

科技部 104 年度科技行政自行研究報告提要表

研究報告名稱：我國企業職場暴力預防及處理機制之探討－以中科園區廠商為對象

研究單位及人員：何怡佳、蔡博涼

研究時間：自 104 年 1 月至 104 年 12 月止

填表人 / 服務單位：何怡佳、蔡博涼/科技部中部科學工業園區管理局

填表日期：104 年 12 月 9 日

一、研究緣起與目的

職場暴力於近幾年逐漸受到大眾關注，已經是跨越國界、超越各種職業，變成一種全球性的問題。有鑑於先進工業國家對於職場暴力防範經驗之成熟，除明訂法令預防職場暴力的產生外，更將職場暴力之防治與處理機制具體落實於企業。

高科技產業勞工長時間於封閉的廠房中從事研發及生產工作，彼此間互動較其他產業為低，而其職場暴力之情況為何？本研究以中部科學工業園區內之廠商為對象，探討園區內各事業單位從業員工職場暴力之現況，以及預防及處理機制運作情形，期作為企業未來在預防與處理職場暴力時之參考與借鏡。

二、研究方法與過程

根據上述研究目的，本研究發展出研究問題：含 1. 中科園區各事業單位內員工職場暴力的現況、類別及其影響為何？2. 中科園區事業單位在職場暴力預防與處理機制運作的情形為何？等兩項主軸。另就職場暴力之研究名詞界定含肢體暴力、心理暴力（情緒侮辱）及性騷擾等三大類型。

（一）研究方法

1. 問卷調查法

本研究依研究目的、研究問題與文獻內容加以編製成問卷，接著著手進行問卷調查，以瞭解中科園區內各廠商之員工職場暴力之現況與影響，及事業單位職場暴力預防與處理情況。因礙於取樣困難、經費及時間限制，故無法以園區從業員工作為本研究問卷之填答者，而以中科園區事業單位的人資主管或相關業務部門主管作為研究問卷之填答者（以 2014 年 12 月已入區營運之廠商為調查對象，計 129 家），問卷發放方式以郵寄為主，並搭配電子郵件寄送及電話催收等方式以提高回收率。

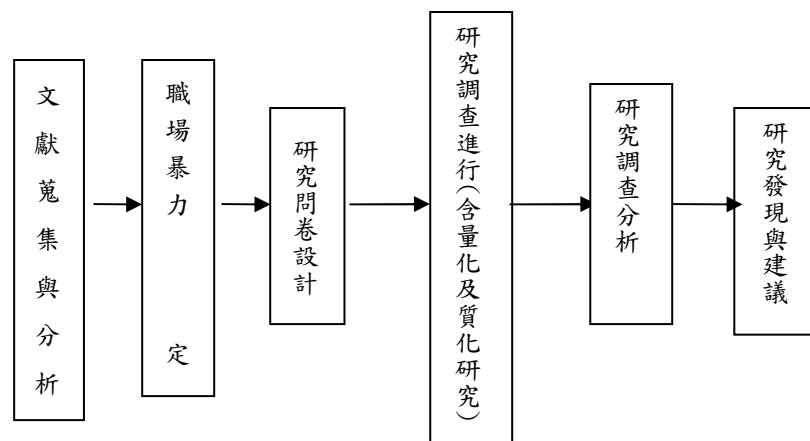
2. 文件與文獻的蒐集法

本研究於文獻探討章節，將分析目前歐盟先進國家職場暴力現況、預防措施及處理機制。另於研究調查時，蒐集中科園區廠商對於職場暴力預防與處理機制相關規定，包含工作規則、內部管理規範等資料，透過分析後歸納統整藉以回答研究問題。

3. 訪談法

運用訪談法蒐集資料之目的在於讓我們能得更深入了解他人的想法、態度和意見，進而發現無法直接觀察的事件，也可增加資料蒐集的多元性。本研究俟問卷回收，廠商受訪意願挑選曾發生職場暴力的 6 家廠商進行面訪，希冀引導受訪者表達出更多相關資訊，以期更深入瞭解中科園區內廠商職場暴力預防與處理之現況，並從中瞭解職場暴力案件發生的實際情形與處理過程。

(二) 研究步驟



三、研究發現與建議

本研究透過問卷調查、文件與文獻的蒐集法及訪談法等調查和分析方法，獲得研究結論如下：年紀較輕者容易成為職場暴力受暴者，職場暴力施暴者年紀較高者所占比例較高。女性常是職場暴力受暴者，職場暴力施暴者多為男性。工作場所中職務較低者較常遭受職場暴力。受暴者任職年資以未滿 3 年者為最多，職場暴力施暴者任職年資以 1 年以上~3 年未滿者所占比例偏高。同時，事業單位對於職場肢體暴力、心理暴力無具體、積極的預防與處理措施，且多偏向消極的懲處機制，性騷擾防治在法令規範下，已有效提升事業單位對職場性騷擾的重視。

本研究建議政府未來應明訂勞工法令以強化企業對於職場暴力預防與處理機制、定期調查職場暴力案件之情形、強化職場心理支持與關懷系統、建構企業社會責任及放寬職業災害認定標準，以期降低職場暴力案件發生率，建構「零暴力」的友善職場。

科技部 104 年度科技行政自行研究報告

我國企業職場暴力預防及處理機制之探討— 以中科園區廠商為對象

研究單位：科技部中部科學工業園區管理局

研究人員：何怡佳、蔡博涼

中華民國 104 年 12 月

圖目錄	iii
表目錄	iv
第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的	1
第二節 研究問題	3
第三節 名詞界定	4
第二章 文獻探討	7
第一節 職場暴力之成因與影響	7
第二節 歐盟國家職場暴力現況	13
第三節 我國職場暴力現況	18
第三章 研究設計	25
第一節 資料蒐集與分析方法	25
第二節 研究限制	29
第四章 量化資料分析	31
第一節 受訪者基本資料	31
第二節 職場暴力類別案件與特徵	32
第三節 職場暴力對從業員工工作表現影響	42
第五章 質化資料分析	47
第一節 暴力案件發生與處理情形	47
第二節 文件資料分析	53
第六章 結論與建議	59
第一節 研究結論	59
第二節 建議	62
參考文獻	67
附錄一 職場暴力案件調查問卷	70
附錄二 可適用於職場暴力法規彙整	82

附錄三	訪談紀錄	87
附錄四	職場心理暴力納職業災害補償案例	96

圖目錄

圖 2-1 職場暴力之構成因素與代價	11
圖 3-1 分析架構	25
圖 5-1 性騷擾案件申訴案件處理流程	55

表目錄

表 4-1 問卷填答廠商產業別分布情況（2014 年 12 月量產廠商）	31
表 4-2 曾有職場暴力案件廠商產業別分布	32
表 4-3 暴力類別與案件數	33
表 4-4 受暴者類別與案件數（按性別分）	35
表 4-5 受暴者類別與案件數（按年齡分）	35
表 4-6 受暴者類別與案件數（按職務分）	36
表 4-7 受暴者類別與案件數（按年資分）	37
表 4-8 施暴者類別與案件數（按性別分）	38
表 4-9 施暴者類別與案件數（按年齡分）	39
表 4-10 施暴者類別與案件數（按身份分）	40
表 4-11 施暴者類別與案件數（按任職年資分）	41
表 4-12 暴力案件造成員工請假情形	42
表 4-13 暴力案件造成員工離職情形	43
表 4-14 暴力案件造成員工離職原因	44
表 5-1 訪談廠商資料	47
表 5-2 肢體、心理暴力懲處及解僱之規範內容摘錄	53
表 5-3 性騷擾防治與處理權責單位分工表	56
表 5-4 性騷擾懲處或解僱的規範內容摘錄	57
附錄 2-1 刑法可適用於職場暴力法條彙整	82
附錄 2-2 社會秩序維護法可適用於職場暴力法條彙整	84
附錄 2-3 勞動基準法可適用於職場暴力法條彙整	85
附錄 2-4 性別工作平等法可適用於職場暴力法條彙整	86

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

暴力是全球性的問題，1996 年第 49 屆聯合國世界衛生委員會就曾宣布預防暴力是當今公共衛生上的首要任務。職場暴力（workplace violence）在 1990 年以前一直被忽略，直到美國職業安全衛生研究所（National Institute for Occupational Safety and Health; NIOSH）回顧 1980 年代的勞工死亡診斷書，發現有 12.5% 是在職場上被殺，職場暴力才逐漸受到大眾注意（陳文慶，2008：1）。職場暴力於近幾年逐漸受到大眾關注，已經是跨越國界、超越各種職業，變成一種全球性的問題。

隨著全球化的趨勢，人權與勞工意識抬頭，職場人權日益受到重視，從早期的弱勢族群就業權議題，如身心障礙者、原住民、中高齡者就業議題，到目前的性別工作平等權益倡導等，均可顯示現代社會人權意識高漲，講究個人的尊嚴與存在價值，過去未被重視之職場暴力現象，也逐漸浮現，成為必須正視之問題。

世界衛生組織（World Health Organization; WHO）指出，全球每年有超過 1,600 萬人因遭受暴力而死亡（WHO, 2002: 9-10）。在美國，每年有近 1,000 人在工作中被殺身亡，而女性於工作中死亡的首要原因就是凶殺。雖然凶殺是最為大眾所注意，但所謂職場暴行還包括痛毆、強暴、傷害、毆打、竊盜、搶奪、威脅、騷擾與恐嚇。1992-1996 年間，美國每年有超過 200 萬件的職場暴行發生，但專家估計這個數字應該不到實際發生數的一半。這些暴行中，80% 由男性犯下，每年包括約有 150 萬件輕傷、5 萬 1,000 件強暴與性攻擊、約 8 萬 4,000 件搶奪與 1,000 件凶殺案在職場發生（施奕暉，2005：1）。職場暴力是一種職業的傷害，不論是哪種類型的工作者，均可能受到它潛在的威脅。它的發生將伴隨著嚴重的健康、安全及法律的問題，而暴力事件的發生將影響個人的身心健康，組織績效表現，並將導致社會成本的負擔增加，其所衍生之問題已不容忽視，研議相關的防範措施與政策乃刻不容緩。

先進工業國家為避免因職場暴力而引發勞資爭議，或因職場暴力問題而損害勞工權益，滋生其他社會問題，已將職場暴力納入社會立法體系，以期達到保

障勞工工作權與生命權的基本人權。以歐洲聯盟（European Union; EU，以下簡稱「歐盟」）會員國為例，如荷蘭、挪威、瑞典、比利時等多個國家均制訂法令，提升雇主的責任，以期降低職場暴力之風險。此外，歐盟和世界衛生組織近年來積極研擬、建構「歐洲社會心理風險管理架構」（European Framework for Psychosocial Risk Management; PRIMA-EF），希望透過管理者、員工、員工代表、職業安全衛生專家和相關政府部門等各方利害關係者（stakeholders）的有效對話、協商與合作，規劃一套能融入企業常規運作流程的社會心理風險管理制度，藉由它的實施，建立良好互動的支持性工作環境，以從工作組織或工作場所層次的重新設計，根本性地消弭或控制員工的社會心理風險。發展「歐洲社會心理風險管理架構」之目的在將社會心理風險知識轉化為概念架構，提供企業實務做法以及發展職場壓力與暴力等監控指標，跳脫消極立法規範改以積極的預防措施。

近年來，職場暴力發生頻率的遽增，成為安全管理領域中重要議題之一，有鑑於先進工業國家對於職場暴力防範經驗之成熟，除明訂法令預防職場暴力的產生外，更將職場暴力之防治與處理機制具體落實於企業，以期降低勞工發生職場暴力之風險。反觀目前我國對於職場暴力防治的立法與處理措施欠缺，當前我國企業對於職場暴力預防與及處理實際運作機制更顯重要，因此，企業對於職場暴力的預防與處理機制，值得我們深入探討。

綜觀國內現行對於職場暴力之研究，包含健康與醫療產業（例如精神科、急診室等醫護人員職場暴力經驗訪查）（李選，2010；陳文慶，2008；陳柑伴，2007；黃素慧，2008；楊春梅，2011）、法務與警政等相關政府單位（例如矯正機關與警察單位之職場安全調查）（王慧雯，2005；王曉明，2008）、保護性業務社會工作者職場暴力之探究（王琇蘭，1998；陳麗欣，2002）等，然迄今尚無學者針對高科技產業之職場暴力情形進行調查。

在政府全力推動下，高科技產業逐漸成為台灣經濟成長的重心，這個產業以優渥的薪資條件、完善的福利制度等誘因，成為許多求職者嚮往的工作，惟因高科技產業技術日新月異，在競爭激烈、追求創新卓越的產業生態環境中，從業人員所承受之壓力堪稱為各業之冠。此外，高科技產業之勞工長時間於封閉的廠房中從事研發及生產的工作，彼此間的互動較其他產業為低，而其職場暴力之情況為何？同時，科學園區內所進駐的事業單位部分為跨國性企業，在完善制度建構下，其職場暴力的預防與處理情形為何？本研究將透過實地調查，一窺其真實

的面貌，並期研究結果能作為各企業未來因應職場暴力之參考。

第二節 研究問題

企業是否關心勞工的福祉和權益，勞工會將其觀察到的感受反應在他們的工作成效當中。因此，職場暴力除對勞工造成生理或心理上負面的影響外，企業處理職場暴力之成效，亦將影響勞工之工作表現與對組織的忠誠。我國對禁止暴力相關立法迄今近 30 年，從最初「刑法」規範，延伸至「勞動基準法」、「社會秩序維護法」與近期強調性別實質平等之「性別工作平等法」，雖已有漸進式的進步，然對於職場暴力的預防並無相關之規範，僅是著重於暴力事件發生後的懲罰。我國企業職場暴力預防與處理機制為何？是否足以因應員工之需求？值得我們進一步瞭解。

本研究以中部科學工業園區（以下簡稱「中科園區」）內之企業為對象，探討園區內各事業單位從業員工職場暴力之現況，以及預防處理機制運作情形，期作為企業未來在預防與處理職場暴力時之參考與借鏡。根據上述研究目的，本研究發展出以下研究問題：

1. 中科園區各事業單位內員工職場暴力的現況、類別及其影響為何？

中科園區各事業單位內員工不同年齡、性別、職務類別及任職年資，職場暴力發生的機率為何？所遭受的職場暴力以何種類別居多？此外，職場暴力對其工作上影響為何？例如：造成員工請假、離職的情形。又，請假者、離職者多為施暴者或是受暴者？本研究冀望透過前述問題之調查與探究，以瞭解園區各事業單位內職場暴力實際情形及影響。

2. 中科園區事業單位在職場暴力預防與處理機制運作的情形為何？

企業如何預防與處理職場暴力，為不容忽視之重要議題，國內科學園區廠商職場暴力的預防與處理機制實際運作的情形，是偏向積極性預防，抑或是採取消極性處理機制？又，所採取的具體措施為何？再者，職場暴力產生後，企業內部處理機制實際運作情形為何？相關書面規範及處理程序為何？

第三節 名詞界定

從現有的文獻與研究發現，職場暴力迄今尚無一致性或單一的定義，於國際組織間或研究機構所引用的定義均不同，分述如下。

國際勞工組織 (International Labour Organization; ILO) 在 2003 年「服務業職場暴力與預防措施行為準則」(Code of practice on workplace violence in services sectors and measure to combat this phenomenon) 將職場暴力定義為：「使一個人在工作過程中或直接因工作而遭受攻擊、威脅、危害、傷害的不合理行動、事件或行為」。所謂「直接因工作」是指暴力行動、事件或行為與工作有直接的關聯性，而且在工作的合理期間內所發生的。又以暴力行為發生的對象，區分為內部與外部職場暴力，內部職場暴力發生於員工之間，包含經理與主管；外部職場暴力發生於員工(包含經理與主管)與其他出現在工作場所的任何人(Di Martino and Duncan, 2006: 29-30)。

2007 年 4 月歐盟會員國所簽訂的「工作騷擾與暴力架構協議」(Framework Agreement on Harassment and Violence at Work) 指出，在工作場所內各層級組織成功的關鍵在於相互尊重他人，因此，於職場上任何形式的騷擾和暴力行為可能造成嚴重的社會和經濟問題，因此職場暴力是不被允許的，雇主和受雇者應共同關注這項議題。會影響工作場所的騷擾與暴力，其形式包含：

1. 是跟身體、精神、性有關係的；
2. 屬於一次性的事件或較有系統的行為型態；
3. 是在同事間、上司與下屬間或來自顧客、消費者、病患、學生等及第三者；
4. 範圍從不尊重之輕微行為到須由政府單位介入之刑事犯罪行為。

世界衛生組織曾對暴力定義，肢體暴力為使用身體的力量，對另一人或群體，在身體、性或心理構成傷害；心理暴力為故意使用權力，對另一個人或組織，在心理、精神、道德或社會發展造成傷害結果(Cooper, Di Martino, and Hoel, 2003: 4)。

美國職場暴力研究所 (Workplace Violence Research Institute) 將職場暴力定義為：任何攻擊受雇者的行動、使其工作環境充斥敵意，並對受雇者身體或心理

上造成負面影響，相關的行為包括所有肢體、語言攻擊、威脅、強迫、恐嚇與各種形式的騷擾（轉引自錢葉忠，2009a：18）。

本研究將職場暴力定義為：勞工在工作相關環境裡（包含上下班通勤）所遭遇之任何侮辱、威脅或攻擊事件，會使工作環境充斥敵意，並對安全、福祉或健康構成負面影響。有關本研究所探討的職場暴力類型，分述如下。

1. 肢體暴力：透過有意的行為，故意去侵害另一個人或群體，造成其身體或心理傷害，如毆打、腳踢、打耳光、刺傷、推倒、咬、捏等行為。
2. 心理暴力（情緒侮辱）：故意使用權力，包括對另一人或群體進行侮辱、騷擾、霸凌/滋擾及威脅等，其可能導致心理或精神上產生負面影響，並對受暴者工作表現構成威脅。
3. 性騷擾：任何具有性意味之違反他人意願、單方面與不受歡迎的冒犯行為，並且使此人受到威脅、羞辱或難堪。
 - （1）敵意式性騷擾：係指勞工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現。
 - （2）交換式性騷擾：係指雇主或主管對勞工為明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、升遷、降調、獎懲等之交換條件。

第二章 文獻探討

第一節 職場暴力之成因與影響

職場暴力可能以各種形式發生在任何的職業場所，伴隨著的是因暴力引發之身心健康問題、工作士氣及服務品質下降、受雇者離職等嚴重後果。職場暴力是跨越各種職業的共通性問題，會對受暴者產生身體或心理上負面影響，特別是從事直接服務之受雇者在提供面對面的服務時，也讓自身暴露於職場暴力的風險當中，特別是當初次接觸時，所面臨的風險更是令人難以掌控。

研究指出，醫療機構容易產生職場暴力十大危險因子，包含病人曾有攻擊病史、男性、年輕病患、具反社會人格特質、藥物濫用、酒精中毒、衝動、易怒、多疑的、罹有精神疾病（特別是病人正處於急性精神病發作且受幻覺的左右），且當醫護人員照顧有認知障礙的病人時，遭受暴力的風險就會增加。職場暴力施暴者常被認為具有人際關係間的挫折與衝突，例如離婚、失業等個人壓力事件（轉引自楊春梅，2011：15）。是以，當醫護人員所需面對的病人若正處於上述情境時，將會容易成為職場暴力危害的高風險群。

根據英國官方於 2002 年調查，職場暴力風險最高的職業依序為警察占 12.6%、衛生與社會福利工作人員占 3.3%、醫療及牙科從業人員占 2.3%。再者，職場暴力較容易導致死亡、重大傷害及治療期間需三天以上的職業有監獄工作人員、警察、客車司機等（Di Martino and Duncan, 2006: 72-73）。

綜合整理國內外學者對於職場暴力成因相關研究與發現，可類歸為工作性質、個人特質、組織及環境、社會文化等危險因素。

一、職場暴力之成因

（一）工作性質

依國外學者對職場暴力的研究指出，容易引起職場暴力的因素包括（Di Martino and Duncan, 2006: 73-89）：

1. 工作需要與各種人士接觸

當工作需與各行業的人接觸，例如：公共汽車、火車及地鐵之工作者、空服員、社工人員、飯店和餐飲工作者、藝術家、圖書館館員等，其產生職場暴力的原因眾多，源自顧客的期望、本身服務態度冷漠，或是源於對組織及機構的攻擊，且難以預測職場暴力何時會發生。

2. 工作需面對情緒不穩人士

當人處於痛苦或絕望等情緒不穩定情況時，將增加實施暴力的傾向，例如急診室、精神病醫院、老人護理單位的醫護人員。瑞典曾於1999年12月至2000年1月調查社會福利公部門負責照顧老人、身心障礙者等七個職業群體，總人數超過17萬名，採分層抽樣針對2,800名員工進行問卷調查，問卷回收率達85%，發現高達51%曾遭受職場暴力，此外，照顧最弱勢族群的直接照顧者和助理護士言語暴力達79%。

3. 單獨工作

隨著科技及產業結構的改變，越來越多的人需獨自工作，在加拿大有近84%的受訪者表示他們經常獨自工作；芬蘭獨自工作者占勞動人口10%，例如小商店售貨員、加油站人員、計程車司機等。當外在環境危險因子提升，獨自工作者將受到較高的職場暴力風險，例如：郵差至犯罪猖獗的地區遞送郵件，危險性則相對提高。

