

# 心理壓力造成職業疾病防治- 職業安全衛生法新制與職場霸凌

115.10.30 主講人：陳玉芳

# 陳玉芳簡介/經歷

|    | 內 容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 現職 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 國立臺灣大學醫學院附設醫院新竹臺大分院/組長</li><li>• 職業安全衛生署醫療保健服務業職業安全衛生促進會/會長</li><li>• 嘉南藥理大學職業安全衛生系/兼任講師</li></ul>                                                                                                                                                                                        |
| 資格 | <ul style="list-style-type: none"><li>• 專門技術人員高等考試工業安全技師</li><li>• 勞委會技能檢定勞工安全管理甲級技術士</li><li>• 甲級毒化物專業技術管理人員執照</li><li>• 消防安全設備設計監造暫行執業證書</li><li>• 消防安全設備裝置檢造暫行執業證書</li><li>• 危險性工作場所製程安全評估訓練課程合格</li><li>• 事業單位安全衛生自護制度輔導及評鑑員訓練</li><li>• 教育部審定講師</li><li>• 臺灣職業安全衛生管理系統技術專家</li><li>• 勞動部職場霸凌調查專業人才資料庫-職場霸凌防治調查專業人士</li></ul> |

# 大綱



## • 前言

- 職場心理健康概論
- WHO 2022職場心理健康指南重點概述
- 職場霸凌防治法規重點
- 重點結論及參考資料

# 前言

- ILO第190號《暴力與騷擾公約》內容大綱
- ILO第190號公約（ Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190) ），是國際勞工組織（ ILO ）於2019年通過的國際勞動公約，全名為《消除工作世界中的暴力與騷擾公約》。
- 這項公約的核心精神是：每個人都有權享有免於工作世界中暴力與騷擾的環境，包括性別暴力與性騷擾。
- 它不只關注肢體暴力，也涵蓋心理、性及經濟方面的傷害，並強調雇主、政府及相關組織應共同建立預防與處理機制。

# 大綱

- 前言



- **職場心理健康概論**

- WHO 2022職場心理健康指南重點概述

- 職場霸凌防治法規重點

- 重點結論及參考資料

# ■ 為什麼現在要談「職業心理健康」？

## 國際趨勢的核心轉變

### 從個人問題→工作風險

心理健康不只看個人韌性，也看工作設計、負荷、支持、關係與管理方式。

### 從福利 → 職安義務

ISO 45003 與多國法規把心理社會風險納入職安衛管理系統。

### 從申訴 → 預防文化

反霸凌不只設申訴管道，更強調主管責任、早期辨識與安全通報。

## 心理社會危害常見來源

工作量 / 工時 / 輪班

角色不清 / 組織變革

低控制感與資源不足

人際衝突 / 霸凌 / 暴力

缺乏支持與公平感

創傷事件與高情緒勞務

# ■ 國際政策脈絡：心理健康成為職安衛主題

- 趨勢重點：
- 把「心理健康」視為與物理安全同等重要的管理責任，並與反霸凌、暴力預防、組織公平及員工參與連結。



資料來源：ILO C190；ISO 45003:2021；WHO mental health at work；Safe Work Australia；EU-OSHA Healthy Workplaces Campaign

