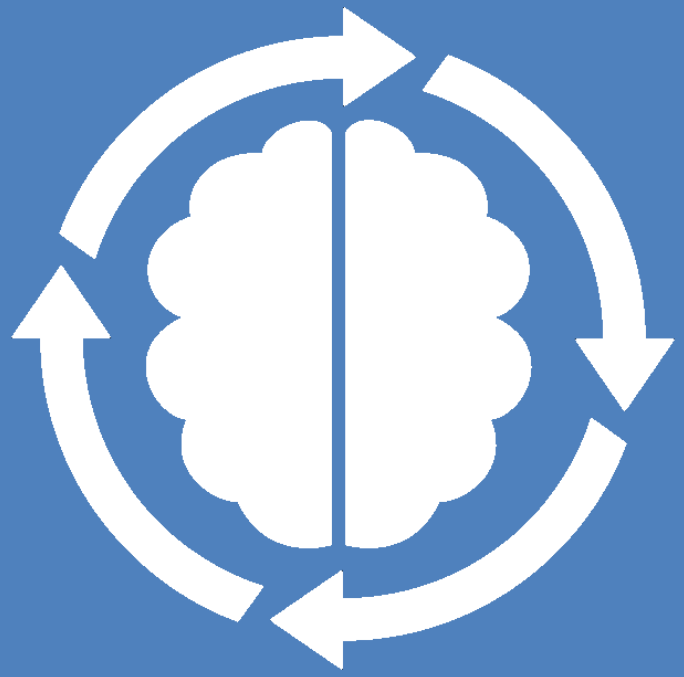


職場不法侵害預防系列

高情商領導力 - 績效要求與衝突管理，打造共榮團隊

（職場霸凌、暴力、歧視、性騷擾）

《公務人員執行職務安全及衛生防護辦法》
定義的不法侵害範疇

執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。

第3條 要求各機關應提供公務人員執行職務之安全及衛生防護措施：對公務人員基於其身分與職務活動所可能引起之生命、身心健康危害，應採取必要之預防及保護措施。

《職業安全衛生法》定義的不法侵害範疇

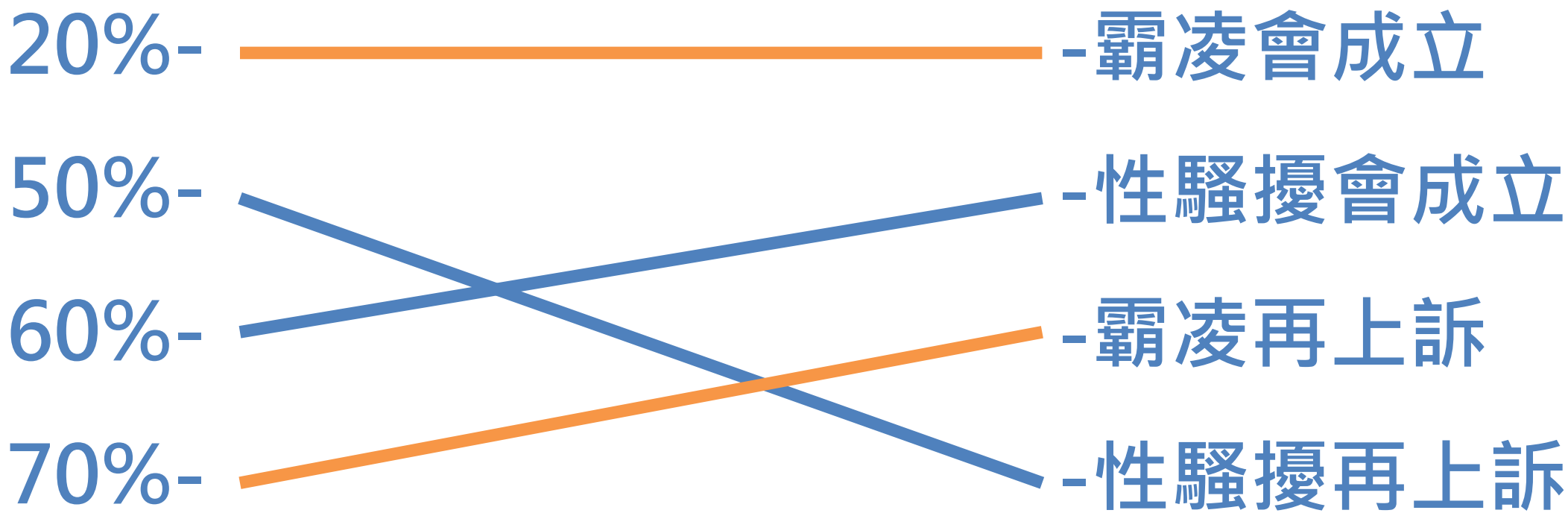
職安法第6條要求雇主預防：
勞工因**執行職務**，因他人行為遭受身體或精神上不法侵害。

