

不法侵害教育訓練



“

講師及課程介紹

”

講師資訊

■學歷：

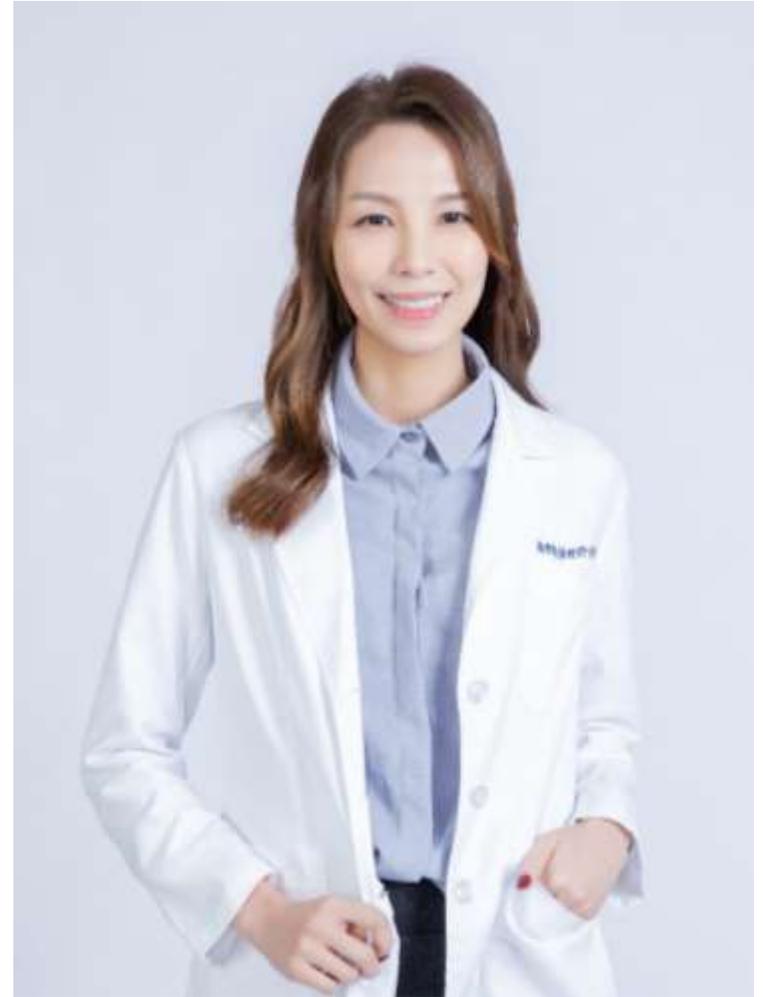
國立聯合大學企業管理研究所

■經歷：

- 中山醫學大學附設醫院職業衛生護理中心主任
- 中山醫學大學附設醫院巡迴健康管理中心主任
- 職護殿堂 創辦人
- 怡安顧問有限公司 負責人
- 衛生福利部豐原醫院 準專科護理師
- 國立聯合大學、中山醫學大學客座講師

