

南臺科技大學109學年度第二學期  
職場暴力防治專題研習

職場暴力防範與實務

財經法律研究所

郭俊麟

2021.4.15

# 執行職務遭受不法侵害預防指引

(勞動部法令，106年6月21日修正)

- 影響勞工身心健康之職業安全衛生危害，傳統上以**物理性、化學性、生物性及人因性**等四大類為主：
  - **物理性危害因子**：包括，溫度條件（高溫、低溫）、異常氣壓、噪音、振動、非游離輻射、放射線、紫外線等因子。
  - **化學性危害因子**：勞工暴露於粉塵、有害氣體、有機溶劑、金屬類、氧氣缺乏等危害因子，藉由呼吸、皮膚接觸、或食入，進而造成特定疾病的發生。
  - **生物性危害因子**：有病原性微生物、有害生物蛋白、動植物或有機粉塵。
  - **作業型態危害因子**：包括，人因工程或工作時間的安排；可能引起職業性肌肉骨骼傷害或全身性疲勞。

# 社會環境因子引起之心理危害

- 惟近年來，勞工於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，致發生精神或身體上的傷害，甚而危及性命等。此等不當行為，對於受害之勞工不僅涉及安全健康、人權問題，也涉及組織效率問題，進而影響國家整體經濟發展，此類受國際關注之職場暴力危害被歸類為「**社會環境因子引起之心理危害（ psychosocial factors ）**」。

# 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之範圍，係指勞工因執行職務，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。

# 職場調查

- 2020年，根據yes123求職網調查指出，有67%的員工曾經碰過「**職場霸凌**」。而霸凌來源在可複選狀況下，依序為：「**同事**」（75.5%）、「**主管**」（50.5%）、「**顧客**」（34.7%）、「**老闆**」（31.2%）、「**客戶或協力廠商**」（21.2%）、「**同業**」（18.7%）。這些受害者中，有（51.7%）選擇「**默默忍受**」、（35.1%）選擇「**事後想辦法反擊**」、（13.2%）「**當面立刻反擊**」。另外，有（40.2%）的人表示，曾經碰過「**職場性別歧視**」、（48.7%）的人碰過「**職場學歷歧視**」。
- 調查中的另一項數據還顯示，有（49.4%）的勞工，包括「**任職與求職**」，曾經碰過「**職場性騷擾（言語與肢體）**」，其中男性29.1%，女性68%。加害者在可複選情況下，依序為；「**同事**」（54.3%）、「**主管**」（37.1%）、「**顧客**」（33.4%）、「**老闆**」（30.2%）、「**客戶或協力廠商**」（24.8%）、「**同業**」（20.3%）。受害者當中（39.4%）選擇「**事後表達不滿**」、（33.9%）「**當面表達不滿**」、（26.7%）「**默默忍受**」。

# 職場暴力類型

- 依歐盟、國際勞工組織、英、美等國之職場暴力預防相關指引，職場暴力大致分為**肢體暴力**、**語言暴力**、**心理暴力**與**性騷擾**等四類：
  - A. 肢體暴力 (如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
  - B. 語言暴力 (如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
  - C. 心理暴力 (如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
  - D. 性騷擾 (如：不當的性暗示與行為等)。
- 當職場評估可能或已經出現職場暴力，即應啟動執行職務遭受不法侵害**預防計畫**。

# 職場暴力預防

- 職場暴力被視為社會心理危害之主要因子，多數國家於**雇主之一般責任 ( General Duty )** 規定下，將職場暴力之預防以指引、原則或行動方案推動，並鼓勵企業發展相關**預防措施**。

# 性別/職業類別

- 以性別/職業別來分析：
  - 男性受僱者：保安服務人員（保全員）無論遭受言語、肢體和心理暴力的比例都是最高，堪稱是男性最易遭受暴力行業；
  - 女性受僱者：言語暴力以財務及商業服務專業人員（銀行員）比例最高，工廠作業員等固定生產設備操作工面臨的心理暴力最嚴重，肢體暴力則以醫護人員最多，展場女模和展售人員等被性騷擾的比例最高。



# 職業安全衛生法

- 我國近年**醫療業**及**服務業**頻傳從業人員遭暴力威脅、毆打或傷害之不法事件。為維護勞動者權益，職業安全衛生法第6條第2項增訂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**安全衛生措施**。

# 辨識及評估危害

- 每個職場及行業可能遭遇的暴力風險和類型不同，因此需依各自產業特性，實際風險概況等，**建立職場不法侵害危害辨識及風險評估之管理計畫**，以有效執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制。

# 風險評估

- 重要評估工具之一為問卷調查或訪談，評估時應考量各部門（單位）之工作特性、環境、人員組成及作業活動等，如**風險最大之業務或地點、可能遭受危害之工作流程或人員**等，並可依不法侵害來源，區分內部與外部，作為不法侵害危害辨識及風險評估之依據。

# 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，也包括資深勞工與新進、年輕或層級屬弱勢地位之勞工間，甚至勞工對主管，**利用各種優勢所為者**。對於**有精神或心理相關疾病史之勞工或具暴力傾向者**，宜留意其潛在風險。

# 組織內部常見之不法侵害

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. 隔離、排斥、忽視、孤立（斷絕人際關係）；
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）；
6. 過度介入私人事宜（隱私侵害）。

# 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、藥癮、心理疾患或家暴者。
- 若勞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。