「執行職務」如何認定？

1. **事件是否源自工作關係？**
   工作分派、任務執行、會議互動、考績管理、權責分工
2. **是否利用職務權力產生影響？**
   主管對部屬、資深同仁對新人、專案負責人對成員
3. **是否影響工作條件？**
   工作分派、升遷、考績、團隊合作、資訊取得


性騷擾
霸凌
不法侵害
歧視
暴力

申訴案件比率連連看



霸凌/騷擾案件往往起因於...



常見職場霸凌案件申訴事實

歧視羞辱

- 性別、年齡、能力、智商、個性、宗教...

不當懲處

- 考績、記過、扣薪、要求加班、不准假、勞務...

權益剝奪

- 請假、休息、社交、宗教、工作參與...

不當要求

- 加班與休息、工作量、工作方法、隱私、穿著打扮...

什麼是合理/合法的管理？
（不逾越業務上必要且合理範圍）

主管合法管理權

- 主管本來就有指揮監督權，這是法律承認的管理權。
- 合法管理基本前提：**內容針對工作，而不是針對人格。**
- **聚焦在工作品質、工作效率、專業能力等問題的管理行為。**

適當/合理/合法管理
（工作品質、專業能力、工作效率）

- 具有**建設性**的回饋意見。
- **依據實際績效表現**，可不給予晉升機會。
- 具備**合理理由**的裁員或調整職務。
- 分配**符合職務內容**的工作。
- 任務有**明確且合理**的業務目標（績效）。
- 要求在**合理時間**完成工作任務。
- 在人力不足時**依法**要求加班（依勞動基準法/工作契約）。

不適當/不合理/不合法管理

- 剝奪**基本權益與資源**。
- **不給改善機會**。
- **針對性或不合理**的措施、要求。
- 羞辱與貶抑。
- 威脅與恐嚇。
- 冒犯與騷擾。

有時申訴事件結果，不一定代表真相！

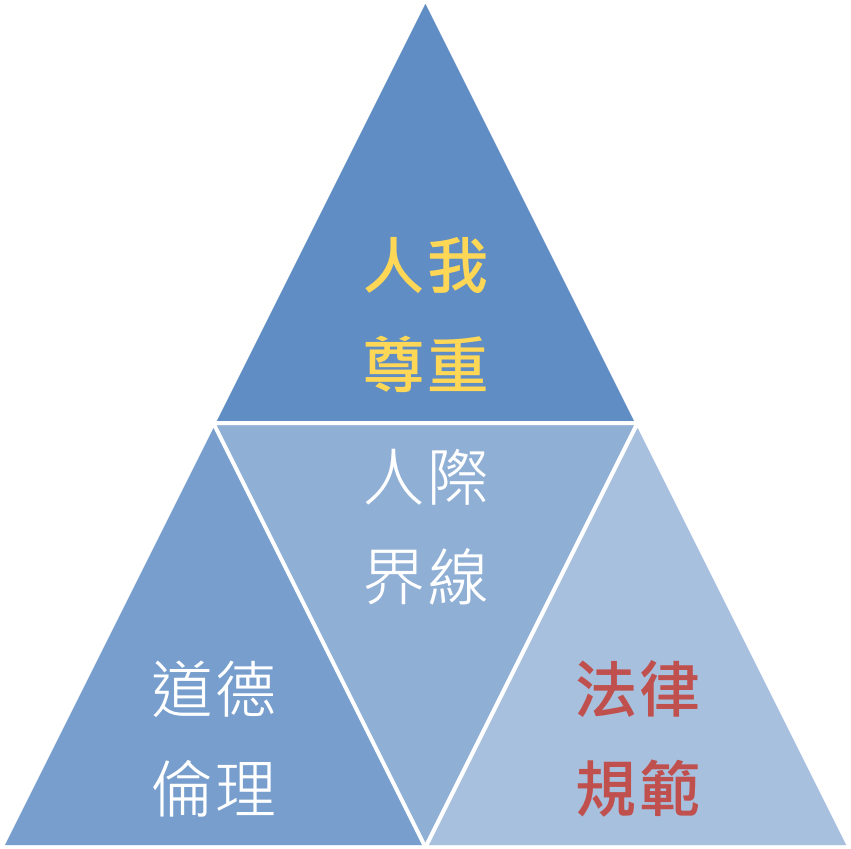
如果你是申訴案件
審查委員...

