

屏東縣立中正國中學執行職務遭受不法侵害預防計畫

一、依據

- 1.依「職業安全衛生法」第6條第2項、「職業安全衛生法施行細則」第11條及「職業安全衛生設施規則」第324-3條之規定辦理。
- 2.勞動部職業安全衛生署「執行職務遭受不法侵害預防指引」。

二、目的

本校為預防教職員工及工作者於執行職務時遭受不法侵害即俗稱「職場暴力」及處置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，訂定本計畫。

三、定義：

- 1.當評估可能或已經出現下列類型之職場暴力，即應啟動執行職務遭受不法侵害預防計畫：
 - (1)肢體暴力(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)。
 - (2)心理暴力(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)。
 - (3)語言暴力(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)。
 - (4)性騷擾(如：不當的性暗示與行為等)。
- 2.職場暴力來源：
 - (1)內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，包括校長及監督管理者。
 - (2)外部暴力：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、學生、承包商及業務上所照顧、看顧之對象。
 - (3)網路霸凌：透過上傳文字、照片、影片等形式，持續對他人嘲笑、辱罵、騷擾、毀謗或威脅，造成對方身心靈傷害的網路不當行為。
- 3.職場霸凌與職場暴力：
 - (1)職場霸凌：發生於權力不對等的社會關係，即加害者與受害者處於上對下的關係。
 - (2)職場暴力：除了包括上司對下屬的欺凌之外，也可能來自權力對等的同事，或來自工作場所出現的陌生人、學生、承包商及業務上所照顧、看顧之對象。

四、適用對象：本校勞動場所內教職員工及工作者。

五、職責分工

- (1)校長
 1. 監督計畫依規定執行。
 2. 支持及協調校內各單位共同推動本計畫。
- (2)人事室
 1. 協助預防計畫之規劃、推動及執行。

2. 辦理相關教育訓練。
 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。
 4. 受理遭受不法侵害之通報。
- (3) 職業安全衛生委員會
1. 預防計畫之規劃、推動與執行。
 2. 強化工作場所保護措施之規劃。
 3. 可能之不法侵害辨識及評估。
- (4) 總務處、學務處
1. 協助預防計畫之規劃、推動及執行。
 2. 協助辦理相關教育訓練。
- (5) 勞工健康服務人員
1. 協助職場暴力預防及處置。
 2. 輔導受害者心理健康並給予輔導，提出相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。
 3. 辨識與評估高風險族群，並提供改善建議。
- (6) 工作場所負責人
1. 公告校內禁止工作場所職場暴力之聲明。
 2. 負責填寫潛在職場暴力風險評估表格。
 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提供必要保護措施。
- (7) 法務人員
1. 協助預防計畫之規劃、推動及執行。
 2. 協助提供相關法律諮詢服務。
- (8) 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、計畫執行流程

- (1) 建構行為規範：工作場所負責人應於工作場所張貼公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」(附表1)。
- (2) 辨識及評估危害：
 1. 辨識高風險族群：針對學校內警衛人員、老師、勞工健康服務人員、環安衛管理人員及其它第一線服務人員等。
 2. 辨識具高風險族群特質：針對學校內夜班、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：
 - (1)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)
- (2)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)
- (3)評估發生頻率與嚴重度。(高風險族群工作者填寫)
- (4)單位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。(單位主管填寫)
- (5)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。(單位主管填寫)

七、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)與顧客溝通、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。
- 2.為單位主管增加辦理下列教育訓練：
- (1)心理諮商及情緒管理課程。
- (2)職場(校內)暴力及職場霸凌案例分析。
- (3)鼓勵教職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)識別校內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.於實施教育訓練前後，請上課人員填寫暴力危害及風險評估之調查問卷(附表2)，以便於發現員工對職場暴力相關事項之認知程度，提供未來計畫執行成效之評估分析。
- (1) 適當配置作業場所：將組織內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施。
- (2) 依工作適性適當調整人力或提供必要保護措施：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)：
- 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 執行教職員工人事調動告知作業時。