# 作業場所配置

- 為預防職場不法侵害之發生，針對事業單位內之作業場所配置，可透過「物理環境」與「工作場所設計」兩個面向進行檢點。

# 物理環境

- 職場的物理外觀是潛在不法侵害的消滅或啟動的關鍵因子。宜特別留意勞工、訪客所處環境及暴露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響。



# 解決措施

1. 保持最低限**噪音**（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。
2. 選用令人放鬆、賞心悅目的**色彩**。
3. 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。
4. 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。
5. 維護物理**結構及設備之安全**。

# 辦公室色彩學

- 色彩學專家Angela Wright認為人類對色彩的反應是主觀的，將色彩和諧與心理學結合，會有驚人的反應。這觀點對於辦公室設計而言：
  - **紅色**  
能溫暖環境、刺激腦電波、加強血液循環、煽動情緒。
  - **黃色**  
能提升積極態度、加強專注、激發創意力、降低焦慮並刺激食慾。
  - **白色**  
能激發創意力和製造空間感，建議同時配合其他顏色，以維持工作效率。
  - **綠色**  
激發創意力、提倡和諧和平衡、舒緩眼睛疲勞。
  - **藍色**  
被認為是增加生產力最好的顏色。它能穩定、令人平靜，使人更專心。

# 工作場所設計

- 工作場所設計應結合安全環境；不當之設計可能會成為觸發不法侵害行為或導致該行為升級的因素。

# 通道

- 提供安全進出職場之通道，盡量減少事業單位對外通道分歧；**主要出入口、顧客往來動線注意安全**。
- 為落實安全，應建立有效之**門禁管制**，接待區域應有**訪客登記措施**，其設計應讓顧客容易辨識、方便利用，也方便其他勞工觀察；
- 事業單位的**公共通道**，應根據既定作業流程進行管制；員工區域，如**休息室或更衣室通道應進行管制**，非勞工不得進出，另可在通道加設密碼鎖或**門禁系統**、要求勞工配戴識別證，避免未獲授權之人士擅自進出工作地點；將不用的門上鎖，以限制進出，惟仍應符合消防法規；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。

# 空間

- 提供適當工作空間（宜有兩個出口），方便勞工及顧客使用，以**降低緊張感**。必要時設置服務對象或訪客等候用之空間，安排舒適座位；準備雜誌、電視等物品，降低等候時的無聊感。減少工作空間出現可作為武器的銳器或鈍物，如花瓶等。

# 建築設計 / 監視器及警報系統

- 建築物的出入口應使人方便出入；
- 廁所、茶水間、公共電話區應有明顯標示、方便運用並適當維護；儘可能尊重個人隱私。
- 工作場所為應變緊急狀況，宜設置安全區域及訂定**緊急疏散**程序。
- 依照工作場所實際狀況、執行活動及風險程度選擇**警報系統**，所有系統應定期妥善維護及測試。

# 依工作適性適當調整人力

- 為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性適當調整人力部分，可透過「**適性配工**」與「**工作設計**」兩個面向進行檢點。

# 適性配工（一）

- 適性配工在預防職場不法侵害上極為重要。
- 1. 事業單位人力配置不足或資格不符，都可能導致不法侵害事件發生或惡化。針對高風險或高負荷、夜間工作之安排，宜考量人力或性別之適任性等，如服務性質之工作，宜考量專案活動及尖峰時段之人力配置，尤其服務對象是有攻擊傾向或有精神障礙者；夜間或獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力或搶劫傷害等；必要時應聘僱保全人員或提供勞工自我防衛工具（如口哨、警棍等）、宿舍或交通服務等保護措施。



## 適性配工（二）

2. 有特定需求作業或新進人員應加強訓練，並採輪值方式。
3. 當勞工在不同作業場所移動，應明確規定其移動流程，並定時保持聯繫，必要時配置保全人員。
4. 若勞工舉報因私人關係遭受不法侵害威脅者，事業單位進行人力配置時，應儘可能採取協同作業而非單人作業，以保護勞工職場安全。

# 工作設計（一）

- 工作設計亦為減少職場不法侵害極為有效且經濟的方法之一。
  1. 工作性質為需與公眾接觸之服務，應簡化工作流程，減少工作者及服務對象於互動過程之衝突。
  2. 避免工作單調重複或負荷過重；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。

## 工作設計（二）

3. 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。
4. 提供**勞工社交活動**或推動員工協助方案，並鼓勵勞工參與。
5. 針對勞工需求提供相關之**福利措施**，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭或家暴關懷協助等，有助於調和勞工之職業及家庭責任，有效預防職場不法侵害。

- 為避免職場內主管或同仁之間利用職務上地位及人際關係等優勢，超越業務合理範圍而加諸職場內同仁精神、身體上痛苦，或使其工作環境惡化之行為，雇主首應致力於建立安全、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，宣示雇主對於職場不法侵害「零容忍」之決心。對於每位工作者，包含主管及雇主皆應接受職場不法侵害預防之教育訓練。

# 結語

- 職場不法侵害事件幾乎發生在所有行業及各種職業從業人員身上。就雇主而言，不法侵害事件可能導致組織士氣低落、形象不佳，致難以招募人員及留住人才，甚而必須擔負勞工請假、補償金及法律之責任；對勞工而言，可能導致沮喪、傷病，甚至失能或死亡。
- 有鑑於職場不法侵害對事業單位整體組織之負面影響，每位同仁皆應瞭解職場不法侵害預防之重要性，必須對組織不法侵害控制方法的效果進行監視，知悉其有效性，詳加辨識哪些策略無效、哪些是無法預見的因素，並加以調整與改善，共同打造尊嚴工作及安全之職場環境。



感謝聆聽 歡迎討論