你會提出哪些問題呢？
或考量哪些因素或細節呢？

客觀事實
證據能力
事件脈絡
法律規範
程序流程
主觀感受
行為動機
身心狀態
嚴重程度
影響範圍

如何判定與建議？

評定標準



- **道德倫理**-集體意識（不代表全部），隨著環境與世代變遷與發展而改變。
- **法律規範**-職場不法侵害要素，也是道德倫理對人的具體化規範（社會底線）。
- **人際界線**-職場不當行為要素，人際互動標準（個人底線）。
- **人我尊重**-職場人際不尊重要素，人權尊重與人性關懷的互動標準（高標）。

職場霸凌定義

根據《職業安全衛生法》第二章 第 22-1 條，**職場霸凌**定義如下 ：

行為範圍：勞工在勞動場所執行職務期間，被事業單位人員（主管、同事或下屬）利用職務或權勢關係，**逾越業務上必要且合理範圍**。

具體表現：以 **冒犯、威脅、冷落、孤立、侮辱**（言詞或行為）方式實施。

傷害結果：使受害者 **身心健康遭受危害**。

持續性條件：通常需要 **持續發生**；但若 **情節重大**，單一事件也可能構成霸凌，即便不連續 。

關於霸凌法規：

- 立法院於 2025 年 6 月 24 日**三讀通過** 修正案，正式納入職場霸凌定義並明訂「**情節重大者，不以持續發生為必要**」的原則 。
- 法院實務判例指出，職場霸凌**不只限於上司對下屬，同儕、部屬對上司也可能發生**。關鍵在於「受害者是否承受身心壓力、羞辱感」，不一定要有明顯的權勢不平衡 。
- 法律與實務上對霸凌成立的認定，不僅評估**行為的性質**（如「冒犯、威脅、強烈羞辱」），也必須評估對受害者**身心健康的實質影響**，例如造成心理壓力、損害自信、自覺被排擠或陷入精神疾病危機等 。


情緒管理
溝通衝突
人我
尊重
人際界線

職場生氣學

你有發現嗎？
生氣一點也不單純...



衝突的污名化標籤







衝突建設性目的

表達需求

停止損失

爭取權益



衝突管理(非暴力溝通法)

- 緩和自己的身心，誠實自己的情緒。
- 承認彼此的差異與衝突。
- 回應可以相互同意的部分。
- **客觀的描述句**代替批評與質疑。
- 相信存在著你我還沒發現的選項。

- （深呼吸，穩定語氣）**我**對於這件事感到生氣。
- **我**認為開會前，把會議資料準備好是很基本的，但會議當天還是有資料缺漏。
- **我**、你希望能夠會議可以順利進行。
- **會議前沒有檢查出資料有缺漏的原因，我希望你能說明，因為這是你第三次有這樣的疏失**。
- **我**希望你（我們）可以找到不再發生類似疏失的方法。

衝突管理(非暴力溝通法)

- 阻止別人說話將加速切斷理智線。
- 不只聽見攻擊語言，還要**聽見背後的需求與期望**。
- 別急著回擊，用「我」作為回應的開始。
- 如果你開始想讓事情變更糟，請停止下來！

- 恩～（舉手）沒關係你先把話說完，我再說。
- （對方抱怨找不到你，以及太晚給資料）**你希望我能夠提前告訴你「什麼時間我會在辦公室，以及別太晚給你會議資料」，是嗎？**
- 先喝杯茶，上個廁所，我們五分鐘回來再討論！

