**國立臺灣戲曲學院**

**執行職務遭受不法侵害預防計畫**

1. 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人員在與工作相關的環境中遭受虐待、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。

依職業安全衛生法第6條條第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，而工作者可對雇主未針對職場暴力訂定相關預防及處置措施，可向雇主、主管機關或勞動檢查機構申訴。雇主如經主管機關或勞動檢查機構調查發現未針對職場暴力訂定相關預防及處置措施，經通知限期改善屆期仍未改善，可依法處新臺幣3萬元以上15萬元以下罰鍰。若致工作者發生職業病，可直接依該法第43條處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰。

因此雇主應依工作者執行職務之風險特性，參照勞動部職業安全衛生署於106年6月訂定「執行職務遭受不法侵害預防指引(第二版)」，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。

1. 範圍
2. 定義：當職場評估可能或已經出現下列4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：
   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)。
3. 適用對象：職場內所有工作者均可能是職場暴力風險族群。
4. 職場暴力來源：
   1. 內部暴力：發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
   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、顧客、客戶及照顧對象。
5. 職場霸凌(workplace bullying)與職場暴力：
   1. 職場霸凌發生於權力不對等的社會關係，即加害者與被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，或來自顧客、客戶、照顧對象以及陌生
6. 職責：
   1. 雇主：
      1. 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張貼至公佈欄。
      2. 負責監督本計畫是否依規定執行。
      3. 與勞工代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。
   2. 本計畫專責護理人員：
      1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
      2. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商及情緒管理）。
      3. 輔導受害者心理健康並給予輔導。
   3. 本計畫負責臨場服務醫師：
      1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
      2. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如心理諮商及情緒管理等）。
      3. 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。
   4. 單位部門主管：
      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. 負責執行強化工作場所的規劃。
      4. 負責提供所屬工作者提供必要保護措施。
   5. 勞安人員：
      1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
      2. 負責擔任相關教育訓練課程講師（如識別職場潛在危害及處理技巧等）。
      3. 負責強化工作場所的規劃策略。
      4. 負責提供必要之保護措施。
   6. 人事單位人員：
      1. 擔任職場暴力預防及處置小組成員。
      2. 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）。
      3. 辨識與評估高風險族群。
      4. 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。
   7. 現場作業工作者：
      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。
7. 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：由雇主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張貼至公佈欄(附件1)，並與勞工代表共同將本計畫內容訂定至安全衛生工作守則。
   2. 危害辨識及風險評估：
      1. 辨識具高風險族群特質：由資深管理階層帶領職業安全衛生管理人員會同各部門(單位)主管人員或勞工代表組成工作小組執行評估(附件2)，成員包含職業安全衛生、人力資源、法務、業務單位、保全等單位之代表，並作適當權責分工。
      2. 辨識及評估危害之步驟：針對校內、外部潛在風險進行辨識及評估採取下列5步驟
         1. 發現危險因子
         2. 誰可能遭受不法侵害？如何受害？
         3. 預防措施是否足夠？
         4. 紀錄發現
         5. 檢視並修正評估
   3. 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. 認識公司內申訴及通報機制。
      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. 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(附件3)，以便於發現員工對職場暴力相關事項之認知程度，提供事業單位未來對於計畫執行成效之評估分析。
   4. 適當配置作業場所：為預防職場不法侵害之發生，針對事業單位內之作業場所配置，透過「物理環境」與「工作場所設計」兩個面向進行檢點(附件4)，進行相關檢點與改善。
   5. 工作適性適當調整人力：為預防職場不法侵害之發生，對於工作適性適當調整人力部分，透過「適性配工」與「工作設計」兩個面向進行檢點(附件5)。
   6. 建立事件處理程序：
      1. 制定職場不法侵害通報及處置表（如附件6）並設立通報單位（人事人員或勞安衛人員）。
      2. 宣導至所有工作者均清楚通報方法。
      3. 事業單位建立職場暴力處置執行流程（如附件7）。
      4. 建立職場暴力處理小組，由人事室人員、勞安衛人員、護理人員、臨場服務醫師及勞工代表組成，負責執行控制暴力的策略及處理職場暴力案件並填具工作者遭遇職場暴力追蹤調查表。其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。
      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。
   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。

* 1. 執行成效之評估及改善

成效評估之目的在於檢視所採取之措施是否有效，並檢討執行過程中之相關缺失，做為未來改進之參考（附件8）。

* + 1. 雇主應依據自身需求與條件，定期半年一次進行績效評估，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。其評估可由組織內部或外部專業人員主導審視，以確認職場不法侵害預防政策的適用性及有效性，並確實記錄。
    2. 雇主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。
    3. 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。