並相互扶持(自我審視有無不適當言行)。

## (二)、不法侵害行為評估判斷

### ■ 職場不法侵害行為自主檢核表

- 持續的吹毛求疵，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被霸凌者的貢獻或努力，也持續地否定被霸凌者的存在與價值。
- 總是試圖貶抑被霸凌者個人、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，孤立被霸凌者，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
- 以各種方式鼓動同事孤立被霸凌者、不讓被霸凌者參與重要事務或社交活動，把被霸凌者邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍被霸凌者。
- 在他人面前輕視或貶抑被霸凌者。
- 在私下或他人面前對被霸凌者咆哮、羞辱或威脅。
- 給被霸凌者過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給被霸凌者任何事做。
- 剽竊被霸凌者的工作成果或聲望。
- 讓被霸凌者的責任增加卻降低其權力或地位。
- 不准被霸凌者請假。
- 不准被霸凌者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- 給予被霸凌者不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給被霸凌者其他任務以阻礙其前進。
- 突然縮短交件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- 將被霸凌者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，對被霸凌者犯下的輕微錯誤給予沈重處罰。
- 在未犯錯的情形下要求被霸凌者離職或退休。

註：1.若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之態度。

2.參考資料來源：勞動部工作生活平衡網(勞工活力補給\職場萬花筒\如何處理職場霸凌\職場霸凌面面觀\ <https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>)<sup>15</sup>

# 三、職場不法侵害之因應、協助與防治

## ■ 不法侵害預防

### 01

#### 目的



激勵職場工作士氣，落實法令規定，確保工作者之工作安全及身心健康。

### 02

#### 辦理方向



擴大工作者保護範圍

1.生理安全維護

2.心理健康提升  
(增加保護因子)

3.語言暴力預防  
(提升工作  
正向氛圍)

4.性騷擾&跟蹤  
騷擾防治

# (一)、職場不法侵害事件處理流程

參考資料:執行職務遭受不法侵害預防指引(第三版)

## ■ 建立事件處理程序:通報機制&協助所有工作者知悉

### 1. 申訴或通報

#### 多種通報方式

申訴/通報單、郵件、專線電話

- 預防事件發生:  
未造成傷害/及早通報
- 可非正式會議/提供調解
- 跟蹤騷擾防治法/家庭暴力
- 通報內容:附錄七
- 專責人員處理

### 2. 通報處理

#### 不法事件處理流程

- 調查期間:客觀/隱私保護/公平對待(一個月內)
- 調查內容:附錄七
- 內部事件:應有勞工代表
- 外部事件:注意啟動警察/保全等維安機制**時效**。

### 3. 事後處置

#### 保護、安置及協助

- 對於受害者保護措施:  
諮商/復健/職務協助等...
- 重大心理/醫療/法律問題:  
勞工健康服務中心/職業災害預防及重建中心/法律資源
- 保存相關紀錄

# (一)、職場不法侵害事件處理流程

## ■ 附錄七:含通報表與調查表

附錄七

職場不法侵害通報表

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____	發生地點：_____
受害者	加害者
姓名或特徵：_____	姓名或特徵：_____
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）	<input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 肢體不法侵害 <input type="checkbox"/> 語言不法侵害 <input type="checkbox"/> 心理不法侵害 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾 <input type="checkbox"/> 其他：_____	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容） 1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他____ 2. 傷害程度：_____ 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）_____
通報人：_____	通報日期/時間：_____

