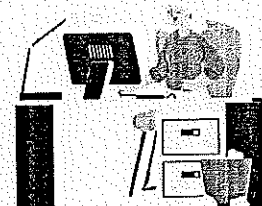


駐外機構職場霸凌防治 線上宣導會



外交部人事處
考核訓練科

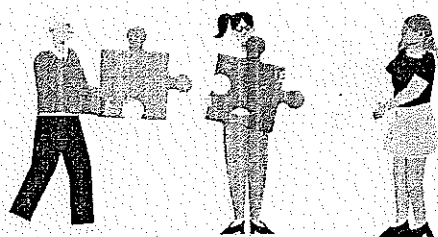


目 次

- 【1】職場霸凌的定義
- 【2】職場霸凌的態樣
- 【3】如何預防職場霸凌
- 【4】如果發生了職場霸凌，我該怎麼辦？



【 1 】 職場霸凌的定義



Q1
什麼是職場霸凌？



A：

法律對於職場霸凌沒有明確定義，但近年來均有法院做出職場霸凌相關解釋：

- 1 臺灣新竹地方法院100年竹勞小字第4號民事判決：在工作場所中，藉由權力濫用與不公平處罰，所造成的持續性冒犯、威脅、孤立或侮辱行為，使被霸凌者帶來沉重的身心壓力之行為。
- 2 臺灣士林地方法院105年勞訴字第76號民事判決：指以敵視、討厭、歧視為目的，以連續且積極之行為，侵害人格權、名譽權或健康權等法律所保障之法益。
- 3 臺灣臺南地方法院108年訴字第1044號民事判決：職場霸凌的要素包含刻意傷害的敵對行為、不斷重複發生及造成受凌者生理、心理等傷害之情形。

Q2
怎麼樣會構成
職場霸凌？

A：

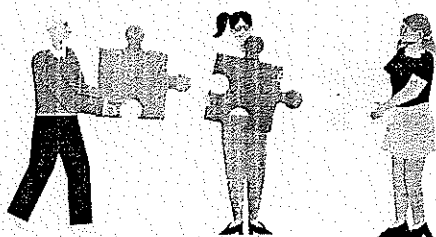
- 01 行為人有主觀上的故意
- 02 行為具有相當期間
- 03 行為造成受害者生理、心理的傷害
- 04 行為超過社會通念容許之範圍

(臺北市勞動局勞動臺北電子報第139期)



有些行為或許不完全符合上述職場霸凌的構成要件（如：非主觀故意，偶發性的行為），但仍有可能涉及刑法普通傷害罪或公然侮辱罪，或者民事的侵權行為，因此行為人並非完全沒有責任。

【2】職場霸凌的態樣



Q3

職場霸凌可能
有哪些態樣？

A：

- 肢體暴力
如：毆打、腳踢、抓傷、用力推擠等。
- 語言暴力
如：咆哮、辱罵、嘲笑、諷刺、貶低等。
- 心理暴力
如：要脅、排擠、孤立、冷暴力、宣傳個人隱私、
阻撓工作表現（給予過重或過輕的工作）、剝
奪個人權益（不同意休假）等。



如果涉及騷擾、性騷擾、有關的言語、行為，將依據外交部性騷擾防治申訴及調查處理要點辦理。

Q4

只有上級對下
屬才會有職場
霸凌行為嗎？

A：

不是。
下屬對上級的行為也有可能構成職場霸凌。

- 霸凌者雖然以職務上具有優勢的上級或資深人員居多，
但職務或資歷不是職場霸凌的構成要件。
- 下屬長期聯合同事抵制上級的命令，或多次刻意當眾頂
撞上級，斷傷其領導威信，都有可能構成職場霸凌。



Q5

只要對方感到不舒服，就是職場霸凌嗎？



A：

不是。

職場霸凌成因多元，尚不得逕依一方所述即概予認定。

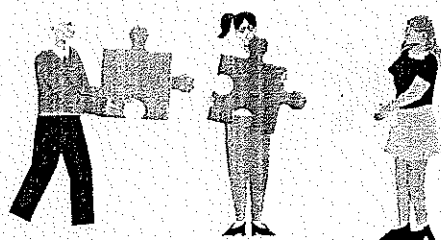
- 職場霸凌應從行為態樣、次數、頻率、人數、受害者受侵害權利、行為人目的及動機等綜合判斷是否超過社會通念所容許之範圍。

(臺灣士林地方法院105年勞訴字第76號民事判決)