## ■ 國際趨勢

- 趨勢一：從「紓壓活動」到「工作設計改善」
- 趨勢二：反霸凌從「申訴處理」走向「主動預防」
- 趨勢三：用數據追蹤「心理安全」與改善成效

# 大綱

- 前言
- 職場心理健康概論
-  • **WHO 2022職場心理健康指南重點概述**
- 職場霸凌防治法規重點
- 重點結論及參考資料

# WHO 2022 職場心理健康指南

## 重點概述：

從「風險辨識」到「組織介入、管理者訓練、員工支持與重返工作」

## 為什麼職場心理健康需要被管理？

心理健康不只是個人狀態，也會影響工作能力、組織運作與社會經濟成本

**15%**

成人工作者可能有常見精神障礙

**1 兆美元**

全球每年估計損失

### 工作能力受損

生產力、績效、安全工作能力與留任都會受到影響。

### 組織成本增加

出席率下降、缺勤與流動，都會推升管理成本。

# 社會心理風險：不是只有「個人抗壓性」

WHO將職場心理健康危害連結到工作內容、組織設計、環境、人際與家庭-工作介面

**解讀重點：** 先看「工作系統」是否設計不良，再討論個人調適～

## 工作內容 / 任務設計

缺乏多樣性、意義或高度不確定

## 工作量與步調

過量、過低、時間壓力

## 工作行程

輪班、夜班、長工時、彈性不足

## 控制與參與

低參與、工作量無法掌控

## 環境與設備

空間、光線、噪音等環境狀況

## 組織文化與功能

溝通不佳、支持不足、改組競爭

## 人際關係

主管關係不佳、騷擾、霸凌

## 角色與職涯 / 家庭介面

角色模糊、衝突與照顧責任



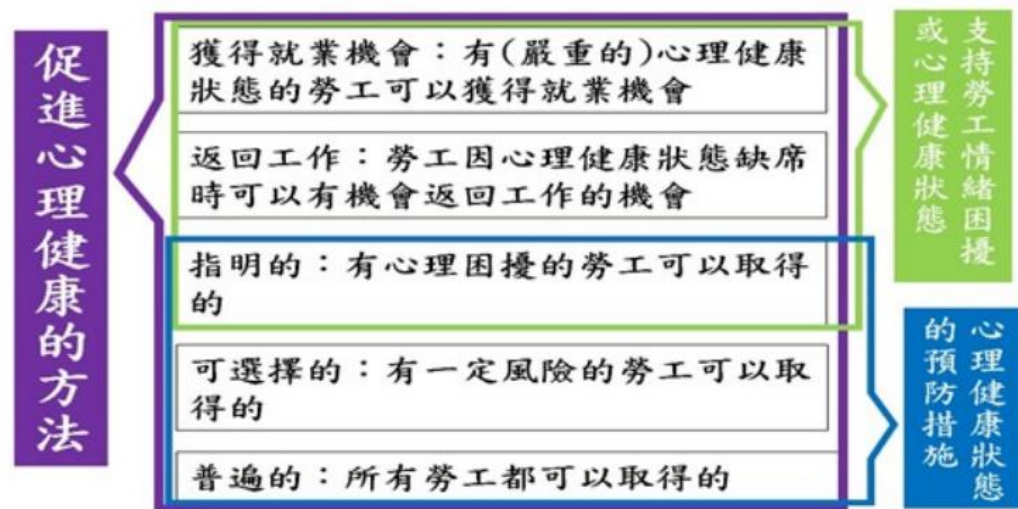
# WHO介入架構：依風險層級提供不同支持

普遍性預防、選擇性支持、指明性介入，並兼顧重返工作與就業機會

解讀重點：普遍性、可選擇性、指明性與復工支持，對應不同風險與狀態。

## 介入對象從所有人到高風險者

- **普遍性**：所有勞工都可取得心理健康促進與預防措施
- **可選擇性**：具一定風險者，可取得更具針對性的協助
- **指明性**：已出現心理困擾者，提供明確支持與照護
- **重返工作**：缺勤後協助復工，降低症狀與缺勤天數
- **就業包容**：支持嚴重心理健康問題者獲得與維持工作



圖一 職場心理健康指南包含的介入措施

# 五類建議：從制度、主管、員工到個別支持

WHO建議的介入措施可視為一套職場心理健康管理組合

- |    |         |                                 |
|----|---------|---------------------------------|
| 01 | 組織介入    | 用參與性方法改善社會心理風險，減少情感困擾並改善工作結果。   |
| 02 | 管理者訓練   | 提升主管對心理健康的知識、態度與支持行為，改善員工求助。    |
| 03 | 員工訓練    | 提升心理健康素養與認知，降低污名化態度。            |
| 04 | 個人介入    | 壓力管理、正向心理、休閒與運動，如阻力訓練、有氧、步行、瑜伽。 |
| 05 | 復工與就業支持 | 缺勤後提供臨床照護；以恢復為導向，支持就業與經濟包容。     |