職場不法侵害處置表

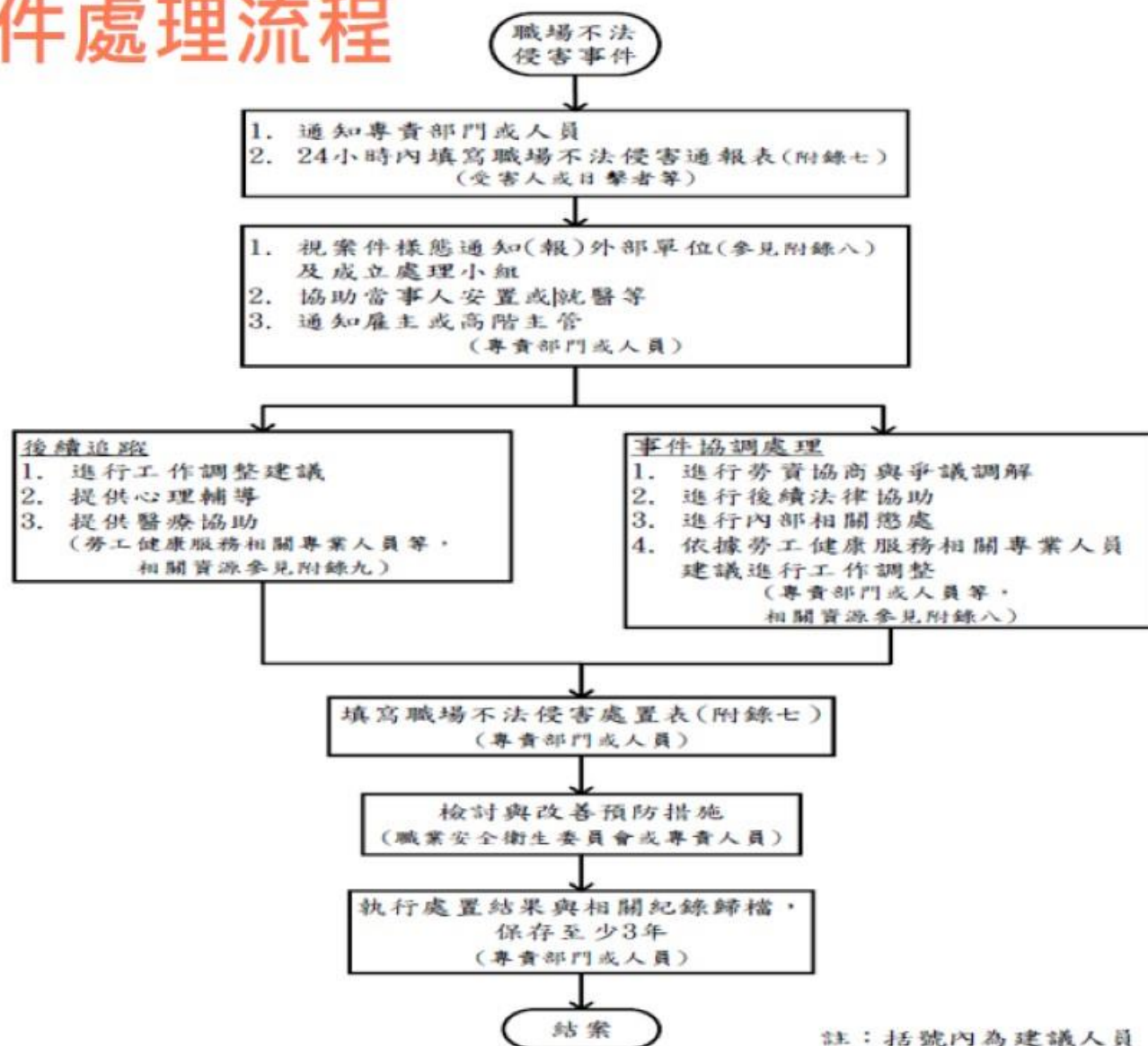
處置情形	
受理日期：_____ 時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： <input type="checkbox"/> 外部人員（請敘明，如警政人員） <input type="checkbox"/> 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
受害者說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證）	_____
加害者說明發生經過與不法侵害原因：（請敘明，可舉證相關事證）	_____
目擊者說明發生經過與不法侵害原因：（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
<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假 <input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他：_____	外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦 內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 送警法辦 <input type="checkbox"/> 其他_____
向受害者說明事件處理結果否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（請註明日期）	
未來改善措施： _____	