4. 工作與貴重財物或現金處理有關

搶劫案件容易發生在金錢容易取得的工作場域中，例如商店、郵局、金融機構、保全人員或任何地方處理貴重財物及現金工作場所。2001年美國有超過8,500宗銀行劫案，平均每小時約有一個搶劫案件，總損失金額約為7,000萬美元。

(二) 個人風險因素¹

1. 早期經驗/暴力紀錄

瞭解職場暴力的第一個途徑，可由探究施暴者的個人特徵因素開始，一個犯下家庭暴力或職場暴力的行為者可能來自於幼兒時期的受虐經驗；而過去的暴力紀錄，亦容易產生後續之暴力行為。暴力家庭將使同一家庭的成員在耳濡目染的慣性當中成為暴力行為者，無論施暴者是組織的成員或外來的陌生人，其童年

¹ 取材自錢葉忠（2009b：15-16）。

受虐史將有可能造成其日後暴力行為的潛在影響因子。

2. 家庭暴力

由家庭暴力擴展到工作場所也是發生原因之一，在美國 91% 的企業領導人認為，家庭暴力影響私人生活和員工的工作生活；又，家庭暴力占有所有暴力的 25% (Di Martino and Duncan, 2006: 133, 135)。簡言之，職場暴力部分係由家庭暴力衍生而成。

3. 物質/藥物濫用

藥物濫用係非以醫療為目的，在未經醫師的許可或處方下，不適當或過度的強迫使用藥物，這種慣性的不良行為導致個人身心及健康受損，並影響社會及職業的適應，甚至將產生危及社會秩序的行為。因此，濫用藥物的結果除可能影響身心健康外，亦可能產生偏差與犯罪行為，例如酒和古柯鹼的濫用似乎解釋了暴力發生時的關鍵。因此，戒毒所醫務人員受到暴力侵犯的現象十分普遍。

4. 精神疾病

精神病患者本身就是暴力的受害者，也比一般人更容易使用暴力，例如精神分裂症 (Schizophrenia)，其症狀包含思考、知覺、情感、自我意識與行為等方面的障礙，呈現病態性現象，與現實脫節，並易產生幻覺、幻想 (如：被迫害妄想症)，精神疾病患者極易因前述症狀而衍生犯罪行為。

5. 行為警訊

某些行為顯露出暴力的徵兆，例如僵化行為 (拒絕接受改變)、遁世行為 (逃避現實)、自我行為 (只顧自己利害得失)、怪異行為 (行為孤僻或極端)、突兀行為 (行為改變迅速並戲劇化) 等。管理者可藉由觀察受雇者顯現以上這些類別行為的次數、頻率及強度等面向，而篩檢出表面平和，卻具有職場暴力高風險的受雇者。此外，受雇者曾參加某些仇恨組織、不良幫派或擁有武器，亦加重暴力行為之產生。

(三) 環境因素²

工作環境是造成職場暴力重要的一環，以下探討環境對工作者的影響。

1. 組織的文化

組織在面對暴力事件時，常因顧及形象，不願意面對，甚至以大事化小、

² 取材自錢葉忠 (2009b: 15-16)。

小事化無的心態去解決，更遑論訂定相關的預防措施。另外，企業採極權式管理、管理權責不清楚與不尊重個人隱私等，亦可能引發員工的暴力行為。

2. 工作壓力

職場暴力行為可能源於壓力，過去幾年，工作場所暴力和壓力的相關問題，獲得國際間的重視，因而出版指引，預防暴力和騷擾，並強調組織中多種相關因素（例如工作執行度、工作設計和人員階級等）失去平衡、造成衝擊，才導致侵略行為和暴力。因此，職場中人員工作分配的公平性與情緒管理值得重視。

3. 組織變革

機構與組織的改變，對職場暴力的發生有潛在影響，例如組織縮編／再造，縮減員額造成壓力與緊張，並擔心下次裁員對自己的威脅。而全球競爭及科技變革，使員工難以在其領域維持專業地位，並常須在調往國外或離職間作一抉擇，導致員工的壓力增加。

4. 組織管理問題

Baron（轉引自楊士隆，2008：540-541）指出，以下組織管理問題為職場暴力之重要原因：

- （1）無法有效處理公司存在之問題；
- （2）依據職務高低論功行賞；
- （3）員工被視為工具；
- （4）高階長官言行不一；
- （5）成功標準不一；
- （6）機構與員工間缺乏互信；
- （7）不誠實，無法直接溝通；
- （8）工作負荷增加，缺乏責任；
- （9）工作氣氛欠佳；
- （10）規定反覆，無法援用；
- （11）獨斷之管理型態；
- （12）抱怨管理不當；
- （13）對於員工工作環境及安全之需求缺乏注意。

5. 社會文化因素

職場暴力反應社會文化之特質，包含槍枝等危險武器持有率增加、鄰近犯

罪區域、整體經濟表現不良、失業率高等情況下，將造成職場暴力產生機會上升，例如來自犯罪率較高區域的受雇者，在其生長環境當中犯罪或不遵守社會規範，乃是常見且被允許的。因此，當他們在職場上遭遇挫折或被排擠時，將引發其欲透過職場暴力行為來抒發內心的壓力與不滿情緒。

根據以上所述，職場暴力的危險因素來自諸多面向，包括個人因素與環境因素，如施暴者早年的受暴經驗、藥物濫用、酗酒或精神疾病等，受暴者危險的工作環境，例如獨自作業、深夜時段工作、郊區上班、工作地點位於犯罪率較高的社區，或需面對情緒不穩定的受服務者。於前兩者交互影響的前因之下，倘環境中危險因素存在時，如組織管理不當容忍職場暴力存在、組織變遷造成競爭或衝突加大，以及工作壓力提升等外在環境變項產生時，將使職場暴力產生之機率增加，其所引起的負面效應，可能包括個人或機構付出的代價，以及身體或心理上的傷害。關於職場暴力之構成因素與代價關係如下圖（參見圖 2-1），圖中箭頭代表直接影響，虛線代表反饋現象。

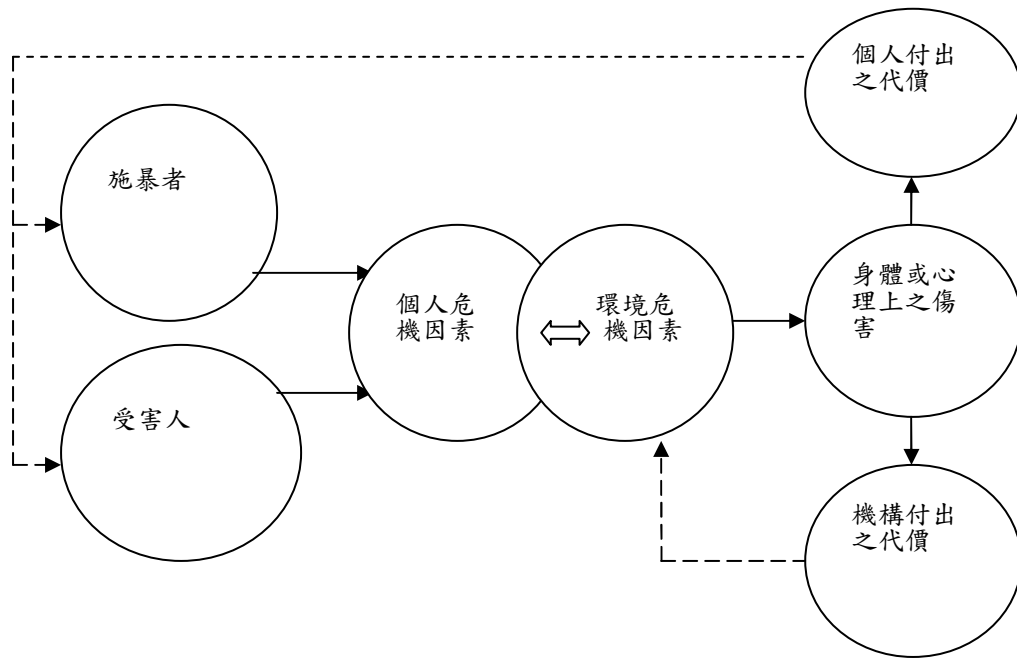


圖 2-1 職場暴力之構成因素與代價

資料來源：戴聖祐（2011：14）

二、職場暴力之影響

職場暴力將對人權保護造成衝擊，所造成的負面影響，包括個人身體或心理上的傷害，及機構付出的代價，以下簡單就職場暴力之影響敘明如下。

(一) 個人層面

肢體暴力案件對個人身體傷害之程度，輕微的情況包含瘀傷、挫傷、撞傷、擦傷及骨折等；嚴重的情況包含受暴者變成肢體障礙者、喪失聽覺或視覺、毀容、成為植物人甚至是喪失生命等。

國外學者 O'Connell 等人，於 2000 年曾探討護理人員經歷職場暴力後的影響，該項調查共有 400 名護理人員受測，據研究結果顯示，護理人員遭受肢體暴力之情緒反應依序為挫折（占 56.3%）、生氣（占 55%）、恐懼（占 39.4%）、創傷（占 35%）、感覺無助（占 33.1%）、憤恨（占 28.1%）、焦慮（占 26.9%）、感覺難堪（占 9.4%）、罪惡感（占 4.4%）；而遭受語言暴力之情緒反應分別為挫折（占 73%）、生氣（占 70.6%）、創傷（占 46.6%）、憤恨（占 41.7%）、感覺無助（占 35.6%）、感覺難堪（占 31.3%）、焦慮（占 29.4%）、恐懼（占 21.5%）、罪惡感（占 8.6%）等負面之情緒反應。國外學者 Uzun 也曾於 2003 年探討護理人員遭受職場語言暴力情形，其研究發現，約九成護理人員曾經歷語言暴力，其感受為生氣（占 58.3%）、挫折（占 52.8%）、焦慮（占 41.2%）、感覺無助（占 20.2%）、憤恨（占 14.3%）、感覺難堪（占 10.4%）、感覺無助（占 9.1%）、害怕（占 5.2%）、敵視（占 3.5%）等（轉引自尹祚芊等，2008：89）。

從前述調查顯示，職場暴力會使受暴者產生身體傷害或心理負面情緒，且情況嚴重者將導致「創傷後壓力徵候群」（Posttraumatic Stress Disorder；PTSD）即當經歷極度的創傷壓力事件，會持續出現害怕、無助感或恐懼感的反應，常會伴隨著以下幾種症狀（黃富源、張平吾，2008：64-65）：

1. 痛苦、畏懼的不愉快被害或創傷經驗重複呈現腦海中；
2. 反覆夢見被害或創傷事件的發生情形；
3. 面臨類似被害或創傷經驗的相關情境會引起強烈的心理痛苦或生理反應，並可能有逃避的反應；
4. 容易在生活中產生沮喪、灰心及不愉快的感覺；

5. 長期處於高度緊張、暴躁狀態中。

綜合上述，職場暴力對個人造成的創傷，可能涵蓋生理或心理層面的傷害與威脅，適當的預防與處理暴力案件，是值得被關注與探討的問題。

（二）機構或組織層面

職場暴力不僅是對個人，同時對於組織也會造成重大影響，暴力案件會導致人力短缺、服務品質下降、職務異動率提高，甚至增加受雇者請假的日數或使其考慮離職等負面影響。

此外，職場暴力的存在也間接或直接對組織營運成本、效率、醫療衛生體系造成影響。根據美國護理協會（American Nurses Association）報告顯示，7,251位受訪者中有76%護士認為病人負擔會增加，75%認為會造成護理質量下降。另一份美國醫學協會（American Medical Association）報告指出，由於護士工作負荷漸增致職業倦怠感，許多護士因而離職。護士工作負擔過大的情況下，每年可能導致20,000人不必要的死亡（轉引自吳政龍等，2012：16）。

目前有越來越多的研究顯示，職場暴力會降低工作士氣、生產力，增加受雇者工作負擔與錯誤率，倘於聘僱期間長期遭受職場暴力，將使其內在情感受到損傷，甚至導致離職，同時，也會使用人單位需再支出更多的人事成本重新聘僱與培訓人才。

第二節 歐盟國家職場暴力現況

一、歐洲基金會調查

歐洲基金會（European Foundation）為瞭解歐盟國家勞工之工作安排、工作時間、機會平等、培訓，健康和福祉等工作滿意度情況，自1990年開始進行「歐洲工作條件調查」（European Working Condition Survey; EWCS）調查，並於2005年進行第四次訪查，有關本次調查之職場暴力情形等相關發現，敘明如后（EWCS, 2007: 35-41）。

本次共調查31個歐洲國家，發現勞工曾經遭受身體暴力整體平均值為6

%，而高於平均值的是荷蘭為 10%、法國和英國為 9%、愛爾蘭為 8%。勞工曾經遭受欺凌和騷擾的整體平均值為 5%，而高於平均值的是芬蘭 17%、荷蘭 12%，惟在義大利和保加利亞為 2%，如此大的差異可能來自於不同文化對職場暴力的認知與敏感度。如以性別區分，女性為 6%，男性為 4%，其中以 30 歲以下的年輕女性為最易遭受欺凌和騷擾之危險族群。如以企業規模區分，規模較大的企業（超過 250 名員工），其員工較容易被欺凌和騷擾；以職業類別區分，從事教育、衛生和社會工作之發生率較酒店業和餐飲業為高。

該項工作條件調查指出，曾經遭受過性騷擾整體平均值為 2%，但女性被性騷擾的機率為男性的三倍，又，女性被性騷擾的發生率在捷克為 10%、挪威為 7%；土耳其，克羅埃西亞為 6%；丹麥、瑞典、立陶宛和英國為 5%；義大利、西班牙等國少於 1%。此外，30 歲以下、定期勞動契約、臨時約僱的女性為最易遭受性騷擾之危險族群。

再者，職場暴力高危險族群為醫療衛生和社會工作部門的受雇者，例如生命科學和健康專業人員和輔助專業人員（職業類別包括醫生，牙醫，護士，牙科技術員等）；其次為運輸和通訊，旅館和餐館部門，而農業，建築業和公共管理和國防部門為職場暴力發生率最低的職類。

二、歐盟國家職場暴力預防與處理

歐洲社會夥伴認識到騷擾和暴力行為可能會影響任何工作場所和任何勞工，因此，相互尊重他人的尊嚴，是各種職業場所與組織的成功關鍵特徵之一，國家應以法律界定雇主的責任，以防止勞工在職場上遭受騷擾和暴力。歐盟會員國於 2007 年 4 月 26 日制定的「工作騷擾與暴力架構協議」（Framework Agreement on Harassment and Violence at Work）已將企業的責任納入，並指出不同形式的騷擾和暴力行為可以影響的工作場所，它們可以是：

1. 身體的、精神的以及/或跟性有關連性的；
2. 是一次性的事件或較有系統的行為模式；
3. 是同事之間，上級和下級之間，或通過第三方，如客戶、顧客、病人、學生等；
4. 範圍從不尊重的輕微犯罪案件行為，到更嚴重需要政府當局介入之刑事

犯罪案件。

同時該協議聲明，在處理騷擾和暴力的情況，不論是正式或非正式的階段，適當的程序應予落實，此類程序應提供以下措施：

1. 在私下進行，以保護各方的尊嚴；
2. 只有訴訟的當事人掌握信息；
3. 確保投訴不拖延調查與處理；
4. 保證所有各方一個公正聽證的權利和公平的待遇；
5. 投訴應備份的詳細資訊；
6. 作出明確表示，不會容忍誣告；
7. 如果必要的話，應提供外部援助。

該份協議訂定目的在於增加雇主，勞工和工會對於的工作場所的騷擾和暴力的認識和理解，並建立各級預防、確認及處理的行動架構，以識別、預防和管理的騷擾和在工作上的暴力問題。該份協議並進一步指出，應提高管理者和勞工認識職場暴力和適當的培訓，可以減少工作中的騷擾和暴力的可能性，且企業需要有一個明確聲明，敘明騷擾和暴力行為將不會被容忍，這項聲明應規定處理騷擾和暴力案件時，應遵循的程序。歐盟會員國家應於該份協議訂定後三年必須執行，有關盧森堡、英國及法國執行情形敘明如下。

（一）盧森堡

2009年6月25日，盧森堡企業聯盟簽署了一項關於在工作中的騷擾和暴力的專業間協議。參加團體包含獨立工會聯合會（Onafhängege Gewerkschaftsbond Lëtzebuerg）、盧森堡基督教工會聯合會（Lëtzebuenger Chrëschtliche Gewerkschafts-Bond）、和盧森堡企業聯盟（Union des Entreprises Luxembourgeoises）等勞雇團體。該項協議中，盧森堡的社會夥伴確定工作騷擾和暴力是不可接受的行為，且將可能影響所有勞工，根據該協議規定，有必要告知雇主應教導勞工和他們的代表認識騷擾和暴力這個問題，並給提供他們在工作中如何保護自己的建議。

同時，雇主應與勞工代表合作，共同對抗對不當行為的產生，並評估如何有效預防措施和執行方式，並建立一個系統的制裁方式，包括紀律和解僱措施，其目的是保護在工作場所的騷擾或暴力的受害者，使他們能透過任何形式的抵抗的騷擾，而不受到報復。且該協議簽署後，每五年將重新審查，或任一方當事人

只要求，即可進行修訂該協議的條件（Wlodarski, 2009）。

（二）英國

2010年，英國總工會（The Trade Union Congress; TUC）、英國工業總會（The Confederation of British Industry; CBI）、英國安全衛生執行署（The Health and Safety Executive; HSE）、公共部門雇主夥伴組織（The Partnership of Public Employers; PPE）、英國諮詢調解暨仲裁署（The Advisory, Conciliation and Arbitration Service; ACAS）、英國商業創新和技術部（The Department for Business, Innovation and Skills; BIS）共同簽署預防職場暴力架構協議的社會夥伴同意協議（Preventing Workplace Harassment and violence- Joint guidance implement a European social partner agreement），希望在工作中防止騷擾和暴力，雇主和工會都有一個的共同利益。該份協議具體作為如下（European Commission, 2009: 5-6）：

1. 雇主必須達成的目標包括：

- （1）確保職業衛生、安全和社會福利是合理且可以實踐的；
- （2）協助勞工評估風險，含如何辨識、預防及控制風險，並規劃一個管理方案去達成；
- （3）建立仲裁、調解規則以及明確的申訴和處分程序；
- （4）讓勞工代表諮詢風險評估結果，並產生具體行動；
- （5）讓勞工瞭解公司的騷擾與暴力政策和雇主責任；

2. 雇主應該採取的行動包括：

- （1）騷擾和暴力將不會被容忍，有關處理的規範（包括解僱或涉及刑事責任）與如何舉報騷擾的信息，應向員工及服務使用者說明；
- （2）應清楚管理者或其他工作人員以及服務的用戶或公眾成員不可接受的行為有哪些；
- （3）制定培訓處理騷擾和暴力風險的總體方法，包括提供聲明，以防止他們違反；
- （4）在工作場所適用的有關法例，應提供諮詢；
- （5）提醒受害者保持所有事件的證據（和可能的證人）和任何相關的副本；
- （6）聲明所有的投訴，應提供詳細的資訊備份；
- （7）清楚地表明有關各方將得到一個公正的聽證和公平的待遇，所有的尊嚴和隱私將受到保護，即無參與的人不會收到相關的訊息；

- (8) 敘明虛假（即惡意）的指責不被容許和可能導致紀律處分；
- (9) 明確提供他們需要的支持，是提供給受害人者（包括有必要重返社會）；
- (10) 包括政策是如何實施、審查和監測的訊息；

3. 雇主應建構的程序包括：

- (1) 建立通報刑事案件可能需要的具體程序；
- (2) 如果他們認為這將有助於他們的政策和程序，可從外界人士/機構或顧問尋求進一步的建議。

英國勞、資、政的社會夥伴們簽署之工作暴力與性騷擾架構協議，認為雇主有責任辨認與管理工作中騷擾與暴力的風險，應該提供有關騷擾和暴力的明確政策，詳細說明雇主與勞工責任，以提高勞工們對職場暴力相關問題的認識，並對工作場所設置行為規範。在大型企業組織，職場暴力政策應標準化，以確保公平性與一致性；在小型企業組織，這些政策或許不太正式，但勞工在任何情況下發生職場暴力或騷擾後，都應保持警覺，並提出解決暴力問題之應對方案，遭遇嚴重性問題時，處理的方案可包含必要的法律程序。

(三) 法國³

2007年10月4日，法國三邊委員會召開有關工作條件會議，「勞工、社會關係暨團結部」（Ministry of Labor, Social Relations and Solidarity）部長 Xavier Bertrand 指派兩位專家 Philippe Nasse 與 Patrick Legeron 草擬「認定、測量與監督工作的心理風險」（*risques psychosociaux au travail, PRSs; on determining, measuring and monitoring psychosocial risks at work*）報告。

2008年3月12日，Nasse 與 Legeron 完成報告，其中有九項建議，包括：檢視社會保障制度中涵蓋職業傷害與職業病誘因的有效性，以降低工作的心理風險，不過，他們不建議將工作的心理風險歸納為職業病；使用「心理解剖」

（psychological autopsy）的社會心理學方法來記錄與分析工作場所勞工自殺事件；針對沒有工作場所安全衛生委員會的中小企業和微型企業，建立一套告知公司和受雇者的網路入口。

