

談職場霸凌防治

— 下一個是你？是我？還是他？

人事室余美珍

職場霸凌 VS 職場暴力

職場霸凌	職場暴力
<ul style="list-style-type: none">◆ 指發生在工作場所中，藉由權力濫用與不公平之處罰，造成持續性之冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沉重之身心壓力。◆ 發生於權力不對等的社會關係，即加害者與受害者處於上對下的關係。	<ul style="list-style-type: none">◆ 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、照顧對象以及陌生人

職場暴力的類型



肢體暴力	例如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等。
心理暴力	例如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等。 ●案例：長官總是批評並拒絕看見承辦人員的貢獻或努力，也持續地否定其存在與價值。
語言暴力	例如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等。 ●案例：長官吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲，動輒就請同仁換單位工作。
性騷擾	例如：不當的性暗示與行為等。 ●案例：私下對被霸凌者有不當行為或性暗示，使其心理產生陰影與恐懼。

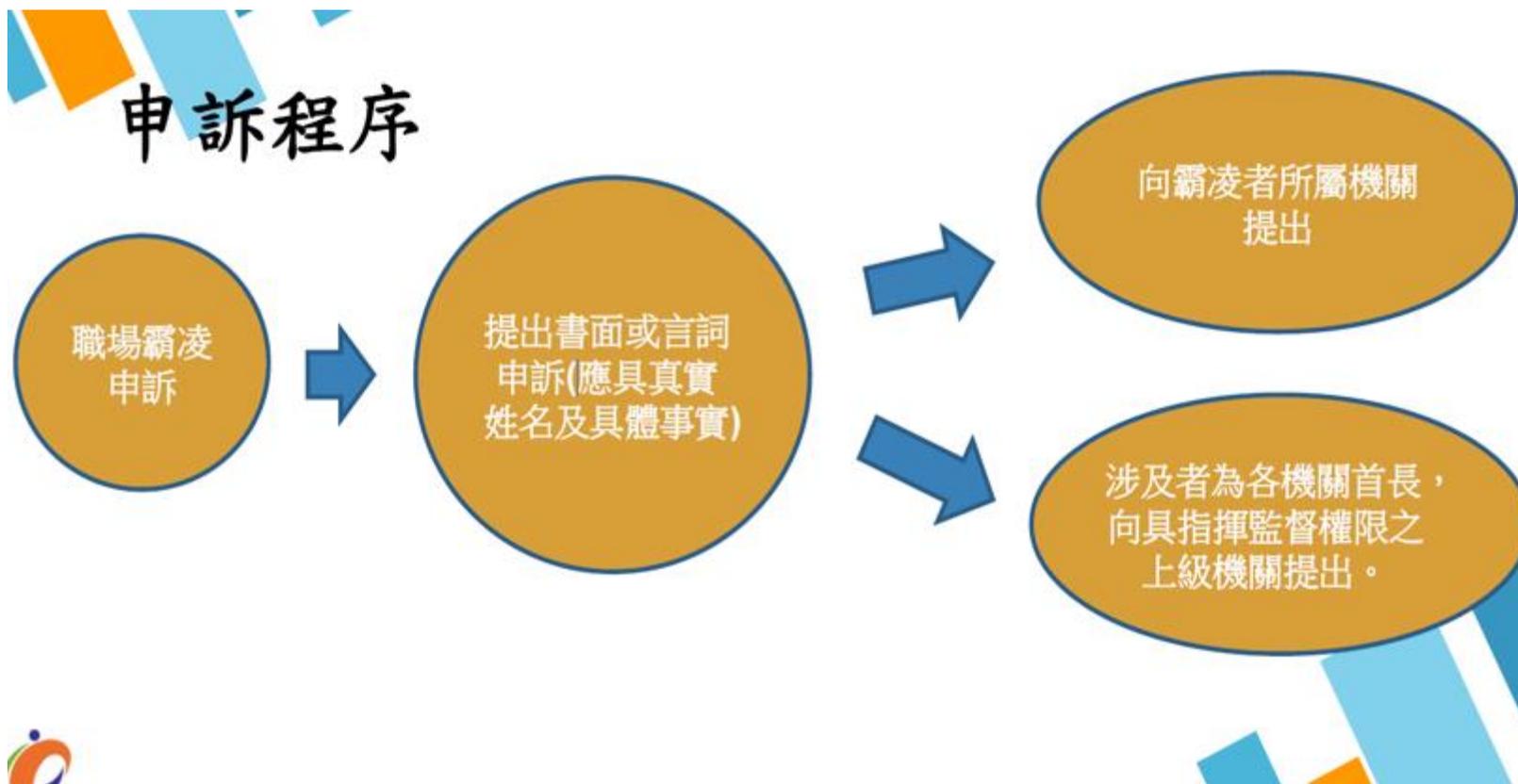
防範職場霸凌，你可以這樣做

職場專家伍德沃德 (Michele Woodward)