⑦ 執行教職員工人事終止聘雇告知作業時。

八、建立事件處理程序：

1. 制定職場暴力事件通報/申訴單（附表3）並設立通報單位（人事室）。
2. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
3. 建立職場暴力處理小組，由學校校長或監督管理者召集人事室、學務處人員、環安衛管理人員、勞工健康服務人員、法務人員及勞工代表組成，小組成員需依行政程序法第32、33條規定，進行迴避事宜，並負責執行控制暴力的策略、處理職場暴力案件及填具工作者遭遇職場暴力追蹤調查表(附表7)。成員必須熟悉組織內部對暴力事件發生時之應變方法與步驟，並視情況及時報警，以應對突發事件。另小組成員於調查處理程序中，除經小組會議決議外，不得與當事人、代表其利益之人或利害關係人為程序外之接觸。
4. 若學校校長或監督管理者涉及不法侵害事件，得依以下2階段處理：
 - (1) 由學校組成之職場暴力處理小組進行調查及調解，必要時得邀請第三方代表協助處理。
 - (2) 視第一階段學校處理情形，倘學校職場暴力處理小組未依規定組成或運作，或當事人對該小組之處理結果仍有不服時，得向具指揮監督之上級主管機關提出申訴。
5. 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。
6. 雇主應根據勞工不同的傷害程度提供保護、安置及協助，並對受害者提供身心健康輔導及協助：
 - (1) 對於受害人提供立即性、持續性及支持性的保護措施。
 - (2) 受害者或目睹暴力事件之勞工，可能出現長期或短期心理創傷、害怕回到工作中、感到無力等情緒問題，可安排諮商、同儕輔導、休假或彈性調整職務內容與工作時間等方式，給予支持和協助。
 - (3) 受害勞工可經由勞工健康服務人員做後續追蹤，做適性評估。必要時，訂定包括創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題之因應計畫，亦可尋求職安署委託設置之各區職業傷病防治中心及其網絡或勞工健康服務中心資源提供協助。

九、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及教育訓練問卷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，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。

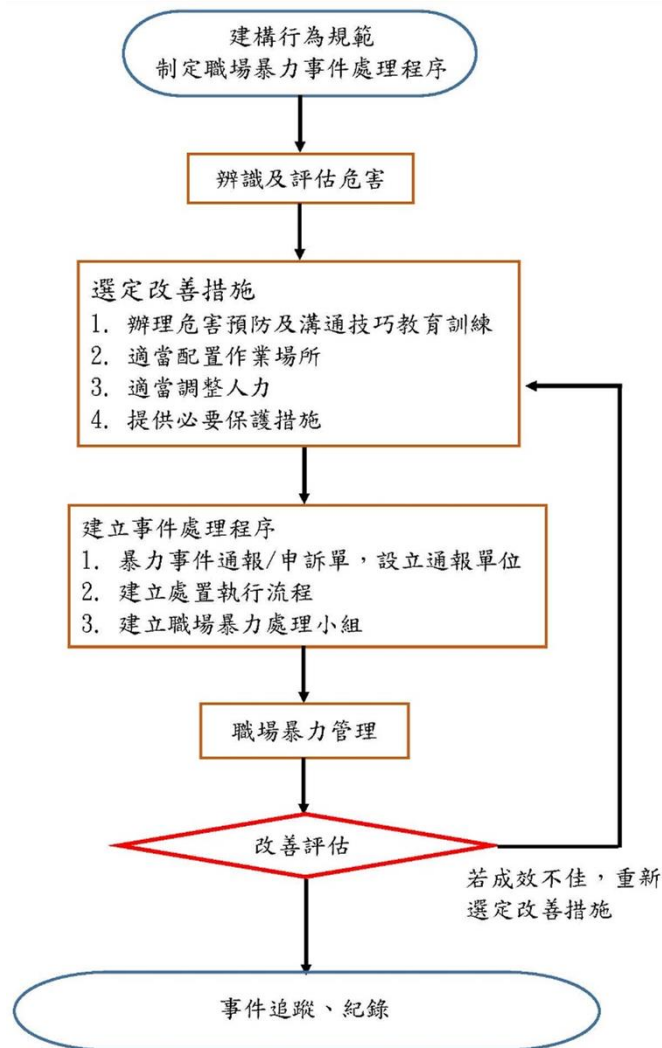


圖1執行職務遭受不法侵害風險評估流程

1、執行成效之評估及改善

- (1) 校長應鼓勵工作者主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，組織應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
- (2) 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。