Bertrand 部長也提出兩項建議：（1）延伸工作場所安全衛生委員會提醒政府安全衛生新問題的權利，包括：工作組織與強度以及不尊重個人的管理方式；

³ 取材自許繼峰、張李曉娟，2011：90-91

(2) 針對無工作場所安全衛生委員會的微型企業，建立討論工作條件的社會對話架構。

2010年3月26日，法國勞雇團體簽署「全國跨職業協議」(the National Interprofessional Agreement; ANI)，轉置歐盟社會夥伴的2007「工作騷擾與暴力協議」。參加的團體包括：法國企業運動(Movement of French Enterprises)、中小企業聯合會(General Confederation of Small and Medium-sized Enterprises)、手工藝雇主協會(Craftwork Employers' Association)、法國民主勞工工會聯合會(French Democratic Confederation of Labour)、法國專業暨經理人員聯合會—專業暨經理人員總工會(French Confederation of Professional and Managerial Staff-General Confederation of Professional and Managerial Staff)、勞工總會—勞動力(General Confederation of Labour-*Force ouvrière*)、法國總工會(General Confederation of Labour)。

同年7月23日，法國政府進一步發布行政命令，擴大「全國跨職業協議」(ANI)適用範圍，適用於各行業勞工及雇主。

是以，隨著人權相關議題日益受到國際間的關注，亦提升各界對於職場暴力問題之重視與知覺，歐洲社會夥伴制定的「工作騷擾與暴力架構協議」旨在提升企業雇主對於職場暴力預防與處理機制之相關責任，適當的防治措施及評估風險、壓力指標、暢通的申訴管道、公正的裁決機制等，均是職場暴力防治所必要的。

第三節 我國職場暴力現況

一、官方統計資料

根據行政院勞工委員會(現改制為勞動部)2010年「工作環境安全衛生狀況認知調查」，這是一份普查資料，調查期間為2010年9月18日至10月2日，針對2萬3,842人(男性1萬4,077人、女性9,835人)進行工作環境安全狀況

訪查。問卷中首度增列暴力項目，詢問各行業勞工本身於最近 12 個月，是否在工作時遭遇職場暴力，例如：肢體暴力、言語暴力、心理暴力及性騷擾，以期瞭解我國勞工職場暴力的狀況（徐傲暉、巫宇舜，2011：89-92）。

調查結果顯示，最近 12 個月曾在工作中遭遇過言語暴力占 0.72%、肢體暴力占 7.09%、心理暴力占 3.38%、性騷擾占 1.08%。若依性別區分，遭受言語暴力比例男性比女性高 0.28%，肢體暴力男性為 6.56%比女性 7.64%低，心理暴力男性為 3.01%比女性 3.76%低，性騷擾男性為 0.35%比女性 1.86%低。若按年齡區分，遭受言語暴力於 15-24 歲間為高風險群；而性騷擾、肢體暴力則大致隨年齡上升，比例逐漸下降；心理暴力以 30-34 歲比例最高為 3.85%。按教育程度區分，肢體暴力、心理暴力、性騷擾者隨教育程度提升，其比例越高。這項研究推論教育程度較高者遭受性騷擾比例較高原因之一，可能與教育程度較高者對職場暴力知覺度和敏感度較高有關。

職場暴力高風險行業則是礦業及土石採取業，占 16.00%、醫療保健及社會工作服務業，占 12.4%、藝術娛樂及休閒服務業，占 12.4%、支援服務業，占 11.8%、公共行政及國防強制性社會安全，占 11.8%、運輸及倉儲業，占 10.8%、金融保險業，占 10.8%，這些行業的盛行率都高於平均值 9.18%。

此外，勞動部公布「性別工作平等法」申訴（評議）案件統計，發現性騷擾案件 2012 年有 94(73)件，其中敵意式性騷擾占 70 件；2013 年有 111(55) 件，其中敵意式性騷擾占 48 件；2014 年有 129(72)件，其中敵意式性騷擾占 69 件。顯示性騷擾申訴（評議）案件持續增加。其中，敵意式比交換式性騷擾案件比率高（勞動部，2015）。

另，根據勞動部「工作場所性別平等概況調查」，該項調查採取電話訪問調查方式，受訪者年齡為 15~64 歲受雇者，調查期間為 2011 年 12 月 1 日至同月 15 日，採取分層隨機抽樣法，成功訪問共計 4,002 人，其中女性受雇者 3,001 人，男性受雇者 1,001 人，調查結果說明如下（勞動部，2015）。

女性受雇者在 2011 年內有遭受性騷擾的比率占 5.4%，男性受雇者在 2011 年內有遭受性騷擾的比率僅占 0.9%，低於女性的 5.4%，兩者相差 4.5 個百分點。其中性騷擾加害者(可複選)為「同事」及「客戶」的比率較高，分別有 2.4%及 2.3%，其次為「上司」的 1.1%；0.7%的女性受雇者有提出申訴，申訴對象以「部門主管」居多，占 0.4%，申訴後性騷擾情形漸漸改善的情況占 0.3%，已消弭的

情況占 0.2%，沒改善的情況則占 0.2%。另外，調查結果也顯示，大多數被性騷擾的女性受雇者（4.7%）沒有提出申訴，主要原因是「當開玩笑不予理會」，占 2.9%。

按年齡別觀察，年紀愈輕的女性受雇者，曾遭受性騷擾的比率愈高，從「15-24 歲」者的 7.0% 逐漸降至「55-64 歲」者的 4.4%。按職業別觀察，以擔任「技術員及助理專業人員」、「服務及銷售工作人員」和「專業人員」的女性受雇者，曾在職場遭受性騷擾的比率較高，分別占 6.7%、6.4% 及 6.4%。按行業別觀察，以在「其他服務業」工作的女性受雇者曾在職場遭受性騷擾的比率最高，占 10.8%，其次為「營造業」、「藝術、娛樂及休閒服務業」，分別占 9.6%、9.2%。

女性受雇者表示服務單位設置之性騷擾申訴處理機制或管道者，以「直接向雇主或主管申訴」最高，占 74.1%；其次是「設置處理性騷擾之專線電話、傳真、專用信箱或電子信箱」，占 28.5%；再其次是「組成申訴處理委員會」，占 24.0%。就服務單位員工規模觀察，規模愈大，女性受雇者服務的事業單位有在工作場所設置性騷擾申訴處理機制或管道的比率愈高，「設置處理性騷擾之專線電話、傳真、專用信箱或電子信箱」由 29 人以下者的 14.0% 增至 250 人以上者的 56.3%；「組成申訴處理委員會」由 9.4% 增至 49.2%；「直接向雇主或主管申訴」由 69.5% 增至 84.0%。男性受雇者表示服務單位有設置性騷擾申訴處理機制或管道者，以「直接向雇主或主管申訴」最高，占 66.4%；其次是「設置處理性騷擾之專線電話、傳真、專用信箱或電子信箱」，占 28.4%；再其次是「組成申訴處理委員會」，占 21.7%。

從上述官方統計資料顯示，職場暴力高風險行業則是礦業及土石採取業，性騷擾職業別，以擔任「技術員及助理專業人員」、「服務及銷售工作人員」和「專業人員」的女性受雇者，曾在職場遭受性騷擾的比率較高，女性為職場暴力的高風群，特別是年輕女性（15-24 歲）曾遭受性騷擾的比率愈高。女性受雇者表示服務單位設置之性騷擾申訴處理機制或管道，以直接向雇主或主管申訴最高。女性受雇者服務的事業單位規模愈大，則有在工作場所設置性騷擾申訴處理機制或管道的比率愈高。

二、學者調查研究

(一) 醫療護理業

李選(2010:65)於2008年針對護理人員進行調查,發現護理人員近一年曾遭到肢體暴力者占19.6%;在精神暴力部分,遭受言語暴力占51.6%、威嚇/滋擾占29.7%、性騷擾占12.8%。

2002年,陳文慶(2008:11)針對某精神科醫院曾遭受病人肢體攻擊的受害員工進行半結構性深度訪談,結果發現,所有被訪談者均表示事件後之支持不夠,另有一半以上在事件發生時無人可以求救。至於心理感受上,從最嚴重的創傷後症候羣、焦慮、害怕、失眠、到無所謂、甘之如飴都有;另發現,同一醫院護士及照顧服務員其職場暴力發生率為肢體暴力占35.1%、口頭謾罵占50.9%、霸凌/排擠占15.8%、性騷擾占9.5%,而種族歧視最低為4.5%。

陳柑伴(2007:44-52)針對護理人員進行調查,發現護理人員最近一年遭受職場暴力的比率為81.5%,其中單純遭受言語暴力者為60.5%,遭受暴力威脅(含身體暴力)者為39.5%。護理人員最常見職場暴力來源為病人,占61.4%;其次為病人家屬,占60.8%;再次為醫事同仁,占48%。服務於精神科的護理人員遭受暴力威脅(或身體暴力)之比率顯著高於服務於其他科別者。護理人員未婚、教育程度為大學(含)以上者、服務於一般病房者,其遭受職場暴力後之情緒反應得分顯著高於已婚、教育程度為專科或服務於門急診及加護單位者。

黃素惠(2008:60)的研究發現,護理人員遭遇職場暴力情形以言語暴力最多,占44.22%,肢體暴力占21.91%,性騷擾最少占7.57%。在這三種職場暴力的對象來源中皆為病患最多,占45.91~86.36%;又,較易發生職場暴力的工作單位以精神科最多,發生比例占24.43~37.84%。

2010年,楊春梅(2011:51-57)以醫學中心級醫院和區域級醫院之急診室護理人員(含主管)為對象進行調查,發現急診護理人員近六個月內曾發生職場言語暴力占63.2%、身體暴力占19.3%。暴力來源為病人,其次是與病人有關係的人;地點以檢傷掛號區最常見;言語暴力常見於小夜班(16~24時);身體暴力常見於大夜班(24~8時)。

(二) 法務與警政等相關政府單位

王慧雯(2005:43-69)的研究發現,有70%左右的員警有遭受職場暴力的

經驗，以 31-40 歲、警員班畢業、服務年資 16-20 年、服務於派出所的員警受暴比例最高，且是否遭受暴力攻擊與其年齡、年資、服務單位間有顯著差異。警察人員最常遭到的暴力攻擊類型則為精神暴力，如被羞辱或罵髒話等；肢體暴力則以被推、擠、撞為最常見；被汽、機車衝撞和持槍攻擊則是較嚴重的攻擊行為。危險的情境則是以巡邏勤務、深夜最易遭到攻擊（20~24 時）；施暴人多為青壯年的男性，因不服取締而攻擊警方，而施暴人有物質濫用和精神疾病的比例亦不低。研究結果亦顯示，物質濫用與施暴原因有顯著關聯；員警工作性質的不同亦造成其被害因素的差異；執勤地點、警方的回應方式、施暴人數、使用工具、攻擊行為、藥物濫用、精神疾病與主動攻擊等項，則與受傷害影響程度有顯著差異。

2006 年，王曉明（2008：24）對矯治機關職員進行職場安全滿意度調查，其中，認為在工作場域行走或活動是不安全者占 54.6%，認為職場是不安全的地方占 51.2%，曾恐懼在職場上被害者占 56.6%，曾擔心被出獄者襲擊或報復者占 60.9%，擔憂家人被出獄者襲擊或報復者占 54.3%。

（三）社會工作者

王琇蘭（1998：55-66）曾針對我國政府部門 496 位社工人員進行調查（回收有效樣本共 303 份），有 69.3% 的社工人員認為其工作環境不安全，除勞動環境外，社會工作者在執行工作時也可能遭受被服務對象攻擊。

學者陳麗欣於 2002 年調查指出，社會工作人員過去一年最常遭遇的是語言侮辱，占 41.7%，口語威脅占 36.8%（轉引自黃彥宜，2009：83）。

綜觀國內現行對於職場暴力之研究，以健康與醫療產業居冠，再者為法務部門之職場暴力情況，其次為保護性業務一線社會工作者職場暴力之探究等論著，然迄今尚無學者針對高科技產業之職場暴力情形進行調查。

三、我國適用職場暴力法規

導致職場暴力發生的因素甚為廣泛，涵蓋機構、個人、家庭及社會等因素，故在預防職場暴力時應兼顧各種因素，審慎評估暴力風險因子及特性，並發展相關預防計畫，採取必要的防範策略及措施來降低職場暴力發生之風險。

職場暴力是能透過政府、雇主與員工事前之預測與防範來預防的，且其產生是由多面向因素所導致，如貧窮、性別上的不平等、社會安全網絡建構不完全

等問題所造成，隨著人權倡導與保護日益受到重視，政府部門及企業間應加以重視與落實推動。惟我國並沒有規範職場暴力的專法，僅有對於暴力事件發生後的懲罰規定，散見於「刑法」、「勞動基準法」、「社會秩序維護法」及「性別工作平等法」，這些可適用於職場暴力的法規詳見附錄 2-1、2-2、2-3、2-4。

另因應職場暴力問題，我國政府對於勞工保險給付或職業災害認定，也進行相關法規的增修訂（許繼峰、張李曉娟，2011：159）。

1. 行政院勞工委員會(現改制為勞動部)2008年7月17日發布勞保3字第0970140298號函釋，放寬勞工保險條例第34條第1項所訂勞工保險職業病種類表第8類第2項規定，經職業疾病鑑定委員會鑑定為因工作引起重度憂鬱症的勞工，得依規定請領勞工保險職業災害保險給付。
2. 行政院勞工委員會(現改制為勞動部)2009年11月19日發布勞安3字第0980146342號函，公布工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引。
3. 行政院勞工委員會(現改制為勞動部)2010年12月17日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。

此外，2013年7月3日總統府發布修訂「職業安全衛生法」(原名稱：勞工安全衛生法)，其中與職場暴力相關之主要修正內容如下列，顯見政府單位對於職場暴力議題之重視。

1. 明訂雇主於預防職業災害的責任（第5條），雇主應在合理可行的範圍內採取必要預防設備或措施，使勞工免於職業災害的發生。
2. 明訂雇主制定安全衛生計畫及採取安全衛生措施的義務，以保護勞工身心健康（第6條第2項），特別是加入勞動場所暴力預防（同項第3款）。違反者處以3萬元以上15萬元以下罰鍰（第43條）。
3. 增訂有關事業單位員工規模達50人以上者，僱用或特約醫護人員辦理健康管理、職業疾病預防及健康促進等勞工健康保護事項（第22條第1項）。違反者處以3萬元以上15萬元以下罰鍰（第45條）。
4. 增訂勞動場所暴力受害員工的主動申訴制度（第39條第1項）及禁止對申訴者解僱、調職或其他不利的處分（同條第4項）。違反者處以3萬元以上15萬元以下罰鍰（第45條第1項第2款）。

第三章 研究設計

本研究依據文獻回顧之相關內容，設計出調查問卷，以瞭解目前中科園區內各事業單位之員工職場暴力現況及其預防與處理的情形，並依廠商受訪意願挑選出問卷調查回覆資料顯示，過去2年內曾經發生職場暴力的6家廠商進行訪談，希望更深入瞭解中科園區內廠商職場暴力預防與處理之現況。同時，透過調查及分析中科園區員工人數30人以上計71家廠商之工作規則、人事相關規章等文件資料，以瞭解廠商擬訂宣示性防治內容後，有無具體預防措施。茲將研究設計分述如下。

第一節 資料蒐集與分析方法

一、分析架構

本研究探討中科園區內各事業單位之員工之職場暴力現況，分析架構如圖3-1所示，包括：員工不同之個人特質與其遭受職場暴力的類別、頻率比較；職場暴力對員工之工作表現產生的影響；園區內各事業單位平時對於職場暴力屬於積極預防或消極處理；又，職場暴力事件發生後，事業單位所提供的處理，是偏向積極，抑或是消極的處理機制。

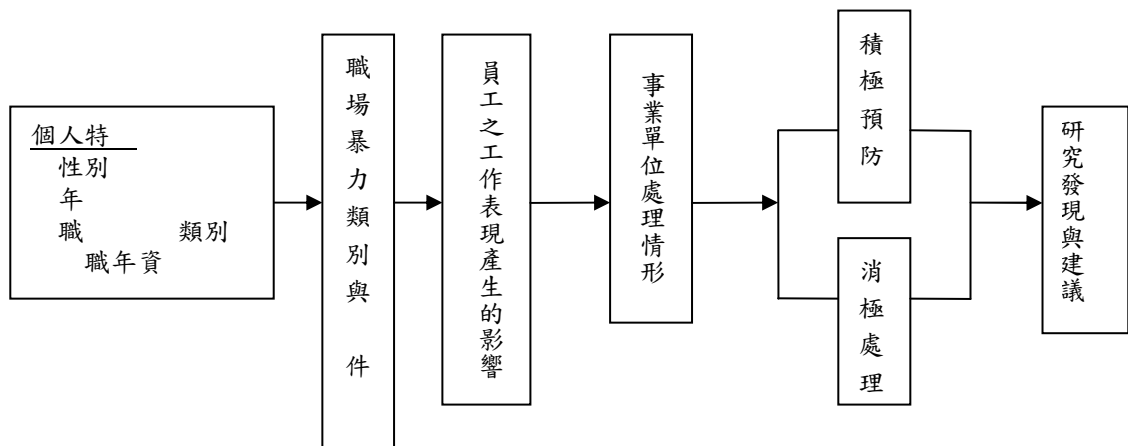


圖 3-1 分析架構

二、資料蒐集方法

(一) 問卷調查法

本研究依研究目的、研究問題與文獻內容加以編製成問卷，接著著手進行問卷調查，以瞭解中科園區內各廠商之員工職場暴力之現況與影響，及事業單位職場暴力預防與處理情況。因礙於取樣困難、經費及時間限制，故無法以園區從業員工作為本研究問卷之填答者，而以中科園區 2014 年 12 月份營運之 129 家園區事業單位的人資主管或相關業務部門主管作為研究問卷之填答者，問卷發放方式以郵寄為主，並搭配電子郵件寄送及電話催收等方式以提高回收率。

本研究問卷採封閉式問項，事先設計好問項與選項供填答者作答，例如員工個人特質與職場暴力類別的比較、企業職場暴力協處的方式、職場暴力對職員工作造成影響之情況等調查，透過事先設計好的選項讓填答者可迅速回答，提高受訪者填答意願，同時也將有利於本研究資料的量化分析。

研究問卷調查期間為 2015 年 7 月至同年 8 月，透過普查方式進行問卷發放，經過多次電子郵件及電話催收後，共回收問卷 83 份，回收率為 64.43%。茲就本研究問卷題目內容與操作性定義，說明如下。

1. 近 2 年內各事業單位所知道之職場暴力案件類別與案件量調查：本研究之調查問卷中之暴力類別包含：肢體暴力、心理暴力、性騷擾。關於不同暴力類別之次類別，其操作性定義界定如下。
 - (1) 「肢體暴力次類別」：毆打、腳踢、打耳光、刺傷、推倒、咬、捏。
 - (2) 「心理暴力次類別」：侮辱、騷擾、霸凌/滋擾及威脅。
 - (3) 「性騷擾次類別」：敵意式與交換式性騷擾。
2. 受暴員工的個人特質與職場暴力案件的比較：探討員工的個人特質（如性別、年齡、職務類別及任職年資）與其遭受到職場暴力是否有相關，例如職務類別屬較低階層或第一線人員、任職年資較短之年輕女性者，是否較易遭受到職場暴力。本研究對受暴員工的個人特質，操作性定義界定如下。
 - (1) 「性別類別」：男性、女性。
 - (2) 「年齡類別」：19歲以下、20-29歲、30-39歲、40-49歲、50-59歲及60歲以上。

(3) 「職務類別」：主管、工程師、直接產線人員、辦公室行政人員。

(4) 「任職年資」：未滿3個月、3個月以上~1年未滿、1年以上~3年未滿、3年以上~5年未滿及5年以上。

3. 施暴者的個人特質與職場暴力案件的比較：探討施暴者的個人特質（如性別、年齡、身份類別及任職年資）與職場暴力行為之間是否有相關，例如身份類別屬較高階層、任職年資較久之年長男性者，是否較易常對他人施以職場暴力。本研究對施暴者的個人特質，操作性定義界定如下。

(1) 「性別類別」：男性、女性。

(2) 「年齡類別」：19歲以下、20-29歲、30-39歲、40-49歲、50-59歲及60歲以上。

(3) 「身份類別」：雇主、主管、非主管(即同事間)及非屬公司內部人員。

(4) 「任職年資」：未滿3個月、3個月以上~1年未滿、1年以上~3年未滿、3年以上~5年未滿及5年以上。

4. 園區各事業單位處理職場暴力案件之方式：園區各企業人資或相關部門於受理職場暴力案件，所採取的處理方式係屬單一服務或是採取多樣性協助。本研究對受理職場暴力案件所進行處理方式，操作性定義界定包含：未予處理、給予情緒上支持、轉介諮商團體輔導、約談施暴者，對事件進行調查、協助轉調部門、協助變更工作內容、陪同就醫、陪同至警察局備案及其他。

5. 職場暴力對員工產生的影響：本研究對暴力案件發生後，對職員工作影響性操作性定義包含：在遭受職場暴力後請假日數、離職的情形與原因。

(二) 文件與文獻的蒐集法

本研究蒐集中科園區員工人數30人以上之71家廠商對於職場暴力預防與處理機制相關規定，包含工作規則、內部管理規範等資料，透過分析後歸納統整藉以回答研究問題，以期瞭解廠商制定的動機與於訂定宣示性防治內容後，有無積極預防措施或具體成效呈現。

(三) 訪談法

運用訪談法蒐集資料之目的在於讓我們能得更深入他人的想法、態度和意見，進而發現無法直接觀察的事件，也可增加資料蒐集的多元性。本研究俟問卷回收，依廠商受訪意願挑選曾發生職場暴力的6家廠商進行訪談，採取面訪或電

