

南山高級中學執行職務遭受不法侵害預防計畫

111.01.05職業安全衛生管理委員會訂定

111.06.22職業安全衛生管理委員會修訂

一、目的

依據職業安全衛生法(以下簡稱「職安法」)第6條第2項第3款規定學校對於在學校工作場所作業之工作者，應預防其執行職務時因他人行為遭受身體或精神不法侵害之；本校為預防工作者因執行職務遭受不法侵害(俗稱「職場暴力」-指工作者在與工作相關的環境中(包含在學校工作場所與職務、業務有關之勤務活動)遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與身心健康構成挑戰的事件訂定與執行本計畫並於計畫訂定相關規定與準則，供相關工作者遵循與參考。

二、適用範圍

(一)應啟動本計畫時機範圍，評估校內可能或已經出現下列情事：

- 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)。

(二)適用對象：

學校工作場所所有工作者(承攬商勞工應由其雇主負責及自營作業者與訪客等應自主管理)。

(三)職場暴力來源：

- 1.內部：發生在同單位之校內工作者或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。
- 2.外部：發生在工作者及其他外來第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、學生、家屬等。

三、職責：

(一)校長：

- 1.公開宣示校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明(如附件一)並張貼至公佈欄。
- 2.監督本計畫依規定執行。
- 3.督導職業安全衛生管理單位，訂定本計畫並將內容交付委員會討論通過後，納入安全衛生工作守則要求實施。

(二)輔導處輔導老師：

- 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)。
- 3.輔導受害者心理健康並給予諮詢，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。

(三)單位主管：

- 1.擔任職場暴力預防及處置小組成員。
- 2.負責填寫潛在職場暴力風險評估表格(如附件二)。
- 3.配合接受相關職場暴力預防教育訓練。
- 4.負責執行本計畫並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。
- 6.負責於經管實驗(習)場所或作業場所對非學校人員於作業或活動人員提供必要

保護措施。

(四)職業安全衛生管理單位或人員：

- 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（如辨識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.負責規畫必要之保護措施。

(五)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。

(六)學校工作場所校內工作者：

- 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相關教育訓練。
- 3.配合與參與計畫執行。

四、執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程

(一)當可能或已經出現職場暴力時，即應啟動本計畫。

(二)危害辨識及評估：針對本校特性、工作性質，辨識高風險族群之工作者及特質，並進行風險評估及降低風險之控制措施(如附圖1)。

(三)適當配置作業場所：將學校內常發生的暴力類型與工作位置，強化相關措施，列舉出經常採行措施。

- 1.加強校園環境管理，警衛應輪值待命及巡查，於大門入口處、各樓梯間，應設置監視器及緊急通報系統。
- 2.建置與轄區警察單位之聯絡系統-警民連線。
- 3.如有暴力發生之徵兆，應立即通知警衛、單位主管協同處理。
- 4.溝通過程中保持鎮靜及與施暴者維持安全距離（1公尺或1個手臂長），並與施暴者成45度角，避免正面接觸。
- 5.運用安撫溝通技巧化解施暴者激憤的情緒，給予充足時間宣洩不滿情緒。

(四)工作適性安排：針對潛在風險高之工作者或作業場所，進行人力調整、配置或提供必要保護措施。

(五)辦理危害預防及溝通技巧教育訓練。

(六)建立事件處理程序並向所有工作者宣導：

- 1.有關處理程序，詳如執行職務遭受不法侵害處理流程圖(如圖2)。
- 2.當面臨可能發生暴力行為時，首先要保護自己，採取防範措施，例如：大聲呼救、脫離現場避免受到攻擊。
- 3.現場同仁應協助按下緊急求助鈴或電話通知警衛與單位主管。
- 4.人力支援無法處理時，應撥打110勤務中心請求支援。
- 5.必要時，單位主管應指揮現場人員進行疏散，總務處協助封鎖現場，保存現場完整，並配合警察人員處理現場。
- 6.單位主管向上級主管通報事故發生經過及處理過程。
- 7.單位主管必要時協助同仁至警局報案，報案前尚有調閱監視影像並複製監視錄

影畫面需求時，請依本校「校園安全錄影監視系統調閱管理作業要點」辦理。

8. 如發生死亡者或發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療，請事故單位主管於8小時內通報北區勞檢所。

9. 本校工作者遭遇或疑似職場暴力時，得填具「執行職務遭受不法侵害通報/申訴單」（如附件四）向相關單位(人事室)反應。

(七)預防計畫執行成效之評估及改善：

1. 職場暴力事件發生或工作者申訴後三日內，由相關委員會，召集相關處室舉行調查或檢討會議，並做成會議紀錄，據以改善。

2. 員工心理輔導方面，由輔導處輔導老師主動提供心理諮商輔導，並確認對員工所提供的支持及協助是否足夠，評估是否需轉介精神科或其他單位。

3. 事件發生後，為防範經常發生類似暴力情形發生，必要時由相關單位辦理教育訓練，以協助及提昇校園內員工對暴力事件之警覺性及處理技巧。

4. 每三年重新進行一次風險評估和監測，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。

5. 各主管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，應對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。