# 有利環境：把心理健康放進管理系統

指南指出，政府、雇主與利害關係人協作，可讓職場心理健康改善更有持續性

管理重點：不是單點活動，而是政策、資源、參與、證據與合規形成的循環。

## 領導與承諾

納入政策與治理

## 資金與資源

預算與服務支持

## 工作權與非歧視

落實公平與包容

## 整合職安衛

納入現有OSH系統

## 員工參與

與代表和經驗者協商

## 證據與法遵

依最新證據與法規執行

# ISO 45001 / 45003：可作為企業內風險評估的共同語言

WHO指南可與職安衛管理系統交互參考，將社會心理危害納入辨識、評估與控制

## ISO 45001 6.1.2

危害辨識需考量工作安排方式、工作量、工作時數、欺騙、騷擾與霸凌，以及組織領導與文化。

## ISO 45003

提供辨識社會心理危害、評估風險與採取控制措施的指導綱要。

## WHO 指南

聚焦心理健康促進、預防風險、支持有心理健康問題者參與工作。



# 轉化為企業內推動：建立「分層支持」流程

建議將既有保護計畫、關懷信、講座、轉介與追蹤，串成可管理的閉環

核心原則：先改善工作系統，再提供個人支持；兩者並行才容易有長期成效。

- 1 盤點風險** 過勞壓力問卷、單位壓力分布、職場不法侵害事件趨勢
- 2 分層管理** 一般員工、中高風險、已有困擾或需復工者，採不同強度支持
- 3 主管支持** 主管辨識、溝通、轉介與工作調整能力訓練
- 4 員工賦能** 心理健康素養、污名降低、壓力管理與求助資源
- 5 個別協助** 關懷信、職醫 / 心理師轉介、復工或工作調整建議
- 6 成效追蹤** 參與率、滿意度、前後測改善率、一個月追蹤



# 大綱

- 前言
- 職場心理健康概論
- WHO 2022職場心理健康指南重點概述
- 職場霸凌防治法規重點
- 重點結論及參考資料



# ■ 早期對職場霸凌之判斷標準

## 我國法院對於職場霸凌之判斷標準

最早出現者像臺灣新竹地方法院 100年度竹勞小字第4號民事判決,強調「...按所謂「職場霸凌」乃意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的持續性的冒犯、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,進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力」。

# 115.07.01 職場霸凌定義及認定

## 步驟1：職場霸凌定義(職安法第22條之1第1項)

職安法所稱職場霸凌，指①勞工於勞動場所執行職務，因其②事業單位人員利用職務或權勢等關係，③逾越業務上必要且合理範圍，④持續以冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱或其他不當之言詞或行為，致其⑤身心健康遭受危害。但情節重大者，不以持續發生為必要。

## 步驟2：如何認定？(職場霸凌防制準則第2條)

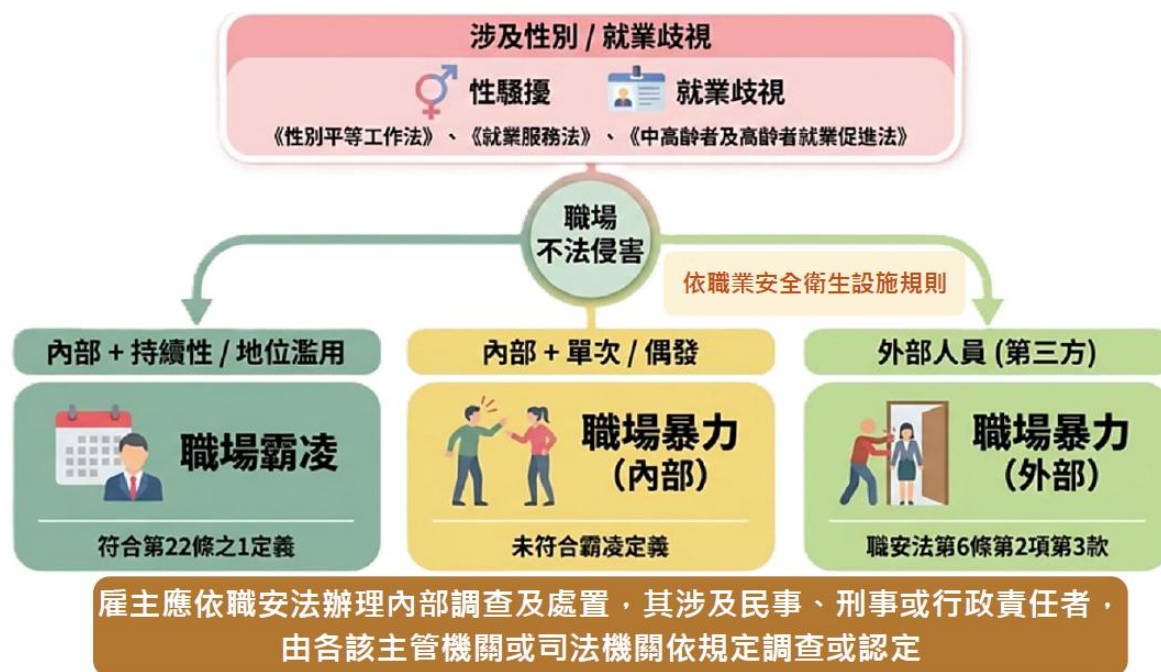
應符合職安法第22條之1第1項之定義，並綜合審酌事件發生之背景、頻率、場所、行為人動機、目的及下列各款情形：

