

職場暴力預防指引參考資料

職場暴力係超越國界、行業及職業壁壘之全球性議題。職場暴力不僅損害人格尊嚴，也是職場上不公平對待、歧視、偏見及衝突的最主要來源，晉升為人權核心議題之一。同時，職場暴力對組織的效率及成敗形成重大、甚至致命之威脅。因為暴力會造成人際關係、工作組織及整體工作環境上立即且長期性的破壞。

國際勞工組織、歐盟及先進國家對於職場暴力問題，除增修法律外，多制定職場暴力預防指引作為多元化策略工具之一，以為因應。針對我國各行業發生之暴力危害問題，特研訂本指引以供事業單位參酌運用。

本指引之內容包含：

- 一、簡介—說明制定本指引之目的。
- 二、適用範圍—界定本指引之適用範圍。
- 三、職場暴力—描述職場暴力之現象。
- 四、作業流程及基本原則—闡述管理制度之作業流程及基本原則，
- 五、參考文件—列出本指引主要引用之相關文件。

一、簡介

影響我國員工的職業安全衛生危害，一般區分為物理性、化學性、生物性、人因性、社會心理等五大類；傳統上多認為職業安全衛生危害，源自不安全的工作慣例、危險的工作條件或暴露於有害化學、生物或人因性危害所致，而非來自於其他暴力行為。但是，近來許多員工、雇主或管理與監督者成為暴力攻擊受害人，引發高風險身心傷害。這些暴力造成致命性或非致命性傷亡，受害人必須接受診療、缺工、工資損失及生產力下降，不僅涉及人權問題，也涉及組織效率問題，甚至影響國家整體經濟發展。

根據 2010 年勞工安全衛生研究所進行「工作環境安全衛生狀況認知調查」，我國各行業工作環境安全衛生狀況觀測結果顯示，男性暴露於暴力工作環境的比率依序為肢體暴力(6.56%)、心理暴力(3.01%)、語言暴力(0.86%)、性騷擾(0.35%)。

女性暴露於暴力工作環境的比率依序為肢體暴力(7.64%)、心理暴力(3.76%)、性騷擾(1.86%)、語言暴力(0.58%)。高風險行業則是礦業及土石採取業(16.0%)、醫療保健及社會工作服務業(12.4%)、藝術娛樂及休閒服務業(12.4%)、支援服務業(11.8%)、公共行政及國防強制性社會安全(11.8%)、運輸及倉儲業(10.8%)、金融保險業(10.8%)。

國際勞工組織指出，職場暴力的形式不一，包括身體暴力及精神暴力；暴力本身可能相當小，但累積後會構成嚴重的暴力行為。職場暴力的發生，經常源於各種原因的組合，包括員工個人行為、工作環境、工作條件及方式、顧客或客戶與員工相處的模式，以及監督與管理者和員工之間的互動關係。特別是在組織革新、工作負荷、工作壓力、社會不安、人際關係惡化下，導致其快速蔓延。

適當的暴力危害辨識及風險評估，可協助事業單位有效控制暴力危害及風險，預防與減少災害，並提升職業安全衛生管理績效，進而達到永續經營之目的。

本指引依據安全衛生法規之要求，說明暴力危害辨識及風險評估應有之基本原則，作為事業單位規劃執行暴力預防之參考。

本指引並非建立、實施及維持有關暴力危害辨識及風險評估之強制性作法，亦非在增加安全衛生法規之額外要求，惟事業單位在規劃及執行暴力危害辨識、風險評估及採取風險控制措施之相關工作時，應先考量相關法規之要求。

本指引所述之暴力危害辨識及風險評估方法，並非唯一之方法，事業單位可參酌其基本原則及建議性作法，選擇適合其規模及特性之方法來執行暴力預防。

二、適用範圍

本指引適用於須建立及執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制之相關管理計畫，以符合安全衛生法規要求及本身需求之事業單位。事業單位亦可參考本指引之基本原則及建議性作法，建立、實施及維持暴力危害辨識及風險評估之管理計畫，以符合職業安全衛生管理系統相關規範之要求。