6. 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。

(八)上級交付之不法侵害預防及改進事項。

五、本計畫執行紀錄或文件等應歸檔留存三年以上。

六、本計畫經職業安全衛生管理委員會審議，通過後實施，修正時亦同。

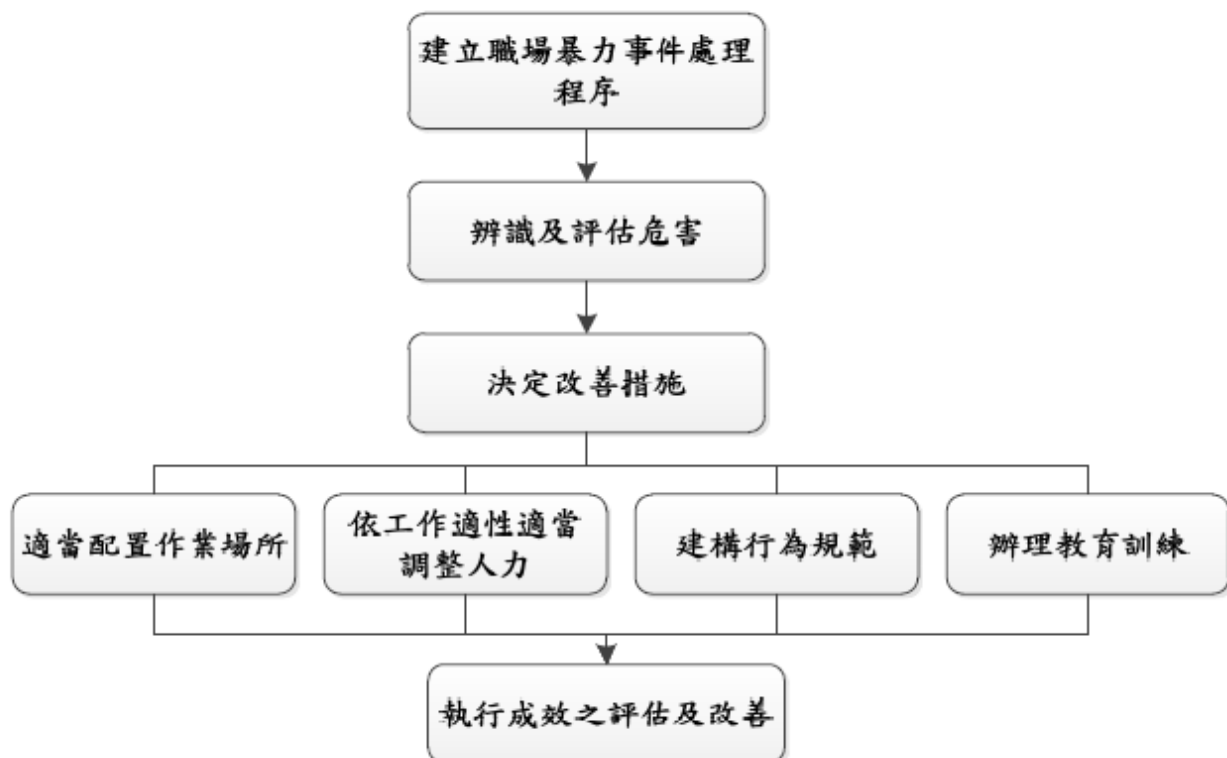


圖1 執行職務遭受不法侵害風險評估流程

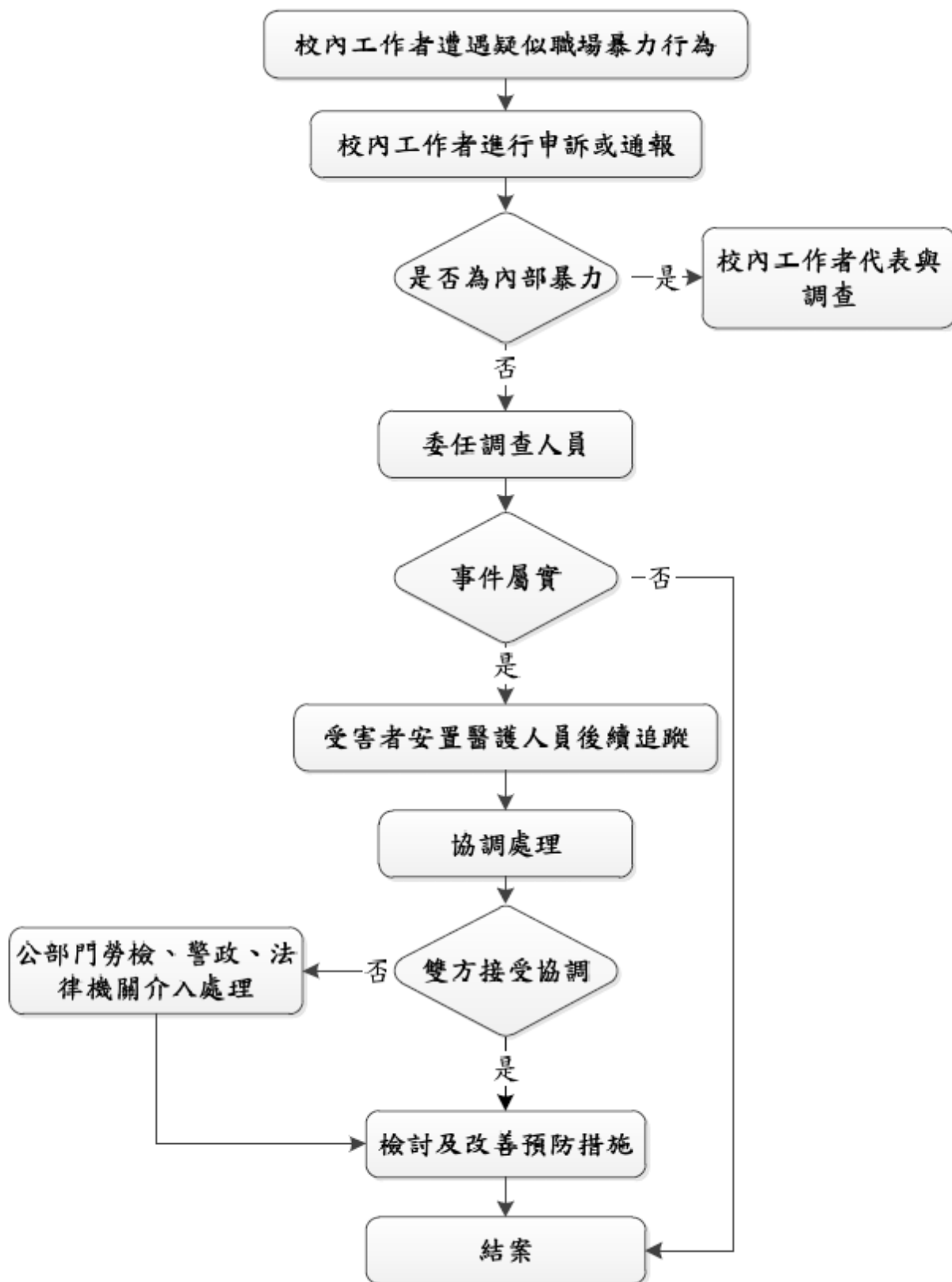


圖2 執行職務遭受身體或精神不法侵害處置執行流程圖

南山高級中學校內禁止工作場所職場暴力之書面聲明

本校內為保障所有學校工作場所工作者(如：教職、員工與領有工資之學生等)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，絕不容忍任何本校內之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本學校工作場所工作者間或學生家屬及陌生人對本校內工作者有職場暴力之行為。

一、職場暴力的定義：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。

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、學校工作場所工作者遇到職場暴力怎麼辦？

- (一) 向同單位之工作者尋求建議與支持。
- (二) 與加害者理性溝通，表達自身感受。
- (三) 思考自身有無缺失，請同單位之工作者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) 向校內提出申訴。

四、本學校工作場所所有工作者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，都應立即通知本校內人事部門或撥打工作者申訴專線，本校內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、本校內絕對禁止對申訴者、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、本校內鼓勵本校工作者與其他在本校工作場所作業之工作者均能利用所設置之申訴處理機制處理此類糾紛，但如工作者需要額外協助本校內亦將盡力協助提供。

七、本校內職場暴力諮詢、申訴管道：

申訴專線電話：**02-2245-2340**

申訴專用傳真：**02-2240-5840**

申訴專用信箱設置於：正德大樓一樓總務處

申訴專用電子信箱：kevin@nssh.ntpc.edu.tw

附件二

潛在職場暴力風險評估表格