- 對特定人刻意排擠、忽視、冷落、不讓參與必要之重要會議、事務或活動。
- 對特定人破壞或刻意阻礙其工作、利用職務刁難、刻意隱瞞資訊或提供不實資訊。
- 對特定人以權力欺壓，刻意分配不合理工作目標或與能力明顯不符之工作。
- 對特定人刻意散布其謠言或揭露隱私。

# ■ 職場不法侵害樣態適用規定：

適用情境：

勞工因執行職務遭受**外部第三方言語或肢體暴力**,例如顧客或服務對象辱罵、威脅、推擠等,屬於職場不法侵害。此外**事業單位內部人員**發生單次、偶發性的言語衝突或肢體暴力,雖尚未符合職場霸凌定義,也可能屬於職場不法侵害之樣態適用職安法第6條第2項第3款規定。



資料來源：勞動部

# 企業內申訴處理期限

雇用勞工100人以上



## 補充資訊

- 未達30人：接獲申訴翌日起3個月內作成決定；必要時得延長1個月
- 30人以上未達100人：接獲申訴翌日起4個月內作成決定；必要時得延長1個月

# ■ 雇主(管理代表)責任

## 職場霸凌防治措施準則第4~7條

- 雇主應提供勞工免於職場霸凌之工作環境，採取適當之預防及處理措施，並確實維護相關人員之隱私。(第4條)
- 僱用勞工人數在十人以上之雇主，應設置處理職場霸凌之電子信箱、專用信箱、專線電話、傳真或其他指定之通訊軟體等申訴管道。(第5條)
- 僱用勞工人數在三十人以上之雇主，除依前條規定辦理外，應依本準則規定，訂定職場霸凌防治措施、申訴與懲處規範及指定專責單位統籌辦理，並公開揭示。(第6條)

# 雇主防治措施

## 一、依僱用勞工人數不同所應採行之措施

| 法定應辦事項                | 事業單位規模(僱用勞工人數) |          |          |         |
|-----------------------|----------------|----------|----------|---------|
|                       | 未達10人          | 10 人~29人 | 30 人~99人 | 100 人以上 |
| 採取預防措施並對被霸凌勞工採取有效適當措施 | ✓              | ✓        | ✓        | ✓       |
| 申訴管道                  | ●              | ✓        | ✓        | ✓       |
| 訂定防治措施、申訴及懲戒規範        | ●              | ●        | ✓        | ✓       |
| 申訴處理單位                | ●              | ●        | ✓        | ✓       |
| 調查小組                  | ●              | ●        | ●        | ✓       |
| 申復調查小組                | ●              | ●        | ✓        | ✓       |