本指引對其他有意導入暴力預防措施之組織，或有所助益。

三、職場暴力之描述

國際間對於職場暴力尚無一致之定義，就職場暴力之現象，各有不同之描述。

國際勞工組織、國際護理學會、世界衛生組織、國際公共服務協會認為，職場暴力指的是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。按傷害性質分類，包括肢體暴力、心理暴力、語言暴力、性騷擾等四種類型。按暴力來源分類，則有內部暴力及**外部暴力**之分；前者指的是在員工（含雇主及監督與管理者）間，**後者則是員工與其他人間發生者**。

美國職業安全衛生署則按加害人關係將其分為四個類型。類型一（犯罪意圖）：由外侵入職場行使暴力進行搶劫或其他犯罪活動，或由現任/前任員工進入職場意圖犯罪。類型二（顧客/客戶/病患）：顧客、客戶、病患、學生、見習生或其他雇主提供服務之對象，直接對員工行使暴力。類型三（同事）：現任或前任員工、雇主或監督與管理者對同事、雇主或監督與管理者行使暴力。**類型四（私人關係）：某位不在該職場工作的人，與職場內員工認識或有私人關係，行使暴力**。部分事業單位可能出現一種以上多重類型的職場暴力，如醫院急診室或便利商店。

四、暴力預防措施

暴力危害辨識及風險評估之參考作業流程如下，而其執行上之基本原則分述於后：

（一）設計/作業條件（工作環境或作業危害）盤查

1. 事業單位應參考我國相關法規及職業安全衛生管理系統相關規範等要求，建立、實施及維持暴力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。

該暴力危害辨識及風險評估之管理計畫，得納入事業單位整體勞工安全衛生

管理計畫內，執行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制等勞工安全衛生事項。（參考勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第十二條之一）

2. 事業單位應參考其工作環境或作業危害（活動或服務）之所有相關作業，辨識並蒐集與作業有關資訊，作為暴力危害辨識及風險評估之依據。

有關資訊如職業災害調查記錄、職業災害統計、申訴等（參考勞工安全衛生法第二十八條、第二十九條、第三十條），或蒐集類似工作場所、服務型態之既有調查，以及缺勤、病假、事件率、離職員工、在職員工意見。

（二）危害辨識

1. 事業單位應參考我國相關法規要求，依其工作環境或作業危害（活動或服務）之規模與特性等因素，選擇適合執行暴力危害辨識及風險評估之方法，並明確規範執行及檢討修正之時機。

相關危害辨識及風險評估方法，得參考我國風險評估技術指引、危害辨識及風險評估技術指引，發展應用工具。

2. 事業單位執行或檢討暴力危害辨識及風險評估時，應有熟悉作業或活動之員工參與。

此階段之危害辨識及風險評估，得列入事業單位安全衛生教育、訓練之一環，使其共同參與，勞工有接受之義務，或由事業單位內勞工安全衛生組織執行之。（參考勞工安全衛生法第二十三條、勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第十二條）

3. 暴力危害辨識及風險評估之範圍應涵蓋事業單位所有工作環境作業危害（人員、作業或活動）等，且須考量以往事故之經歷。

以往事故經歷如職業災害調查記錄、職業災害統計等（參考勞工安全衛生法第二十八條、第二十九條）。

4. 事業單位應事先依其工作環境或作業危害（活動或服務）之特性，界定潛在危害之分類或類型，作為暴力危害辨識、統計分析及採取相關控制措施之參考。

事業單位得參考本指引按傷害性質將其分為肢體暴力、言語暴力、心理暴力

及性騷擾等四種、或按加害人關係將其分為四種類型，並據此擬定相關控制措施。

5. 事業單位應針對作業之危害來源，辨識出潛在危害、發生原因、可能且合理之最嚴重後果等，並辨識出現有可有效預防或降低危害原因發生可能性及減輕後果嚴重度之控制措施。