察覺不適當溝通5H

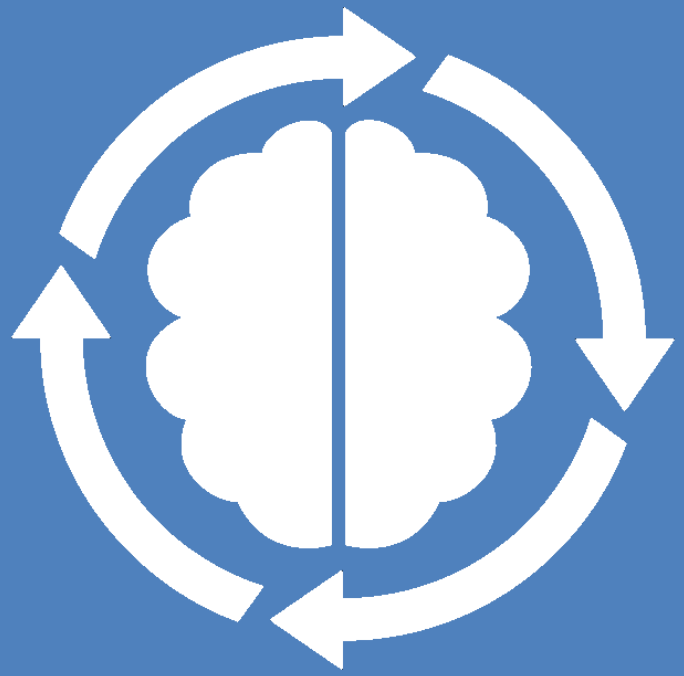
1高情緒
High emotions

2高冒險（沒把握）
High stakes

3高催促（立即馬上）
Hurried

4高逼迫感（強勢）
Harried

5高騷擾（侵犯）
Hassled



職場不法侵害預防系列

職場人際紅綠燈 - 認識職場性騷擾，守護界限、彼此共好

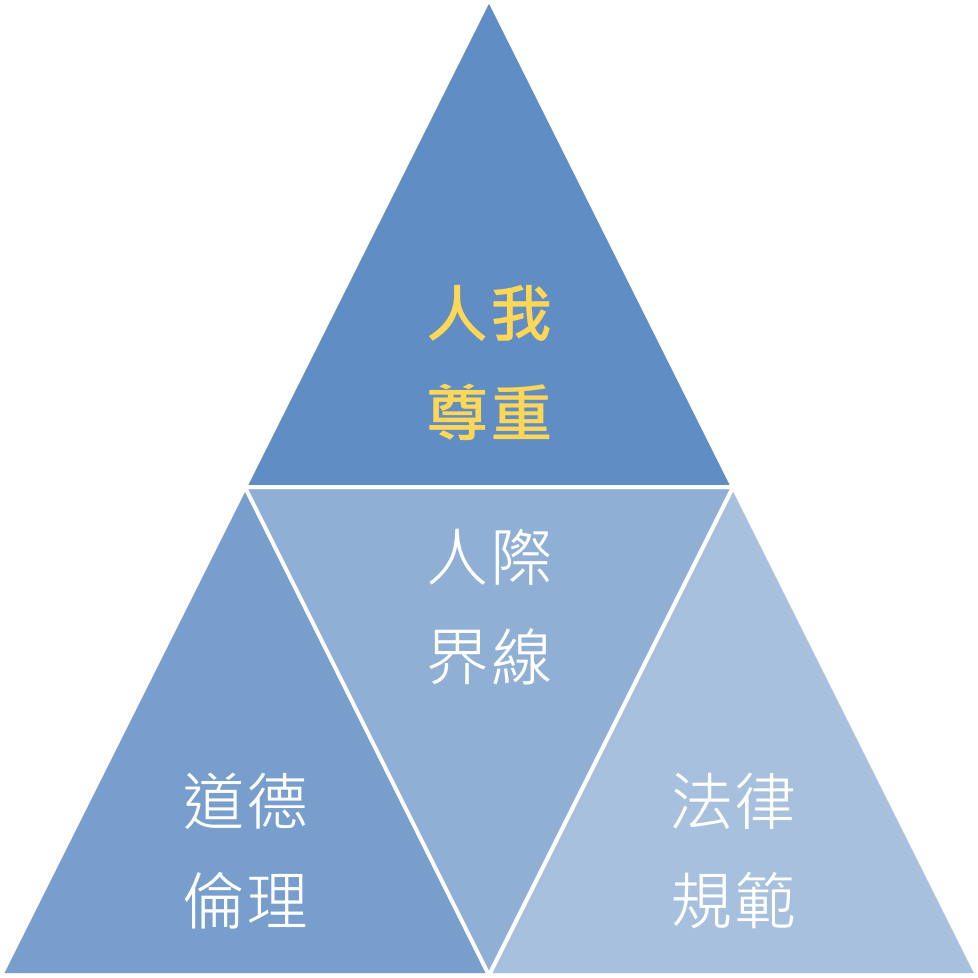
（職場霸凌、暴力、歧視、性騷擾）

常見的騷擾樣態？

職場打擾/干擾 未經同意的干擾工作（非職權）、閒聊、抱怨、捉弄（惡作劇）、探隱私。	**令人不適的性窺視（凝視）眼光** 窺視（凝視）性別相關身體部位、非職權的監視、觀察。
窺探個人資訊 未經同意，窺探個人隱私資訊（健康報告、薪資條、瀏覽過的網頁）。	**不當身體界線** 太近或造成不適的社交距離或接觸。
不當語言或行為 包含警告、威脅、嘲弄、辱罵、歧視、仇恨、貶抑、不雅、性暗示、令人感到不適的言行舉止 。	**不當社交距離** 太近或造成不適的社交距離或接觸。
傳遞不當圖文影音資訊 包含警告、威脅、嘲弄、辱罵、歧視、仇恨、貶抑、不雅、性暗示、令人感到不適的圖文影音資訊 。	**違反意願跟隨** 在職場（非職權）或職場外違反意願的跟蹤與接近（盯梢、守候、尾隨）。
動用個人物品 未經同意，動用（觸碰、吻、聞）個人所屬物品（筆電、辦公桌用品、杯子、外套、個人專屬器材）。	**違反意願追求或表愛** 職場或職場外違反意願的追求或表愛。

性騷擾定義

違反他人意願而向他人實施與性或性別有關之行為，若造成對方的嫌惡與厭惡，不當影響其正常生活進行的，都可能構成「性騷擾」。