■專長：

職業衛生護理、職業安全健康教育訓練、醫療管理、教育訓練規劃、不法侵害與過負荷、人因工程改善計劃、緊急與急救教育訓練



課程重點

- 不法侵害相關法規
- 不法侵害類型
- 常見侵害行為
- 安全衛生設施規則
- 預防流程圖
- 預防執行計畫
- 事件處理流程圖



職場不法侵害相關法規

職業安全衛生法 第6條第2項

雇主義務

雇主對於執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全措施。

勞工申訴

若雇主未依規定採取預防措施，工作者得依職業安全衛生法第39條申訴。

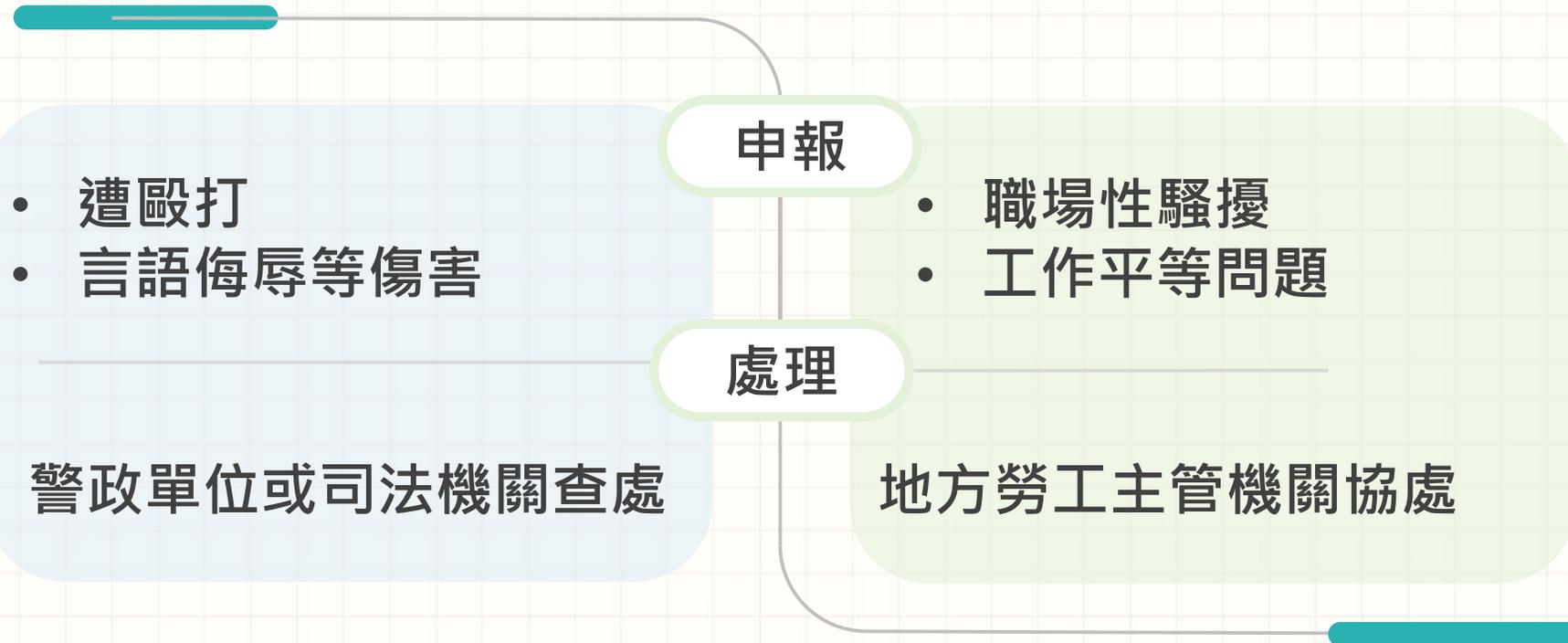
違反罰則

如經調查發現未針對職場暴力訂定相關預防及處置措施，可依法處新臺幣3萬元以上 15萬元以下罰鍰。

遇到不法侵害怎麼辦？

職業安全衛生法 施行細則第11條

不法之侵害由各主管機關或司法機關調查或認定



課程重點

不法侵害相關法規

不法侵害類型

常見侵害行為

安全衛生設施規則

預防流程圖

預防執行計畫

事件處理流程圖



職場不法侵害類型



肢體暴力



心理暴力



跟蹤騷擾



言語暴力



性騷擾

“

恐嚇

將來惡害的告知

VS

威脅

現在的犯罪行為

”

“

性騷擾

VS

稱讚

不尊重與無選擇
負面情緒
權力不對等

尊重與有選擇
正向情緒
權力對等

”

這是不法行為嗎？



這是不法行為嗎？



這是不法行為嗎？



課程重點



不法侵害相關法規



不法侵害類型



常見侵害行為



安全衛生設施規則



預防流程圖



預防執行計畫



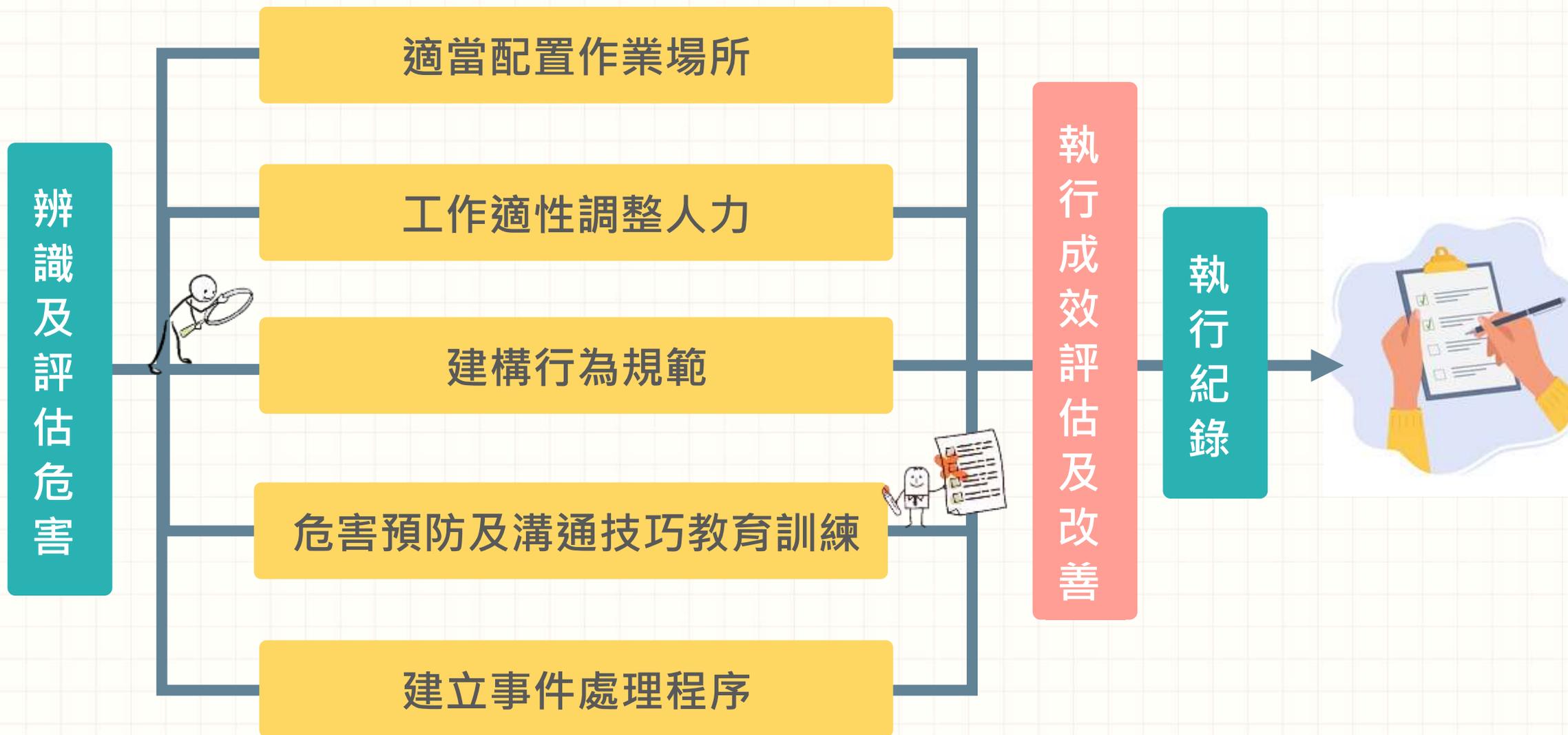
事件處理流程圖





菜鳥的 戰爭

職業安全衛生設施規則



職場不法侵害預防流程



1

2

3

事業單位公告實施計畫，
宣示不法侵害零容忍。

職場不法侵害預防流程

1



2

3

內部與外部
不法侵害辨識與風險評估

職場不法侵害預防流程

1

2

3



風險因應

平時因應

發生時因應

侵害後因應

職場不法侵害預防流程

1

平時因應

- ✓ 作業場所環境檢點與改善
 - ✓ 人力配置與工作設計
 - ✓ 建構反職場不法侵害的組織文化
 - ✓ 依不同對象設計教育訓練課程
 - ✓ 不法侵害事件緊急應變演練
 - ✓ 職場不法侵害事件處理程序
- 個人層次的行為規範
 - 組織層次的行動方針

