

「職場不法侵害」 之預防與處遇

淡江大學 行政人員職能培訓課程

中華民國111年4月22日

林柏傑/聯合醫院 諮商心理師

林柏傑 諮商心理師 簡歷

❖ 教育背景

- 國立暨南國際大學 輔導與諮商研究所 碩士
- 私立中原大學心理系(輔修企管系) 學士

❖ 專業領域

- 員工協助方案(國際DEAP證書)、職涯諮詢、組織諮詢、職場危機處遇、ACP病人自主法、臨終關懷

❖ 職務經驗：(依時間順序排列)

- 臺北市立聯合醫院 員工協助暨關懷中心/員工諮商心理師(現)
- 新北市就業服務中心 個案管理員、職訓講師
- 全國自殺防治中心暨台灣自殺防治學會 防治推廣組 研究員

對課程的期待與溝通

在120分鐘的課程後，如果你覺得沒有浪費時間，真的能對你有幫助，你覺得那幫助會是什麼？



講綱

1. 職場不法侵害與霸凌
2. 人際溝通障礙與化解
3. 營造友善環境



一.何謂「職場不法侵害」？

◆職業安全衛生法第6條第2項第4款：雇主應對

執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，妥為規劃及採取必要之安全衛生措施

◆**職場霸凌(日本厚生勞動省)**

定義： 在具有優勢條件下，以業務需要或超越業務的言行，危害到職場環境的行為。

✓ 加害者本著指導的意圖，在無意識之下，衍生成職場霸凌的狀況不在少數。

職場不法侵害

勞工因執行職務，於勞動場所遭受僱主、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。

- 對象：僱主、主管、同事、服務對象或其他第三方
- 事由：惡意/蓄意/迫使對方屈服
- 時機：執行職務之時
- 地點：勞動場所/執行工作地點
- 結果：身體或精神傷害

職場暴力現況 (1)

職場暴力

- 肢體暴力 (人身攻擊、毆打)
- 言語暴力 (辱罵、言詞侮辱)
- 心理暴力 (霸凌、恐嚇、威脅、干擾、歧視...)
- 性騷擾

受僱者過去一年曾遭受職場暴力的盛行率 (勞動部勞動及職業安全衛生研究所2010年調查)

	言語暴力	心理暴力	肢體暴力	性騷擾
男性受僱者	6.80%	3.39%	0.81%	0.38%
女性受僱者	7.48%	4.06%	0.48%	1.70%

資料來源：邊立中、鄭雅文、陳怡欣、陳秋蓉，職場暴力盛行率與受僱者健康狀況之相關。台灣衛誌 2014；33 (1)：36—50)

職場暴力現況 (2)

職場暴力的高風險職業族群

- ◆ 男性：保安服務人員、體力勞動者
- ◆ 女性：**生物及醫學專業人員**、財務及商業服務人員、客服人員、銷售人員

職場暴力的高風險工作特質

- ◆ 夜班、輪班、長工時、高工作負荷、高體力負荷
- ◆ 工作缺乏保障
- ◆ 「職場正義」 (分配正義、程序正義、互動正義) 程度低落



共同特性：

1. 缺溝通，少互動、多磨擦和高防衛
2. 職位權力結構強、學長學弟制度強

職場暴力現況 (2)

