

# 聖約翰科技大學執行職務遭受不法侵害預防計畫

105.01.18 一〇五年度第一次環安委員會提報審議

## 一、計畫目的

執行職務遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」，職場暴力指的是勞工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。爰此，本校依勞工執行職務之風險特性，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，以達預防及處置職場暴力措施。

## 二、定義

當職場評估可能或已經出現下列四種類型之職場暴力，即應啟動執行職務遭受不法侵害預防計畫：

- (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、適用範圍：本校教職員工。

## 四、暴力來源：

- (一) 內部暴力（職場霸凌、職場暴力）：發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
- (二) 外部暴力（職場暴力）：發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、顧客、客戶及照顧對象。

## 五、業務權責

### (一) 學務處：

1. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商及情緒管理）。
2. 輔導受害者心理健康並給予輔導。

### (二) 單位部門主管：

1. 填寫潛在職場暴力風險評估表格。
2. 辨識與評估高風險族群。
3. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
4. 負責執行強化工作場所的規劃。
5. 負責提供所屬工作者必要保護措施。

### (三) 人事室：

1. 負責辦理教育訓練或由專業人員擔任相關課程講師(如了解職場暴力行為相關法律知識等)。
2. 辨識與評估高風險族群。
3. 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。

### (四) 工作者：

1. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
2. 配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
3. 配合預防職場暴力防治計畫執行與參與。

## 六、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

(一) 辨識及評估危害：

1. 辨識高風險族群：針對學校內教師、職員、助理、工友等。
2. 辨識具高風險族群特質：針對校內夜班、輪班、長工時、高工作負荷、缺乏保障之職務或職場正義感較低工作場所。
3. 評估危害：採用潛在職場暴力風險評估表格（附件一）進行風險評估。

(二) 高風險族群工作者列出工作場所可能發生之潛在風險及該工作項目之作業流程。（高風險族群工作者填寫）

1. 列舉可能出現的暴力類型、發生場景及可能後果。（高風險族群工作者填寫）
2. 評估發生頻率與嚴重度。（高風險族群工作者填寫）
3. 單位部門主管依工作者填寫項目，識別正在使用的現有暴力控制措施。（單位部門主管填寫）
4. 單位部門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。（單位部門主管填寫）

(三) 辦理危害預防及溝通技巧教育訓練：

1. 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) 認識組織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) 保護個人及同事的暴力預防措施及程序。
  - (6) 溝通協調、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。
2. 為單位主管辦理下列教育訓練：
  - (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) 鼓勵員工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。
3. 實施教育訓練前後，請上課人員填寫暴力危害及風險評估之調查問卷（附件二），以便於發現對職場暴力相關事項之認知程度。

(四) 依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：如經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或提供相關防衛性工具（如口哨、警棍等）：

1. 面對大量群眾，尤其是服務對象是弱勢族群或有精神障礙者。
2. 需要單獨進行作業活動。
3. 在傍晚及夜間之工作。

4. 需要處理金錢交易工作。
5. 執行保護性業務工作。
6. 執行員工人事調動告知作業時。
7. 執行員工人事終止聘雇告知作業時。

(五) 建立事件處理程序：

1. 制定職場暴力事件通報申訴單（附件四）並設立通報管道至人事室。
2. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
3. 人事室建立職場暴力處置執行流程（附件五）。
4. 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。

(六) 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（附件六）及教育訓練問卷資料應統一保存。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，綜合教育訓練問卷資料結果，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。

七、執行成效之評估及改善

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，以助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。

附件一

潛在職場暴力風險評估表格

公司名稱： 工作場所： 評估人員：			單位／部門： 評估日期： 審核者：				
潛在風險	作業流程	暴力類型及可能造成之後果	頻率	嚴重度	現有控制措施	降低風險之控制措施	實施日期
外部暴力							
接觸對象的行為不可預知，且容易成為暴力的來源							
缺乏有經驗的工作者在接觸群眾的一線崗位							
沒有接受過培訓如何處理被刁難							
施暴者容易接近人員作出肢體攻擊							
須要在陌生的環境下工作							

須要在深夜進行工作							
沒有接受過培訓如何處理現金或應對搶劫							
工作環境內部或外部有讓施暴者隱藏的地方							
在公眾視野中有貴重的物品或現金							
須要處理大量金錢的工作缺乏轉移現金的程序							
內部暴力							
組織內出現針對新員工的言語、文字或圖片的侮辱行為							
有人員無法接受不同性別、年齡、國籍或宗教信仰							
有人員的離職或請求調職可能是緣於發生職場暴力事件							
處理程序所導致之暴力							
學校缺乏程序處理內部衝突事件的機制							

人員不清楚職場暴力事件的申訴和處理方法							
工作環境中若有暴力事件發生，其他人難以察覺或提供協助							
有明顯的意圖施暴者時，人員要迅速報警或求援會有困難							
人員很難撤退至安全的環境							
暴力事件發生後，沒有後續的處理程序							