話訪談的方式，希冀引導受訪者表達出更多相關資訊，以期更深入瞭解中科園區內廠商職場暴力預防與處理之現況，並從中瞭解職場暴力案件發生的實際情形與處理過程。

三、資料分析方法

(一) 問卷調查分析方法

本研究於問卷回收後，首先剔除填答不完整之無效問卷，將有效問卷之填答資料予以編碼後輸入電腦，使用 SPSS for Windows 12.0 統計軟體進行描述性統計分析 (Descriptive Statistical Analysis)。問卷問題共包含四個面向，分別為「個人特質」、「職場暴力的類型與案件數」、「員工工作表現產生之影響」、及「事業單位處理情形」，將針對此四個面向之各題項，以描述性統計瞭解其次數分配、百分比之分布情形。

(二) 文件與文獻分析方法

蒐集中科園區員工人數 30 人以上之 71 家廠商對於職場暴力預防與處理機制相關規定，例如：工作規則等人事相關規章，針對職場暴力預防與處理之內容，本研究欲透過文件分析法探究的問題如下述。

1. 職場暴力預防規範的情形：現行我國法令尚無對職場暴力之預防有相關之規範，而於目前園區各事業單位對於職場暴力預防是否有優先於政府機關，將職場暴力預防制定成規範。
2. 職場暴力案件處理之情形：當園區各事業單位發生職場暴力案件，是否已有制定明確的處理程序。其次，企業內對於職場暴力預防與處理的規定是否有制定獨立的辦法或專章。再者，進一步分析其處理規範之內容，包含暴力案件懲處的規定、解僱的標準等面向。

(三) 訪談資料分析方法

訪談時將欲探討的主題和重點，先擬定成問題，於訪談過程徵得受訪者同意後，將訪談的主要內容摘要，訪談資料的建立原則在於詳盡確實，目的是為了使質性資料之分析更能接近原貌。

本研究為瞭解職場暴力案件發生時的真實情況，包含：攻擊的過程、發起攻擊的動機或原因、受雇者遭受暴力案件後，請假或離職的情況，以及事業單位

職場暴力預防的情況等問題，故以前述問題為主題來設計訪談大綱，並隨機挑選曾發生職場暴力的 6 家廠商，以面訪或電話訪談的方式蒐集資訊，期使研究問題能得到更明確答案。

第二節 研究限制

本研究之限制有三，分述如下。

一、問卷填答者背景之限制

本研究以中科園區為研究範圍，因園區現有從業員工人數達 3 萬 2,260 人(統計至 2014 年 12 月止)，基於考量問卷填答者分層抽樣的選取不易、研究時效及研究成本等限制，故未以園區從業員工作為本研究問卷之填答者，而以中科園區目前營運之 129 家園區事業單位的人資主管或相關業務部門主管作為研究問卷之填答者，未必能準確地反映園區從業員工真實的現況與想法，影響問卷效度。

二、研究樣本之限制

本研究訪談對象選取係以俟問卷回收與文件分析後，找出訪談對象為問卷調查顯示最近 2 年內曾發生職場暴力的 6 家廠商進行訪談。另亦透過調查及分析中科園區員工人數 30 人以上之 71 家廠商的工作規則、人事相關規章等文件資料。因此本研究有關於廠商目前對於職場暴力預防與處理機制的探究結果，是否能適用及推論於園區內所有事業單位，仍有待觀察及進一步深入研究。

三、職場暴力隱匿數據與現況無法探究

有些勞工遭受到職場暴力時，因考量個人聲譽、隱私、同儕相處等因素，選擇沉默以對，放棄提起向人資部門或相關業務部門請求協助或回報職場暴力真實受暴情況，放棄進一步提請申訴之權利，而成為職場暴力的「黑數」，本研究於進行研究調查過程中不易發掘。此外，園區廠商受訪者因考量公司商譽，或許

並未根據所知道的職場暴力案件之實際情況回答，將使真實的現況被隱匿，無法探究。

第四章 量化資料分析

中科園區至 2014 年 12 月底止，營運廠商計有 129 家，本研究即以此 129 家事業單位為研究對象，以普查方式進行問卷發放，調查期間為 2015 年 7 月至同年 8 月，經過多次電子郵件及電話催收後，共回收問卷 83 份，回收率為 64.34%。問卷回收後，先將問卷予以編碼，接著將問卷填答資料逐一建檔與資料分析，透過描述性統計分析各題項之次數分配及百分比，以期瞭解目前中科園區從業人員職場暴力現況。

第一節 受訪者基本資料

研究問卷填答廠商之產業類別共計八大類，分別為精密機械、光電產業、生物科技、通訊產業、積體電路、其他園區事業、電腦週邊及數位內容，另，有關各產業別之廠家數與比例，精密機械為 43 家（占 33.33%）、光電產業為 38 家（占 29.45%）、生物科技為 27 家（占 20.93%）、電腦週邊為 11 家（占 8.53%）、積體電路為 6 家（占 4.65%）、其他園區事業為 2 家（占 1.55%）、通訊產業為 1 家（占 0.78%）、數位內容 1 家、（占 0.78%），參見表 4-1。

表 4-1 問卷填答廠商產業別分布情況（2014 年 12 月量產廠商）

產業別 廠家數	精密 機械	光電 產業	生物 科技	電腦 週邊	積體 電路	其他 園區 事業	通訊 產業	數位 內容	合計
家數	43	38	27	11	6	2	1	1	129
百分比(%)	33.33	29.45	20.93	8.53	4.65	1.55	0.78	0.78	100.00

根據回覆問卷顯示，曾經有發生過暴力案件的廠商共有 19 家事業單位，占 22.89%；未曾發生過暴力案件的廠商共有 64 家事業單位，占 77.11%，其中回覆

曾有暴力案件產業別以光電產業 8 家(占 42.11%)最多；精密機械 7 家(占 36.84%) 居次。關於問卷填答廠商及曾有職場暴力案件廠商產業別與家數分布情況，參見表 4-2。

此外，本研究問卷所調查的職場暴力類別包含肢體暴力、心理暴力及性騷擾，其中僅發生過一種暴力類別有 14 家(占 73.69%)；發生過二種暴力類別有 4 家(占 21.05%)；發生過三種暴力類別有 1 家(占 5.26%)。

表 4-2 曾有職場暴力案件廠商產業別分布

產業別 廠家數	光電 產業	精密 機械	積體 電路	生物 科技	電腦 週邊	其他 園區 事業	通訊 產業	數位 內容	合計
家數	8	7	2	1	1	0	0	0	19
百分比(%)	42.11	36.85	10.52	5.26	5.26	0.00	0.00	0.00	100.00

第二節 職場暴力類別案件與特徵

本節為曾發生職場暴力 19 家事業單位過去 2 年內案件類別數量、特徵等進行描述性統計。

一、暴力類別與案件數

19 家事業單位於過去 2 年內發生暴力案件數總計為 61 件，依暴力類別次數分配，以心理暴力最多，有 39 件(占 63.94%)；其次依序為：肢體暴力有 12 件(占 19.67%)；性騷擾有 10 件(占 16.39%)。不同職場暴力其次類別與案件數，參見表 4-3。

肢體暴力計 12 件，次類別以毆打最多，有 7 件(占 58.33%)；推倒 3 件(占 25.00%)；腳踢 2 件(占 16.67%)。心理暴力計 39 件，次類別以侮辱、

霸凌/滋擾最多，各有 15 件（各占 38.46%）；威脅 5 件（占 12.82%）；騷擾 4 件（占 10.26%）。性騷擾計 10 件，次類別以敵意式性騷擾最多，有 9 件（占 90.00%）；交換式性騷擾 1 件（占 10.00%）。

表 4-3 暴力類別與案件數

暴力類別	次數	百分比 (%)	暴力次類別	次數	百分比 (%)
肢體暴力	12	19.67	毆打	7	58.33
			腳踢	2	16.67
			打耳光	0	0.00
			刺傷	0	0.00
			推倒	3	25.00
			咬傷	0	0.00
			捏	0	0.00
			小計	12	100.00
心理暴力	39	63.94	侮辱	15	38.46
			騷擾	4	10.26
			霸凌/滋擾	15	38.46
			威脅	5	12.82
			小計	39	100.00
性騷擾	10	16.39	敵意式性騷擾	9	90.00
			交換式性騷擾	1	10.00
			小計	10	100.00
合計	61	100.00	合計	61	100.00

本研究調查結果和我國學者調查發現相較，李選（2010：65）於 2008 年針對護理人員進行調查，發現護理人員近一年曾遭到精神暴力層面部分，遭受言語

暴力占 51.6%，威嚇/滋擾占 29.7%；肢體暴力者占 19.6%；性騷擾占 12.8%。陳文慶（2008：11）2002 年於某精神科醫院針對曾遭受病人肢體攻擊的受害員工進行半結構性的深度訪談，結果發現同一醫院護士及照顧服務員其職場暴力發生率為口頭謾罵占 50.9%、霸凌/排擠占 15.8%（屬心理暴力類別）；肢體暴力占 35.1%；性騷擾占 9.5%。陳柑伴（2007：44-52）針對護理人員進行調查，發現護理人員最近一年遭受職場暴力的比率為 81.5%，其中單純遭受言語暴力者為 60.5%，遭受暴力威脅（含身體暴力）者為 39.5%。黃素惠（2008：60）的研究發現，護理人員遭遇職場暴力情形以言語暴力占最多占 44.22%，肢體暴力占 21.91%、性騷擾最少占 7.57%。依據本調查資料顯示，中科園區廠商過去 2 年內發生過之暴力類別之情況，和前述學者對於護理人員受暴情形的調查結果相同，暴力案件均是以心理暴力最多，其次依序為肢體暴力、性騷擾。

二、受暴者個人特徵與案件數

本段說明受暴者之個人特徵（如性別、年齡、職務類別及任職年資）與其遭受到的暴力案件數量。

（一）性別

19 家於過去 2 年內發生暴力案件數當中，受暴者以女性最多，有 35 件（占 57.38%）；男性 26 件（占 42.62%）次之。有關受暴者性別與暴力案件數，參見表 4-4。

肢體暴力計 12 件，受暴者為男性有 12 件（占 100.00%）；心理暴力計 39 件，受暴者為女性有 27 件（占 69.23%）；男性有 12 件（占 30.77%）。性騷擾計 10 件，女性有 8 件（占 80.00%）；男性有 2 件（占 20.00%）。

據歐洲基金會（European Foundation）2005 年進行第四次訪查發現，經調查 31 個歐洲國家，以 30 歲以下的年輕女性為最易遭受欺凌和騷擾之危險族群。另依據勞動部 2010 年「工作環境安全衛生狀況認知調查」，若依性別區分，女性較易遭受肢體暴力、性騷擾，男性較易遭受心理暴力。及勞動部 2011 年「工作場所性別平等概況調查」，女性遭受性騷擾的比率較男性高。本研究發現和前述調查結果相同，均顯示女性較易遭到性騷擾；惟本研究顯示，男性較易遭到肢體暴力、女性較易遭受到心理暴力，和勞動部 2010 年「工作環境安全衛生狀況

認知調查」普查結果不相同。

表 4-4 受暴者類別與案件數（按性別分）

案件數 性別	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
男性	12	100.00	12	30.77	2	20.00
女性	0	0.00	27	69.23	8	80.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

(二) 年齡

19 家事業單位於過去 2 年內發生職場暴力案件數當中，依受暴者年齡區分，以 30-39 歲最多，有 29 件（占 47.54%）；其次依序為：20-29 歲有 26 件（占 42.62%）；40-49 歲有 5 件（占 8.20%）；19 歲以下有 1 件（占 1.64%）。受暴者不同年齡與暴力案件數，參見表 4-5。

肢體暴力計 12 件，接受暴者年齡區分，以 30-39 歲最多，有 8 件（占 66.67%）；其次依序為：20-29 歲有 2 件（占 16.67%）；19 歲以下、40-49 歲各有 1 件（各占 4.55%）。心理暴力計 39 件，受暴者年齡以 20-29 歲最多，有 19 件（占 48.72%）；其次依序為：30-39 歲有 17 件（占 43.59%）；40-49 歲有 3 件（占 7.69%）。性騷擾計 10 件，受暴者年齡以 20-29 歲最多，有 5 件（占 50.00%）；其次依序為：30-39 歲有 4 件（占 40.00%）；40-49 歲有 1 件（占 10.00%）。

表 4-5 受暴者類別與案件數（按年齡分）

案件數 年齡	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
19 歲以下	1	8.33	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	2	16.67	19	48.72	5	50.00

30-39 歲	8	66.67	17	43.59	4	40.00
40-49 歲	1	8.33	3	7.69	1	10.00
50-59 歲	0	0.00	0	0.00	0	0.00
60 歲以上	0	0.00	0	0.00	0	0.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

依勞動部 2010 年「工作環境安全衛生狀況認知調查」普查結果指出，若按年齡區分，遭受言語暴力於 15-24 歲為高風險群；而性騷擾、肢體暴力則大致隨年齡上升，比例逐漸下降；心理暴力以 30-34 歲比例最高為 3.85%。本調查結果和該項調查結果不同，本調查顯示年齡類別落在 20-29 歲間，較易發生心理暴力；該項調查結果，則顯示 30-34 歲較易發生心理暴力。

(三) 職務類別

19 家廠商於過去 2 年內發生職場暴力案件數當中，受暴者職務以直接產線人員最多，有 39 件（占 63.94%）；其次依序為：辦公室行政人員有 12 件（占 19.67%）；工程師有 9 件（占 14.75%）；主管有 1 件（占 1.64%）。受暴者不同職務類別與暴力案件數，參見表 4-6。

肢體暴力計 12 件，受暴者職務以工程師最多，有 8 件（占 66.67%）；其次為直接產線人員有 4 件（占 33.33%）。心理暴力計 39 件，受暴者職務以直接產線人員最多，有 30 件（占 76.93%）；其次依序為：辦公室行政人員有 7 件（占 17.95%）；工程師、主管各有 1 件（各占 2.56%）。性騷擾計 10 件，受暴者職務以直接產線人員、辦公室行政人員最多，各有 5 件（各占 50.00%）。

表 4-6 受暴者類別與案件數（按職務分）

案件數 職務	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
主管	0	0.00	1	2.56	0	0.00
工程師	8	66.67	1	2.56	0	5.00

直接產線人員	4	33.33	30	76.93	5	50.00
辦公室行政人員	0	0.00	7	17.95	5	50.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

本調查結果顯示，暴力案件受暴者職務以直接產線人員占最多，惟因目前國內外尚未有研究針對科技產業職務類別與職場暴力案件數量進行相關調查，故無法與其他研究作比較。惟就性騷擾部分，按勞動部 2011 年「工作場所性別平等概況調查」顯示，按職業別觀察，以擔任「技術員及助理專業人員」、「服務及銷售工作人員」和「專業人員」的女性受僱者，曾在職場遭受性騷擾的比率較高，與本研究調查發現相同。

(四) 任職年資

19 家廠商過去 2 年內發生職場暴力案件數當中，受暴者任職年資以 1 年以上~3 年未滿者為最多，有 19 件（占 31.15%）；其次依序為：3 個月以上~1 年未滿者，有 18 件（占 29.50%）；5 年以上者，有 14 件（占 22.95%）；未滿 3 個月、3 年以上 5 年未滿者各有 5 件（占 8.20%）。受暴者不同任職年資與暴力案件數，參見表 4-7。

肢體暴力計 12 件，受暴者任職年資以 1 年以上~3 年未滿者最多，有 7 件（占 58.33%）；其次依序為：3 年以上 5 年未滿，有 3 件（占 25.00%）；3 個月以上~1 年未滿者，有 2 件（占 16.67%）。心理暴力計 39 件，受暴者任職年資以 3 個月以上~1 年未滿者最多，有 16 件（占 41.03%）；其次依序為：1 年以上~3 年未滿者，有 9 件（占 23.08%）；5 年以上者，有 8 件（占 5.00%）；未滿 3 個月者，有 5 件（占 12.82%）；5 年以上者，有 8 件（占 20.51%）；未滿 3 個月者，有 5 件（占 11.57%）；3 年以上 5 年未滿者，有 1 件（占 2.56%）。性騷擾計 10 件，受暴者任職年資以 5 年以上者，有 6 件（占 60.00%）；其次依序為：1 年以上~3 年未滿者，有 3 件（占 30.00%）；3 年以上 5 年未滿者，有 1 件（占 10.00%）。

表 4-7 受暴者類別與案件數（按年資分）

年資 \ 案件數	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
未滿 3 個月	0	0.00	5	12.82	0	0.00
3 個月以上~1 年未滿	2	16.67	16	41.03	0	0.00
1 年以上~3 年未滿	7	58.33	9	23.08	3	30.00
3 年以上 5 年未滿	3	25.00	1	2.56	1	10.00
5 年以上	0	0.00	8	20.51	6	60.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

本研究調查和王慧雯（2005：43-69）的研究發現不同，該項調查指出有 70 %左右的員警有遭受職場暴力的經驗，以 31-40 歲、警員班畢業、服務年資 16-20 年、服務於派出所的員警受暴比例最高，其研究結果認為，任職年資 16-20 年員警受暴比例最高，惟本研究顯示任職年資為 3 個月以上至 3 年未滿者受暴比例最高，任職年資為 5 年以上則較容易遭受心理暴力、性騷擾。

三、施暴者個人特徵與案件數

本段說明施暴者之個人特徵（如性別、年齡、身份及任職年資）與其遭受到的暴力案件數量。

（一）性別

19 家廠商過去 2 年內發生職場暴力案件數，施暴者以男性最多，有 39 件（占 63.93%）；女性有 22 件（占 36.07%）次之。有關施暴者性別與暴力案件數，參見表 4-8。

肢體暴力計 12 件，施暴者均為男性。心理暴力計有 39 件，施暴者以女性最多，有 22 件（占 56.41%）；男性有 17 件（占 43.59%）。性騷擾計有 10 件，施暴者均為男性。

表 4-8 施暴者類別與案件數（按性別分）

案件數 性別	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
男性	12	100.00	17	43.59	10	100.00
女性	0	0.00	22	56.41	0	0.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

(二) 年齡

19 家事業單位於過去 2 年內發生職場暴力案件數，施暴者年齡以 30-39 歲最多，有 34 件（占 55.74%）；其次依序為：20-29 歲有 17 件（占 27.87%）；40-49 歲有 8 件（占 13.11%）；50-59 歲有 2 件（占 3.28%）。又施暴者不同年齡與案件數，參見表 4-9。

肢體暴力計 12 件，施暴者年齡以 30-39 歲最多，有 7 件（占 58.33%）；其次依序為：20-29 歲有 5 件（占 41.67%）。心理暴力計 39 件，施暴者年齡以 30-39 歲最多，有 21 件（占 53.85%）；其次依序為：20-29 歲有 11 件（占 28.20%）；40-49 歲有 6 件（占 15.39%）；50-59 歲有 1 件（占 2.56%）。性騷擾計 10 件，施暴者年齡以 30-39 歲最多，有 6 件（占 60.00%）；其次依序為：40-49 歲有 2 件（占 20.00%）；20-29 歲、50-59 歲各有 1 件（各占 10.00%）。

根據本研究第二章文獻探討資料，有研究指出，醫療機構容易產生職場暴力十大危險因子，包含病人曾有攻擊病史、男性、年輕病患、具反社會人格特質、藥物濫用、酒精中毒、衝動、易怒、多疑的、罹有精神疾病（特別是病人正處於急性精神病發作且受幻覺的左右），且當醫護人員照顧有認知障礙的病人時，遭受暴力的風險就會增加（轉引自楊春梅，2011：15）。國內學者王慧雯（2005：43-69）的研究發現施暴人多為青壯年的男性，因不服取締而攻擊警方。因此，本研究與國內其他學者之研究發現相同，施暴者多為青壯年的男性。

表 4-9 施暴者類別與案件數（按年齡分）

案件數 年齡	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)

19 歲以下	0	0.00	0	0.00	0	0.00
20-29 歲	5	41.67	11	28.20	1	10.00
30-39 歲	7	58.33	21	53.85	6	60.00
40-49 歲	0	0.00	6	15.39	2	20.00
50-59 歲	0	0.00	1	2.56	1	10.00
60 歲以上	0	0.00	0	0.00	0	0.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

(三) 身份類別

19 家廠商過去 2 年內發生職場暴力案件數，施暴者身份以主管 34 件最多占 (55.74%)；其次依序為：非主管(同事間)有 26 件(占 42.62%)；非屬公司內部人員有 1 件(占 1.64%)。施暴者不同身份類別與案件數，參見表 4-10。

肢體暴力計 12 件，施暴者身份以非主管(同事間)最多，有 9 件(占 75.00%)；其次依序為：主管有 2 件(占 16.67%)；非主管(同事間)有 1 件(占 8.33%)。心理暴力計 39 件，施暴者身份以主管最多，有 28 件(占 71.79)；其次依序為：非主管(同事間)有 11 件(占 28.21%)。性騷擾計 10 件，施暴者身份以為非主管(同事間)最多，有 6 件(占 60.00%)；其次依序為：主管有 4 件(占 40.00%)。

表 4-10 施暴者類別與案件數 (按身份分)

身份 \ 案件數	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
雇主	0	0.00	0	0.00	0	0.00
主管	2	16.67	28	71.79	4	40.00
非主管(同事間)	9	75.00	11	28.21	6	60.00
非屬公司內部人員	1	8.33	0	0.00	0	0.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