職場暴力的高風險職業族群

◆生物及醫學專業人員 遭遇職場暴力的盛行率

	言語暴力	心理暴力	肢體暴力	性騷擾
男性	6.10%	3.66%	2.44%	1.22%
女性	11.49%	4.66%	2.48%	2.17%

◆專業工作者:科技及教師等專業人員 遭遇職場暴力的盛行率

	言語暴力	心理暴力	肢體暴力	性騷擾
男性	5.02%	2.51%	0.42%	0.21%
女性	6.50%	3.58%	1.08%	1.19%

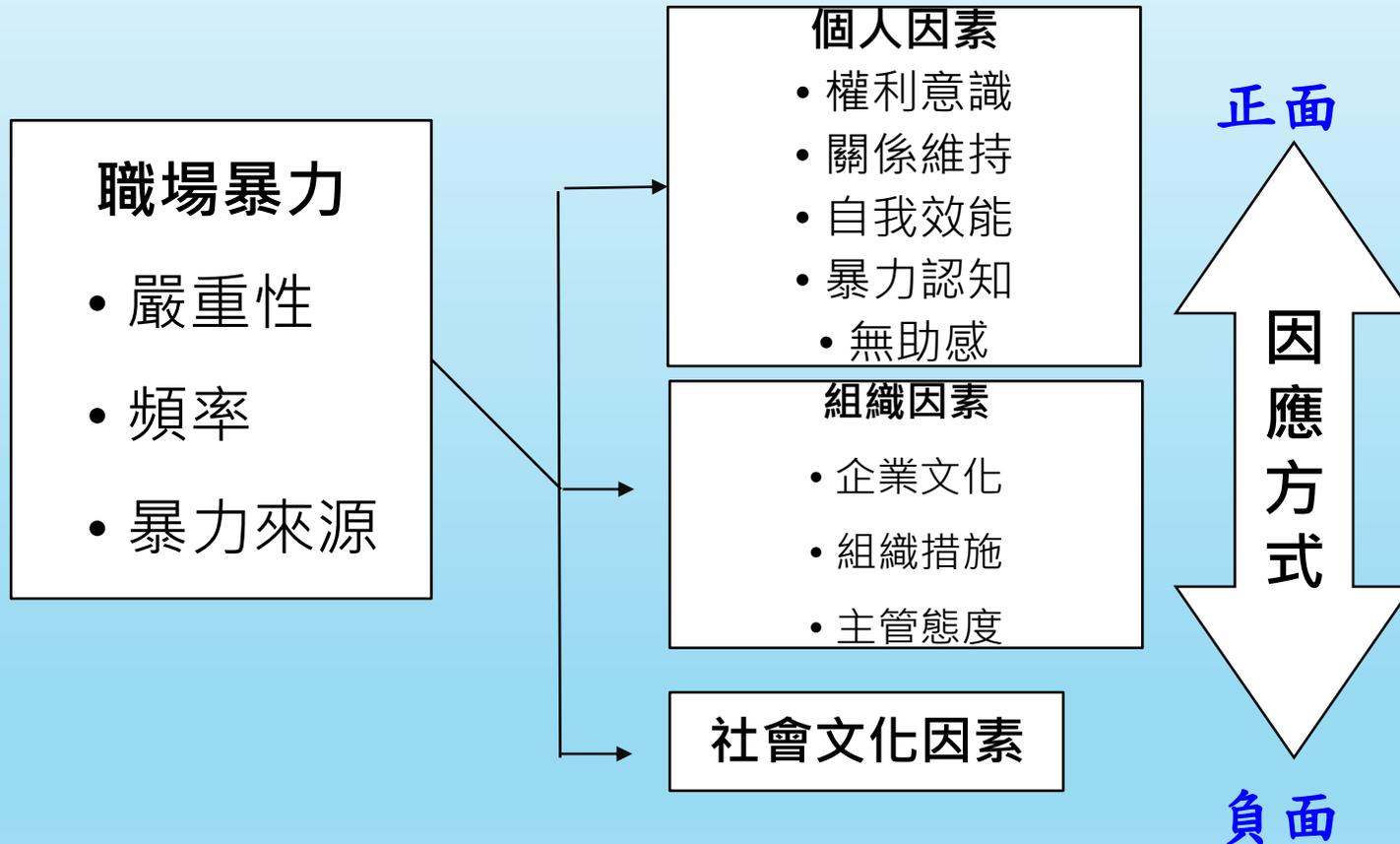
職場暴力現況 (3)

職場暴力的實際經驗

- 言語暴力—最普遍，可能來自外部或內部，通常伴隨著心理暴力
- 心理暴力—常混合有工作條件不合理、勞雇衝突等問題
- 肢體暴力—通常來自高風險顧客（病患、社福對象、犯罪者）
- 性騷擾—以女性為主，通常已存在其他暴力形式

職場暴力現況 (4)

職場暴力受害者的因應方式



職場「內部」不法侵害：

工作者在工作時遭雇主、主管、同事，以敵視、討厭、歧視為目的，藉「連續」且「積極」之作為，傷害「人格權」、「名譽權」、「健康權」等法律所保障之法益

常見行為態樣 (勞動部職業安全衛生署於106年6月公告之「執行職務遭受不法侵害預防指引」(第二版))

身體攻擊 (暴力、傷害)



精神攻擊 (脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵)



斷絕人際關係 (隔離、排斥、忽視、孤立)



要求過高 (強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作，妨礙工作)



要求過低 (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)



隱私傷害 (過度介入私人事宜，含性別歧視、性騷擾)