- 職場霸凌涉及人與人關係之互動行為，形式及成因多元，應確實觀察工作內容、職場環境、對工作認知、應對方式、衝突原因、行為方式及結果等情形，並探究行為人之目的及動機等因素予以綜合判斷。

(臺灣臺南地方法院108年訴字第1044號民事判決)

【 3 】 如何預防職場霸凌



Q6

我應該如何避免職場霸凌？

A：

1. 尊重他人：對於不同的意見，應理性溝通，嘗試以對方的立場思考，不作人身攻擊或情緒性的反應。
2. 就事論事：如果與對方話不投機，不要將個人觀感投射在職場上的互動，也不要說對方的八卦或壞話。
3. 公平對待：即使彼此間沒有私交，在分享工作或生活心得時，也不要刻意迴避對方。



Q7

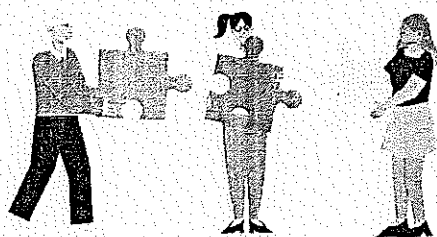
我是主管，我應該如何避免單位內出現職場霸凌？

A：

1. 以身作則：自己本身不要做出可能構成職場霸凌的言語或行為。
2. 關懷所屬：時時關心單位內人員情緒及互動情形，營造友善環境，建立團隊認同。
3. 隨時宣導：利用時機宣導職場霸凌防治相關規定，加深所屬對於職場霸凌的防範意識。



【4】如果發生了職場霸凌 我該怎麼辦？



Q8

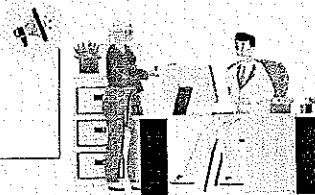
遇到職場霸凌
時，我該怎麼
做？

A：

1. 勇敢向行為人說「不」。
2. 向主管反映；如果行為人為主管，向更上級主管反映。
3. 尋求親友情緒支持或使用EAP服務。
4. 持續紀錄及蒐集證據。
5. 向人事處提出申訴



申訴專線：2348-2742
申訴傳真：2348-2746
申訴電子信箱：wifa@mofa.gov.tw

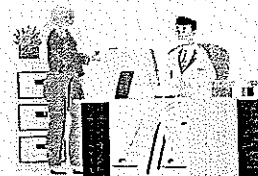


Q9

我周遭的同事
遇到職場霸凌
時，我可以怎
麼協助他？

A：

1. 提醒行為人言行不恰當。
2. 向主管反映；如果行為人為主管，向更上級主管反映。
3. 給予受害人情感支持，並鼓勵使用EAP服務。
4. 可作為證人，協助紀錄事件。



Q10

我發現我的所
屬有職場霸凌
情形，我該怎
麼做？

A：

1. 不能預先做任何主觀的預測或判斷。
2. 瞭解雙方互動情形及事件經過。
3. 採取有效的糾正或補救措施。（如：適度調整職務、與當事人觀念溝通、檢視及修正組織文化.....等）
4. 如有必要，協助當事人提出申訴或提報懲處。
5. 關懷雙方後續發展，並鼓勵使用EAP服務。



Q11

如果我提出職場霸凌申訴，部裡面如何保障我的權益？



A：

1. 調查小組由外聘委員及部內委員共同組成，確保調查結果專業、客觀、公正。
2. 調查過程全程保密，相關文件中的個資均予隱蔽或以代號呈現，所有參與調查人員均須簽署保密切結。
3. 訪談均為個別進行，不會有對質的情形。對通報事件、提起申訴或協助調查之同仁，絕不會有不利的處分。
4. 如有需要，將協助提供EAP服務。



Q12

如果職場霸凌經調查屬實，行為人會接受什麼處分？



A：

如果職場霸凌行為經調查屬實，行為人將依情節輕重接受下列處分：

1. 行政懲處。
2. 調離現職（含外館調部、降調非主管職）。
3. 列入當年度考績及日後宜否外派或陞遷之參據。

即使經調查後確認職場霸凌不成立，本部仍將檢討改善內部管理措施或依據調查小組建議作適當處置。



保訓會審理實 際案例分享



案例：某市衛生局臨時人員指訴其股長持續且頻繁施以肢體暴力（拍頭、掐手等）及言語暴力（經常在回答問題時，被股長要求閉嘴，但若沒回應，又會被罵「你啞巴啊！不回答啊」），且股長故意積壓或重複修正公文，造成申訴人沉重之身心壓力。