根據上述資料顯示，施暴者身份以主管 34 件最多；非主管(同事間)26 件居次。另，依據勞動部 2011 年「工作場所性別平等概況調查」指出，性騷擾加害者(可複選)為「同事」及「客戶」的比率較高，分別有 2.4%及 2.3%，其次為「上司」的 1.1%。前述調查發現與本研究相類似，就本調查顯示，施暴者的身份最多為同事，其次為主管。

(四) 施暴者任職年資類別

19 家廠商於過去 2 年內發生職場暴力案件數，施暴者任職年資以 1 年以上~3 年未滿者最多，有 36 件(占 59.02%)；其次依序為：5 年以上者，有 15 件(占 24.59%)；3 年以上 5 年未滿者，有 8 件(占 13.11%)；未滿 3 個月、3 個月以上~1 年未滿者，各有 1 件(各占 1.64%)。又施暴者不同任職年資與案件數，參見表 4-11。

肢體暴力計 12 件，施暴者任職年資以 1 年以上~3 年未滿者最多，有 6 件(占 50.00%)；其次依序為：3 年以上 5 年未滿者，有 4 件(占 33.34%)；3 個月以上~1 年未滿、5 年以上者，各有 1 件(各占 8.33%)；未滿 3 個月者，有 1 件(占 4.55%)。心理暴力計 39 件，施暴者任職年資以 1 年以上~3 年未滿者，有 28 件(占 71.79%)，其次依序為：5 年以上者，有 7 件(占 17.95%)；3 年以上 5 年未滿者，有 3 件(占 7.69%)；未滿 3 個月者，有 1 件(占 2.57%)。性騷擾計 10 件，施暴者任職年資以 5 年以上者最多，有 7 件(占 70.00%)；其次依序為：1 年以上~3 年未滿者，有 2 件(占 20.00%)；3 年以上 5 年未滿者，有 1 件(占 10.00%)。

表 4-11 施暴者類別與案件數(按任職年資分)

年資 \ 案件數	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
未滿 3 個月	0	4.55	1	0.00	0	10.00
3 個月以上~1 年未滿	1	27.27	0	5.79	0	5.00
1 年以上~3 年未滿	6	40.91	28	32.23	2	40.00

3 年以上 5 年未滿	4	18.18	3	32.23	1	25.00
5 年以上	1	9.09	7	29.75	7	20.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

第三節 職場暴力對從業員工工作表現影響

本節對過去 2 年內有職場暴力案件發生之 19 家廠商進行問卷調查，冀望能瞭解暴力案件對員工之工作表現之影響，例如：員工在遭受職場暴力後請假、離職的情形與原因，敘明如下。

(一) 造成員工請假情形

依問卷調查分析，過去 2 年內曾發生職場暴力案件數造成員工請假情形，以沒有請假最多，有 27 件（占 44.26%）；其次依序為：請假 1-2 日有 23 件（占 37.71%）；請假 3-6 日有 9 件（占 14.75%）；請假 7 日以上有 2 件（占 3.28%）。不同暴力類別發生後造成員工請假情形，參見表 4-12。

肢體暴力計 12 件，以沒有請假最多，有 7 件（占 58.34%）；其次依序為：請假 1-2 日有 4 件（占 33.33%）；請假 3-6 日有 1 件（占 8.33%）。心理暴力計 39 件，以請假 1-2 日最多，有 17 件（占 43.59%）；其次依序為：沒有請假有 15 件（占 38.46%）；請假 3-6 日有 5 件（占 12.82%）；請假 7 日以上有 2 件（占 5.13%）。性騷擾計 20 件，以沒有請假最多，有 5 件（占 50.00%）；其次依序為：請假 3-6 日有 3 件（占 30.00%）；請假 1-2 日有 2 件（各占 20.00%）。

本調查顯示，心理暴力案件使員工請假的比例最高；其次，依序為性騷擾、肢體暴力案件。

表 4-12 暴力案件造成員工請假情形

案件數 請假日數	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)

沒有請假	7	58.34	15	38.46	5	50.00
請假 1-2 日	4	33.33	17	43.59	2	20.00
請假 3-6 日	1	8.33	5	12.82	3	30.00
請假 7 日以上	0	0.00	2	5.13	0	0.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

(二) 造成員工離職情形

依問卷調查分析，過去 2 年內曾發生職場暴力案件數造成員工離職情形，以無人離職最多，有 22 件（占 36.06%）；其次依序為：1 位離職有 21 件（占 34.43%）；3 位離職有 18 件（占 29.51%）。不同暴力類別發生後造成員工離職情形，參見表 4-13。

肢體暴力計 12 件，以 1 位離職最多，有 8 件（占 66.67%）；其次為無人離職，有 4 件（占 33.33%）。心理暴力計 39 件，以 3 位以上離職最多，有 18 件（占 46.16%）；其次依序為：無人離職有 13 件（占 33.33%）；1 位離職有 8 件（占 20.51%）。性騷擾計 20 件，以無人離職最多，有 5 件（占 50%）；其次依序為：1 位離職有 5 件（占 50.00%）。依據調查顯示，肢體、心理暴力案件使員工離職比例最高；其次為性騷擾案件。

表 4-13 暴力案件造成員工離職情形

案件數 離職人數	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
無人	4	33.33	13	33.33	5	50.00
1 位	8	66.67	8	20.51	5	50.00
2 位以上	0	0.00	0	0.00	0	00.00
3 位以上	0	0.00	18	46.16	0	0.00
合計	12	100.00	39	100.00	10	100.00

(三) 員工離職原因

依問卷調查分析，過去 2 年內曾發生職場暴力案件數，造成員工離職原因以自請離職最多，有 30 件（占 76.92%）；其次依序為：資遣（勞工對於所擔任工作無法勝任）有 6 件（占 15.39%）；懲戒解僱有 3 件（占 7.69%）。又，不同暴力類別發生後造成員工離職原因，參見表 4-14。

肢體暴力發生後造成員工離職，計 8 件，離職原因以自請離職最多，有 6 件（占 75.00%）；其次為懲戒解僱、資遣（勞工對於所擔任工作無法勝任），各有 1 件（各占 12.50%）。心理暴力發生後造成員工離職，計有 26 件，離職原因以自請離職最多，有 19 件（占 73.08%）；其次依序為：資遣（勞工對於所擔任工作無法勝任）有 5 件（占 19.23%）；懲戒解僱有 2 件（占 7.69%）。性騷擾發生後造成員工離職，計 5 件，離職原因均為自請離職有 5 件（占 100.00%）。

本調查顯示，員工離職原因以自請離職最多；其次依序為：資遣（勞工對於所擔任工作無法勝任）、懲戒解僱。且肢體暴力、心理、及性騷擾案件使員工離職原因多為自請離職。

表 4-14 暴力案件造成員工離職原因

案件數 離職原因	肢體暴力		心理暴力		性騷擾	
	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)	次數	百分比 (%)
自請離職	6	75.00	19	73.08	5	100.00
懲戒解僱	1	12.50	2	7.69	0	0.00
資遣（勞工對於所擔任工作無法勝任）	1	12.50	5	19.23	0	0.00
合計	8	100.00	26	100.00	5	100.00

另透過研究問卷調查的過程中，本研究亦蒐集各事業單位處理職場暴力案件所採取的措施，由回收問卷 19 家事業單位過去 2 年內所發生的 61 件職場暴力其處理方式，包含約談施暴者，對事件進行調查有 29 件次；給予受暴者情緒上

支持有 18 件次；未予處理 12 件；協助轉調部門有 5 件次；協助變更工作內容有 2 件次；轉介諮商團體進行輔導僅有 3 件次，另陪同就醫或至警察局備案均為 0 件。各廠商對於職場暴力案件之處理方式以約談施暴者，對事件進行調查居冠，然而卻忽視對於受暴者的關懷、協助之重要性。

第五章 質化資料分析

有關職場暴力案件發生時的詳細情形，本調查於問卷回收後，依廠商受訪意願挑選曾發生職場暴力的 6 家廠商進行面訪，訪談時間為 2015 年 10 月 29 日至 11 月 11 日，藉以進一步瞭解職場暴力案件發生的情況。

中科廠商在職場暴力預防與處理機制資料蒐集部份，除透過面訪調查外，還有分析中科園區員工人數 30 人以上之 71 家廠商的工作規則、人事相關規章等文件資料，以期瞭解廠商制定的動機，及有無積極預防措施或具體成效呈現，受訪廠商資料，參見表 5-1。

表 5-1 訪談廠商資料

編號	產業別
A1	精密機械
A2	精密機械
A3	精密機械
A4	生物科技
A5	精密機械
A6	光電產業

說明：訪談對象係有接受訪談意願，且曾有職場暴力之廠商。

第一節 暴力案件發生與處理情形

一、暴力案件發生時間與原因

(一) 肢體暴力

根據曾發生肢體暴力案件之廠商表示，暴力案件大多為上班時的突發性事

件，發生的原因多與工作因素相關，如工作上意見不合、業務分配問題、換班爭議等原因，且可能為施暴者先發起的一次性攻擊行為或雙方互推的攻擊行為。另部分心理暴力導致肢體暴力行為，如先產生言語衝突後所產生的推倒案件。

毆打案件是在上班時，同仁因為工作上的意見不合，突然產生的一次性的攻擊行為，是下班後發生的。是單獨由施暴者發起的攻擊行為。（A3，訪談）

該件推倒職場肢體暴力案件是屬於突發事件，因工作分配問題在下班後先產生言語衝突發生的推倒案件。是屬於雙方互推的攻擊行為。（A6，訪談）

（二）心理暴力

根據曾發生心理暴力案件之廠商表示，暴力案件大多為上班時的突發性事件，但也有少數是屬於持續性、預謀性的事件。暴力案件發生的原因多與工作因素相關，如工作意見不合、工作分配、績效考核、職務調整、強制加班等因素相關。

心理暴力案件多屬突發事件，如因某事件所產生的辱罵行為，但也有少數案件是屬於預謀性質的事件，如持續性的言語騷擾、預謀性的寫字條騷擾施暴者先發起的一次性攻擊行為。部分心理暴力導致肢體暴力行為，如口語侮辱導致對方的攻擊行為。

單方面由施暴者發起的辱罵行為，兩方因為工作上意見不合產生的突發事件。侮辱是上班時候的突發事件，騷擾是持續性的預謀性質事件。（A2，訪談）

全都是產線主管與下屬發生的案件，都是上班時的突發事件。都是產線主管對下屬單方發生的，但其中有一件下屬有回罵。職場心理暴力案件都是主管對於下屬的改善要求，因為使用語氣讓下屬感覺受到受辱、霸凌、威脅（例如表現不好會影響獎勵津貼）等心理暴力，但公司認為這些是主管的嚴格管理手段。（A4，訪談）

侮辱、霸凌是屬於單獨由施暴者發起的職場暴力案件；威脅是屬於雙方互罵、相互刺激對方的職場暴力案件。發生原因包含工作分配、績效考核、職務調整、強制加班等因素相關。均是屬於突發事件，上班時發生的職場心理暴力案件。（A6，訪談）

（三）性騷擾

透過訪談發現，性騷擾案件大多數為上班時發生的持續性事件，並敵意式性騷擾較常見，大都是施暴者聊天的對話內容，讓對方有被性騷擾的感覺，或是藉由職務溝通或技術教導的機會，碰觸對方的身體、因愛慕對方採取不當的追求方式。

有位施暴者除上班外，也利用下班後時間性騷擾女性員工，以保證績效每月績效都能列為優等，作為女性員工同意交往的交換條件。另大多數的受暴者勇於站出來檢舉施暴者的不當行為，避免更多人受害。

該件敵意式性騷擾是突發事件，為某部門男性主管對其他部門女性的聊天內容，讓女同事有被性騷擾的感覺，而被投訴，發生時間是在上班時。（A1，訪談）

敵意式性騷擾均屬持續性質，案件一有位男同事，與女性同仁的對話，常讓人有不舒服的感覺，而被申訴。案件二是於下、上班時所發生的持續性事件，男性產線領班愛慕某位女性操作員，常用曖昧口語希望對方能跟他交往，且保證每月績效都能列為優等，而被該名女性操作員錄音並提出檢舉。（A2，訪談）

該案是施暴者先持續性的送花、寫信一段時間後，最後發生1次親吻行為，該行為是在上班時間發生的。（A5，訪談）

均是在上班時發生的持續性的性騷擾案件。一件是男性工程師對女性操作員，在上班時，聊天的對話內容常會讓受暴者有被性騷擾的感覺。另一件是男同事喜歡利用業務接洽機會，如職務溝通或技術教導的機會，觸碰女

性同仁的身體，讓對方有被性騷擾的感覺。（A6，訪談）

二、 影響員工工作表現情形

（一）造成員工請假

據前述問卷調查及訪談結果顯示，61 件職場暴力案件造成員工請假有 34 件(占 55.74%)，另在訪問的 6 家廠商中，有 5 家廠商有員工請假情事。請假員工多為受暴者。請假員工大多都是請自己的特別休假、補休、彈性休假、事假、或病假，請假原因可能包含休息、情緒調整或就醫。另雖然是在職場發生的暴力事件，但未見有核給公傷假之情形。另，請假日數以 1-2 日居多，其次依序為請假 3-6 日、7 日以上（憂鬱症就醫）。

該案是受暴者請假，請假的假別包括特休假及事假。（A1，訪談）

只有 1 位受暴者請假，請自己的特休假。（A2，訪談）

請假者是受暴者，假別為個人的特別休假。（A3，訪談）

僅有 1 名受暴者在受暴後請了特休假。（A4，訪談）

該案造成受暴者請特休假約 3 天，施暴者並無請假。（A5，訪談）

均是受暴者請假，請假的假別為特休、補休、彈性休假或病假，另有 2 件因受暴者有憂鬱症需就醫接受治療，故請假超過 7 天。（A6，訪談）

（二）員工離職情形與原因

調查及訪談發現，暴力案件造成員工離職情形較請假為高，依問卷調查 61 件職場暴力案件造成員工離職有 49 件(占 80.33%)，其中以肢體、心理暴力最多，性騷擾案件居次，另訪問的 6 家廠商，有 5 家廠商有員工離職。且離職員工多為施暴者。受暴者多數為避免遭到懲處而自請離職。

另據受訪談廠商敘明員工離職原因，僅有 1 件暴力案件的受暴者因影響上

班情緒問題而自請離職，大部分離職者係施暴者為避免日後遭到懲處而先自請離職。

該性騷擾案件離職者為受暴者，是在事件發生一段時間後，因影響上班情緒問題而自請離職。（A1，訪談）

心理暴力事件造成 21 件離職案，其中 15 件是自請離職，2 件是懲戒解雇，4 件是資遣(勞工對於所擔任工作無法勝任)案件。又自請離職案件有些是施暴者因害怕受到懲處而自請離職。（A4，訪談）

該性騷擾案件最後離職的人是施暴者，當案件發生後，公司對施暴者作了調職處分，調到其他單位，施暴者到新單位服務後過了一段時間就自請離職。（A5，訪談）

性騷擾案件是施暴者離職，是為避免遭到懲處而自請離職。（A6，訪談）

五、暴力案件處理機制

員工反應職場暴力案件的管道，有意見反應箱、填寫申訴單、廠長信箱等，廠商受理暴力案件方式與員工一般的申訴或反應事項相同，另也發現到有廠商有設立獨立的申訴管道或專責受理人員。

廠商於受理暴力案件時，大多數都會先去瞭解案情，採取的方式包含詢問當事人、透過同事的轉述，俾給予必要的協助。如有廠商提到，必要時可陪同驗傷或至警局備案，或對施暴者、受暴者進行個別輔導。

大多數廠商於受理性騷擾案件時，有依現行勞工法令規定，由「性騷擾防治委員會」進行案情調查、評議等。多數廠商於受理肢體、心理暴力案件後，並未有成立類似的調查委員會，僅 1 家廠商有針對職場暴力案件，有較積極的預防措施，如在公開場合對主管進行宣導教育、設計潛在職場暴力風險評估表等，以期積極預防職場暴力案件的發生。

從受訪者陳述公司處理暴力案件的過程中，有 2 家廠商有提供受暴者心靈協助的支持，如給予諮商關懷、心靈輔導等必要性協助，大多數是偏重對受暴者

的懲處或解僱等處理方式。

本公司對於性騷擾的處理機制是公司制定的性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，對於其他職場暴力尚未制定處理機制。（A1，訪談）

透過內部申訴管道，投訴分機 12002 管理部人資課(案件調查與員工關懷)；接獲投訴之後成立調查小組，調查期間讓雙方業務隔離，工作上不接觸；個別訪談，(除雙方當事人之外，必要時會請關鍵證人作證)，並書面記錄。主要是了解事件經過之外，如查證屬實會再與受害者深談，了解受暴者需要讓施暴者得到那種懲戒程度方可釋懷和解；依騷擾等級來做適當懲處，(輕則口頭警告或當面道歉，中重度則記過，累犯則解雇)；員工關懷 EAP 不間斷，積極心理輔導。或尋求專業安排心理醫生門診；如內部無法協調和解，則協助轉由法律途徑報警處理，可依法提告。（A2，訪談）

對於職場暴力案件，人資部門會去瞭解案情，並給予必要的協助，或依規定進行懲處，較嚴重的個案將予公布，避免同仁誤觸規定，另如有性騷擾案件將有「性騷擾防治委員會」進行調查，並對整個案件進行評議或依規定予以懲處。（A3，訪談）

當公司人資部門接收到職場暴力案件訊息的時候，會由人資部門主管對雙方當事人進行面談，了解案件發生原因及情形，再依據工作規則規定予以懲處。（A4，訪談）

本公司有制定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法來處理性騷擾案件，對於其他職場暴力案件則是依個案發生的情形再處理，還沒有訂定書面處理機制。（A5，訪談）

本公司對於職場暴力的處理機制包含在公開場合對主管進行宣導教育；針對職場暴力制訂專門的處理及預防的辦法；設計潛在職場暴力風險評估表，從工作量、個人獨處時間、工作環境及同事相處及互動等面向來評估；

員工遭受到暴力案件時可透過內部申訴管道反應，案件受理後，人資部門會去瞭解案情，並給予必要的協助，或依規定進行懲處，另如有性騷擾案件將由「性騷擾防治委員會」進行調查，並對整個案件進行評議或依規定予以懲處。（A6，訪談）

第二節 文件資料分析

本節探討現有中科園區 129 家廠商對於職場暴力預防與處理機制相關規定，是採專章制定或是合併於工作規則等相關人事規定中。再者，是偏向積極的預防，抑或是採取消極的處理機制。本研究所探討的文件資料包含園區事業單位之工作規則、人事管理規範等資料，透過分析後歸納統整出研究問題欲探討的真象。

一、肢體、心理暴力案件處理及懲處規範

經分析中科園區廠商之工作規則、內部管理規範等資料，發現均有對職場肢體、心理暴力預防與處理建立書面之規範資料，惟均未有獨立的防制辦法或專章，僅以納入工作規則的方式合併辦理。

有關肢體、心理暴力案件的處理規範，有約一成廠商對於有肢體暴力行為經查証屬實者，採取直接解僱的措施，其餘九成廠商對於有肢體、心理暴力行為經查証屬實者，則依情節輕重給予懲處或解僱，惟何謂情節重大等認定，並未見有明確之標準，容易衍生懲處爭議。且從廠商內部工作規則等資料分析，本研究發現廠商對於職場肢體、心理暴力的預防偏向消極的懲處或解僱規範，缺乏積極的預防措施，相關規範內容（參見表 5-2）

表 5-2 肢體、心理暴力懲處及解僱之規範內容摘錄

懲處/解僱	規 範 內 容
申誡	1.在公司內口角、或喧嘩擾亂秩序，而影響工作者。 2.在工作場所喧嘩吵鬧，妨礙工作秩序者。

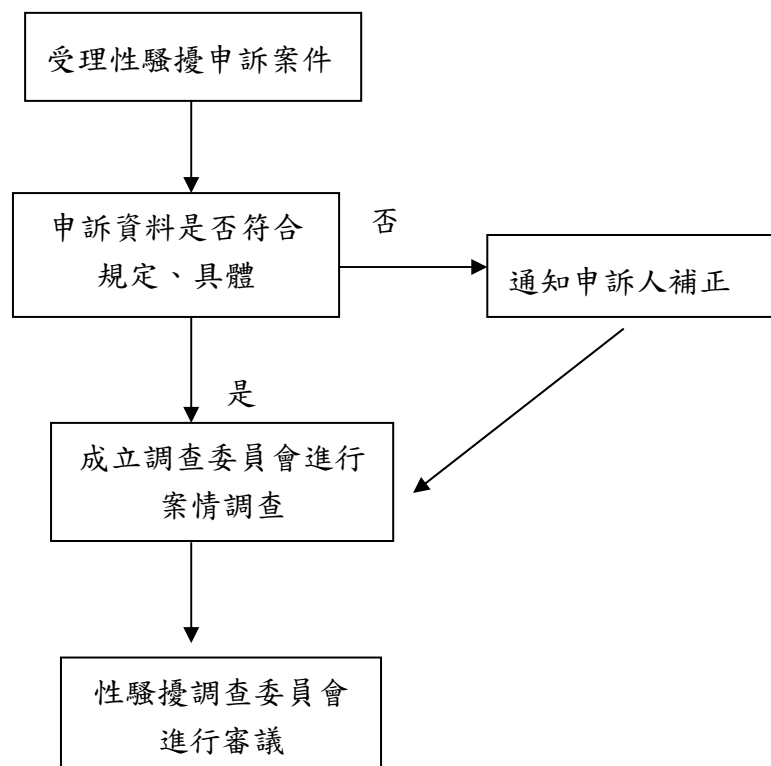
	<ul style="list-style-type: none"> 3.行為不檢、不守秩序，情節輕微者。 4.破壞公司內部秩序及風紀，情節輕微者。
小過	<ul style="list-style-type: none"> 1.對主管人員態度傲慢、不服從管理或對同仁惡意攻訐或誣告、偽證而製造事端者。 2.不服從合理指揮，工作態度惡劣傲慢、行為粗暴者。 3.在工作場所辱罵他人或妨礙他人工作者。 4.惡意傷害同仁、誣告、造謠惑眾、影響工作或煽動他人怠工，破壞勞資情感者。 5.工作中酗酒，影響工作場所秩序者。 6.嚴重影響工作場所秩序，不利公司業務正常運作者。
大過	<ul style="list-style-type: none"> 1.在工作場所打架滋事，影響秩序者。 2.撥弄是非、製造團體不合及散播不實謠言，影響工作情緒者。 3.違反公司紀律、擾亂公司秩序，情節重大者。 4.違抗命令或與客戶常爭執，履誠不聽者。 5.不遵守主管指示及合理之監督指揮，勤務態度明顯惡劣者。
免職/解僱	<ul style="list-style-type: none"> 1.聚眾要脅，嚴重妨礙工作秩序者。 2.對於雇主、雇主家屬、雇主代理人或其他共同工作之勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為者。 3.對同仁暴力脅迫、威嚇、擾亂團體秩序者。 4.毆打同仁、與同仁互毆，情節重大者。
移送法辦	所犯過失如牽涉法律範圍者，除依規定處理外，並移送司法機關辦理。