2

3

職場不法侵害預防流程

1

2

3

發生時因應

- ✓ 職場不法侵害事件處理程序

職場不法侵害預防流程

1

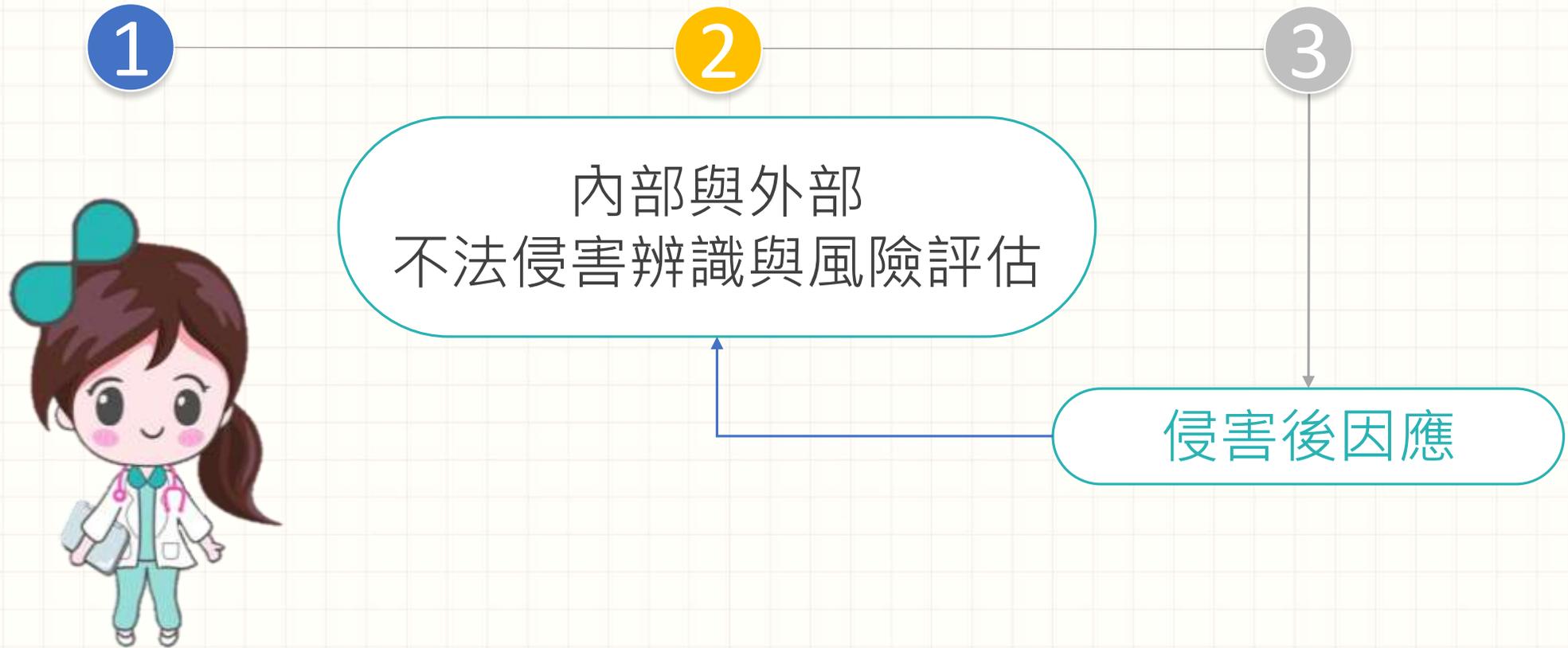
2

3

侵害後因應

- ✓ 受/加害者身心健康追蹤輔導
- ✓ 組織的因應：
檢討不法侵害對組織的影響，風險再
評估及改善

職場不法侵害預防流程



課程重點

- 不法侵害相關法規
- 不法侵害類型
- 常見侵害行為
- 安全衛生設施規則
- 預防流程圖
- 預防執行計畫
- 事件處理流程圖



職場不法侵害預防執行計畫



預防 執行計畫

建構行為規範

辨識及評估危害

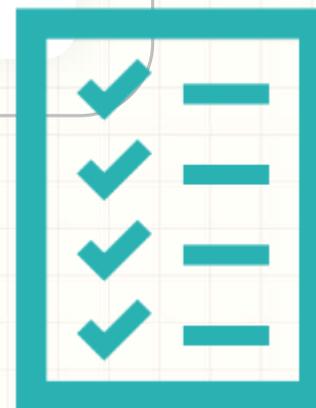
辦理危害預防及溝通技巧教育訓練

適當配置作業場所

職場不法侵害預防執行計畫

建構行為規範

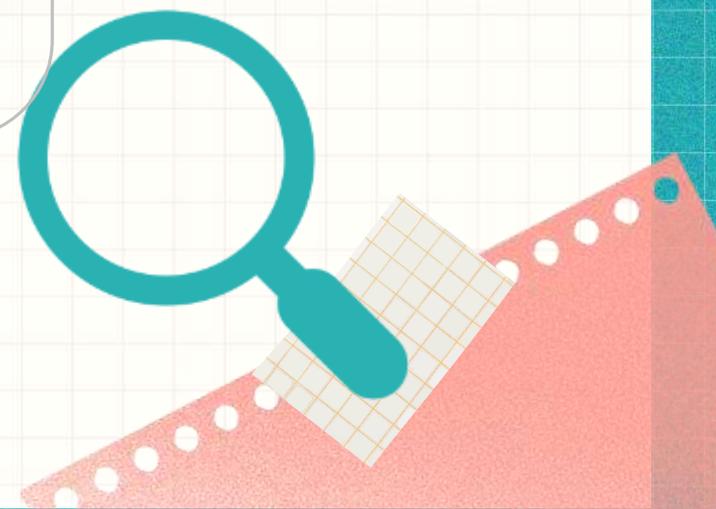
- 公開宣示禁止工作職場暴力
- 訂定安全衛生工作守則



職場不法侵害預防執行計畫

辨識及評估危害

- 辨識風險族群
- 辨識具高風險族群特徵
- 評估危害



職場不法侵害預防執行計畫

辦理危害預防及溝通技巧教育訓練

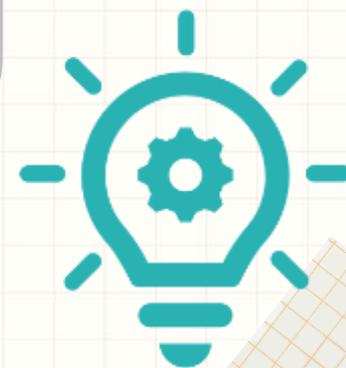
- 為工作者及單位主管辦理教育訓練
- 為單位主管增加辦理教育訓練



職場不法侵害預防執行計畫

適當配置作業場所

- 挖掘組織內發生的暴力類型與工作位置。
- 強化相關的因應措施。



課程重點

- 不法侵害相關法規
- 不法侵害類型
- 常見侵害行為
- 安全衛生設施規則
- 預防流程圖
- 預防執行計畫
- 事件處理流程圖



3步驟處理職場不法侵害



1

工作者疑似遭遇職場不法侵害事件

A 立即處理

- 內部暴力，通知部門主管。
- 外部暴力，通知警衛或向警察單位報案。

B 同步處理

- 撥打申訴專線或通報申訴專用電子信箱。
- 協助受害者安置或就醫。



3步驟處理職場不法侵害

2 24hr內填寫職場遭受不法侵害通報表

A 通知最高階主管組成處理小組

工作調整建議 · 心理輔導 · 醫療協助

B 勞工健康服務專業人員後續追蹤與關懷

工作調整建議 · 心理輔導 · 醫療協助

C 雙方協助處理

法律協助 · 內部懲處 · 工作調整

3步驟處理職場不法侵害

3

檢討籲改善相關預防措施

紀錄儲存

執行處置結果與相關紀錄歸檔。

檔案留存至少需保留三年。



不法觀念及問卷填寫及分析



職場不法侵害防治計畫作業規範

文件編號： HS-H-002
版 次： 第 1.1 版
總 頁 數： 共 20 頁
制訂日期： 111年10月13日
修訂日期： 113年05月22日

編號	HS-H-002	職場不法侵害防治計畫作業規範	內容	<input checked="" type="checkbox"/> 本文 <input type="checkbox"/> 附件
版次	1 - 1		頁次	1 / 20

1.0 目的：
為防止影響員工身心健康之職業安全衛生危害，並避免職場上遭受主管或同事利用職務或地位上的優勢予以不當之對待，或遭受顧客、服務對象、其他相關人士之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件，故參考勞動部「職場不法侵害或就業歧視等相關法令規章」及內政部「跟蹤騷擾防治法」訂定本計劃，以採取必要之安全衛生措施預防職場不法侵害。

2.0 政策：
為防止員工因執行職務，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，本公司對各種職場不法侵害採取「零容忍」原則，並建立安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之職場文化。

3.0 計畫範圍

3.1 範圍：

3.1.1 職場不法侵害：執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害。
(一) 發生於權力不對等的社會關係，即加害者與被害者處於上對下的關係。
(二) 除上司對下屬的不對等關係之欺凌外，也可能來自權力對等的同事，或客戶以及陌生人。

3.1.2 評估可能或已經出現下列五種不法侵害時，經申訴或通報即啟動本計畫。