何謂職場霸凌

■ 士林地院105勞訴76號民事判決

- 所謂職場霸凌目前並無明確定義，職場生活除工作內容外，本就是一種相互溝通的過程，人與人相處本有志同道合，亦有話不投機者，非謂同事相處間偶有摩擦、衝突、不愉快、疏遠即所謂職場霸凌；所謂霸凌應指以敵視、討厭、歧視為目的，藉由連續且積極之行為，侵害人格權、名譽權、或健康權等法律所保障之法益，亦即必須達到社會通念上認為超過容許之範圍，方該當之。應從幾個方面觀察：包括行為態樣、次數、頻率、人數，受害者受侵害權利為何（例如性別歧視、政治思想、健康權、名譽權）、行為人之目的及動機等綜合判斷是否超過社會通念所容許之範疇。



職場「外部」不法侵害： 工作者在工作時遭服務對象或其他第三方的不法侵害

常見態樣（由左到右：輕微→嚴重）



不合作不友
善的態度

言詞辱罵咆
哮恐嚇

輕度的肢體
暴力

重度的肢體
暴力或使用
武器

破壞物品設
備

常見爭議的起因

- 疾病本身引起（精神疾患與器質性原因，如酒精或藥物）
- 教學過程中引起衝突：教育現場倫理議題
- 第一線（行政與教師）人員的言詞或態度

工作者遭受職場不法侵害時的法律保障

內部不法侵害

雇主針對工作者某些特質而實施的差別待遇

- 就業服務法第5條第1項：**就業歧視**
- 性別平等法第7條：**性別歧視**

侵害手段與性有關

- **性別平等法第12條**

外部不法侵害

對施暴者提告

刑法:傷害罪、公然侮辱、毀謗罪

醫療法第106條



對雇主提告

未善盡注意與監督管理職責

- 醫療法第24條第3項(醫療院所適用)
- 民法第188條：與行為人連帶負損害賠償責任

要求解僱霸凌者：

依勞動基準法第12條第1項，如果發生「對於雇主、雇主家屬、雇主代理人或其他工作之勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為者」（第2款）或是「違反勞動契約或工作規則，情節重大者」（第4款）。公司有權將那些霸凌別人的工作者解僱。

離職權：

1. 勞動基準法第14條第2項：雇主、雇主家屬、雇主代理人對於勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為者，勞工得不經預告終止契約
2. 依前款規定離職的勞工可申請資遣費：資遣費依勞動基準法第17條計算
3. 如果因而身心受創而無法任職下一份工作：民法第227條之1，向雇主請求損害賠償
4. 若涉及其他民刑事責任亦可一併提起
 - ✓ 刑事：強制罪、恐嚇罪、公然侮辱罪、誹謗罪、普通傷害罪
 - ✓ 民事：人格權受侵害可請求損害賠償

姑息輕忽職場不法侵害，雇主也有法律責任

職場不法侵害狀況

工作者自認遭受職場暴力、霸凌、性騷擾，雇主或主管卻隱匿未通報、未處理

勞工 $\xrightarrow{\text{申訴}}$ 勞動局、勞動檢查處

雇主所涉之法律責任

<<職業安全衛生法>> 雇主需訂定防治措施預防勞工因執行職務因他人行為而遭受身體或精神不法侵害^{6.11(3)}，否則可處罰鍰3到15萬元⁴⁵⁽¹⁾

勞工 $\xrightarrow{\text{申訴}}$ 雇主 \rightarrow 職場不法侵害處理程序

- 工作者通報工作時遭第三者（主管、同事、服務對象或其他第三方）性騷擾

- <<性別工作平等法>> 雇主應防治性騷擾行為^{13.I}，否則與行為人連帶負損害賠償責任^{27.I}；並應於知悉事後採立即有效之糾正及補救措施^{13.II}，否則除需負個別損害賠償責任²⁸，尚可處罰鍰10到15萬元^{38-1.I}

- 因職場暴力（工作相關心理壓力事件）導致工作者產生精神疾病，遭認定為職業病

- <<勞動基準法>> 雇主對工作者精神疾病職災事件有補償醫療費用責任^{59.I}

申訴或通報

執行職務遭受不法侵害預防指引 (第二版)



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)

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。

勞動部2018年修訂「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引」

「工作壓力導致的精神病」正式納入職業病

2018/6/22 聯合晚報 記者陳素玲

因應社會發展變遷及實務上認定爭議，勞動部最近根據日本標準重新修訂**工作壓力導致精神疾病認定指引**，將**嚴重的職場性騷擾、職場暴力、霸凌**等納入工作壓力範圍；此外，勞工因工作因素自殺，**即使之前未曾在精神科就診**，也可望認定為**職業病**。這是該指引上路十年來首次修訂，**即日起生效**。以往因為工作壓力導致精神疾病，必須曾在精神科治療六個月，且至少六次門診才能判定是職業病，但新版指引新增若非屬上述條件，可採個案認定。

