

新北市立南勢國民中學執行職務遭受不法侵害預防計畫

114年12月1日行政會議通過

一、目的

執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，職場暴力指的是工作者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、福祉或與身心健康構成挑戰的事件。

依職業安全衛生法（以下簡稱「職安法」）第6條第2項規定，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。為防止職場暴力之發生，特制定本計畫並訂定相關規定與準則，供本校工作者遵循與參考。

二、範圍

1. 定義

當評估校內可能或已經出現下列4種類型之職場暴力時，即應啟動本計畫：

- A. 肢體暴力（如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等）。
- B. 心理暴力（如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等）。
- C. 語言暴力（如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等）。
- D. 性騷擾（如：不當的性暗示與行為等）。

2. 適用對象：本校全體工作者。

3. 職場暴力來源：

- A. 內部：發生在校內工作者或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
- B. 外部：發生在工作者及其他外來第三方之間，包括工作場所出現的承攬商、訪客、民眾及服務對象。

三、職責：

1. 校長：

- A. 公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明(附件1)並公告。
- B. 監督本計畫依規定執行。

2. 各級單位主管：

- A. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- B. 負責或授權單位同仁填寫潛在職場暴力風險評估表格（附件2）。
- C. 進行職場不法侵害行為之主管自主檢核（附件3）。
- D. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- E. 負責執行本計畫並強化所屬工作場所職場暴力預防的規劃。
- F. 負責提供所屬工作者必要之保護措施。