(一) 肢體不法侵害：毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
(二) 心理不法侵害：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。
(三) 語言不法侵害：恐嚇、干擾、歧視等。
(四) 性騷擾：不當的性暗示與行為等。
依公司『工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒規範』規定辦理。
(五) 跟蹤騷擾：監視觀察、尾隨接近、不當追求、妨害名譽、通訊騷擾、歧視貶抑等。

3.2 適用對象：就業場所內所有工作者均用之。
(一) 內部：發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
(二) 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客戶、承包(攬)商、其他相關人士等。

4.0 業務權責

4.1 公司負責人

(一) 向公司所有員工公開宣示本公司內禁止職場不法侵害之書面聲明，並張貼至公佈欄。
(二) 負責監督本計畫是否依規定執行。
(三) 與勞方代表共同審核本計畫內容。

職業安全衛生政策宣示

**本分處
深知防範危險與消除災害之重要,為建構組織安全文化,維護同仁安全與健康·
宣導和輔導承攬廠商落實安全衛生管理積極努力達成零災害之重要目標以提
升國際形象·承諾事項如下:**

**遵守職安法規;保障安全健康
重視職場安衛;落實職場紀律
充份輔導溝通;提昇安全意識**

**珍惜勞工生命;加強訓練宣導
推動自主管理;加強稽核檢查
績效持續改善;邁向永續發展**



禁止工作場所職場暴力之書面聲明



本院為保障所有工作者在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本院之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本院員工、家屬或其他人對本院工作者有職場暴力之行為。



一、職場暴力的定義：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。



二、職場暴力行為的樣態：

- (一) 肢體暴力：如毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
- (二) 心理暴力：如威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。
- (三) 語言暴力：如霸凌、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：監視觀察、尾隨接近、不當追求、妨害名譽、通訊騷擾、歧視貶抑等。

三、員工遇到職場暴力怎麼辦：

- (一) 向同事尋求建議與支持。
- (二) 與加害者理性溝通，表達自身感受。
- (三) 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。
- (四) 盡可能以錄音或任何方式記錄加害者行為做為證據
- (五) 向公司提出申訴。



四、本院所有員工均有責任協助確保免於職場暴力之工作環境，任何人目睹及聽聞職場暴力事件發生，都應立即通知本司勞安室員工申訴窗口專線，接獲申訴後會採取保密的方式進行調查，若被調查屬實者，將會進行懲處。

五、本院絕對禁止對申訴者、通報者或協助調查者有任何報復之行為，若有，將會進行懲處。

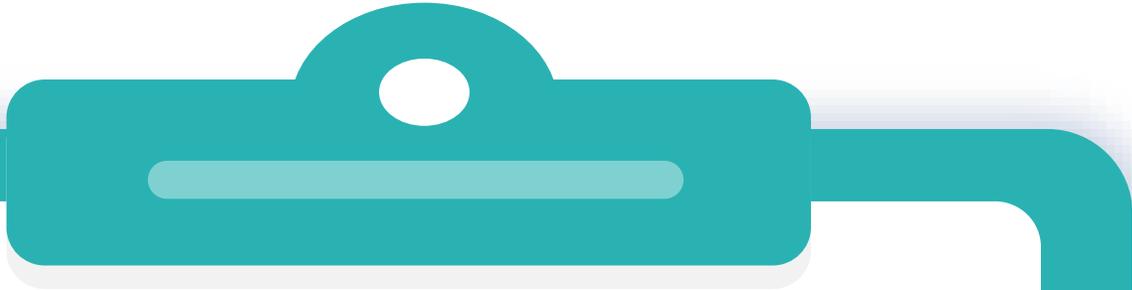


六、鼓勵本院工作者均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，但如需要額外協助，本院亦將盡力協助提供。



單位部門主管

- (一) 配合本計畫填寫「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(附表一)及「職場不法侵害行為自我檢視檢核表」(附表四)。
- (二) 依風險評估結果，強化工作場所的規劃策略，提供必要之保護措施及工作適性安排。
- (三) 辨識與評估高風險族群，並對潛在風險族群同仁進行個案管理。
- (四) 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。