此外，新版指引也增訂規定，收集資料過程中，增加可訪視上司、同事及家人朋友等人，且可蒐集電子郵件及社群網路等資訊，甚至到工作場所錄影記錄工作狀況等，做為判斷依據。

勞動部於2009年訂定「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引」，正式將因工作壓力導致的精神疾病納入職業病。勞動部表示，精神疾病種類雖然有很多種，但實務上職業病醫師較常認定與工作壓力相關導致者以憂鬱症、躁鬱症、精神分裂症及妄想症等居多。

據統計，自2010年至去年為止，經認定為職業病的精神疾病只有25件。勞動部表示，十年來因社會不斷變遷，日韓國等國相繼檢討修正因工作壓力導致精神疾病指引，因此台灣也邀請專家學者啟動檢討，修訂新版指引。

勞動部表示，**新版指引對工作壓力導致精神疾病認定，並未改變三大基本原則**，一、經精神科醫師診斷為精神疾病（主要是衛福部訂定精神疾病的ICD-10，其中F2-F4），並曾追蹤治療六個月，且至少六次門診；第二、發病前約六個月內，可認定為因工作業務造成的強烈心理負荷；第三、無法認定因業務外心理負荷或個人因素造成的疾病（即非屬工作造成疾病）。

01

工作引發的精神疾病也是一種職業病！？



被保險人罹患精神疾病，而該項疾病與執行職務有相當因果關係者，視為職業病。

依據「勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查準則」第21-1條

02

工作壓力引起精神疾病雖因不同工作而有所差異，然工作中的壓力事件常為引起疾病相關性較強的主因，其中風險較強的壓力源為：

- (嚴重的) 疾病或受傷。
- 與業務相關，引發重大傷亡事故、重大事故。(如交通事故、職業災害等)
- 造成會對公司經營產生影響等的重大工作疏失。
- 被無理地要求離職。(如遭到強迫退休等)
- (嚴重地) 受到刻意讓人厭煩／生氣的騷擾、霸凌或暴力行為。



04

暴露證據收集方法

- ☆ 勞工的工作時間表和工作項目、工作量、工作難易度以及從事該工作的期間。
- ☆ 暴露事件之種類，及事件後的狀況。
- ☆ 暴露事件之時間、強度應儘量詳細記錄。
- ☆ 如果需要，可詢問當事人之同事、上司、部屬、家人、朋友或蒐集其他書面或電子資料，或至工作場所錄影記錄工作環境及工作情況，或FB、Line 紀錄等。



03

關於職場壓力所引起常見的臨床診斷：

- (1) 憂鬱症
- (2) 焦慮相關：恐慌發作、恐慌症、廣泛性焦慮症、創傷後壓力症候群



05

在職場上不幸發生罹患職業病，可以向勞保局申請職業病給付：

- 由精神科醫師追蹤治療6個月
- 至少6次精神科或身心科門診
- 出具診斷證明書，並註明診斷之ICD-10
- 要判斷精神疾病是否與工作有關需對「工作上的壓力」「非工作上的壓力」以及「個別因素」等做一綜合評估
- 當您懷疑自己的疾病可能來自於工作壓力，可以撥打各區職業傷病防治中心電話諮詢



二、人際溝通障礙與化解



人際溝通的障礙

- 一、缺乏積極的溝通習慣
- 二、缺乏忍耐的溝通氣氛
- 三、缺乏有效的溝通技巧
- 四、在高度情緒或干擾下傳遞溝通訊息



同理心 → 己所不欲、勿施於人

將心比心：站在對方的立場去瞭解對方的心理經驗、感受、想法、情緒等

感同身受：以對方可以理解與接受的語彙深度和適當的音調，將自己的瞭解傳達給對方



http://i-cant-think-of-any.blogspot.com/2010/08/by_26.html

有效的化解人際衝突

■ 處理衝突

- 不要放任爭議擴大，當下處理
- 直接找對方討論：拒絕當中間人
- 避免人身攻擊
- 雙贏的態度
- 用【我】陳述，讓其他人自己表明立場
- 善用幽默感 放在積極面、支持對方想要改變的意圖

林柏傑 ■ 不要一開始就找人評評理

有效的化解人際衝突

■ 處理生氣情緒

- 覺察並接納我(他人)生氣的事實-接受
- 靜一靜，釐清生氣原因-沉澱
- 分辨責任和可控制的範圍-放下
- 處理情緒-釋放(運動、精油、按摩、個人化)