十、本計畫未盡事宜，適用本校其他規章進行修正或補充。

十一、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存三年以上。

(附表1)

屏東縣立中正國民中學禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校為保障所有教職員工及其它工作者在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，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，亦絕不容忍本校教職員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本公司員工有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：教職員工和其它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、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。
- (五) 向校方提出申訴。

四、本校所有教職員工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，都應立即通知本校人事室或撥打員工申訴專線，本校相關單位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、本校鼓勵教職員工同仁均能利用所設置之內部申訴處理機制處理此類糾紛，如教職員工需要額外協助，本校亦將盡力協助提供。

七、本校職場暴力諮詢、申訴管道(同性騷擾防治聯絡資訊)：

洽辦單位：中正國中人事室

申訴專線電話：08-7226387分機16

申訴專用傳真：08-7236096

申訴專用電子信箱：○○○○○

(附表2)

中正國中113年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。)

1. 個人概況

- (1) 工作部門：_____ 教職員工編號：_____
- (2) 任用類別：正式人員 約用人員 實習人員 其他_____
- (3) 性別：男性 女性
- (4) 教育程度：國中(含以下) 高中(高職) 大學(專科) 研究所(含)及以上

2. 工作年資

- (1) 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
- (2) 截至目前為止您實際從事現職工作類別的年資：____年 ____月
- (3) 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

3. 工作形態：固定白天班 固定小夜班 固定大夜班
三班輪班制 固定白天班+值班
其他_____

4. 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：_____

5. 單位是否提供有關預防暴力攻擊之安全衛生教育訓練？

- 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：_____

承辦人：

校長：

(附表3)

中正國中遭遇職場暴力事件通報/申訴單

通報內容	
發生日期：_____ 時間：_____ 發生地點：_____	
受害者	加害者
姓名或特徵：_____	姓名或特徵：_____
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
<input type="checkbox"/> 外部人員	<input type="checkbox"/> 外部人員
<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）	<input type="checkbox"/> 內部人員（所屬部門/單位：_____）
受害者及加害者關係：_____	發生原因及過程：_____
不法侵害類型： <input type="checkbox"/> 肢體暴力 <input type="checkbox"/> 語言暴力 <input type="checkbox"/> 心理暴力 <input type="checkbox"/> 性騷擾 <input type="checkbox"/> 其他：	造成傷害： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填下述內容） 1. 傷害者： <input type="checkbox"/> 受害者 <input type="checkbox"/> 加害者 <input type="checkbox"/> 其他 2. 傷害程度： 目擊者： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有（請填姓名）

通報人：_____

通報日期/時間：_____

處置情形	
受理日期：_____ 時間：_____	調查時間：_____
參與調查或處理人員： <input type="checkbox"/> 外部人員（請敘明，如警政人員） <input type="checkbox"/> 內部人員（請敘明，如保全、人資等）	傷者需醫療處置否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 事發後雙方調解否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
受害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證） 加害者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證） 目擊者說明發生經過與暴力原因：（請敘明，可舉證相關事證） 調查結果：（請敘明，可舉證相關事證）	
受害者安置情形 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 醫療協助 <input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 同儕輔導 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 休假 <input type="checkbox"/> 法律協助 <input type="checkbox"/> 其他：	加害者懲處情形 外部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 送警法辦 內部人員： <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 調整職務 <input type="checkbox"/> 送警法辦 <input type="checkbox"/> 其他
向受害者說明事件處理結果否： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（請註明日期） 未來改善措施：	

處理者：_____ 審核者：_____ 審核時間：_____