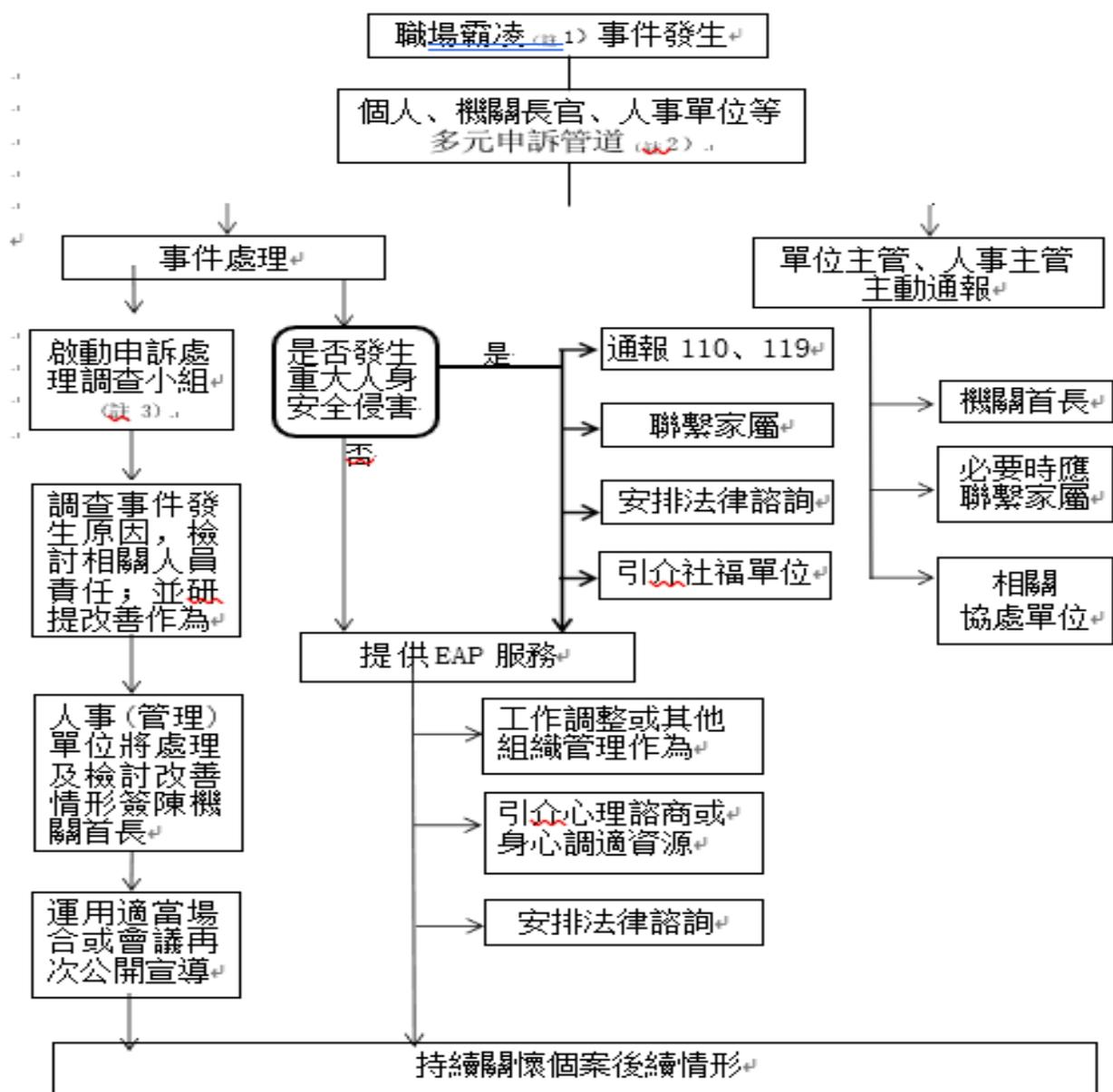
六大策略

1.先了解原因	先排除是否自己太過敏感?或是功高震主?
2.面對衝突	別衝動跑去火上加油 冷靜思考處理方式，在談判時保持彈性。
3.為自己發聲	<ul style="list-style-type: none">• 不要一味忍耐，這樣是「姑息養奸」，主管日後若傷害別人，你也成為「共犯結構」• 可以問主管：「是不是我做錯了什麼，以致我們之間的互動產生問題？」
4.爭取他人協助	<ul style="list-style-type: none">• 適當的告訴同事親友，協助判斷這件事情，且抒發負面情緒。可以考慮利用會議場合，以對人不對事的方式，理性的討論事情的解決的方法
5.往上申訴	不輕易越級呈報、但當主管無法溝通時，這也是可能解決的方法
6.思考離職	職場上的際遇無需強求，合則珍惜、不合則祝福後遠離。

申訴程序



臺東縣加拿國小員工職場霸凌處理標準作業流程



- 註 1: 職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力¹。+
- 註 2: 各機關應設置申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道並公開揭示。機關首長涉及職場霸凌事件應由具管轄權之上級機關受理申訴事宜。+
- 註 3: 依據公務人員安全及衛生防護辦法第 4 條規定，各機關應指定適當人員，並得聘請相關專家學者，組成安全及衛生防護小組（以下簡稱防護小組），負責督導本機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅等情事之處理，及侵害事故發生原因之調查及檢討改進。中央二級或相當二級以上機關、直轄市及縣（市）已成立公務人員協會者，防護小組成員應有一人為該協會之代表；其代表之指定應經該協會推薦具會員身分者三人，由機關首長圈選之。+