## 暴力危害及風險評估之調查問卷

第一部分、基本資料（請依實際狀況，選擇最適當的答案在□內打勾或填寫。）

### 一、個人概況

- (一) 工作單位：\_\_\_\_\_
- (二) 任用類別：正式人員 約聘人員 其他\_\_\_\_\_
- (三) 性別：男性 女性
- (四) 教育程度：國中(含以下) 高中(高職) 大學(專科) 研究所  
(含)及以上

### 二、工作年資

- (一) 進本校迄今年資：未滿 1 年 1 年以上~未滿 5 年  
5 年以上~未滿 9 年 9 年以上~未滿 13 年 13 年以上
- (二) 截至目前為止您實際從事現職工作類別的年資： 年 月
- (三) 平均每週工作時數：42 小時以下 43~48 小時 49~54 小時  
55 小時以上

### 三、工作形態：固定白天班 固定白天班+值班 其他\_

### 四、在您的工作環境中，曾經遭遇下列的暴力攻擊情境？（可複選）

- 肢體暴力，如毆打、踢、推、捏、拉扯等；
- 言語暴力，如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等；
- 心理暴力，如威脅、恐嚇、歧視、排擠、騷擾等；
- 性騷擾，如不當的性暗示與行為。
- 其他：\_

### 五、單位是否提供有關預防暴力攻擊之衛生教育訓練？

- 未曾提供任和工作安全衛生教育訓練（免勾其他選項）
- 人身安全之防範
- 防護用具之使用
- 危害通識
- 法規教育
- 其他：\_

## 第二部分：暴力預防認知現況

請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知程度。

題號	項目	非常 的 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	我清楚了解如何辨識職場發生的暴力危害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我清楚了解如何進行暴力危害的風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我清楚了解如何避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我清楚了解暴力危害事件發生時如何尋求支援管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	我具備因應暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**【以上為前測部分】**



## 【後測部分】

### 第三部分：個人專業能力增進

您在接受本次預防暴力教育訓練課程，對您在預防暴力的知識、態度增進程度為何？請依您的實際狀況，選擇最貼近您的認知。

題號	項目	非常 的 同 意	同 意	沒 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
1	課程有助於我對暴力危害之辨識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	課程有助於我對暴力危害之風險評估	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	課程有助於我避免或遠離暴力危害事件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	課程有助於我了解暴力危害事件發生時支援管道之尋求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	課程有助於我對暴力危害事件的事務處理與執行能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以營造更好工作環境的意識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	實施暴力危害辨識及風險評估後，會讓員工擁有更安全與健康的工作環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	實施暴力危害辨識及風險評估後，可以使員工擁有更好的工作品質，使員工權益受到更好的保護與尊重	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	實施暴力危害辨識及風險評估後，有助於提升公司安全衛生之管理績效	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	未來我會將這些課程訓練成果，運用在工作上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

遭遇職場暴力事件通報/申訴單

職場暴力事件通報/申訴單

1. 發生日期：\_\_\_\_\_
2. 發生時間：\_\_\_\_\_
3. 具體位置：\_\_\_\_\_
4. 目擊者：\_\_\_\_\_
5. 受害者：\_\_\_\_\_
6. 暴力指向：同事 學生 其他\_\_\_\_\_
7. 加害者性別：男 女
8. 加害者姓名或特徵：\_\_\_\_\_
9. 雙方關係：\_\_\_\_\_
10. 暴力類型：
  - 肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
  - 心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
  - 語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
  - 性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
  - 其他\_\_\_\_\_
11. 發生原因(需詳細說明)：\_\_\_\_\_
12. 造成傷害：有 無
13. 受傷人員：無 施暴者 受害者 其他\_\_\_\_\_
14. 事件處理：警察部門 校安人員 醫療人員 自行協調  
其他\_\_\_\_\_
15. 施暴者處置：無 自行離開 警方逮捕 其他\_\_\_\_\_

報告人：\_\_\_\_\_

報告日期：\_\_\_\_\_

調查人員：\_\_\_\_\_

審核日期：\_\_\_\_\_

表單設計應包含事件發生地點、日期、時間、事件發生之行為、受害者詳細狀況、加害嫌疑人詳細狀況、雙方彼此關係、暴力過程描述、目擊者、結果等。



## 勞工遭遇職場暴力追蹤調查表(續)

案件編號：

填表日期：

### 一、受害者後續辦理情況：

#### 1. 人事人員：

---

---

---

#### 2. 護理人員：

---

---

---

#### 3. 臨場服務醫師：

---

---

---

#### 4. 職安人員：

---

---

---

### 二、雙方協商：

#### 1. 協商日期：\_

#### 2. 協商結果是否達成協議：是(接第3點)

否(接第4點)

#### 3. 檢討及改善預防措施

---

---

#### 4. 公部門勞檢、警政、法律機關介入處理

---

---

---