學校名稱： 工作場所： 評估人員：				單位： 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 (工程控制／ 管理控制／個 人防護)	降低風 險之控 制措施	實施日 期
內部暴力							
學校內出現針對 新工作者的言 語、文字或圖片 的侮辱行為							
有工作者無法接 受不同性別、年 齡、國籍或宗教 信仰							
有工作者的離職 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							
工作者不清楚職 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，工作者 要迅速報警或求 援會有困難							
工作者很難撤退 至安全的環境							
暴力事件發生 後，沒有後續的 處理程序							

附件三

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)單位：_____

(二)任用類別：☐教師☐職員☐實習人員☐學生☐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☐固定小夜班☐固定大夜班☐三班輪班制

☐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，會讓教職員工與學生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，可以使教職員工與學生擁有更好的工作品質，使教職員工與學生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，有助於提升校內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"/>

附件四

南山高級中學執行職務遭受不法侵害事件通報/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：☐教職員工與學生☐校外人員☐其他_____

7. 加害者性別：☐男☐女

8. 加害者姓名或特徵：_____

9. 所屬單位：_____

10. 雙方關係：_____

11. 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_____

12. 發生原因：_____

13. 詳細說明：_____

14. 造成傷害：☐有☐無

15. 受傷人員：☐無☐施暴者☐受害者☐其他_____

16. 事件處理：☐警察部門☐保安人員☐醫療人員☐自行協調

☐其他_____

17. 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。