輕度 傷害

- (1) 表皮受傷、輕微割傷、瘀傷
- (2) 不適合刺激，如頭痛等暫時性的病痛
- (3) 言語上騷擾，造成心理短暫不舒服

中度 傷害

- (1) 割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折
- (2) 造成上肢異常及輕度永久性失能
- (3) 遭受言語或肢體騷擾，造成心理極度不舒服。



嚴重 傷害

- (1) 截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害
- (2) 其它嚴重縮短生命及急性致命傷害
- (3) 遭受言語或肢體騷擾，可能造成精神相關疾病。

可能性等級之區分

(一)可能發生：一年可能會發生一次以上。

(二)不太可能發生：至少一至十年之內，可能會發生一次。

(三)極不可能發生：至少十年以上，才會發生一次

風險評估矩陣表

表一 簡易風險等級分類

風險等級		嚴重性		
		嚴重傷害	中度傷害	輕度傷害
可能性	可能	高度風險	高度風險	中度風險
	不太可能	高度風險	中度風險	低度風險
	極不可能	中度風險	低度風險	低度風險

社工機構職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表

單位／部門：_____ 評估人員/評估日期：_____

受評估之場所：_____ 審核人員/審核日期：_____

場所內工作型態及人數：_____

潛在風險(不法侵害情境) ^{註1}	是	否	潛在不法侵害風險 類型 (肢體/語言/ 心理/性騷擾) ^{註2}	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
是否有機構外之人員(案主、案主親友、服務使用者)因其行為無法預知，可能成為本機構勞工之職場暴力風險來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
是否有已知工作會接觸有犯罪紀錄或暴力史之案主或服務使用者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否為單獨作業(家訪)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工是否需在深夜或凌晨工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工是否需於較陌生之環境工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否為直接面對案主或服務使用者之第一線服務工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否會與有酗酒、毒癮或精神疾病史之案主或服務使用者接觸	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工之工作是否會與有身體、心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

潛在風險(不法侵害情境) ^{註1}	是	否	潛在不法侵害風險 類型(肢體/語言/ 心理/性騷擾) ^{註2}	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
理或智能障礙者之案主接觸								
勞工之工作是否需接觸絕望、恐懼或亟需被關懷照顧者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
勞工中是否有自行通報因私人關係遭受暴力威脅者或為已為家庭暴力受害者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
新進社工人員是否有尚未接受職場暴力預防教育訓練者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境中是否有讓加害者隱藏的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境是否有空間擁擠或照明設備不足之問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作環境是否有相關人員進出管制措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
工作場所(含家訪)是否位於交通不便的偏遠地區	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
離開工作場所後,是否可能遭遇因執行職務所致之暴力行為	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

註：1.潛在風險為列舉，事業單位可自行依需求或參考衛生福利部社會工作人員人身安全維護手冊內容增列。

2.潛在不法侵害風險類型以大歸類分為肢體、語言、心理及性騷擾，事業單位可自行細歸類。

簡易風險等級分類與風險評估方式說明(同附錄一)

職業安全衛生單位人員

擬訂並規劃本計畫、協助進行危害辨識及風險評估，並依評估結果協助改善及管理措施。

臨場健康服務之醫師及護理人員協助因遭受職場不法侵害受傷之工作者，提供相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。