經分析前述懲處及解僱之規範內容，其中「申誡」處分包含在工作場所發生口角、喧嘩擾亂秩序、行為不檢、破壞公司內部秩序及風紀等情事；「小過」處分包含對同仁惡意攻訐或誣告、不服從合理指揮且行為粗暴者、辱罵他人或妨礙他人工作、酗酒影響工作場所秩序等情事；「大過」處分包含在工作場所打架滋事、製造團體不合及散播不實謠言、屢次抗命令或與客戶常爭執、不遵守主管指示及合理之監督指揮，勤務態度明顯惡劣等情事；「免職/解僱」處分，包含聚眾要脅，嚴重妨礙工作秩序、對於雇主、雇主家屬、雇主代理人或其他共同工作之勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為、對同仁暴力脅迫、威嚇、毆打同仁、擾亂團體秩序等情事。對於所犯過失如牽涉法律範圍者，除依規定處理外，將移送司法機關。

透過分析工作規則等內部相關規範，並未有廠商針對肢體、心理暴力案件訂定明確的處理程序或是設立調查委員會、抑或是成立專責單位負責，處理方式同一般的申訴案件，且未有詳盡的權責分工。

二、職場性騷擾預防與處理規範

中科園區 129 家廠商均有對職場性騷擾預防與處理建立書面規範，其中僅有員工人數 30 人以下之廠商計 58 家（占 44.96%），未有獨立的性騷擾防治專章或辦法，採納入管理規章的方式合併辦理；有 71 家廠商（占 55.04%）有設立獨立的性騷擾防治專章或辦法，且依照「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」第 8 條規定：「雇主接獲申訴後，得進行調查，調查過程應保護當事人之隱私權及其他人格法益。」、同法第 10 條第 1 項規定：「申訴處理委員會應為附理由之決議，並得作成懲戒或其他處理之建議」等性騷擾案件處理流程規範，廠商均有明訂性騷擾防治措施、申訴管道、建立申訴處理委員會及調查程序等，具體完備。大多數廠商對於性騷擾案件有制定處理流程，（參見圖 5-1），顯見廠商對於性騷擾案件處理之重視。



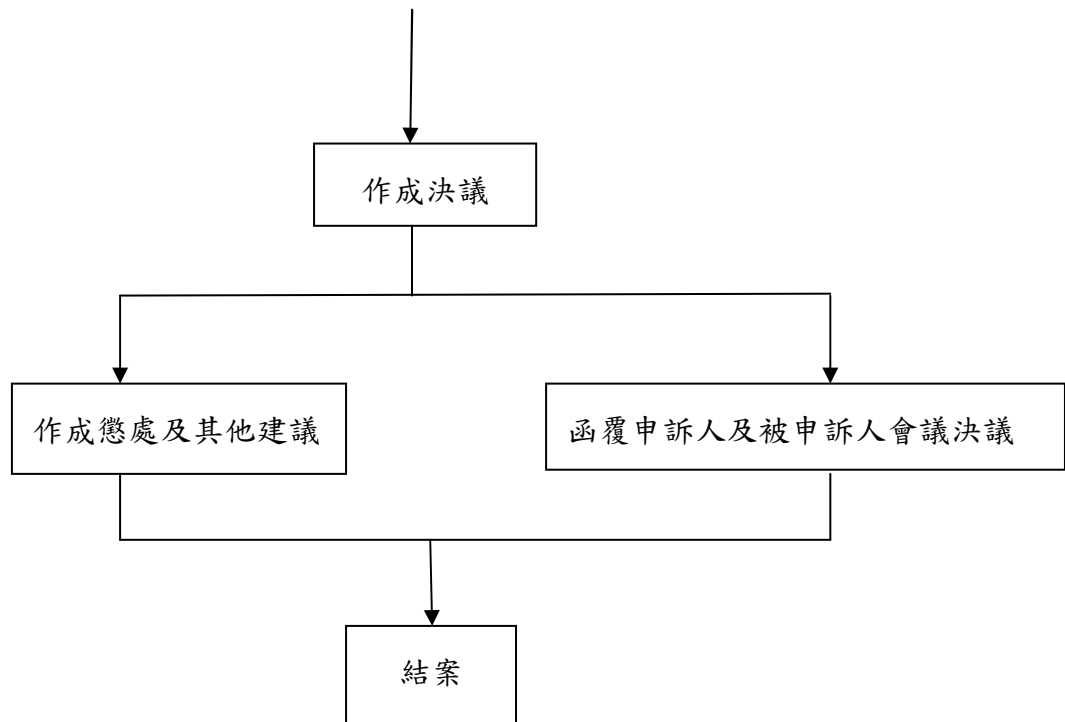


圖 5-1 性騷擾案件申訴案件處理流程

上述有訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」廠商中，部分廠商為促使性騷擾防治分工更明確，使各權責單位於受理性騷擾案件時，能有效介入協處，透過即時協處與介入，期望將受暴者的傷害降至最低，因而將性騷擾防治與處理權責作更明確的權責劃分，明訂不同職務類別所應負責的分工內容。在權責分工中，包含「員工」於上班或實執行職務時，不能對同仁或服務對象性騷擾；「各級主管」不得利用工作上之權力或機會，對員工或求職者性騷擾，且有發現性騷擾情形，應予勸阻或為其他適當處置；「人資主管」為性騷擾反應窗口，負責受理及初審案件；「總經理」性騷擾案件產生時，應即時成立調查委員會，並成立及主持調查委員會；「申訴調查委員會」負責調查案情、審議案件、作出評議決定及懲處或建議（參見表 5-3）。透過明確的處理權責分工，將更具體落實性騷擾防治與處理機制。

表 5-3 性騷擾防治與處理權責單位分工表

權責單位	分 工 內 容
員工	不得於就業場所或執行職務時，對同仁或服務對象性

	騷擾。
各級主管	不得利用工作上之權力、機會或方法，對員工或求職者性騷擾，亦不得縱容他人對員工或求職者性騷擾，發現性騷擾情形，未予勸阻或為其他適當之處置，以縱容論。
人資主管	性騷擾反應窗口，負責案件受理及初審。
總經理	受理案件時，即時成立調查委員會；指派委員成立專案小組，並於召開調查委員會時，主持會議等。
申訴調查委員會	調查性騷擾案件、審議案件、作出決定及懲處或建議。

有關職場性騷擾的處理方式，約有一成廠商對於職場性騷擾經查証屬實者，採取直接解僱的措施，其餘廠商對於職場性騷擾經查証屬實者，則依情節輕重給予懲處或解僱，惟何謂情節重大等認定，並未見有明確之標準。關於性騷擾懲處或解僱的規範內容，包含：「申誡」處分，如性騷擾行為情節屬輕微者；「小過」處分，如性騷擾行為情節屬輕者；「大過」處分，如性騷擾行為屢勸不聽或情節屬重大；「免職/解僱」處分，如有重大傷害妨害風化或違反性騷擾防治法之行為、性騷擾行為評議確定，情節屬重大，並經司法單位判刑確定者。另性騷擾情節，如牽涉法律範圍者，除依規定處理外，並協助將案件移送司法機關辦理（參見表 5-4）。

表 5-4 性騷擾懲處或解僱的規範內容摘錄

懲處/解僱	規 範 內 容
申誡	1.性騷擾行為評議確定，情節屬輕微者。 2.在工作場所對同仁或客人有性騷擾或性侵害之舉動，情節較輕微者。
小過	性騷擾行為評議確定，情節屬輕者。
大過	1.性騷擾行為評議確定，情節屬重大者。 2.在工作場所對同仁或客人有性騷擾或性侵害之舉動，情節重大者。 3.對於同事間有言語或肢體之性騷擾行為，屢勸不聽或情節嚴重者。
免職/解僱	1.對同仁性騷擾或性侵害等行為經查屬實者。 2.有重大傷害妨害風化或違反性騷擾防治法之行為者。 3.性騷擾行為評議確定，情節屬重大，並經司法單位判

	刑確定者。
移送法辦	1.性騷擾情節如牽涉法律範圍者，除依規定處理外，並移送司法機關辦理。 2.性騷擾如涉及刑事責任時，應協助申訴人提出申請。

本研究透過蒐集中科園區 129 家廠商對於職場暴力預防與處理機制相關規範，並經過內容分析與歸納後，發現職場肢體、心理暴力之預防與處理，均未有獨立的防制辦法或專章，且未有訂定書面的申訴管道與處理程序，僅有少數廠商訂有宣示性的內容，但未見有具體的規範與措施。反觀職場性騷擾預防與處理機制，因現行勞工法令，如「性別工作平等法」、「性別工作平等申訴審議處理辦法」、「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」等有明文規範，並要求廠商應依法建立內部防治措施、申訴及懲戒辦法等機制，因此中科園區廠商均有對職場性騷擾預防與處理建立書面規範，並有較為完備的申訴管道，且對於職場性騷擾案件較有一致性、標準化的處理程序。

此外，當職場暴力發生後，對於施暴者之懲處，因常涉及個案事實認定，如產生職場暴力的原因及動機、受暴者身心受傷害的程度、暴力案件對於工作場所秩序維護造成的破壞情況等情事判定，因此，各家廠商對於職場暴力案件的懲處標準不同，易衍生爭議。

第六章 結論與建議

第一節 研究結論

本研究調查發現，職場暴力在工作場所非僅只是一次性的事件，可能是一種持續性的事件，如心理暴力、性騷擾等案件，受暴經驗使受暴者在內心產生恐懼、憤怒等負面情緒，進而選擇請假，甚至是離職的方式，以離開讓其感到不安、害怕的不友善工作環境，造成企業人才流失及人事成本的支出提升，因此職場暴力的預防與處理是極為重要的議題。

一、中科園區各事業單位內員工職場暴力現況及影響

本研究藉由問卷調查發現，19 家事業單位於過去 2 年內，曾發生職場暴力案件數當中，職場暴力類別以心理暴力最多，有 39 件（占 63.94%）；其次依序為：肢體暴力有 12 件（占 19.67%）；性騷擾有 10 件（占 16.39%）。

從不同之個人特徵，如年齡、性別、職務類別及任職年資，分析受暴與施暴者間的區別，敘明如下：

（一）性別區分

受暴者以女性 35 件最多（占 57.38%），女性常是職場暴力受暴者；施暴者以男性 39 件最多（占 63.93%），職場暴力施暴者多為男性。職場性騷擾案件受暴者多為女性（占 80%），施暴者均為男性，足以顯示性別間的不平等及男性欲透過「權力」與「性」掌控女性的舊思維，仍充斥於工作場所。

（二）年齡區分

受暴者年齡分布於 20-29 歲至 30-39 歲區間最多，有 55 件（占 90.16%），所占比例逾九成，年紀較輕者容易成為職場暴力受暴者；施暴者年齡分布於 30-39 歲、40-49 歲至 50-59 歲最多，有 44 件（占 72.13%），職場暴力施暴者年齡分布年長者所占比例較受暴者為高。

（三）職務類別區分

受暴者職務類別以直接產線人員最多，有 39 件（占 63.94%），顯示工作場所中職務層級較低的直接產線作業人員較常遭受職場暴力，不論是肢體、心理

及性騷擾案件，直接產線作業人員常是受暴的高風險族群。

施暴者身份以主管 34 件最多（占 68.10%）；其次非主管（同事間）有 26 件（占 42.62%）。又肢體暴力、性騷擾施暴者的身份多來自於非主管（同事間）居多，各為 9 件（占 75.00%）、6 件（占 60.00%），本研究推論原因可能是同事間的互動較頻繁，較容易產生摩擦，且非主管的員工在職場上的從業人數較多，因此施暴者為非主管（同事間）的可能性較高，

另心理暴力施暴者職務類別為主管者最多，有 28 件（占 71.79%）；本研究推論，由於主管對於工作上常會要求同仁配合加班、業務執行績效或是工作分配，容易使同仁有心理壓力或產生言語衝突。且主管要維持自身形象及考量社會觀感等問題，常「動口不動手」，於職場上產生的不愉快多透過言語、業務施壓等方式宣洩及示警。

（四）任職年資區分

受暴者任職年資為 3 個月以上~1 年未滿、1 年以上~3 年未滿者，共有 37 件（占 60.65%），所占比例逾半數，故於職場上任職年資未滿 3 年者較易遭受職場暴力；另施暴者任職年資為 1 年以上~3 年未滿、3 年以上 5 年未滿及 5 年以上者最多，有 59 件（占 96.72%），前述三種任職年資類別當中以 1 年以上~3 年未滿者最多，有 36 件（占 59.02%），顯示職場暴力施暴者多為任職年資 1 年以上~3 年未滿者。

前述的研究調查分析，再次驗證階層化現象。階層化（stratification）指的是社會資源和權力分配不平等，其面象包含性別、年齡、職務類別等，不同階層於勞動市場所受的重視不同，職場暴力產生機率亦不相同。年齡歧視係指勞工因年齡不同而在職場受遭受不平等之待遇，含就業、晉升、訓練等亦不相同；從性別觀點分析，女性在職場上的弱勢族群，較易受到不平等對待與歧視，且基進女性主義（Radical feminism）認為無論是經濟系統或其他女性在生活中面對的不平等，男性支配都是其中主要的原因，而暴力正是其控制女性的主要方法，女性是職場暴力的高風險族群；以社會資源觀點來分析，群體間會為了不平等分配的資源（如財富和權力）而持續競爭，而每一個群體都在追求著自己的利益，工作場所中上職務層級越高者，其所擁有的權力與資源亦相對較職務層級低者優越，因此工作場所中職務層級越低之勞工往往越易遭受到職場暴力。

關於職場暴力對於工作產生之影響，本研究透過問卷調查和訪談，發現員

工在遭受職場暴力後請假的情形，以請假 1-2 日、3-6 日最多，共有 32 件(占 52.46%)且請假者多為受暴者，僅有少數請假者為施暴者。請假原因可能為自身原因，如：休息、情緒調整或就醫等。又，請假假別大多都是請自己的特別休假、補休、彈性休假、事假、或病假，未見有核給公傷假之情形。

另依據調查顯示，職場暴力案件造成員工離職原因以自請離職最多，有 30 件(占 76.92%)。又肢體、心理暴力案件較易使員工離職，另經訪談廠商發現，多數施暴者為避免日後遭到懲處而先自請離職，只有少數案件屬自發性離職。

二、中科園區事業單位在職場暴力預防與處理機制運作情形

本研究透過分析文件資料及訪談資料發現，事業單位對於職場肢體暴力、心理暴力無具體、積極的預防與處理措施，且多偏向消極的懲處機制，例如：於新人訓練時，告知職場暴力的懲處規範，當暴力案件產生時，再依情節重大程度按懲處規定予以懲處或解僱，然而何謂情節重大難有一致性的認定標，易衍生公平性等爭議。

至於職場性騷擾防治，因現行勞工法令對於性騷擾防治較為重視，除透過法令規章強化性騷擾預防概念外，亦有明訂罰則課予雇主及行為人連帶負損害賠償責任、申訴及處理制度，本研究發現中科園區員工人數 30 人以上之 71 家廠商均有建立職場性騷擾預防與處理之書面規範或辦法，顯見性騷擾防治在法令規範下，已有效提升事業單位對職場性騷擾的重視。

員工反應職場暴力案件的管道，如意見反應箱、填寫申訴單、廠長信箱等。廠商受理暴力案件的方式同員工一般的申訴或反應事項，未發現有設立獨立的申訴管道或專責的受理人員。廠商於受理暴力案件時，大多數都會先去瞭解案情，採取的方式包含詢問當事人、透過同事的轉述，俾利給予必要的協助，如有廠商提到，必要時可陪同驗傷或至警局備案，或對施暴者、受暴者進行個別輔導。本調查並未發現有廠商有提供受暴者心理協助的支持，如給予諮商關懷、心理輔導等心理重建輔導，大多數是偏重對受暴者的懲處或解僱等處理式，惟各家廠商對於職場暴力案件的懲處標準不同，情節重大與否認定難有統一的標準，易衍生爭議。

此外，多數廠商於受理肢體、心理暴力案件，並未成立類似的調查委員會；不過，廠商受理性騷擾案件處理流程規範，均有明訂性騷擾防治措施、建立申訴

處理委員會及調查程序等，對於職場性騷擾案件較有一致性、標準化的處理程序和詳盡的權責分工，考量因現行勞工法令，如「性別工作平等法」、「性別工作平等申訴審議處理辦法」、「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」等有明文規範，故中科園區廠商於性騷擾預防與處理機制，明顯較肢體、心理暴力案件積極與完備。

第二節 建議

茲就本研究發現與結論，針對我國企業職場暴力預防及處理機制提出下列建議：

一、明訂勞工法令以強化企業對於職場暴力預防與處理機制

基於我國勞工法令目前對於職場暴力預防與處理規範的缺乏，僅有職場性騷擾防治規範於「性別工作平等法」、「性別工作平等申訴審議處理辦法」、「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法訂定準則」，其餘職場暴力類型如肢體暴力、心理暴力等並未有明訂預防與處理規範。建議政府爾後能針對職場肢體及心理暴力訂定相關的防治措施，透過積極性的預防，以期降低職場暴力發生的可能性。此外，亦可建構職場暴力事件處理機制，明確教導企業遇到職場暴力事件的因應策略及處理步驟等，使企業在面對職場暴力案件時，能有所依循且可針對個案的個別性有效協處。

二、定期調查職場暴力案件之情形

歐洲基金會（European Foundation）為瞭解歐盟解勞工之工作安排、工作時間、機會平等、培訓，健康和福祉等工作滿意度情況，自 1990 年開始進行「歐洲工作條件調查」（European Working Condition Survey; EWCS）調查，並於 2010 年進行第五次訪查。1998 年國際勞工組織（ILO）也首度發表一份「職場暴力（Violence at work）報告書」，並於 2000 年、2006 年兩度更新版本。此外，

美國、法國、日本等先進國家之政府或委外研究單位常針對職場暴力案件情況進行調查。

反觀我國，勞動部於 2005 年開始逐年調查工作場所性別平等概況及 2010 年委託勞工安全衛生研究所執行「工作環境安全衛生狀況認知調查」，首度將「職場暴力」項目增列於問卷中，並詢問各行業勞工本身於最近 12 個月，是否在工作時遭遇職場暴力，包括肢體暴力、言語暴力、心理暴力及性騷擾。比較國內外對於職場暴力外之研究調查，國外調查內容涵蓋範圍較廣泛且為週期性、有計畫的執行。

藉由定期調查職場暴力案件情形，能即時掌握我國勞動市場目前職場暴力案件的真實情況，如不同行業別其職場暴力案件量、受暴者與施暴者的個人特徵、職場暴力案件發生時間等資料，透過詳實的數據分析，以制定有效之職場暴力預防與處理機制，建議我國政府能效仿先進國家對於職場暴力調查經驗與技巧，俾利訂定合宜且具體的職場暴力預防與處理機制。

三、強化職場心理支持與關懷系統

歐洲國家目前已建構「歐洲社會心理風險管理架構」(European Framework for Psychosocial Risk Management; PRIMA-EF)，透過建立良好互動的支持性工作環境，根本性地消弭或控制員工的社會心理風險，提供企業實務做法以及發展職場壓力與暴力等監控指標，跳脫消極立法規範改以積極的預防措施。在現今勞動市場面臨的挑戰較以往多，導因於多變的市場機制與人際關係的緊張、疏離。

我國對於職場暴力之防範與立法，已從最初「刑法」的規範，延伸至「勞動基準法」、「社會秩序維護法」、「勞工安全衛生法」，以及近期強調性別實質平等之「性別工作平等法」，雖已有漸進式的進步，惟多偏向消極的救濟，缺少積極性的預防策略，如建立員工關懷協助計畫、職場暴力防範教育訓練、職場暴力通報系統建立等機制，相較於先進工業國家仍有相當之差距，顯示我國在職場暴力防範仍有努力空間，未來應加強積極性的預防規範與員工關懷計畫，並可加強雇主於職場暴力預防與處理的責任，以期降低職場暴力產生之機率。