處理者：\_\_\_\_\_ 處理日期/時間：\_\_\_\_\_

審核者：\_\_\_\_\_ 審核日期/時間：\_\_\_\_\_

# (一)、職場不法侵害事件處理流程

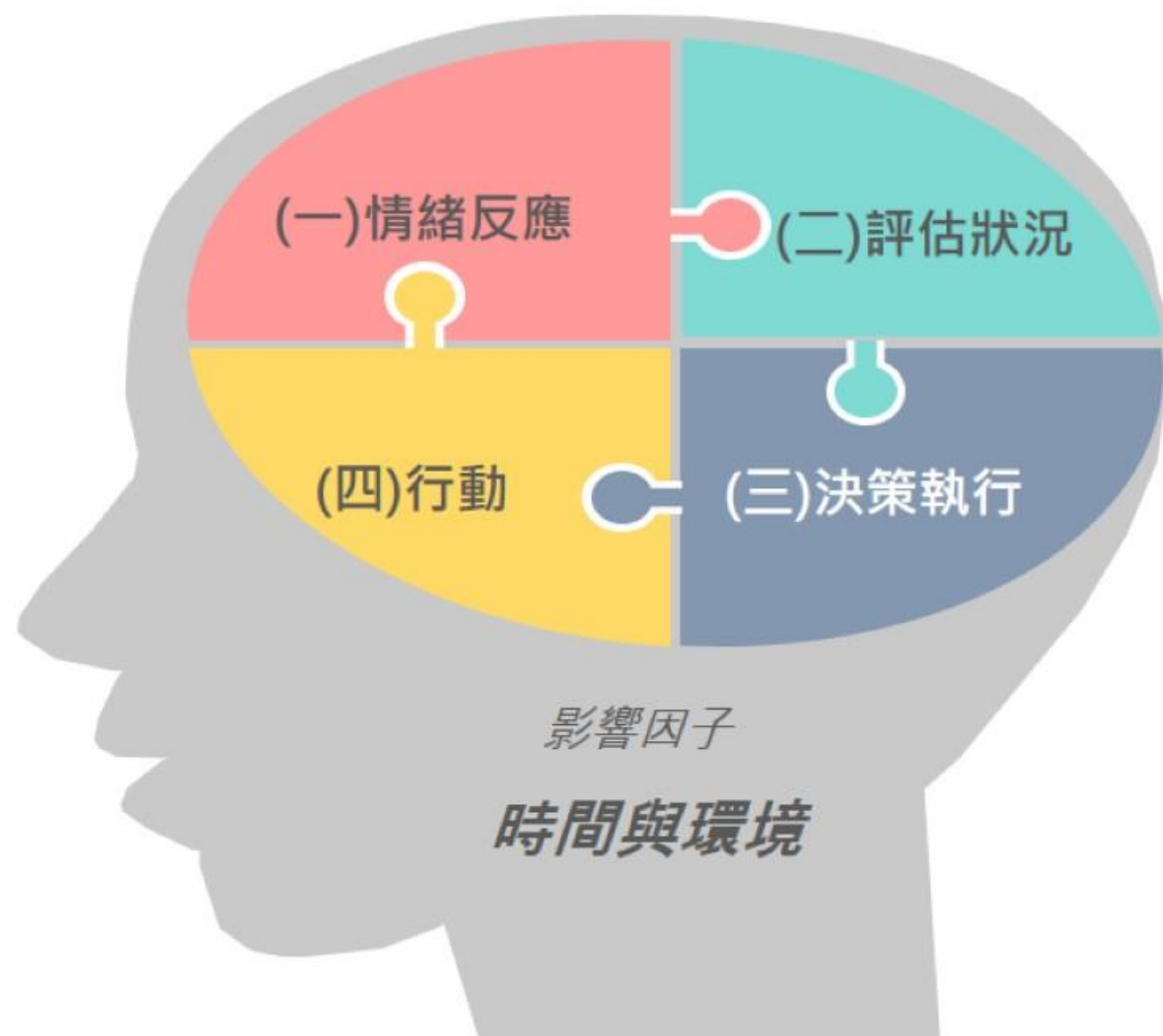
## ■ 不法侵害事件處理流程



註：括號內為建議人員

## (二)、不法侵害行為評估判斷

### ■ 員工遇到職場暴力之可能因應行為：







### (三)、員工遇到職場暴力怎麼辦

- ① 向主管或同事**尋求建議**與支持。
- ② 與加害者**理性溝通**：建議事先，適時表達自身感受。
- ③ 儘可能**蒐證**：儘可能以錄音或任何方式記錄加害者行為，以作為證據。  
。可用手機錄音、錄影、對話截圖或任何具體方式記錄加害者行為作為證據，可先蒐證。
- ④ 思考**自身有無缺失**：可請身邊人誠實評估自身為人與工作表現，找出問題點。
- ⑤ 透過公司**正式申訴管道**，合理解決霸凌事件。