人事單位

(一) 協助本計畫之規劃、推動與執行，並協助遭受職場不法侵害之申訴處理。

(二) 確保所有人員了解各自承擔之義務及責任。

(三) 辦理教育訓練。

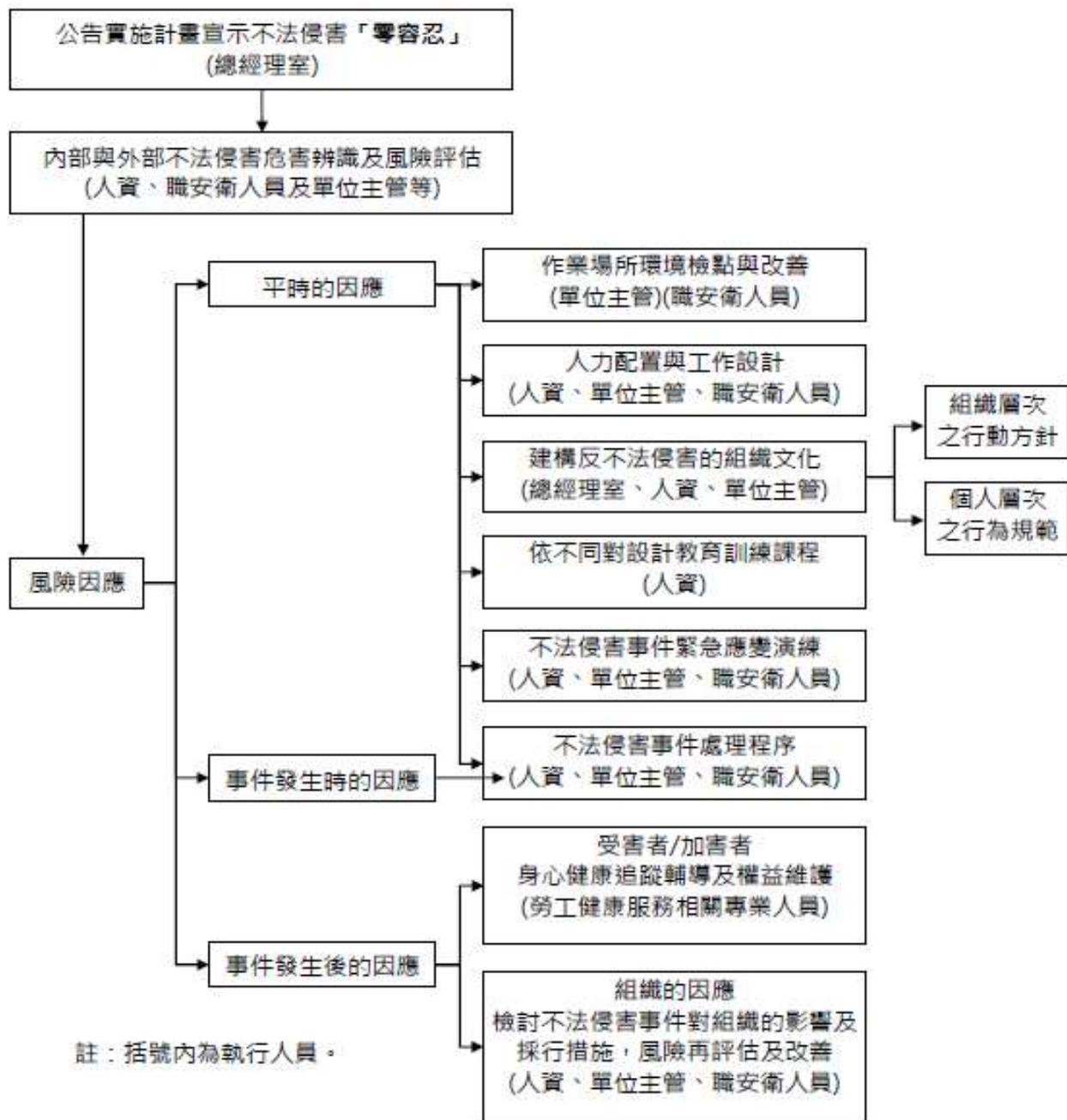
(四) 有人事調動與人事終止聘僱告知作業時，負責提供必要保護措施。

員工



員工

- (一) 必要時配合填寫職場不法侵害之相關問卷。
- (二) 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- (三) 配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。

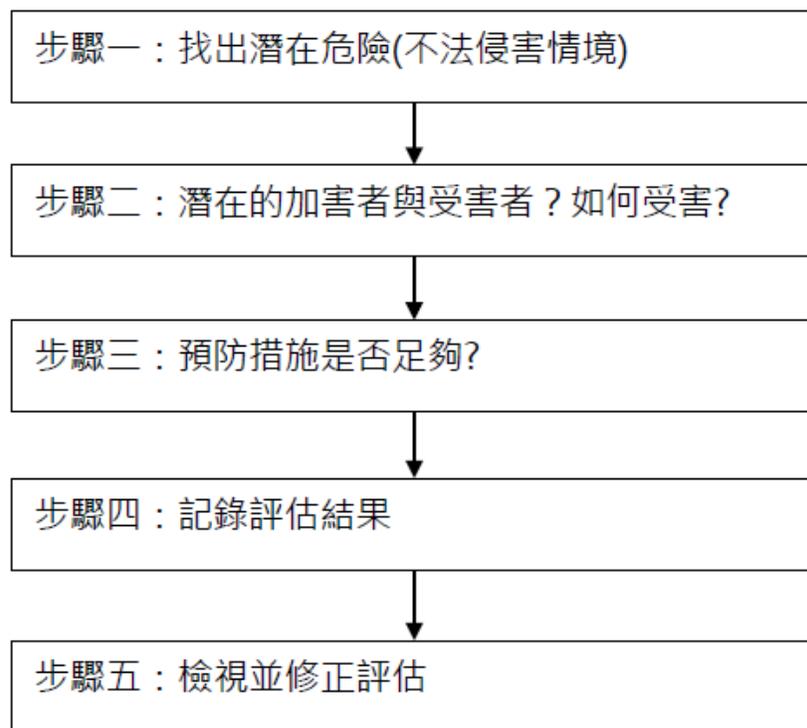


5.1 辨識與評估危害

(一) 危害辨識：

每個工作場所皆有可能遭遇暴力之風險，風險評估方式由部門主管或指派專人填寫「職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表」(附件一)，定期每一年重新評估一次，如『圖二 評估危害步驟圖』。

圖二 評估危害步驟圖



適當配置作業場所

為預防職場不法侵害之發生，針對單位內之作業場所配置，透過物理環境、工作場所設計與行政管理進行檢點與改善，記錄於「職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表」(附件二)每年評估一次。



職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表 1-2

「物理環境」方面

單位/處所：_____ 作業內容：_____ 檢點日期：_____

環境相關因子	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善 之措施	建議可採行之措施
噪音			保持最低限噪音(宜控制於60分貝以下),避免刺激勞工、訪客之情緒或形成緊張態勢
照明			保持室內、室外照明良好,各區域視野清晰,特別是夜間出入口、停車場及貯藏室。
溫度			在擁擠區域及天氣燥熱時,應保持空間內適當溫度、濕度及通風良好;消除異味。
濕度			
通風狀況			
建築結構			維護物理結構及設備之安全。
相關使用之設備			

註：本表各項環境相關因子與建議可採行措施，可依就業場所特性修正與增列。

檢點人員：_____ 單位主管：_____

職業安全衛生人員：_____ 勞工健康服務醫護人員：_____

人資/總務或其他部門人員：_____ 該單位/處所之勞工代表：_____

職場不法侵害預防之作業場所環境檢點紀錄表 2-2

「工作場所設計/行政管理控制」方面

單位/處所: _____ 作業內容: _____ 檢點日期: _____

場所位置	現況描述 (含現有措施)	應增加或改善之措施	建議可採行之措施
【工作場所設計】 通道(公共通道或員工停車場等區域)			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 盡量減少對外通道分歧。 ◇ 設門禁系統,員工停車場以通行證識別。 ◇ 員工停車場應盡量緊鄰工作場所。 ◇ 廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示,方便運用及有適當維護。
工作空間			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 應設置安全區域並建立緊急疏散程序。 ◇ 工作空間內宜有兩個出口。 ◇ 辦公傢俱之擺設,應避免影響出入安全,傢俱宜避免無銳角,盡可能固定。 ◇ 減少工作空間內出現可以作為武器的銳器或鈍物,如花瓶等。 ◇ 保全人員定時巡邏或安裝監控系統,加強工作場所之安全監視。 ◇ 工作場所內之損壞物品,如燒壞的燈具及破窗,應及時修理。
服務櫃台			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 有金錢業務交易之服務櫃台可裝設防彈或防碎玻璃,並另設置退避空間。 ◇ 安裝靜音式警報系統並與警政單位連線。
服務對象或訪客等候空間			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 安排舒適座位,準備雜誌、電視等物品,降低等候時的無聊感、焦慮感。
室內外及停車場			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 安裝明亮的照明設備。
高風險位置			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 安裝安全設備,如警鈴系統、緊急按鈕、24小時閉路監視器或無線電話通訊等裝置,並有定期維護及測試。 ◇ 警報系統如警鈴、電話、哨子、短波呼叫器,應提供給顯著風險區工作的勞工使用,或事件發生時能發出警報並通知同仁且求助。 ◇ 為避免警報系統激怒加害者,宜使用靜音式警報系統。
【行政管制措施】 門禁/進出管制 公共/工作區域管制			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 接待區域應有「訪客登記」進行管制措施。 ◇ 未使用的門予以上鎖,防止加害人進入及藏匿,惟應符合消防法規。 ◇ 劃分公共或作業區域,配戴識別證以控管人員進出避免未獲授權之人士擅自進出。