人我
尊重
人際
界線
道德
倫理
法律
規範

性騷擾，竟比我們想得還要多！
遇到怎麼辦？

- 避免開玩笑語氣與態度應對
- 眾人力量避免得寸進尺（社會監控）
- 勇敢說出心裡不舒服
- 法律是最低層的保障
- 儘快蒐證（人事時地物與感受、影響等）
- 相信自己的感覺（不自責、不懷疑）
- 一同營造友善關係、重視權益的職場人際（公司制度）



拒絕

Reject



表達

Express



求助

Ask for help



言語拒絕
Reject

說出清楚且具體的拒絕內容

- 請你不要...
- 我無法接受...
- 你不可以...
- 我不喜歡...



行動表達
Express

做出清楚的拒絕行為

- 阻擋
- 退後/避開
- 離開



求助他人
Ask for help

儘快蒐證並告知可信任的人

- 相信自己，不自責。
- 讓信任的人陪你面對。
- 了解法規與申訴管道
- 蒐集與保存證據（人事時地物）



職場關懷有一套

關懷技巧篇

回饋觀察

了解脈絡

同理感受

表達立場
與提醒



最近我有注意到...
我看到你...
我發現你最近與？？？...



我能讓我知道你怎麼了嗎？
你們現在相處發生了什麼事？
是什麼原因讓你...?



我可以感覺到你很...
聽你這樣說，讓我覺得...
會不會讓你覺得...

你是不是很(不)想...
你是不是希望...



我(不)認為...
我會盡快(介入措施)...
站在主管的立場，我認為...
你需要什麼協助？請讓我知道！

我建議你可以...
如果可以，我希望你能...
(拒絕表達、保護措施)