# (四)、職場不法侵害事件處理相關協助資源

## 職場不法侵害事件處理相關協助資源

協助單位	事件處理	查詢/聯絡方式
縣市政府勞工主管機關	就業歧視、勞資爭議案件調解、職場勞動條件、職場性別平等(如:性別歧視、性騷擾、工作平等)。	勞動部職業安全衛生署/地方主管機關一覽表 ( <a href="https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/">https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1465/10084/</a> )
勞動檢查機構	事業單位未採取職業安全衛生法建立危害預防機制與措施	勞動部職業安全衛生署/勞動檢查機構一覽表 ( <a href="https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/">https://www.osha.gov.tw/1106/1164/1165/1169/4314/</a> )
警政機關	涉及公然侮辱、傷害、殺人、妨害名譽、恐嚇、跟蹤騷擾等 遇職場不法侵害事件時，使用「110視訊報案」APP，「視訊報案」結合GPS定位及即時視訊報案功能，能於身處不便出聲之狀況，一鍵即可讓警方掌握使用者即時定位及現場影像，並可與受理員警直接視訊對談。	110 「110視訊報案」APP  iOS系統  Android系統
衛生福利部醫事司	妨礙醫療業務之執行：醫療法為保障醫事人員執業與病患安全，任何人不得以強暴、脅迫、恐嚇或其他非法之方法，妨礙醫療業務之執行。	02-85906666 台灣病人安全通報系統 <a href="https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/">https://www.patientsafety.mohw.gov.tw/</a> 
衛生福利部護理及健康照護司	落實醫療機構設置標準之護理人力配置及保障護理人員執業權益	護理職場爭議通報平台 (02)8590-7123 <a href="https://reurl.cc/k1oGZ9">https://reurl.cc/k1oGZ9</a> 
公務人員保障暨培訓委員會	勞工兼具公務人員身分者之權益保障事項	(02)8236-7000
法律扶助基金會	民、刑法等相關法律諮詢	412-8518全國市話可直撥，手機請加(02)  (02)2322-5255

# (五)、身心健康諮詢及輔導相關協助資源

## 身心健康諮詢及輔導相關協助資源

行政主管單位	相關資源	查詢/聯絡方式
勞動部 勞動福祉退休司	員工協助方案:辦理員工協助方案教育訓練,並提供專家入場輔導服務,協助企業建立員工協助措施,增進員工工作適應及身心健康。	員工協助方案專線02-2596-5573 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/員工協助方案
	工作與生活平衡措施:鼓勵企業推動工作與生活平衡,補助企業辦理員工關懷紓壓課程與友善家庭措施,支持企業營造友善職場。	工作生活平衡專線02-2369-4168 網站:勞動部/業務專區/退休、福祉/工作與生活平衡
衛生福利部 心理健康司	因為面對職場不法侵害、霸凌、生活、學業、工作或其他事件造成情緒困擾、壓力或自殺問題,提供一般輔導、自殺評估,有需要時,亦會轉介醫療單位資訊。	1925安心專線24小時服務 全國社區心理衛生中心 <a href="https://reurl.cc/9GDZRv">https://reurl.cc/9GDZRv</a> 
衛生福利部 國民健康署	辦理職場心理健康促進課程、設置心理諮商室或諮商專線,主動關懷員工,提供促進心理健康衛教資料,辦理暴力危害預防(如:設置申訴管道、訂定職場暴力防止計畫等)。	網站:衛生福利部國民健康署/健康職場資訊網 <a href="https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx">https://health.hpa.gov.tw/hpa/info/certified.aspx</a>
社團法人國際 生命線台灣總會	提供心理諮商輔導及法律諮詢	服務專線:1995
財團法人張老師 基金會	提供心理諮商輔導	服務專線:1980
勞工健康服務 中心	職場不法侵害預防諮詢、職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	勞工健康照護資訊平台 <a href="https://ohsip.osha.gov.tw/">https://ohsip.osha.gov.tw/</a>
財團法人職業 災害預防及重建 中心	職場心理健康及勞動權益等相關資源轉介服務	<a href="https://www.coapre.org.tw/home.html">https://www.coapre.org.tw/home.html</a>

# 四、職場關懷:溝通技巧與互動原則

- 通報及申訴過程:客觀、公平及公正。
- 通報或申訴者隱私:保密。
- 目標:協助介入
- 同理心溝通
- 提供相關資源(例如:申訴資訊/心理諮詢/法務協助相關資源)
- 執行紀錄



## 及早發現-早期介入

- 同仁職場問題及早發現與早期介入，可避免事態擴大和危機發生。

## 終極目標-建構友善職場

- 落實法令規定，確保工作者之工作安全及身心健康。

感謝大家

用心參與