註:本表各項環境相關因子與建議可採行措施皆可依工作場所特性修正與增列。

檢點人員: _____ 單位主管: _____

職業安全衛生人員: _____ 勞工健康服務醫護人員: _____

人資/總務或其他部門人員: _____ 該單位/處所之勞工代表: _____

職場不法侵害預防之作業場所檢點紀錄表

「適性配工與工作設計」方面

單位/處所: _____ 檢點日期: _____

檢點項目	作業內容 含預防措施現況描述	應增加或 改善相關措施	建議可採行之措施
【適性配工】 同時面對大量訪客 從事作業人數:			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 配置保全人員 ◇ 提供勞工自我防衛工具
單獨作業或夜間工作 從事作業人數:			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 強化人員緊急應變能力 ◇ 提供勞工自我防衛工具
需在不同作業場所移動 從事作業人數:			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 配置保全人員 ◇ 明確規定移動流程
勞工舉報有遭受不法侵害威脅恐嚇者 從事作業人數:			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 配置保全人員 ◇ 與他人協同作業
【工作設計】 需與公眾接觸之服務			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 簡化工作流程 ◇ 減少工作者與服務對象於互動過程之衝突
工作單調重複或負荷過重			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 排班應取得勞工同意並保有規律性 ◇ 避免連續夜班、工時過長或經常性加班累積工作壓力。
其他職場友善措施			<ul style="list-style-type: none"> ◇ 允許適度的勞工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。 ◇ 於職場提供勞工社交活動或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。

註：本表各檢點項目與建議可採行措施可自行依作業場所特性修正與增列。

檢點人員: _____ 單位主管: _____

職業安全衛生人員: _____ 勞工健康服務醫護人員: _____

人資/總務或其他部門人員: _____ 該單位/處所之勞工代表: _____

建構行為規範

各單位主管應填寫「職場不法侵害行為自我檢視檢核表」

(附件四)進行自評，如職務調動需重新自評一次；本公司員工均有

責任協助確保免於職場暴

或聽聞職場暴力事件發生可

公司接獲申訴後會採取保密

被調查屬實者，依本公司工

措施申訴及懲戒辦法進行懲罰。



力之工作環境，任何目睹

提出申訴進行通報，

方式進行調查，若

作場所性騷擾防治

職場不法侵害行為自主檢視檢核表

單位：

填表人：

評估日期：

職場不法侵害行為自主檢核項目-主管層級

- 否 是 持續在工作上吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
- 否 是 總是批評並拒絕看見工作者的貢獻或努力，也持續地否定部屬的存在與價值。
- 否 是 總是試圖貶抑工作者個人、職位、地位、價值與潛力。
- 否 是 在職場中被特別挑出來負面地另眼看待、孤立，對其特別苛刻，用各種小動作或方式欺負工作者。
- 否 是 以各種方式鼓動同事孤立被霸凌者、不讓其參與重要事務或社交活動，將其邊緣化，忽視、打壓排擠等。
- 否 是 在他人面前輕視或貶抑工作者。
- 否 是 在私下或他人面前對工作者咆哮、羞辱或威脅。
- 否 是 給工作者過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給工作者任何事做。
- 否 是 剽竊工作者的工作成果或聲望。
- 否 是 讓工作者的責任增加卻降低其權力或地位。
- 否 是 無正當理由不准工作者請假。
- 否 是 不准工作者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- 否 是 給予工作者不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給予其他任務以阻礙其前進。
- 否 是 突然縮短交件期限，或故意不通知工作者工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- 否 是 將工作者所說或做的都加以扭曲與誤解。
- 否 是 用不是理由的理由且未經調查而對工作者犯下的輕微錯誤給予過當處罰。
- 否 是 在未犯錯的情形下要求工作者離職或退休。
- 否 是 不斷要求工作者處理非公務之私事，工作者如拒絕則遭處罰。

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.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>)