✓ 法定應辦事項    ● 得參照辦理

**結論：**不論事業單位規模大小，都要採取職場霸凌防治及處理措施。規模越大，制度要求越完整；只要受理申訴，雇主都要啟動保護及協助機制，並依規定進行調查或協調程序，不能放任不管。

資料來源：勞動部

## 二、職場霸凌防制事業單位應辦理事項(職場霸凌防治準則第6條)

- 職場霸凌之行為樣態及預防措施。
- 防治職場霸凌之**教育訓練**。
- 申訴管道：應設申訴處理單位，並指定人員負責職場霸凌事件之申訴、調查、處理及申復程序。
- 調查人員資格及其利益迴避事項。
- 以不公開方式處理申訴，並使申訴人、協助申訴之人、參與及負責調查之人免於遭受任何報復或其他不利之待遇。
- 對調查屬實行為人之懲戒或處理方式。
- 經調查證實申訴人有惡意虛構事實之懲戒或處理方式。
- ▣ 被申訴人為最高負責人時，勞工得依職安法第22條之3第1項規定，逕向直轄市或縣（市）主管機關提起申訴。

## 補充資訊

### • 事業單位依不同類別對象建議提供之教育訓練內容

| 人員類別                   | 教育訓練內容主題之參考                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 所有人員                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.瞭解事業單位對於職場霸凌防治之政策及申訴管道等資訊。</li> <li>2.瞭解職場霸凌的定義、行為態樣、起因與影響、法規及申訴方式等，並強化職場平權概念，避免無意識成為霸凌行為人，同時亦知悉遭受職場霸凌時應如何尋求救濟。</li> <li>3.增進人際關係、壓力紓解、情緒控管及溝通技巧技能，以消除或緩解職場霸凌的潛在成因。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 各級主管                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.學習如何避免自身成為霸凌行為人，例如職場溝通技巧（特別是糾正部屬的疏失時）、領導管理技術（特別是對部屬下達指揮命令時）及關懷應對能力（特別是部屬反映其遭遇工作上的困難或不當對待時）等。</li> <li>2.瞭解如何建立職場霸凌防治體制及提升友善工作環境之管理制度。</li> <li>3.學習發生職場霸凌時的應對方式，如何妥善運用相關因應機制，並協助有意願之被霸凌勞工提起申訴。</li> <li>4.瞭解如何調和各部門之執掌，有效解決職場霸凌問題。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                         |
| 負責及參與申訴事件調查、處理、協調及申復之人 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.瞭解職場霸凌防治相關法令。</li> <li>2.學習如何保護當事人及相關人員之隱私。</li> <li>3.瞭解調查、處理、協調及申復程序之流程： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)是否受理申訴之認定：瞭解關於不受理事由之認定情形。</li> <li>(2)資格限制與利益迴避：瞭解申訴處理單位、調查小組、申復調查小組等單位之成員組成規定，並落實利益迴避。</li> <li>(3)調查過程：瞭解關於調查程序之應注意事項，例如調查單位應善盡調查義務，查明相關事實，給予當事人陳述之機會，就申訴人有利及不利之情形均予注意。</li> <li>(4)申復審議程序：關於調查程序重大瑕疵之認定基準、給予申復人陳述意見之機會、組成申復調查小組再行調查應注意之事項。</li> <li>(5)作成職場霸凌成立與否之決定：瞭解職場霸凌申訴調查結果之處理，並知悉事業單位內部關於懲處之人事規範(例如工作規則等)及作業流程。</li> </ol> </li> </ol> |

### 三、應事前建立預防、申訴、調查及處理機制;知悉事件後,應立即釐清事 並保護勞工,並調查釐清事件發生過程及原因，及提供相關協助與保 護，如報警處理、提供醫療、法律、心理諮商等資源。

#### 知悉時應採取立即有效之適當措施(準則第7條)

| 接獲被霸凌勞工申訴知悉                                                                                                                                                                                                       | 非接獲被霸凌勞工申訴知悉                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>考量申訴人意願,採取當之隔離等措施,避免申訴人遭受現場露凌情形再度發生,並不得對其有不利對待。</p> <p>依申訴人需求,提供或轉介法律等諮詢服務、醫療或心理諮商·社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。</p> <p>·啟動調查程序,對申訴事件之相關人員進行訪談及調查<br/>申訴人有意願者,得進行協調,如協調不成立時,應續行調查:</p> <p>·依調查結果,視情節輕量對行為人適當之懲戒或處理。</p> | <p>·訪談相關人員,就相關事實進行必要之釐清及查證</p> <p>·告知被霸凌勞工得主張之權益及救濟途徑,並依其意願協助其協調或提起申訴。</p> <p>對相關人員適度調整工作內容或工作場所。</p> <p>·依被霸凌勞工意願,提供或轉介法律等諮詢服務<br/>醫療或心理諮商處理、社會福利資源及其他必要之協助或保護措施。</p> |
| 雇主接獲被霸凌勞工陳述知悉現場霸凌事件,而其無協調或提起申訴之意願者,雇主仍應採取適當之措施。                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |

# ■ 罰則

## ◆職業安全衛生法第43條

違反6條第2項致發生職業病或工作相關疾病，處新臺幣**5萬元以上300萬元**以下罰鍰。

有前項規定情形之一者，主管機關得依事業規模、性質或違反情節，加重其罰鍰至法定罰鍰最高額二分之一。（最高加重至**450萬元**）

## ◆職業安全衛生法第45條

- 違反第6條第2項規定，經通知限期改善，屆期未改善，處新臺幣**3萬元以上75萬元**以下罰鍰。
- 違反第39條第4項規定，處新臺幣3萬元以上75萬元以下罰鍰。
- 有前項規定情形之一者，主管機關得依事業規模、性質或違反情節，加重其罰鍰至法定罰鍰最高額二分之一。（最高加重至**112.5萬元**）

# 大綱

- 前言
- 職場心理健康概論
- WHO 2022職場心理健康指南重點概述
- 職場霸凌防治法規重點
- 重點結論及參考資料



# ■ 職場霸凌管理架構

- 企業內推動方向
- 從「個人紓壓」走向「心理社會風險管理」
- 從「事後處理」走向「預防霸凌與尊重文化」
- 三級預防管理 + 風險管理 PDCA 循環

## ① 初級預防

從源頭減少危害：工作量、輪班、人力、主管溝通、尊重文化。

## ② 次級預防

早期辨識：量表、關懷、主管訓練、衝突調解、資源連結。

## ③ 三級預防

協助復原：職醫/心理師轉介、重返工作、適性調整與保密追蹤。

# ■ 企業推動建議：心理健康 × 反霸凌整合方案

- 1 政策與宣示**  
建立尊重職場、反霸凌與心理健康保護政策；明確定義與保密原則。
- 2 年度風險盤點**  
健康問卷結合工時、健檢與單位事件，進行心理社會風險分級。
- 3 高負荷單位回饋**  
提供單位主管風險分布，討論工作設計、人力、溝通與流程改善。
- 4 主管訓練**  
主管學會辨識過勞、衝突、霸凌與第三方暴力，並能早期介入。
- 5 員工支持**  
關懷信、職醫/心理師轉介、外部資源、講座/手作課程與保密諮詢。
- 6 追蹤改善**  
課前/後/一個月追蹤，回饋至相關委員會或科室會議。

## ■ 總結：

### 結論1：

職業心理健康已成為國際職安衛管理核心，不只是員工福利或個人韌性議題。

### 結論2：

反霸凌趨勢從「受理申訴」轉向「預防危害、主管責任與尊重文化」。

### 結論3：

企業內可以利用問卷分級、單位回饋、課程/轉介與追蹤指標形成管理閉環。

# ■ 參考資料

職業安全衛生法

職場霸凌防治措施準則

執行職務遭受不法侵害預防指引

職場霸凌防治措施指導手冊

WHO. Guidelines on mental health at work, 2022. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>

ILO. Violence and Harassment Convention, 2019 (No. 190). <https://www.ilo.org/topics-and-sectors/violence-and-harassment-world-work>

ISO 45003:2021. Psychological health and safety at work — Guidelines for managing psychosocial risks. <https://www.iso.org/standard/64283.html>

EU-OSHA. Psychosocial risks and mental health at work / Healthy Workplaces 2026–2028. <https://osha.europa.eu/>

Safe Work Australia. Psychosocial hazards. <https://www.safeworkaustralia.gov.au/safety-topic/managing-health-and-safety/mental-health/psychosocial-hazards>

UK HSE. Work-related stress and Management Standards.

WHO, WHO guidelines on mental health at work, 2022

WHO guidelines on mental health at work - Executive summary, 2022

安全衛生技術中心整理之「世界衛生組織職場心理健康指南概述」

2026 ILO, The psychosocial working environment : global developments and pathways for action