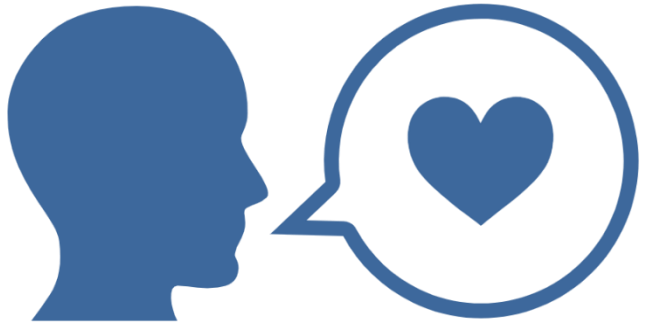
善用同理的
職場溝通技巧？

感受（同理安撫）

想要（回應需求渴望）

因為所以（重視/說明脈絡）

怎麼辦（方法/建議）



練習同理開啟對話的可能性

避免衝突

安撫情緒

解決問題

獲得肯定

滿足需求

預測反應

同理的時機？

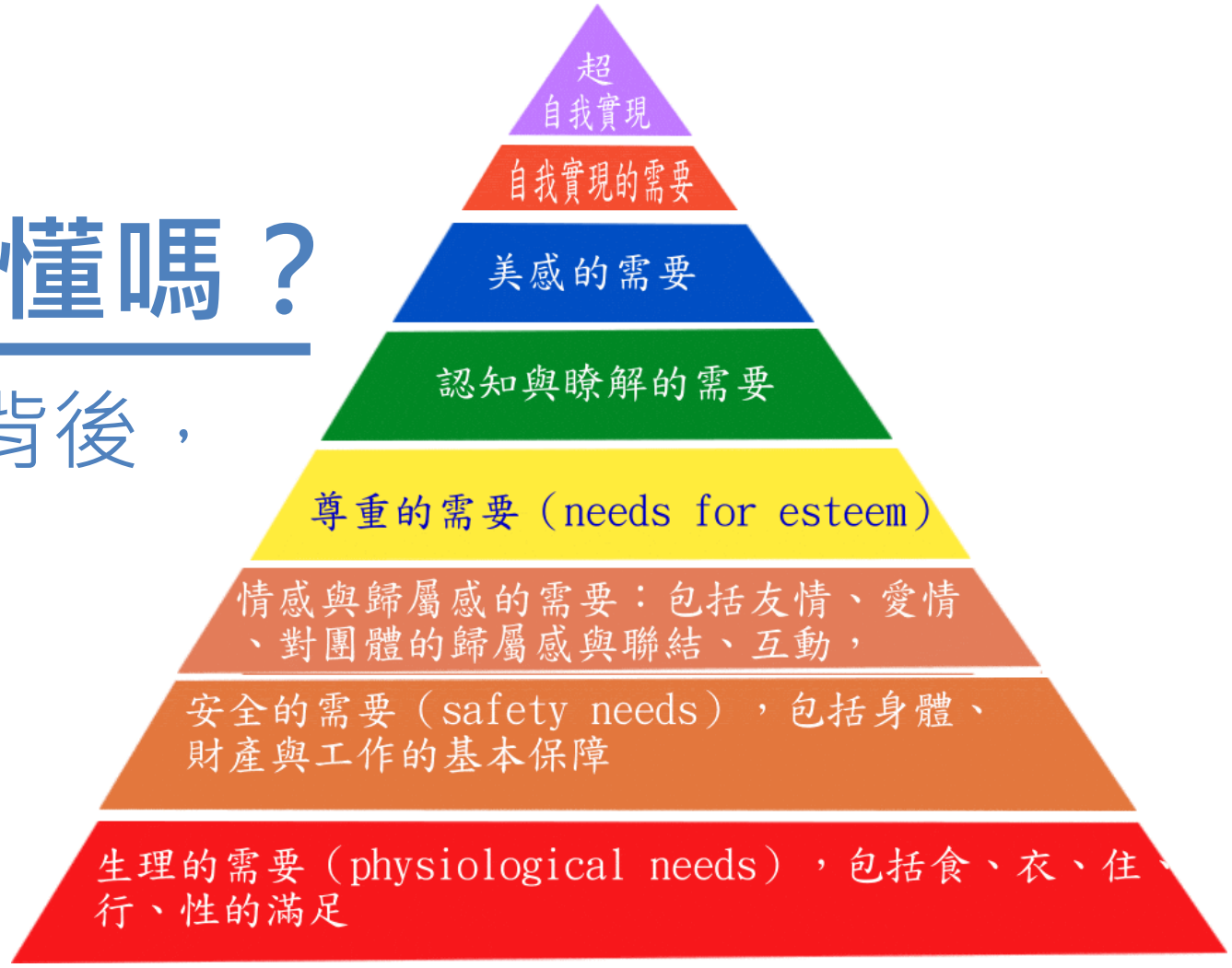
事前預防更甚於事後彌補。



我的在乎/情緒/需要
你能懂嗎？(抓重點)

我需要什麼你能懂嗎？

你能看出情緒困擾的背後，
隱藏的需求嗎？



閱讀練習★

一天到晚不斷跳針、跳針，我真的受夠了！能不能不要再念了！他們根本就不懂我...

情緒感受：煩躁、生氣、無奈...

需求渴望：被接納、被瞭解...

感謝您的聆聽與參與！