事業單位得於暴力危害進行分類後，依照類型危害來源、潛在的嚴重性、誰可能涉入及可能成因，並評估導致之後果。事業單位工作場所面臨暴力事件風險因子，如：

- (1) 金錢交易（收銀處理）；
- (2) 在夜間及凌晨單獨工作；
- (3) 攜帶貴重物品，例如金錢及珠寶；
- (4) 護衛金錢或昂貴財產或物品；
- (5) 執行公共安全業務；
- (6) 工作時接觸已知或可能有暴力史之病患、客戶、乘客、顧客或學生；
- (7) 和暴力前史或有好鬥、威嚇或威脅傾向之同事，共同執行業務。
- (8) 員工舉報遭受私人關係者威脅或為家庭暴力受害人。

6. 對於執行暴力危害辨識及風險評估之人員應給予必要教育訓練，提升其安全衛生知識及評估技能，必要時應尋求外界專業機構的協助。

此階段人員教育訓練，得列入事業單位安全衛生教育、訓練之一環，勞工有接受之義務。（參考勞工安全衛生法第二十三條）

（三）暴力風險評估

1. 風險為危害嚴重度及危害發生可能性之組合，評估時不必過於強調須有精確數值之量化分析，事業單位可自行設計簡單之風險等級判定基準，以相對風險等級方式，作為改善優先順序之參考。

相關危害辨識及風險評估分級方法，得參考我國風險評估技術指引、危害辨識及風險評估技術指引，發展應用工具。

2. 事業單位對辨識出之所有潛在危害，應依風險等級判定基準分別評估其風險

等級。

事業單位經設計/作業盤查後，得參考相關資訊後擬定風險等級。高風險行業可能是礦業及土石採取業、醫療保健及社會工作服務業、藝術娛樂及休閒服務業、支援服務業、公共行政及國防強制性社會安全、運輸及倉儲業、金融保險業，高風險職業可能是負責有關提供服務、照護、教育、現金交易、運輸、控制或代表權威的人員。

相關危害辨識及風險評估分級方法，得參考我國風險評估技術指引、危害辨識及風險評估技術指引，發展應用工具。

（四）判定該暴力風險

1. 事業單位應訂定風險之判定基準，作為優先決定風險控制措施之依據。

事業單位得參考國內相關函示、指引等資訊，訂定風險之判斷基準。如暴力導致勞工疾病、傷害、殘廢或死亡者相關重大事故，與相關職業災害認定指引相關者，應屬於最高風險。（參考2008年7月17日行政院勞工委員會發布勞保3字第0970140298號函釋、2009年11月19日行政院勞工委員會勞安3字第0980146342號函公佈之工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引、2010年12月17日行政院勞工委員會修訂我國職業促發腦血管及心臟疾病（外傷導致者除外）之認定參考指引。）

2. 風險之判定基準並非持續固定不變，事業單位應依實際風險狀況及可用資源等因素，適時調整風險判定基準值，以達持續改善之承諾。

（五）決定及採取暴力風險控制措施

1. 事業單位對於風險項目應依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，並考量現有技術能力及可用資源等因素，採取有效降低風險之控制措施。

雇主可利用下列任一個或組合式減緩方法，以降低或消除暴力危害。或參考其他相關資料，決定因應暴力的最有效方法。

實施工程控制，如：

(1) 物理環境

潛在暴力的消滅或啟動，職場的物理外觀都是關鍵因子。基於現行法規及慣例，特別留意員工、病患、訪客的暴露情況，並採取適當解決措施，以降低或消除任何負面影響。特別是保持最低限噪音，避免刺激員工、訪客及病患情緒或形成緊張態勢；選用令人放鬆、賞心悅目的色彩；消除異味；保持照明良好，各地區視野清晰，特別是夜間出入口、停車場及貯藏室；尤其在擁擠區域及天氣燥熱時，應保持空間內適當溼度/濕度/及通風良好；維護物理結構及設備之安全。