結果及理由：職場霸凌成立。肢體暴力部分，因缺乏具體事證，尚難認定肢體霸凌行為；言語暴力部分，經訪談多位證人，該股長經常以貶抑性言詞大聲責罵训斥申訴人，且時間長達半小時以上，頻率每週至少2、3次，亦有證人指證看到申訴人在辦公室哭泣等反應，股長對申訴人所為之責罵训斥之頻率及持續時間，確實已達到任何人處於相同境地均難以承受之程度；故意刁難惡意針對部分，證人指稱股長確有刻意積壓陳員之公文、無故退件又不指導如何改正，且申訴人離職後，其公文經過小改動或原封不動即可陳核送出，堪認股長確實有無故積壓、針對性刁難申訴人之公文，而造成其工作難以進行之情事。綜上所述，調查小組決議職場霸凌成立。（保訓會113年公申決字第0006號再申訴決定書）



保訓會審理實 際案例分享



案例：某國小護理師指訴該校校長指派其兼辦午餐、文書業務，且校長態度強硬表示若其不肯兼辦相關業務即請離職或考績乙等，並指訴校長不允許其申請加班，導致其須長期服用藥物，且出現憂鬱傾向。

結果及理由：職場霸凌不成立。職場霸凌事實是否存在，應依行為當時環境與衝突原因，觀察雙方前後應對或互動過程，並審酌行為人之動機與目的等因素予以綜合判斷。申訴人工作縱如其所訴工作繁重，惟校長身為該國小之首長，除考量申訴人之個人情況外，更須優先考量校務運作，基於對有限人力之有效運用，與申訴人溝通態度較為強硬，用語措辭較為直接，致申訴人產生挫折而情緒不佳之情事，應係申訴人與校長因立場不同，主觀認定不同產生之誤會。另查相關人員之訪談內容，校長與其他人溝通亦態度強勢、用詞直接，尚難以認定校長故意貶低申訴人。又申訴人未能提出具體事證佐證校長故意不讓其申請加班費之情事，難認校長故意藉由權力濫用與不公平處罰，對申訴人有持續性冒犯之霸凌行為。（保訓會112年公申決字第0088號再申訴決定書）



保訓會審理實際案例分享

案例：某市衛生局科長因認為所屬甲君對自身業務掌握度不佳、經多次指導效果不彰，於111年8月至9月間三度稱呼甲君為「豬頭」，致甲君感到身心受創，分別向單位提出職場霸凌申訴及向法院提出民事侵權行為告訴。

結果及理由：

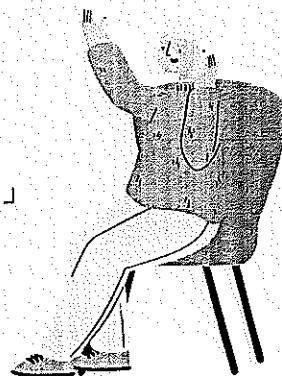
1. 職場霸凌不成立：科長三度稱呼甲君為豬頭，經甲君反映後，已改稱呼為○女士，並於LINE對話紀錄中表示歉意，故其應屬一時情緒引起之偶發行為，難認有持續性冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱之行為。（保訓會112年公申決字第0028號再申訴決定書）
2. 侵權行為成立：科長三度稱呼甲君為豬頭，已具針對性，自屬攻擊性之言詞，令對方感到難堪，顯足以貶損甲君之人格及社會評價，故甲君請求賠償非財產上損害，於法有據。（臺灣新竹地院112年度竹簡字第458號民事簡易判決）



營造友善職場環境 是你我共同的責任



倘有相關問題
請洽人事處考核訓練科
相關資訊可參考外交服務網「性騷擾防治專區」
及「職場霸凌防治專區」
路徑：文件管理→單位分享區→人事處



★本部性騷擾及職場霸凌申訴管道：

(一)專線電話：02-2348-2742

(二)專線傳真：02-2348-2746

(三)專用電子信箱：wifa@mofa.gov.tw

★本處已設置「性騷擾防治專區」及「職場霸凌防治專區」，
路徑：內外網首頁或是由「文件管理→單位分享區→人事處」

★本部對於申訴案，均秉持保密、客觀、公正及公平原則，
對通報事件、提起申訴或調查之同仁，絕不會有不利之處分