是以，在面臨多種刺激與壓力下，易產生職場暴力案件，建議我國可採納歐洲國家發展心理風險管理架構，研議職場壓力及暴力等監控指標，並提供企業員工關懷與心理支持實務作法，以積極預防職場暴力案件產生。

四、建構企業社會責任

企業不應只是著重於追求績效與營業額，應將社會責任落實於公司文化，體認企業為社會一分子，應該對社會有所貢獻，致力建構友善職場，當職場充滿溫馨、和諧的氣氛，能有效降低職場暴力案件，且可降低員工請假與離職的比例，更能有效提升企業的競爭力。本研究建議政府可定期針對職場暴力預防與處理之績優企業進行表揚，透過考評過程可間接輔導企業架構完整的職場暴力預防與處理機制，同時，藉由公開表揚表現績優的廠商，能有效提升業界對於本議題之注重，並藉由協處個案歷程與成果分享，能讓企業間可互相交流與學習。

五、放寬職業災害認定標準

我國目前對於職業災害認定的相關法源依據包含職業災害勞工保護法第 7 條規定：「勞工因職業災害所致之損害，雇主應負賠償責任。但雇主能證明無過失者，不在此限。」；職業安全衛生法第 2 條第 5 項規定：「職業災害：指因勞動場所之建築物、機械、設備、原料、材料、化學品、氣體、蒸氣、粉塵等或作業活動及其他職業上原因引起之工作者疾病、傷害、失能或死亡。」又前述「職業上原因」，依同法施行細則第 6 條規定，係指隨作業活動所衍生，於就業上一切必要行為及其附隨行為而具有相當因果關係者。

依上述法令規定，職業災害認定的基準為該傷害事件是否係因執行職務之必要及其附隨而具有相當因果關係之行為者，倘雇主有過失者，應負賠償責任。按現行勞工法令規定，尚未將明確將「職場暴力」納入職業災害認定項目。惟查我國首例職場心理暴力納職業災害補償案例（參見附錄四），該報導之個案因遭到公司不當降職減薪，調到新單位後，常遭到部門主管辱罵與歧視，而造成罹患精神官能性憂鬱症，並經兩間醫院聯合診斷係屬「職業性憂鬱症」，憂鬱症係源自職業病的可能性大於五成，最後，由臺灣高等法院於 2012 年 10 月 17 日判決雇主應給予職業災害補償（裁判字號 99 勞上 25）。

回顧目前國內外職業災害補償相關法規，尚未有國家明確地將職場暴力案件納入職業災害補償的保護範圍，本研究建議政府未來可將職業災害認定標準放寬，考量將職場暴力案件納入職業災害認定標準，倘員工因業務壓力、主管不當

施壓等因素造成身心症或精神疾病，在工作場所因肢體暴力事件而受傷、或因遭受性騷擾導致身心受創等情事，亦可納入職業災害補償認定標準，使受暴員工休養期間得依法享有公傷假，雇主仍應支付原領工資、協助支付醫療費用等權利，讓受暴員工權益可獲得實質保障，亦可喚起雇主對於職場暴力預防之重視，降低職場暴力案件發生機率，創造「零暴力」的友善職場。

綜合本研究結論與建議，由於中科園區事業單位之規模與廠家數仍持續發展中，相信本研究在職場暴力的現況、預防與處理機制之研究結果，對其他相關產業同業，或同屬製造業廠場高度密集之其他工業區，應仍具有相當參考價值，同時亦可提供後續研究者，在進行國內其他工業園區相關比較研究時之參考。

參考文獻

一、中文部分

- 王琇蘭，1998，〈台灣地區社工(督導)員專業認同、工作滿足與留職意願之研究〉，《社會福利》，第139期，頁55-66。
- 王曉明、賴擁連，2008，〈台灣地區矯正機關職場安全滿意度調查〉，《中央警察大學警學叢刊》，第38卷第4期，頁17-32。
- 王慧雯，2005，〈警察人員遭受暴力攻擊相關因素之研究-以高雄市政府警察局為例〉，國立中正大學犯罪防治研究所碩士班論文，未出版。
- 尹祚芊、林小玲、黃惠美，2008，〈綜論護理工作職場暴力與因應策略〉，《醫院雜誌》，第41卷6期，頁89。
- 勞動部，2015，〈性別勞動統計專輯-性別勞動統計〉。
<http://www.mol.gov.tw/statistics/2452/2465/>
- 勞動部，2015，〈勞動統計調查-100年工作場所性別平等概況調查〉。
<http://statdb.mol.gov.tw/html/com/statinvest.htm>
- 自由時報，《求償首例 憂鬱症納職災 判賠 237 萬》，頭版，報導日期：2012/10/18
- 李選、白香菊、顏文娟，2000，〈台灣護理人員職場暴力經驗及其相關因素研究〉，《護理雜誌》，第57卷2期，頁61-69。
- 吳政龍、黃百榮、張李曉娟，2012，〈英、美、日職場不法侵害行為預防策略工具蒐集與分析〉，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所委託研究報告。
- 施奕暉，2005，〈職場暴行的原因與對策〉，財團法人國家政策研究基金會。
- 徐傲暉、巫宇舜，2011，〈工作環境安全衛生狀況認知調查-2010年〉，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所研究報告。
- 黃富源、張平吾，2008，《受害者學新論》，初版，台北：銘傳大學，頁64-65。
- 陳文慶，2008，〈精神科醫院之職場暴力〉，國立台灣大學公共衛生學院職業醫學與工業衛生研究所博士論文，未出版。
- 陳柑伴，2008，〈醫院護理人員職場暴力及受暴力後情緒反應之相關因素探討〉，高雄醫學大學護理學研究所碩士班論文，未出版。
- 許繼峰、張李曉娟，2011，〈德英法美日職場暴力現況與政策資料蒐集與分析〉，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所委託研究報告。

- 葉婉榆、陳佳瑜，2010，〈歐盟推動「社會心理風險管理架構」實務做法〉，《勞工安全衛生簡訊》，第103期，頁19-20。
- 楊士隆，2008，《暴力犯罪：原因、類型與對策》，第二版，台北：五南。
- 楊春梅，2011，〈急診室護理人員職場暴力與防範策略之探討〉，台北醫學大學護理學研究所碩士論文，未出版。
- 戴聖祐，2011，〈職場暴力問題與防制措施之比較研究〉，國立政治大學勞工研究所碩士論文，未出版。
- 錢葉忠，2009a，〈淺談職場暴力〉，《勞工安全衛生簡訊》，第94期，頁18-20。
- 錢葉忠，2009b，〈職場暴力的預防〉，《勞工安全衛生簡訊》，第95期，頁15-17。
- 黃素慧，2009，〈護理人員的職場暴力事件與情緒商數、個人特性及工作環境因子探討—以軍醫院護理人員為例〉，長榮大學，職業安全與衛生研究所碩士論文，未出版。
- 黃彥宜，2009，〈保護性業務一線社會工作者職場暴力之初探：權力的觀點〉，《台灣社會工作學刊》，第6期，頁79-118。

二、英文部分

- Cooper, Cary L., Vittorio Di Martino, and Hoel, Helge. 2003. *Preventing Violence and Harassment in the Workplace*. Dublin, Ireland: Eurofound.
- Di Martino, Vittorio and Duncan, Chappell. 2006. *Violence at Work*, 3th ed. Geneva: International Labour Office.
- Eurofound. 2007. *Fourth European Survey on Work Conditions*. Dublin, Ireland: Eurofound.
- European Commission. 2009. "Preventing Workplace Harassment and Violence-Joint Guidance Implementing: A European Social Partner Agreement."
<http://www.hse.gov.uk/violence/preventing-workplace-harassment.pdf>.
- European Social Dialogue. 2007. "Framework Agreement and Harassment and Violence at Work."
http://ec.europa.eu/employment_social/dsw/public/actRetrieveText.do?id=8446.
- Wlodarski, Odette. 2009. "Interprofessional Agreement on Harassment and Violence at Work."

<http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2009/08/articles/lu0908019i.htm>.

World Health Organization. 2002. *World Rreport on Violence and Health*. Geneva:
World Health Organization

附錄一 職場暴力案件調查問卷

問卷編號：

您好：

本調查旨在瞭解中科園區內各事業單位之職場暴力的現況、預防與處理運作情形，依據本調查結果完成之科技行政研究發展計畫，將作為企業未來在因應職場暴力時之參考與借鏡，希望您能支持本調查問卷的填答。透過您真實的表達寶貴意見，將可有效提升本調查對於園區事業單位在職場暴力預防與處理情形之瞭解，於此真摯地感謝您的協助。

敬祝 身體健康
 萬事如意

科技部中部科學工業園區管理局

秘書 蔡博涼

科員 何怡佳 敬上

【填答說明】

本問卷之答案並無所謂「對」或「錯」，您可依實際情形作答，如果有些題目您的回答是「否」，會請您直接跳到下一個部分的回答，以節省時間。我們保證您的回答將嚴格保密處理且不具名。（勾選答案可複製使用符號■）

本研究對職場暴力的定義

職場暴力：勞工在工作相關環境裡（包含上下班通勤），所遭遇之任何侮辱、威脅或攻擊事件，將使工作環境充斥敵意，並會對安全、福祉或健康構成負面影響。

專有名詞

肢體暴力與心理暴力雖然是形式不同，但實際上時常重疊，與暴力相關的專有名詞界定如下。

- 1.肢體暴力：**透過有意的行為，故意去侵害另一個人或群體，造成其身體或心理傷害，如毆打、腳踢、打耳光、刺傷、推倒、咬、捏等行為。
- 2.心理暴力（情緒侮辱）：**故意使用權力，包括對另一人或群體進行侮辱、騷擾、霸凌/滋擾及威脅等，其可能導致心理或精神上產生負面影響，並對受暴者工作表現構成威脅。

3.性騷擾：任何具有性意味之違反他人意願、單方面與不受歡迎的冒犯行為，並且使此人受到威脅、羞辱或難堪。

A. 職場肢體暴力

請注意：肢體暴力係透過有意的行為，故意去侵害另一個人或群體，造成其身體或心理傷害，如毆打、腳踢、打耳光、刺傷、推倒、咬、捏等行為。

A1. 請問於過去 2 年內，就您所知公司內是否曾發生職場肢體暴力案件？

- 有 _____ 件 （如果答有，請繼續回答以下問題）
 無 （如果答無，請繼續回答 B 部分「職場心理暴力」）

A2. 請問您該等肢體暴力案件係屬下列何種類別與件數？（可複選）

- 毆打 _____ 件 腳踢 _____ 件 打耳光 _____ 件 刺傷 _____ 件
 推倒 _____ 件 咬傷 _____ 件 捏 _____ 件

A3. 請問您該等肢體暴力案件受暴者性別類別與件數？（可複選）

案件數 / 性別	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
男性							
女性							

A4. 請問您該等肢體暴力案件受暴者年齡類別與件數？（可複選）

案件數 / 年齡	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
19 歲以下							
20-29 歲							
30-39 歲							
40-49 歲							
50-59 歲							
60 歲以上							

A5. 請問您該等肢體暴力案件受暴者職務類別與件數？（可複選）

案件數 / 職務	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
主管							

工程師							
直接產線人員							
辦公室行政人員							

A6. 請問您該等肢體暴力案件受暴者任職年資類別與件數？(可複選)

案件數 年資	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
未滿3個月							
3個月以上 ~1年未滿							
1年以上~3 年未滿							
3年以上~5 年未滿							
5年以上							

A7. 請問您該等肢體暴力案件施暴者性別類別與件數？(可複選)

案件數 性別	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
男性							
女性							

A8. 請問您該等肢體暴力案件施暴者年齡類別與件數？(可複選)

案件數 年齡	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
19歲以下							
20-29歲							
30-39歲							
40-49歲							
50-59歲							
60歲以上							

A9. 請問您該等肢體暴力案件施暴者身份類別與件數？(可複選)

案件數 身份	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
雇主							
主管							
非主管 (即同事間)							
非屬公司 內部人員							

A10. 請問您該等肢體暴力案件施暴者任職年資類別與件數？(可複選)

案件數 年資	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
未滿3個月							
3個月以上 ~1年未滿							
1年以上~3 年未滿							
3年以上~5 年未滿							
5年以上							

A11. 請問您當公司知道該等肢體暴力案件後，所進行處理方式與件數？(可複選)

- 未予處理__件
給予情緒上支持__件
轉介諮商團體進行輔導__件
約談施暴者，對事件進行調查__件
協助轉調部門__件
協助變更工作內容__件
陪同就醫__件
陪同至警察局備案__件
其他__件，採取方式為_____

A12. 請問您該等肢體暴力案件於事後而造成員工請假情形與件數？(可複選)

案件數 請假日數	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
沒有請假							
請假1-2日							

請假 3-6 日							
請假 7 日以上							

A13. 請問您該等肢體暴力案件於事後造成員工離職情形與件數？(可複選)

案件數 離職人數	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
無人							
1 位							
2 位							
3 位以上							

A14. 請問您該等肢體暴力案件於事後造成員工離職原因類別與件數？(可複選)

案件數 離職原因	毆打 (件)	腳踢 (件)	打耳光 (件)	刺傷 (件)	推倒 (件)	咬傷 (件)	捏 (件)
自請離職							
懲戒解僱							
資遣(勞工對於所擔任 工作無法勝任)							

B. 職場心理暴力 (情緒侮辱)

請注意：心理暴力係故意使用權力，包括對另一人或群體進行侮辱、騷擾、霸凌/滋擾及威脅等，其可能導致心理或精神上產生負面影響，並對受暴者工作表現構成威脅，心理暴力之形式分述如下。

1. 侮辱：以羞辱、貶抑或其他方式對個人尊嚴與價值卻乏尊重之行為。
2. 騷擾：基於年齡、身分、家庭環境、社會階層、政治、信仰或意見等因素，而有任何單方面或違反他人意願的舉止，並且會影響他人之尊嚴。
3. 霸凌/滋擾：以懷有仇恨、殘酷或惡意的心態，去羞辱或損害一個人或群體之重複且持續的侵犯行為。
4. 威脅：揚言會使用肢體力量或權力對個人或群體構成恐懼或傷害，而造成其肢體、心理或性上的負面影響或結果

B1. 請問於過去 2 年內，就您所知公司內是否曾發生職場心理暴力案件？

- 有 _____ 件 （如果答有，請繼續回答以下問題）
 無 （如果答無，請繼續回答 C 部分「職場性騷擾」）

B2. 請問您該等心理暴力案件係屬下列何種類別與件數？(可複選)

- 侮辱 _____ 件 騷擾 _____ 件 霸凌/滋擾 _____ 件 威脅 _____ 件

B3. 請問您該等心理暴力案件受暴者性別類別與件數？(可複選)

案件數 / 性別	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
男性				
女性				

B4. 請問您該等心理暴力案件受暴者年齡類別與件數？(可複選)

案件數 / 年齡	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
19 歲以下				
20-29 歲				
30-39 歲				
40-49 歲				
50-59 歲				
60 歲以上				

B5. 請問您該等心理暴力案件受暴者職務類別與件數？(可複選)

案件數 / 職務	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
主管				
工程師				
直接產線人員				
辦公室行政人員				

B6. 請問您該等心理暴力案件受暴員工任職年資類別與件數？(可複選)

案件數 / 年資	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
未滿 3 個月				

3個月以上~1年未滿				
1年以上~3年未滿				
3年以上~5年未滿				
5年以上				

B7. 請問您該等心理暴力案件施暴者性別類別與件數？(可複選)

案件數 性別	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
男性				
女性				

B8. 請問您該等心理暴力案件施暴者年齡類別與件數？(可複選)

案件數 年齡	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
19歲以下				
20-29歲				
30-39歲				
40-49歲				
50-59歲				
60歲以上				

B9. 請問您該等心理暴力案件施暴者身份類別與件數？(可複選)

案件數 身份	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
雇主				
主管				
非主管 (即同事間)				
非屬公司 內部人員				

B10. 請問您該等心理暴力案件施暴者任職年資類別與件數？(可複選)

案件數 \ 年資	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
未滿3個月				
3個月以上~1年未滿				
1年以上~3年未滿				
3年以上~5年未滿				
5年以上				

B11. 請問您當公司知道該等心理暴力案件後，所進行處理方式與件數？(可複選)

- 未予處理__件
給予情緒上支持__件
轉介諮商團體進行輔導__件
約談施暴者，對事件進行調查__件
協助轉調部門__件
協助變更
 工作內容__件
陪同就醫__件
陪同至警察局備案__件
其他__件，採取方式為_____

B12. 請問您該等心理暴力案件於事後而造成員工請假情形與件數？(可複選)

案件數 \ 請假日數	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
沒有請假				
請假1-2日				
請假3-6日				
請假7日以上				

B13. 請問您該等心理暴力案件於事後造成員工離職情形與件數？(可複選)

案件數 \ 離職人數	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
無人				
1位				
2位				
3位以上				

B14. 請問您該等心理暴力案件於事後造成員工離職原因類別與件數？(可複選)

離職原因 \ 案件數	侮辱 (件)	騷擾 (件)	霸凌/ 滋擾 (件)	威脅 (件)
自請離職				
懲戒解僱				
資遣(勞工對於所擔任工作無法勝任)				

C. 職場性騷擾

請注意：性騷擾係任何具有性意味之違反他人意願、單方面與不受歡迎的冒犯行為，並且使此人受到威脅、羞辱或難堪。

1. 敵意式性騷擾：係指勞工於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現。

2. 交換式性騷擾：係指雇主或主管對勞工為明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、升遷、降調、獎懲等之交換條件。

C1. 請問於過去 2 年內，就您所知公司內是否曾發生職場性騷擾案件？

有 _____ 件 (如果答有，請繼續回答問題 C2-C14)

無 (如果答無，請繳回本問卷)

C2. 請問您該等性騷擾案件係屬下列何種類別與件數？(可複選)

敵意式性騷擾 _____ 件 交換式性騷擾 _____ 件

C3. 請問您該等性騷擾案件受暴者性別類別與件數？(可複選)

性別 \ 案件數	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
男性		
女性		

C4. 請問您該等性騷擾案件受暴者年齡類別與件數？(可複選)

年齡 \ 案件數	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
19歲以下		
20-29歲		
30-39歲		
40-49歲		
50-59歲		
60歲以上		

C5. 請問您該等性騷擾案件受暴者職務類別與件數？(可複選)

職務 \ 案件數	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
主管		
工程師		
直接產線人員		
辦公室行政人員		

C6. 請問您該等性騷擾案件受暴者任職年資類別與件數？(可複選)

年資 \ 案件數	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
未滿3個月		
3個月以上~1年未滿		
1年以上~3年未滿		
3年以上~5年未滿		
5年以上		

C7. 請問您該等性騷擾案件施暴者性別類別與件數？(可複選)

性別 \ 案件數	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
男性		
女性		

C8. 請問您該等性騷擾案件施暴者年齡類別與件數？(可複選)

案件數 年齡	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
19歲以下		
20-29歲		
30-39歲		
40-49歲		
50-59歲		
60歲以上		

C9. 請問您該等性騷擾案件施暴者職務類別與件數？(可複選)

案件數 身份	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
雇主		
主管		
非主管(即同事間)		
非屬公司內部人員		

C10. 請問您該等性騷擾案件施暴者任職年資類別與件數？(可複選)

案件數 年資	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
未滿3個月		
3個月以上~1年未滿		
1年以上~3年未滿		
3年以上~5年未滿		
5年以上		

C11. 請問您當公司知道該等性騷擾案件後，所進行處理方式與件數？(可複選)

- 未予處理__件
給予情緒上支持__件
轉介諮商團體進行輔導__件
約談施暴者，對事件進行調查__件
協助轉調部門__件
協助變更
 工作內容__件
陪同就醫__件
陪同至警察局備案__件
其他__件，採取方式為_____

C12. 請問您該等性騷擾案件於事後而造成員工請假情形與件數？(可複選)

案件數	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
請假日數		
沒有請假		
請假 1-2 日		
請假 3-6 日		
請假 7 日以上		

C13. 請問您該等性騷擾案件於事後造成員工離職情形與件數？(可複選)

案件數	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
離職人數		
無人		
1 位		
2 位		
3 位以上		

C14. 請問您該等性騷擾案件於事後造成員工離職原因類別與件數？(可複選)

案件數	敵意式性騷擾 (件)	交換式性騷擾 (件)
離職原因		
自請離職		
懲戒解僱		
資遣(勞工對於所擔任工作無法勝任)		