(2) 職場設計

在職場暴力及攻擊發生之特定過程中，對外開放區域的職場設計必須特別注意，並考量下列各項因子。

通道：提供安全進出職場之通道；盡量減少醫療院所對外通道分歧；主要出入口、顧客往來動線注意安全；根據我國相關法規，必要時審慎考慮實施武器查驗，以避免任何不必要風險；接待區域的設計應讓顧客容易辨識、方便利用，也方便其他員工觀察；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)通道應進行管制，非員工不得進出；將不用的門上鎖，以限制進出；員工停車場應盡量緊鄰工作場所。事業單位如確有需求，於主要通道處安置固定或手持檢測器，以檢測槍枝、刀械或其他武器。

空間：提供適當工作空間，方便員工及顧客使用，以降低緊張感。必要時設置等候用之空間，安排舒適座位；準備雜誌、電視、或小孩子玩具等物品，降低等候時的無聊感。

設備或擺飾：傢俱擺設應避免影響員工出入；保持傢俱量少質輕、沒有尖銳的角緣，盡量固定在地板上。

建築設計：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、方便運用並經適當維護；盡可能尊重個人隱私。

監視器及警報系統：潛在危險區域應裝置監視器，高風險區域進行全天二十四小時閉路攝影。警報系統如電話、哨子、短波呼叫器，應提供給顯著風險區工

作的員工使用、或事件發生時能發出警報並通知其他同事。為避免引起加害人注意，建議使用靜音式警報系統。如無靜音式警報系統，受害人千萬不要在加害人離開前觸動警報系統，避免激怒對方。一旦警報系統啟動，應展開有效因應措施。警報系統應依特定地區風險評估來決定樣式。

實施管理控制，如：

(1) 適性配工

適性配工在預防暴力上發揮極為重要之功能。事業單位人力配置不足或資格不符，都可能導致暴力事件發生或惡化，甚至延誤受害人治療。有特定需求作業或新進人員應加強訓練並採輪值方式。當員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。

如員工自行舉報遭私人關係者威脅或為家庭暴力受害人，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，以保護員工職場安全；同時考量事件發生時於危險區內可能受波及的第三者。

(2) 預防資訊公開

資訊公開有助於促進溝通、減緩員工壓力及挫折感，可有效降低暴力風險。例如將暴力預防行為準則彙編成冊，公開置備於事業單位，必要時進行解說，或利用事業單位相關會議、小組討論或教育訓練，達到訊息傳遞並促進溝通。

(3) 組織設計

預防暴力應將組織設計列為優先順位。從源頭將組織的問題辨識出來，通常比加強員工應對能力或處理個別員工受害狀況等個人層次的介入，來的有效且成本更低。雇主應建立重視人格尊嚴、性別平等、以人為本、反暴力的組織文化，展現對員工及客戶或顧客身心安全衛生同等之關心。

(4) 工作設計

工作設計也是減少職場暴力極為有效且經濟的方法之一。有效的工作設計應使員工充分認識每一作業的環節性，避免工作單調重複或負荷過重。同時，允許適度的員工自治，保有充分時間對話、分享資訊及解決問題。在時間管理上，排

班應取得員工同意並保有規律性，避免工時過長或經常性加班累積工作壓力。

僱主也應致力於維護員工身心健康及情緒穩定，此為職場暴力之有效因應方法之一。注重並鼓勵員工培養日常運動健身、適當飲食、睡眠習慣、放鬆技巧及休閒活動，特別是參加員工社交活動。**特別是職場及家庭兩者需求經常重疊且相互衝突，處理上會產生很大壓力、導致緊張及不滿。提供某些措施，如彈性工時、設立托兒所、單親家庭特定協助等，有助於調和職業及家庭責任，同時有效預防職場暴力。**