三、營造友善環境

暗潮洶湧的職場百態



三、營造友善環境

對自己友善 先照顧自己才能照顧別人

七好紓壓法

紓壓法	內容
吃好	戒咖啡因、吃天然食物、補充維他命B雜及C等
睡好	定時睡眠，保持七至九小時睡眠，下午五時前可小睡補充睡眠不足
運動好	定期進行帶氧運動
愛好	與人分享感受及維持良好心情
玩好	培養多種興趣，以遊戲減壓
工作好	做有興趣及能力所及的工作
心態好	盡力而為、聽天由命、隨遇而安

資料來源：中文大學心理學系副教授梁耀堅



結語: 每個人都是團隊一份子，也同時是獨一無二的個體。

包容不縱容 溫柔而堅定



善用資源、避免高壓崩耗



人際支持



尋求資源

職護或員工協助方案 (EAP) 都是組織管理的好幫手，幫忙找出合適的協助資源。



保持彈性



團隊合作



不斷學習

精選案例:

案例一:性騷擾

行政助理A參加學校舉辦之春酒餐會，某單位的主管B趁醉意要求同計程車回家，且在車上稱讚助理很漂亮，伸手搭肩，詢問私人地址、親密關係等等，告知以後都可以開車接送A回家，助理不甘受辱，決定告知單位主管C，要求未來不想跟此主管有互動。

請問主管C該如何處理？

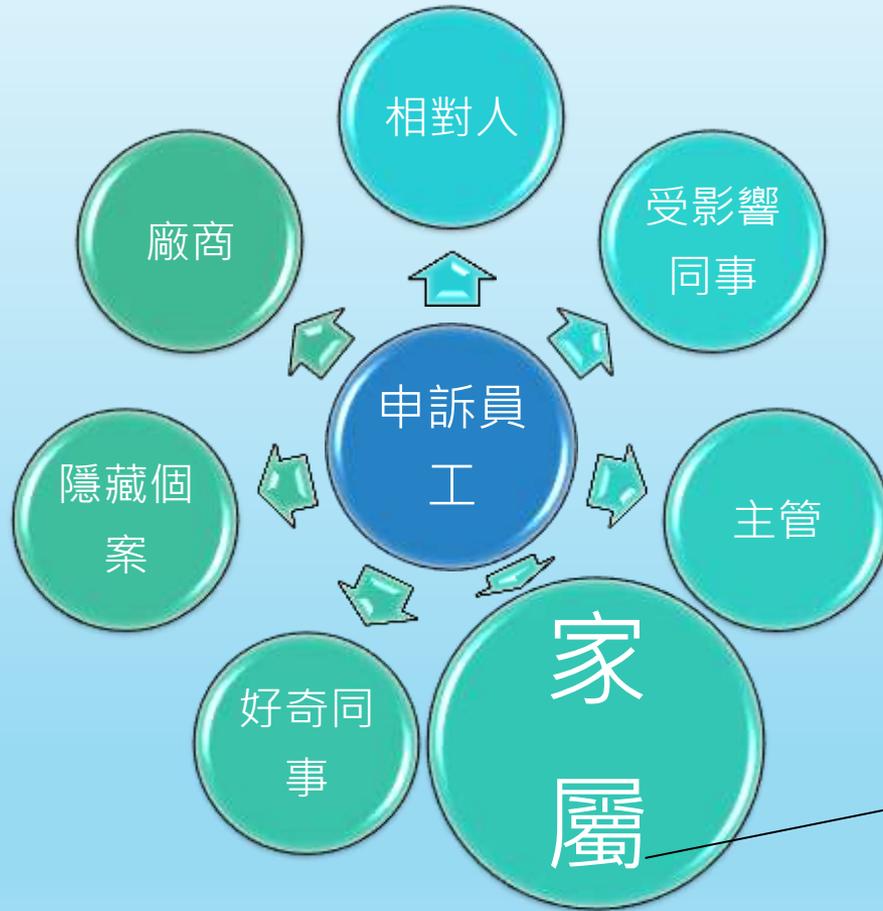
案例二:差別待遇

某教學研究單位秘書D，負責在各型研討會議利用相關經費替大家訂便當或點心，依慣例全辦公室成員都能收到便當，但D總是針對某E助理，故意漏訂或直接不發給便當。

請問D是否構成不法侵害？

不法侵害或溝通議題 應注意潛在對象

處理對象不僅限於申訴員工!



家屬會因親人委曲而對組織產生而更敵意或憤怒情緒，並且更難掌控。

結論

勞工是企業之資產，事業單位應自主管理，落實「職安」法遵規定，大家一起打造尊嚴勞動及安全之職場環境，確保勞動者之權益，共創勞資雙贏社會。



謝謝您的聆聽



歡迎指教

臺北市立聯合醫院 員工協助暨關懷中心

林柏傑 諮商心理師