3. 校內之工作者：

- A. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。

B.配合接受相關職場暴力預防相關教育訓練。

C.配合與參與計畫執行。

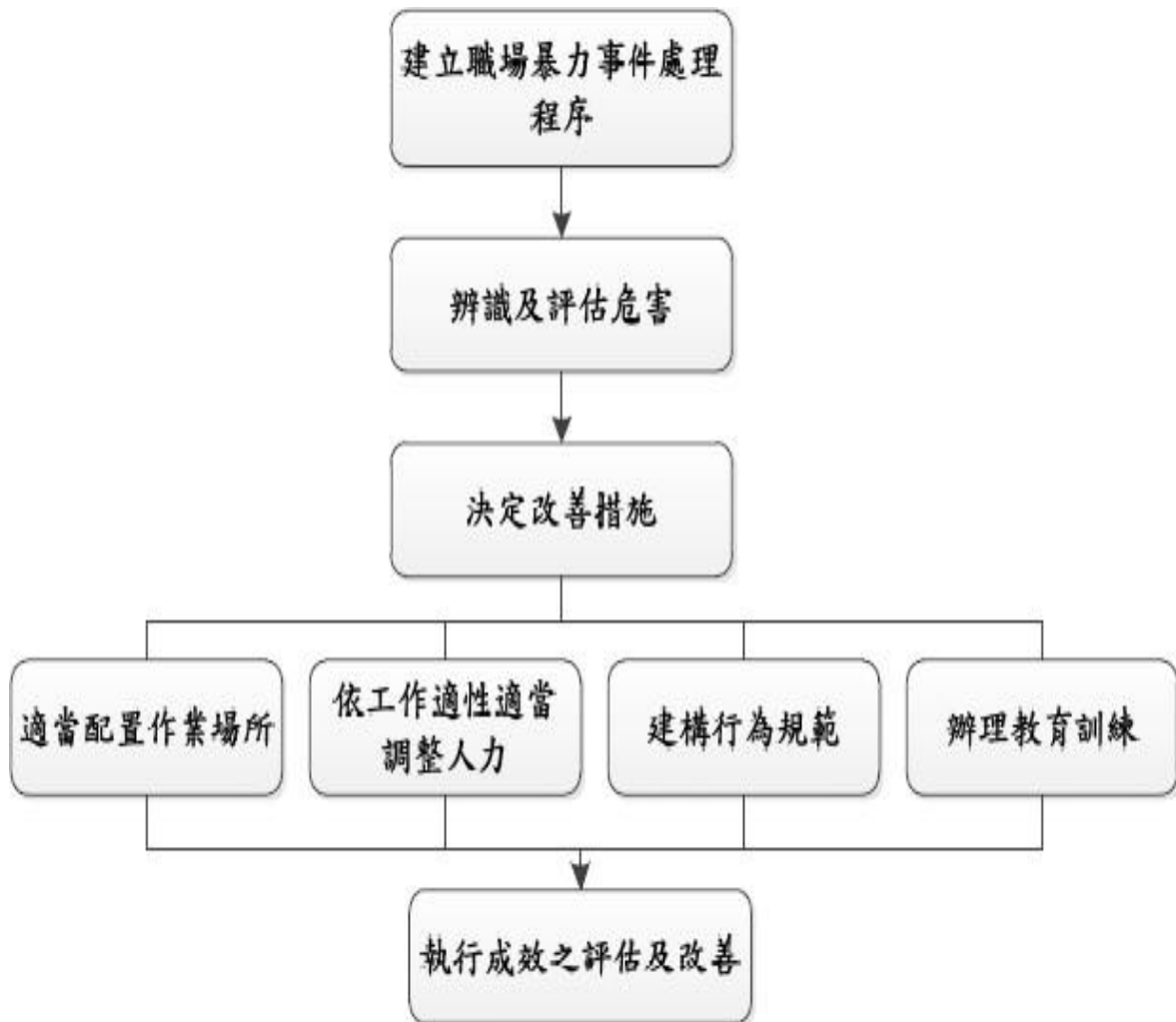
4. 人事室：

A.擔任職場暴力預防及處置小組成員。

B.工作者(員工)向人事室申訴後，啟動調查程序。

C.新進工作者教育訓練時，傳達執行職務遭受不法侵害之預防相關資訊。

四、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程



1.建構行為規範：

由校長向校內所有工作者及向社會大眾公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明並公告（附件1），並與校內工作者共同將適當合宜之互動行為規範訂定至安全衛生工作守則。

2.辨識及評估危害：

A. 辨識潛在風險族群：對象包括校內之教職員工生與其他受指揮監督從事勞動者。

B. 辨識具潛在風險族群特質：如夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏

保障之職務等。

C. 評估危害：

採用潛在職場暴力風險評估表格（附件2）進行風險評估：

- (1) 工作者列舉可能出現的暴力類型。
- (2) 工作者評估發生頻率、嚴重度、風險等級。
- (3) 單位主管依工作者填寫項目，辨識現有暴力控制措施。
- (4) 單位主管確認有無其他可能降低風險之控制措施及預計實施日期。

3.辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

A.為工作者及單位主管辦理下列教育訓練：

- (1) 人際關係及溝通技巧。
- (2) 認識學校內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。
- (3) 工作者工作環境潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法。
- (4) 對有暴力傾向人士之識別方法。
- (5) 保護個人及同單位之校內工作者的暴力預防措施及程序。
- (6) 人際溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析。
- (7) 認識校內申訴及通報機制。

B.辦理強化單位主管職場暴力預防之下列教育訓練：

- (1) 心理諮商及情緒管理課程。
- (2) 職場暴力及職場霸凌案例分析。
- (3) 鼓勵校內工作者通報職場暴力事件之方法。
- (4) 對暴力事件調查與訪談技巧。
- (5) 向受害者表達關心、支援與輔導方法。
- (6) 識別職場潛在危害及處理之技巧。
- (7) 了解職場暴力行為相關法律知識。

4.適當配置作業場所風險因應：

在學校內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，列舉經常採行措施如附件4。

5.依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：

校內如評估結果仍無法避免具有下列職務或作業流程時，應依工作適性調整人力（如聘用足夠保安人員在旁支援）或提供相關防衛性工具（如口哨、警棍等）：

- A. 面對大量群眾。
- B. 需要單獨進行作業活動。
- C. 在傍晚及夜間之工作。

- D. 需要處理金錢交易工作。
- E. 執行保護性業務工作。
- F. 執行校內工作者人事調動告知作業時。
- G. 執行校內工作者人事終止聘雇告知作業時。

6.建立事件處理程序：

- A. 制定職場不法侵害通報/申訴單（如附件5）並設立通報單位（人事室、學務處）。
- B. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
- C. 建立職場暴力處置執行流程（如附件7）。
- D. 建立職場暴力處理小組，由人事室、學務處(申訴者身分為學生時)、環安中心、軍訓室、衛保組（臨場服務醫師與護理人員）、心理諮商中心、教職員工或學生代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具職場不法侵害追蹤調查表（附件6）。其成員必須熟悉學校內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況即時報警，以應對突發事件。
- E. 通報及申訴過程必須客觀、公平及公正，對受害人及通報者之權益及隱私完全保密。
- F. 自受理通報至處置完成之期限，因案件個別性不同，故由職場暴力小組成員於會中討論後決定。

7.職場暴力之管理

潛在職場暴力風險評估表格、申訴通報資料、工作者遭遇職場暴力追蹤調查表資料應建立電子檔統一保存。針對通報資料中，不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就部門別及職務類型之高風險職場暴力因子作歷年比較，觀察其是否因為積極預防措施而得到控制，藉以作為年度職場暴力防治的參考。

8.執行成效之評估及改善

- A. 應至少每三年或於重大暴力事件發生後進行職場暴力風險評估和監測，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。
- B. 暴力事件發生後，應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- C. 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，以利於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。