(5) 管理規章

僱主應以合理可行方式推動反暴力之工作環境，以降低職場暴力。**僱主應與員工或員工代表協商，發展並實施降低或減少暴力風險的適當政策與程序。**例如將預防職場暴力及教育訓練之條文納入工作規則或勞動契約，必要時訂定懲處措施。

對於遭私人關係者威脅或為家庭暴力受害人之員工，事業單位應推動「**家庭暴力告知制度**」，鼓勵其自行舉報並採取適當之保護措施；必要時於工作規則或勞動契約內納入相關權益保障條款。**(僱主可視狀況考量是否納入有薪假)**

員工教育訓練應包括介紹職場環境特色、管理政策及申訴管道；提供資訊以認識不同樣態、身體及精神的職場暴力，以及降低職場暴力典範案例；提供有關性別、文化多樣性及歧視之資訊，以提高對相關議題的敏感度；增進辨識潛在暴力情境之技巧；教授人際關係及溝通技巧，以預防或緩解潛在職場暴力情境；訓練執行特殊任務之能力；訓練一批成熟且資深員工及其代表擔任核心團體，得以承擔較複雜互動責任；提供決斷力訓練或交付權限，特別是女性員工；根據風險評估訓練應有之自我防衛能力；擬定特定職業專用指引，進一步辨識出所需特定訓練及技巧，以利於特定情境中預防或因應職場暴力。

(6) 顧客溝通

提供顧客或大眾適當且即時的資訊，避免因誤解或焦躁而致暴力事件。同時，建立顧客或大眾對事業單位服務品質之評鑑機制，使其得以充分表達意見；

事業單位也應審酌其意見並持續改善。

(7) 通報

要求員工向雇主或監督與管理者通報任何暴力行為(如加害人是雇主或監督與管理者時，處理上應特別小心)；保存相關事件表冊及報告，協助決定預防再發生該採取的必要行動。通報表單的設計應呈現下列資訊：事件發生地點，包括物理環境、日期及時間、事件發生時之行為、受害人的詳細狀況、加害嫌疑人詳細狀況、加害嫌疑人及受害人關係、暴力過程描述、目擊者、結果、事後措施、措施是否有效、預防類似事件再發生之建議。

如員工遭私人關係者威脅或為家庭暴力受害人，可預見之暴力威脅且依常理將於職場爆發時，雇主應鼓勵其自行舉報，以利啟動適當之保護措施。

(8) 內部申訴程序

事業單位應制定請求警方介入或內部申訴及懲處程序。這些程序應確保調查過程客觀、公正且公平。調查時應確保被申訴者了解被申訴內容，享有獨立且公正調查的機會；同時，調查內容應保密且於一定期間內完成，避免受害人或利害關係人受到不利之處遇。

(9) 外部資源

與當地警方及檢查單位建立聯絡網，通報暴力事件；提供建築物之空間佈置，以利警方調查。

(10) 受害人安置

對職場暴力受害人應提供立即性、持久性及支持性的安置。這些安置應該包括：處理暴力造成的立即性身心傷害，例如診療、解說、諮商；必要時安排停職及復健，就請假、賠償損害及法律問題提供建議，以減少職場暴力衝擊；對受害人親友提供資訊及支持；啟動即時之內部調查；視個案狀況持續追蹤。必要時，制定包括創傷後壓力症候群等重大心理或醫療問題憎惡之因應計畫。