附錄二 可適用於職場暴力法規彙整

附錄 2-1 刑法可適用於職場暴力法條彙整

法 條	規 定
第 185-1 條	<p>以強暴、脅迫或其他非法方法劫持使用中之航空器或控制其飛航者，處死刑、無期徒刑或七年以上有期徒刑。其情節輕微者，處七年以下有期徒刑。</p> <p>因而致人於死者，處死刑或無期徒刑；致重傷者，處死刑、無期徒刑或十年以上有期徒刑。</p> <p>以第一項之方法劫持使用中供公眾運輸之舟、車或控制其行駛者，處五年以上有期徒刑。其情節輕微者，處三年以下有期徒刑。因而致人於死者，處無期徒刑或十年以上有期徒刑；致重傷者，處七年以上有期徒刑。</p> <p>第一項、第三項之未遂犯罰之。</p> <p>預備犯第一項之罪者，處三年以下有期徒刑。</p>
第 185-2 條	<p>以強暴、脅迫或其他非法方法危害飛航安全或其設施者，處七年以下有期徒刑、拘役或三十萬元以下罰金。</p> <p>因而致航空器或其他設施毀損者，處三年以上十年以下有期徒刑。因而致人於死者，處死刑、無期徒刑或十年以上有期徒刑；致重傷者，處五年以上十二年以下有期徒刑。</p> <p>第一項之未遂犯罰之。</p>
第 221 條	<p>對於男女以強暴、脅迫、恐嚇、催眠術或其他違反其意願之方法而為性交者，處三年以上十年以下有期徒刑。</p> <p>前項之未遂犯罰之。</p>
第 224 條	<p>對於男女以強暴、脅迫、恐嚇、催眠術或其他違反其意願之方法，而為猥褻之行為者，處六月以上五年以下有期徒刑。</p>
第 225 條	<p>對於男女利用其精神、身體障礙、心智缺陷或其他相類之情形，不能或不知抗拒而為性交者，處三年以上十年以下有期徒刑。</p> <p>對於男女利用其精神、身體障礙、心智缺陷或其他相類之情形，不能或不知抗拒而為猥褻之行為者，處六月以上五年以下有期徒刑。</p> <p>第一項之未遂犯罰之。</p>
第 228 條	<p>對於因親屬、監護、教養、教育、訓練、救濟、醫療、公務、業務或其他相類關係受自己監督、扶助、照護之人，利用權勢或機會為性交者，處六個月以上五年以下有期徒刑。</p> <p>因前項情形而為猥褻之行為者，處三年以下有期徒刑。</p>

	第一項之未遂犯罰之。
第 271 條	殺人者，處死刑、無期徒刑或十年以上有期徒刑。 前項之未遂犯罰之。 預備犯第一項之罪者，處二年以下有期徒刑。
第 277 條	傷害人之身體或健康者，處三年以下有期徒刑、拘役或一千元以下罰金。 犯前項之罪因而致人於死者，處無期徒刑或七年以上有期徒刑；致重傷者，處三年以上十年以下有期徒刑。
第 278 條	使人受重傷者，處五年以上十二年以下有期徒刑。 犯前項之罪因而致人於死者，處無期徒刑或七年以上有期徒刑。 第一項之未遂犯罰之。
第 284 條	因過失傷害人者，處六月以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金，致重傷者，處一年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。 從事業務之人，因業務上之過失傷害人者，處一年以下有期徒刑、拘役或一千元以下罰金，致重傷者，處三年以下有期徒刑、拘役或二千元以下罰金。
第 304 條	以強暴、脅迫使人行無義務之事或妨害人行使權利者，處三年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。 前項之未遂犯罰之。
第 305 條	以加害生命、身體、自由、名譽、財產之事，恐嚇他人致生危害於安全者，處二年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。
第 310 條	意圖散布於眾，而指摘或傳述足以毀損他人名譽之事者，為誹謗罪，處一年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。 散布文字、圖畫犯前項之罪者，處二年以下有期徒刑、拘役或一千元以下罰金。 對於所誹謗之事，能證明其為真實者，不罰。但涉於私德而與公共利益無關者，不在此限。

附錄 2-2 社會秩序維護法可適用於職場暴力法條彙整

法 條	規 定
第 63 條	<p>有左列各款行為之一者，處三日以下拘留或新臺幣三萬元以下罰鍰：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、無正當理由攜帶具有殺傷力之器械、化學製劑或其他危險物品者。 二、無正當理由鳴槍者。 三、無正當理由，攜帶用於開啟或破壞門、窗、鎖或其他安全設備之工具者。 四、放置、投擲或發射有殺傷力之物品而有危害他人身體或財物之虞者。 五、散佈謠言，足以影響公共之安寧者。 六、蒙面偽裝或以其他方法驚嚇他人有危害安全之虞者。 七、關於製造、運輸、販賣、貯存易燃、易爆或其他危險物品之營業，未經主管機關許可；或其營業設備及方法，違反法令規定者。 八、製造、運輸、販賣、攜帶或公然陳列經主管機關公告查禁之器械者。 <p>前項第七款、第八款，其情節重大或再次違反者，處或併處停止營業或勒令歇業。</p>
第 68 條	<p>有左列各款行為之一者，處三日以下拘留或新臺幣一萬二千元以下罰鍰：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、無正當理由，於公共場所、房屋近旁焚火而有危害安全之虞者。 二、藉端滋擾住戶、工廠、公司行號、公共場所或公眾得出入之場所者。 三、強買、強賣物品或強索財務者。
第 72 條	<p>有左列各款行為之一者，處新臺幣六千元以下罰鍰：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、於公共場所或公眾得出入之場所，酗酒滋事、謾罵喧鬧，不聽禁止者。 二、無正當理由，擅吹警笛或擅發其他警號者。 三、製造噪音或深夜喧嘩，妨害公眾安寧者。

附錄 2-3 勞動基準法可適用於職場暴力法條彙整

法 條	規 定
第 5 條	<p>雇主不得以強暴、脅迫、拘禁或其他非法之方法，強制勞工從事勞動。</p>
第 12 條	<p>勞工有左列情形之一者，雇主得不經預告終止契約：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、於訂立勞動契約時為虛偽意思表示，使雇主誤信而有受損害之虞者。 二、對於雇主、雇主家屬、雇主代理人或其他共同工作之勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為者。 三、受有期徒刑以上刑之宣告確定，而未諭知緩刑或未准易科罰金者。 四、違反勞動契約或工作規則，情節重大者。 五、故意損耗機器、工具、原料、產品，或其他雇主所有物品，或故意洩漏雇主技術上、營業上之秘密，致雇主受有損害者。 六、無正當理由繼續曠工三日，或一個月內曠工達六日者。 <p>雇主依前項第一款、第二款及第四款至第六款規定終止契約者，應自知悉其情形之日起，三十日內為之。</p>
第 14 條	<p>有左列情形之一者，勞工得不經預告終止契約：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、雇主於訂立勞動契約時為虛偽之意思表示，使勞工誤信而有受損害之虞者。 二、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。 三、契約所訂之工作，對於勞工健康有危害之虞，經通知雇主改善而無效果者。 四、雇主、雇主代理人或其他勞工患有惡性傳染病，有傳染之虞者。 五、雇主不依勞動契約給付工作報酬，或對於按件計酬之勞工不供給充分之工作者。 六、雇主違反勞動契約或勞工法令，致有損害勞工權益之虞者。 <p>勞工依前項第一款、第六款規定終止契約者，應自知悉其情形之日起，三十日內為之。</p> <p>有第一項第二款或第四款情形，雇主已將該代理人解僱或已將患有惡性傳染病者送醫或解僱，勞工不得終止契約。</p> <p>第十七條規定於本條終止契約準用之。</p>
第 42 條	<p>勞工因健康或其他正當理由，不能接受正常工作時間以外之工作者，雇主不得強制其工作。</p>

附錄 2-4 性別工作平等法可適用於職場暴力法條彙整

法 條	規 定
第 12 條	<p>本法所稱性騷擾，謂下列二款情形之一：</p> <p>一、受僱者於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現。</p> <p>二、雇主對受僱者或求職者為明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，作為勞務契約成立、存續、變更或分發、配置、報酬、考績、陞遷、降調、獎懲等之交換條件。</p> <p>前項性騷擾之認定，應就個案審酌事件發生之背景、工作環境、當事人之關係、行為人之言詞、行為及相對人之認知等具體事實為之。</p>
第 13 條	<p>雇主應防治性騷擾行為之發生。其僱用受僱者三十人以上者，應訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，並在工作場所公開揭示。</p>
第 27 條	<p>受僱者或求職者因第十二條之情事，受有損害者，由雇主及行為人連帶負損害賠償責任。但雇主證明其已遵行本法所定之各種防治性騷擾之規定，且對該事情之發生已盡力防止仍不免發生者，雇主不負賠償責任。</p>
第 29 條	<p>前三條情形，受僱者或求職者雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分。</p>
第 30 條	<p>第二十六條至第二十八條之損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，二年間不行使而消滅。自有性騷擾行為或違反各該規定之行為時起，逾十年者，亦同。</p>
第 32 條	<p>雇主為處理受僱者之申訴，得建立申訴制度協調處理。</p>

附錄三 訪談紀錄

受訪者編號：A1

訪談日期：2015 年 11 月 4 日

訪談方式：面訪

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場性騷擾案件（敵意式性騷擾 1 件），是屬於持續性質或是突發事件？又是在上班時或下班後發生的？

答：該件敵意式性騷擾是突發事件，為某部門男性主管對其他部門女性的聊天內容，讓女同事有被性騷擾的感覺，而被投訴，發生時間是在上班時。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場敵意式性騷擾案件，造成員工請假 3-6 天，請假者是施暴者或是受暴者，共有幾位人員請假？請假的假別？

答：該案是受暴者請假，請假的假別包括特休假及事假。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的 1 件職場敵意式性騷擾案件，其造成 1 位員工離職（自請離職），離職者是施暴者或是受暴者？其自請離職是屬於自發性質或為避免遭到懲處而自請離職？

答：該性騷擾案件離職者為受暴者，是在事件發生一段時間後，因影響上班情緒問題而自請離職。

問：請問您 貴公司對於職場暴力的處理機制為何？

答：本公司對於性騷擾的處理機制是公司制定的性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，對於其他職場暴力尚未制定處理機制。

受訪者編號：A2

訪談日期：2015 年 11 月 5 日

訪談方式：面訪

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件（侮辱有 1 件、騷擾有 2 件），是屬於雙方互罵、相互刺激對方或是單獨由施暴者發起的僇罵行為？

答：單方面由施暴者發起的僇罵行為，兩方因為工作上意見不合產生的突發事件。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件（侮辱有 1 件、騷擾有 2 件），是屬於預謀性質或是突發事件？又是在上班時或下班後發生的？

答：侮辱是上班時候的突發事件，騷擾是持續性的預謀性質事件。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件，造成員工請假，請假者是施暴者或是受暴者，共有幾位人員請假？請假的假別？

答：只有 1 位受暴者請假，請自己的特休假。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場性騷擾案件（敵意式性騷擾行為有 1 件、交換式性騷擾行為有 1 件），是屬於持續性質或是突發事件？又是在上班時或下班後發生的？

答：敵意式性騷擾均屬持續性質，案件一有位男同事，與女性同仁的對話，常讓人有不舒服的感覺，而被申訴。案件二是於下、上班時所發生的持續性事件，男性產線領班愛慕某位女性操作員，常用曖昧口語希望對方能跟他交往，且保證每月績效都能列為優等，而被該名女性操作員錄音並提出檢舉。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場性騷擾案件，造成員工請假，請假者是施暴者或是受暴者，共有幾位人員請假？請假的假別？

答：無人請假。

問：請問您 貴公司對於職場暴力的處理機制為何？

答：透過內部申訴管道，投訴分機 12002 管理部人資課(案件調查與員工關懷)；

接獲投訴之後成立調查小組，調查期間讓雙方業務隔離，工作上不接觸；個別訪談，(除雙方當事人之外，必要時會請關鍵證人作證)，並書面記錄。主要是了解事件經過之外，如查證屬實會再與受害者深談，了解受暴者需要讓施暴者得到那種懲戒程度方可釋懷和解；依騷擾等級來做適當懲處，(輕則口頭警告或當面道歉，中重度則記過，累犯則解雇)；員工關懷 EAP 不間斷，積極心理輔導。或尋求專業安排心理醫生門診；如內部無法協調和解，則協助轉由法律途徑報警處理，可依法提告。

受訪者編號：A3

訪談日期：2015 年 11 月 9 日

訪談方式：面訪

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場肢體暴力案件（毆打有 1 件），是屬於預謀性質或是突發事件？又是在上班時或下班後發生的？

答：毆打案件是在上班時，同仁因為工作上的溝通意見不合，突然產生的一次性的攻擊行為，是下班後發生的。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場肢體暴力案件（毆打有 1 件），是屬於雙方互推情形或是單獨由施暴者發起的攻擊行為？

答：是單獨由施暴者發起的攻擊行為。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場肢體暴力案件，造成員工請假 1-2 日，請假者是施暴者或是受暴者，共有幾位人員請假？請假的假別？

答：請假者是受暴者，假別為個人的特別休假。

問：請問您 貴公司對於職場暴力的處理機制為何？

答：對於職場暴力案件，人資部門會去瞭解案情，並給予必要的協助，或依規定進行懲處，較嚴重的個案將予公布，避免同仁誤觸規定，另如有性騷擾案件將有「性騷擾防治委員會」進行調查，並對整個案件進行評議或依規定予以懲處。

受訪者編號：A4

訪談日期：2015 年 10 月 29 日

訪談方式：面訪

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件（侮辱有 8 件、霸凌/滋擾有 10 件、威脅有 4 件），是屬於預謀性質或是突發事件？又是在上班時或下班後發生的？

答：全都是產線主管與下屬發生的案件，都是上班時的突發事件。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件（侮辱有 8 件、霸凌/滋擾有 10 件、威脅有 4 件），是屬於雙方互罵、相互刺激對方或是單獨由施暴者發起的辱罵行為？

答：都是產線主管對下屬單方發生的，但其中有一件下屬有回罵。職場心理暴力案件都是主管對於下屬的改善要求，因為使用語氣讓下屬感覺受到受辱、霸凌、威脅（例如表現不好會影響獎勵津貼）等心理暴力，但公司認為這些是主管的嚴格管理手段。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件，造成員工請假，請假者是施暴者或是受暴者(各為多少名)，共有幾位人員請假？請假的假別？

答：僅有 1 名受暴者在受暴後請了特休假。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件（侮辱有 8 件、霸凌/滋擾有 10 件、威脅有 4 件），其造成員工離職（自請離職），離職者是施暴者或是受暴者(各為多少名)？，屬自請離職者，是屬於自發性質或為避免遭到懲處而自請離職？

答：心理暴力事件造成 21 件離職案，其中 15 件是自請離職，2 件是懲戒解雇，4 件是資遣(勞工對於所擔任工作無法勝任)案件。又自請離職案件有些是受暴者因害怕受到懲處而自請離職。

問：請問您 貴公司對於職場暴力的處理機制為何？

答：當公司人資部門接收到職場暴力案件訊息的時候，會由人資部門主管對雙方當事人進行面談，了解案件發生原因及情形，再依據工作規則規定予以懲處。

受訪者編號：A5

訪談日期：2015 年 11 月 5 日

訪談方式：面訪

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場性騷擾案件（敵意式性騷擾 1 件），是屬於持續性質或是突發事件？又是在上班時或下班後發生的？

答：該案是施暴者先持續性的送花、寫信一段時間後，最後發生 1 次親吻行為，該行為是在上班時間發生的。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場敵意式性騷擾案件，有沒有造成員工請假，若有請假，則請幾天，請假者是施暴者或是受暴者，共有幾位人員請假？請假的假別？

答：該案造成受暴者請特休假約 3 天，施暴者並無請假。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的 1 件職場敵意式性騷擾案件，其造成 1 位員工離職（自請離職），離職者是施暴者或是受暴者？其自請離職是屬於自發性質或為避免遭到懲處而自請離職？

答：該性騷擾案件最後離職的人是施暴者，當案件發生後，公司對施暴者作了調職處分，調到其他單位，施暴者到新單位服務後過了一段時間就自請離職。

問：請問您 貴公司對於職場暴力的處理機制為何？

答：本公司有制定性騷擾防治措施、申訴及懲誡辦法來處理性騷擾案件，對於其他職場暴力案件則是依個案發生的情形再處理，還沒有訂定書面處理機制。

受訪者編號：A6

訪談日期：2015 年 11 月 11 日

訪談方式：面訪

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場肢體暴力案件（推倒有 1 件），是屬於預謀性質或是突發事件？又是在上班時或下班後發生的？

答：該件推倒職場肢體暴力案件是屬於突發事件，因工作分配問題在下班後先產生言語衝突而發生的推倒案件。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場肢體暴力案件（推倒有 1 件），是屬於雙方互推情形或是單獨由施暴者發起的攻擊行為？

答：是屬於雙方互推的攻擊行為。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件（侮辱有 4 件、霸凌/滋擾有 3 件、威脅有 1 件），是屬於雙方互罵、相互刺激對方或是單獨由施暴者發起的行為？

答：侮辱、霸凌是屬於單獨由施暴者發起的職場暴力案件；威脅是屬於雙方互罵、相互刺激對方的職場暴力案件。發生原因包含工作分配、績效考核、職務調整等因素相關。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件（侮辱有 4 件、霸凌/滋擾有 3 件、威脅有 1 件），是屬於預謀性質或是突發事件？又是在上班時或下班後發生的？

答：均是屬於突發事件，上班時發生的職場心理暴力案件。

問：請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件，造成員工請假，請假者是施暴者或是受暴者，共有幾位人員請假？請假的假別？

答：均是受暴者請假，請假的假別為特休、補休、彈性休假或病假，另有 2 件因受暴者有憂鬱症需就醫接受治療，故請假超過 7 天。

問:請問就您所知過去 2 年內發生的職場心理暴力案件侮辱有 4 件、霸凌/滋擾有 3 件、威脅有 1 件),其造成員工離職(自請離職),離職者是施暴者或是受暴者?屬自請離職者,是屬於自發性質或為避免遭到懲處而自請離職?

答:有一位受暴者因憂鬱症而自請離職,是屬於自發性質離職案件。

問:請問就您所知過去 2 年內發生的職場性騷擾案件(敵意式性騷擾行為有 2 件),是屬於持續性質或是突發事件?又是在上班時或下班後發生的?

答:均是在上班時發生的持續性性騷擾案件。一件是男性工程師對女性操作員,在上班時,聊天的對話內容常會讓受暴者有被性騷擾的感覺。另一件是男同事喜歡利用業務接洽機會,如職務溝通或技術教導的機會,觸碰女性同仁的身體,讓對方有被性騷擾的感覺。

問:請問就您所知過去 2 年內發生的職場性騷擾案件,其中有 1 位員工離職(自請離職),離職者是施暴者或是受暴者?其自請離職是屬於自發性質或為避免遭到懲處而自請離職?

答:性騷擾案件是施暴者離職,是為避免遭到懲處而自請離職。

問:請問您 貴公司對於職場暴力的處理機制為何?

答:本公司對於職場暴力的處理機制包含在公開場合對主管進行宣導教育;針對職場暴力制訂專門的處理及預防的辦法;設計潛在職場暴力風險評估表,從工作量、個人獨處時間、工作環境及同事相處及互動等面向來評估;員工遭受到暴力案件時可透過內部申訴管道反應,案件受理後,人資部門會去瞭解案情,並給予必要的協助,或依規定進行懲處,另如有性騷擾案件將由「性騷擾防治委員會」進行調查,並對整個案件進行評議或依規定予以懲處。

附錄四 職場心理暴力納職業災害補償案例

求償首例 憂鬱症納職災 判賠237萬 2012.10.18

〔自由時報記者楊國文／台北報導〕我國出現首件將憂鬱症納入勞基法求償獲得勝訴案。

控遭耀華電子 不當降職減薪

前耀華電子陳姓女幹部，指控遭不當降職減薪而罹患憂鬱症的職災勞資訴訟案，一審判陳女敗訴，但高等法院審理認定陳女的憂鬱症與職災有因果關係，昨逆轉改判耀華電子應賠償陳女精神慰撫金、醫療費、工作損失等共兩百卅七萬多元；可上訴。

至截稿 耀華發言人手機未開

針對判決結果，今日凌晨零時，耀華電子發言人手機未開機，無法得知其回應。

陳女曾在四年多前勞委會介入調解時，企圖自殺未遂，引起社會關注。她的委任律師林三加表示，本案纏訟四年，是推動憂鬱症納入職災補償的指標性案件，也是將憂鬱症納入勞基法求償勝訴的首例，樂見法院判賠。

高院逆轉判員工勝訴 可上訴

陳女丈夫昨晚說，高院判他們勝訴，當然很欣慰，但耀華電子還以上訴，他們能說什麼？陳夫表示，太太一直吵著要上班賺錢，但病情不允許，不會讓她去工作，目前他只能打零工賺錢，不過生活還沒有問題。

陳女自八十八年起擔任耀華電子品管作業員，因連續六年考績甲等，九十四年間獲擢升為幹部，但九十五年間因品質爭議與工程師爭執，後來遭降薪調職，拔除

幹部職位。

陳女指控，她調到新單位時遭到組長辱罵，幾乎被視為「垃圾」看待，終日以淚洗面，並有尋短念頭。她並主張九十八年二月遭到不當解僱，醫院也診斷出她患精神官能性憂鬱症，與工作壓力有關，因此訴請耀華電子依勞基法第五十九條、職業災害勞工保護法第七條等規定賠償她。

醫院鑑定是職業病 公司應賠

耀華電子主張，陳女是因無法勝任幹部職位，才被調整職務，另陳女向公司請公傷病假，因尚未痊癒，但已超過請假期限等規定，因此和她終止聘僱契約，公司做法均合法。

板橋地院認定，陳女未能舉證罹患憂鬱症是職業病，並認定未遭不當解聘，判她敗訴；陳女上訴高等法院。

高院審理時，委請台大醫院鑑定陳女罹患憂鬱症的可能原因，台大回函指出，陳女憂鬱症是源自職業病的可能性大於五成，加上陳女提出三軍總醫院醫師開具她罹患職業性憂鬱症的診斷證明書，因此昨判耀華電子應負起職災補償責任，賠償陳女。