四、 本計畫經114年12月1日行政會議通過後實施，修正時亦同。

新北市立南勢國民中學校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有校內工作者（如：教職、員工等）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疾病，特以書面加以聲明，絕不容忍任何本校之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本校工作者間或教職員工家屬及陌生人對本校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）。

三、校內工作者遇到職場暴力怎麼辦：

- （一）向同單位之工作者尋求建議與支持。
- （二）與加害者理性溝通，表達自身感受。
- （三）思考自身有無缺失，請同單位之工作者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）向校內提出申訴。

四、本校所有工作者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，都應立即通知本校申訴單位或撥打申訴專線，本校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、本校絕對禁止對申訴者、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、本校鼓勵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，但如工作者需要額外協助本校亦將盡力協助提供。

七、本校職場暴力諮詢、申訴管道：

教職員申訴單位：人事室

申訴專線電話：02-26093866分機120

申訴專用信箱：ab7163@ntpc.gov.tw

學校員工申訴單位：總務處

申訴專線電話：02-26093866分機500

申訴專用信箱：baby850203@apps.ntpc.edu.tw

填寫說明:若所列舉之行為勾選愈多，宜注意調整對同仁之之態度。

新北市立南勢國民中學職場不法侵害行為自主檢核項目-主管層級

- ☐ 持續地在工作上吹毛求疵，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，對其特別苛刻，用各種小動作或方式欺負勞工。
- ☐ 以各種方式鼓動同事孤立勞工、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。
- ☐ 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。
- ☐ 無正當理由不准勞工請假。
- ☐ 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处分。
- ☐ 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經調查而對勞工犯下的輕微錯誤給予過當處罰。
- ☐ 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。

單位／部門：

評估日期：

受評估之場所：

評估人員：

審核者：

潛在風險	是	否	潛在不法侵害風險 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	☐	☐						
勞工之工作性質是否為執行公 共安全業務	☐	☐						
勞工之工作是否為單獨作業	☐	☐						
勞工是否需於深夜或凌晨工作	☐	☐						
勞工是否需於較陌生之環境工 作	☐	☐						
勞工之工作是否涉及現金交 易、運送或處理貴重物品	☐	☐						
勞工之工作是否為直接面對群 眾之第一線服務工作	☐	☐						

勞工之工作是否會與酗酒、毒癮或精神疾病者接觸	☐	☐						
勞工之工作是否需接觸絕望或恐懼或亟需被關懷照顧者	☐	☐						
勞工當中是否有自行通報因私人關係遭受不法侵害威脅者或為家庭暴力受害者	☐	☐						
新進勞工是否有尚未接受職場不法侵害預防教育訓練者								
工作場所是否位於治安不佳或交通不便之偏遠地區	☐	☐						
工作環境中是否有讓施暴者隱藏的地方	☐	☐						
離開工作場所後，是否可能遭遇因執行職務所致之不法侵害行為	☐	☐						
內部不法侵害								
組織內是否曾發生主管或勞工遭受同事(含上司)不當言行之對待	☐	☐						
是否有無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰之工作者	☐	☐						
是否有同仁之離職或請求調職原因源於職場不法侵害事件之發生	☐	☐						
是否有被同仁排擠或工作適應不良之工作者	☐	☐						

內部是否有酗酒、毒癮之工作者	☐	☐						
內部是否有情緒不穩定或精神疾患病史之工作者	☐	☐						
內部是否有處於情緒低落、絕望或恐懼，亟需被關懷照顧之工作者	☐	☐						
是否有超時工作，反應工作壓力大之工作者	☐	☐						
工作環境是否有空間擁擠，照明設備不足之問題	☐	☐						
工作場所出入是否未有相關管制措施	☐	☐						

註：1.潛在風險為列舉，事業單位可自行依產業特性增列。

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

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

※風險評估方式說明：

一、風險可由危害嚴重性及可能性之組合判定。評估嚴重度可考慮下列因素：

(一) 可能受到傷害或影響的部位、傷害人數等。

(二) 傷害程度，一般可簡易區分為：

1.輕度傷害，如：(1)表皮受傷、輕微割傷、瘀傷；(2)不適和刺激，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。

2. 中度傷害，如：(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。

3. 嚴重傷害，如：(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。

二、非預期事件後果的評估也是非常重要的工作。可能性等級之區分一般可分為：

(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。

三、風險是依據預估的可能性和嚴重性加以評估分類，如表一為 3x3 風險評估矩陣參考例，利用定性描述方式來評估危害之風險程度及決定是否為可接受風險之簡單方法。除風險矩陣模式外，也可將可能性及嚴重度依不同等級給予不同評分基準，再以其乘積作為該危害之風險值。