透過 www.kahoot.it 加入
或使用 Kahoot! 應用程式

遊戲 PIN 碼：

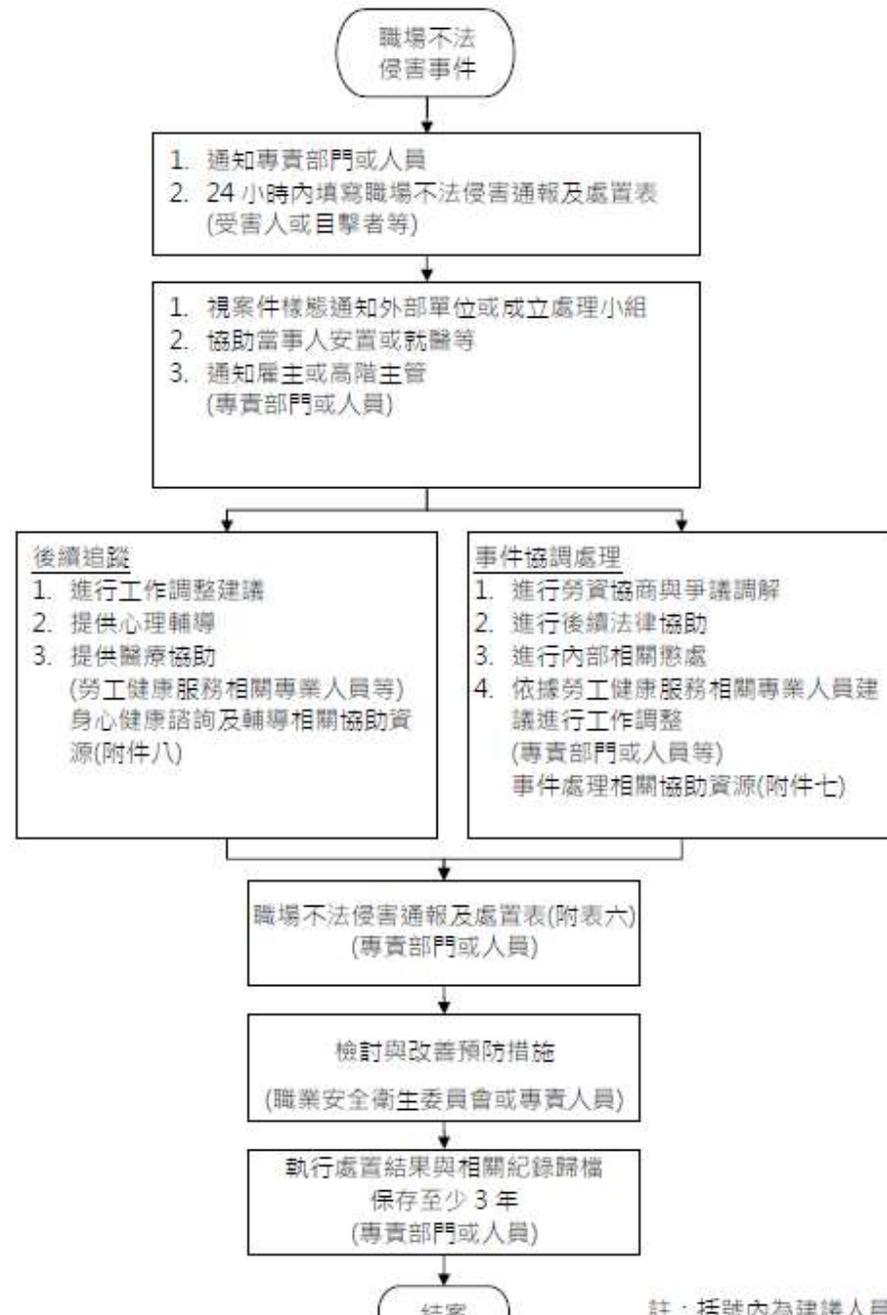
187 588



Kahoot!
at work

正在等待玩家...

圖三 職場不法侵害預防流程圖



註：括號內為建議人員



建立事件處理程序

員工疑似遭受不法侵害時，可向單位主管或申訴單位申訴，其內容摘要如下：

申訴或通報



申訴時應具名，需填寫「職場不法侵害通報及處置表」(附件六)，如內容記載不完全，則退回該申訴表由申訴人修正後再予受理並依被申訴人職位陳報單位主管處理

。

職場不法侵害通報及處置表

類別	<input type="checkbox"/> 肢體暴力侵害 <input type="checkbox"/> 語言暴力侵害 <input type="checkbox"/> 心理暴力侵害 <input type="checkbox"/> 跟蹤騷擾事件 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 其他：						
	發生日期：		時間：		發生地點：		
受害者				加害者			
姓名或特徵		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	姓名或特徵		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
聯絡電話		出生年月日		聯絡電話		出生年月日	
聯絡地址				聯絡地址			
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位： <input type="checkbox"/> 外部人員				<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬單位： <input type="checkbox"/> 外部人員			
事實內容	發生原因及過程						
	造成傷害 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，請填姓名：	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：				
請求事項	(對事件處理之期待與要求)						
相關證據	(請條列附件，並檢附之；無者免填)						
通報人：		<input type="checkbox"/> 同申請人，免填。		通報日期/時間：			
服務單位：		聯絡電話：		年 月 日		時間：	

職場不法侵害處置表

受理日期/時間	年 月 日 時間：	調查期間	
參與調查人員	<input type="checkbox"/> 外部人員： _____ <input type="checkbox"/> 內部人員： _____		
處置情形	傷害者需是否醫療處置： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	事發後雙方是否已調解： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是	
各造說明發生經過 與不法侵害原因 (可舉證相關事證)	受害者：		
	加害者：		
	目擊者：		
	調查結果：		
受害者安置情形	<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：		
加害者懲處情形	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： 外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦 <input type="checkbox"/> 自行離開		
向受害者說明事件處理結果否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 (說明日期/時間)：			
未來改善措施：			

處理者(處理時間/日期)：

審核者(審核日期/時間)：

職場不法侵害預防措施查核及評估表

單位/部門: _____

檢核/評估日期: _____

項目	檢核重點	結果	修正相關 控制措施 (改善情形)
辨識及評估危害	<input type="checkbox"/> 組織 <input type="checkbox"/> 個人因素 <input type="checkbox"/> 工作環境 <input type="checkbox"/> 工作流程		
適當配置作業場所	<input type="checkbox"/> 物理環境 <input type="checkbox"/> 工作場所設計		
依工作適性適當調整人力	<input type="checkbox"/> 適性配工 <input type="checkbox"/> 工作設計		
建構行為規範	<input type="checkbox"/> 組織政策規範 <input type="checkbox"/> 個人行為規範		
辦理危害預防及溝通技巧訓練	<input type="checkbox"/> 教育訓練場次 <input type="checkbox"/> 教育訓練內容 <input type="checkbox"/> 情境模擬、演練 <input type="checkbox"/> 製作手冊或指引並將之公開		
建立事件處理程序	<input type="checkbox"/> 建立申訴或通報機制 <input type="checkbox"/> 通報處置 <input type="checkbox"/> 每位同仁清楚通報流程 <input type="checkbox"/> 相關資源連結 <input type="checkbox"/> 紀錄		
執行成效之評估及改善	<input type="checkbox"/> 定期審視評估成效 <input type="checkbox"/> 相關資料統計分析 <input type="checkbox"/> 事件處理分析 <input type="checkbox"/> 報告成果 <input type="checkbox"/> 紀錄		
其他事項			

註：檢核重點可依需求增列。

評估人員：_____

單位主管：_____

案例分享



案例一

爆料



違反個人資料保護法案件

按個人資料，係指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料

。

案例二

追球

違反跟蹤騷擾法案件

本法所稱跟蹤騷擾行為，指以人員、車輛、工具、設備、電子通訊、網際網路或其他方法，對特定人反覆或持續為違反其意願且與性或性別有關之下列行為之一，使之心生畏怖，足以影響其日常生活或社會活動：

違反跟蹤騷擾法案件

- 一、監視、觀察、跟蹤或知悉特定人行蹤。
- 二、以盯梢、守候、尾隨或其他類似方式接近特定人之住所、居所、學校、工作場所、經常出入或活動之場所。
- 三、對特定人為警告、威脅、嘲弄、辱罵、歧視、仇恨、貶抑或其他相類之言語或動作。
- 四、以電話、傳真、電子通訊、網際網路或其他設備，對特定人進行干擾。

違反跟蹤騷擾法案件

五、對特定人要求約會、聯絡或為其他追求行為。

六、對特定人寄送、留置、展示或播送文字、圖畫、聲音、影像或其他物品。

七、向特定人告知或出示有害其名譽之訊息或物品。

八、濫用特定人資料或未經其同意，訂購貨品或服務。





感謝聆聽





感謝一路有你

At the moment of commitment the entire universe
conspires to assist you

中山附醫職業衛生護理中心
侯怡岑