2. 暴力風險控制措施確認後，應指派相關人員負責規劃及實施，並定期追蹤其執行狀況。

此階段雇主應制訂一份書面、全面性職場暴力預防方案，內容應包括：

- (1) 政策宣言，正視職場潛在暴力、全面分配及預防義務
- (2) 制定職場暴力危害評估及安全分析，包括評估後確認風險因子列表、及雇主如何處理確認特定危害
- (3) 制定職場暴力控制，包括實施工程與管理控制、以及預防潛在職場暴力事件之方法
- (4) 啟用暴力紀錄登錄系統，紀錄所有暴力事件。雇主應特別處理職場評估後辨識出的每一個特定危害。報告應以書面記錄、保管，以利事後審查，至少每年定期分析事件趨勢。
- (5) 制定職場暴力訓練方案，包括書面資料或課程計畫。
- (6) 制定年度審查職場暴力預防方案，必要時加以更新。
- (7) 制定職場暴力事件發生時因應程序及責任配當。
- (8) 成立事件因應小組，專責受害人力及醫療、重建工作區域及通道、安排受害人及其他員工解說時間。員工協助方案、人力資源專家、地方心理衛生及緊急事件因應小組成員都應共同參與策略之擬定。

上述規劃及實施得列入事業單位安全衛生教育、訓練之一環，使其共同參與，勞工有接受之義務，或由勞工安全衛生組織執行之。（參考勞工安全衛生法第二十三條、勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第十二條）

同時，雇主應提供緊急事件管理支持。對所有申訴做適當回應，如：

- (1) 建立訓練有素的緊急事件因應小組。
 - (2) 安排訓練有素的人員處理暴力事件。
 - (六) 檢討暴力風險控制措施之適用性及有效性
1. 事業單位於暴力風險控制措施完成後，應檢討其適用性及有效性，確認風險可被削減至預期成效。對於無法達到預期成效者，應適時予以修正，必要時採取其他控制措施。

2. 事業單位對已執行或所採取之暴力風險控制措施，應定期或不定期進行監督與量測，以確保其遵循度及控制成效。

雇主於年度審查職場暴力預防方案時，檢討其適用性及有效性，必要時加以修正或監督。

上述審查得列入事業單位安全衛生教育、訓練之一環，使其共同參與，勞工有接受之義務，或由勞工安全衛生組織執行之。（參考勞工安全衛生法第二十三條、勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第十二條）

（七）記錄及紀錄管理

1. 危害辨識、風險評估及決定控制措施之結果應作成紀錄，並適時保持在最新狀態，且應傳達給相關部門及人員周知。

事業單位應將上述紀錄使勞工周知，或列入事業單位安全衛生教育、訓練之一環，勞工有接受之義務，或由勞工安全衛生組織執行之。（參考勞工安全衛生法第二十三條、同法第二十四條、勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第十二條）

2. 第一類三百人以上事業單位，安全衛生管理紀錄應保存三年以上。

事業單位如為第一類三百人以上者，應依潛在風險訂定之緊急狀況預防準備及應變計畫，定期實施演練，其相關執行紀錄應保存三年。（參考勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第十二之一至六條）

3. 事業單位在建立、實施及維持其職業安全衛生管理系統時，應確保已將安全衛生風險與決定之控制措施納入考量。

事業單位如為第一類三百人以上者，應導入職業安全衛生管理系統，將暴力危害風險及控制措施納入，或建立暴力紀錄登錄系統，紀錄有所有暴力事件。事業單位應特別處理評估後辨識出的每一個特定危害。報告應以書面記錄、保管，以利事後檢討修正。（參考勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第十二之二條）

（八）暴力危害辨識及風險評估結果之檢討修正

事業單位應依我國相關法規要求、風險評估結果、事故案例、作業變更程度

等因素，定期或適時的檢討危害辨識及風險評估結果，必要時應予以修正。

僱主於年度審查職場暴力預防方案時，針對暴力危害辨識及風險評估結果，進行檢討及修正。上述檢討得列入事業單位安全衛生教育、訓練之一環，使其共同參與，勞工有接受之義務，或由勞工安全衛生組織執行之。（參考勞工安全衛生法第二十三條、勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法第十二條）

五、參考文件

特別重要參考文件如下，事業單位如需參考，應查閱這些文件之最新版本：

- (一) 勞工安全衛生法及其施行細則
- (二) 勞工安全衛生組織管理及自動檢查辦法
- (三) TOSHMS指引
- (四) 風險評估技術指引
- (五) 危害辨識及風險評估技術指引