



處理工作中的欺侮： 就業者指南

指引

commission
for occupational
safety and health

本指引涉及哪些內容本指引旨在幫助就業者辨別和處理工作場所中的欺侮現象。由於欺侮對雇員的安全與健康具有不良影響，因而在 1984 年《職業安全與健康法》（該項法律）和 1996 年《職業安全與健康條例》中屬非法行爲。

本指引建議將工作場所中的欺侮與任何其它安全與健康危害等同處理。

有關欺侮的更多資訊，請查閱《工作中的暴力、侵犯及欺侮行爲：防範與管理實務守則》（*Violence, Aggression and Bullying at work: a Code of Practice for Prevention and Management*）一書。售書地址：WorkSafe, Westcentre, 1260 Hay Street, West Perth

[電話：（08）9327 8777]。您亦可從 WorkSafe 網站下載 [www.worksafe.wa.gov.au]，WorkSafe 資料室也存有本手冊。

外語及特殊需求協助

假若您需要傳譯員服務，請致電 131 450 聯絡翻譯及傳譯服務（TIS），並要求轉接至 1300 307 877。

本文件可應要求以其它格式提供，以協助有特殊需求的人士。

免責聲明

本手冊中的資訊旨在幫助您履行您的職業安全與健康義務。儘管出版時資訊準確無誤，讀者應檢查與核實本手冊轉述的任何法律，以確保使用時是最新版本。本文件出版後法律的若有變更，則可能影響資訊的準確性。

職業安全與健康委員會（Commission for Occupational Safety and Health）作為一項社區服務提供本資訊。所提供的資訊和建議乃基於誠信原則，並採用據信在出版時可靠及準確的資料編寫。

目錄

何為工作場所中的欺侮?	4
工作場所文化.....	4
欺侮行為.....	4
什麼不屬於欺侮?	5
欺侮可能造成哪些影響?	5
您能對此做些什麼?	6
安全與健康代表及委員會.....	7
最終結果.....	8
進一步行動	8
附錄 - 其它資訊來源	8

何為工作場所中的欺侮？

工作中的欺侮可定義為反復、無理或不當的行為，此類行為可針對一個就業者、一組就業者，並形成安全與健康風險。

由於欺侮對雇員的安全與健康具有不良影響，因而在 1984 年《職業安全與健康法》（該項法律）和 1996 年《職業安全與健康條例》中屬非法行為。

雖然某些工作場所中的欺侮可能涉及口頭侮辱和身體暴力，欺侮亦可能涉及不明顯的脅迫。工作場所中的欺侮可能採取間接方式，例如透過信函、電子郵件或電話本文消息。“慫恿”的做法也是欺侮的一種形式。

個人或團體可能唆使欺侮行為。“工作場所的聚眾滋擾”一詞有時用來指長時間、系統性的群體侮辱行為，並可能包含“自下而上”的欺侮，即一群就業者對一名經理或掌權者採取欺侮行為。其意圖通常是試圖將一名就業者從工作場所中趕走。工作場所中的欺侮可能發生在同事與同事、經理或上司、顧客或客戶、學生、承包商或來訪者之間。

工作場所文化

任何有可能傷害或冒犯某人的行為均應被認為是一種危害，並評估其對安全與健康的風險。即使是一次性的欺侮事件也是不能接受的，因為除非得到解決，此類事件可能發展成反復性的模式，成為工作場所文化的一部分。

工作關係中必然會時而出現見解分歧、衝突及問題 – 這些都是工作生活中的一部分。但是，當不合理或冒犯性地對待他人時，那麼就存在工作場所中的欺侮，這是不能容忍的。

欺侮行為

所有就業者及工作場所中的其他人均有可能遇到某種形式的欺侮。不同的研究人員發現，在各種案例中，有些受害者年輕、弱勢、微小、技能欠缺，有些缺乏社會技能，但也有些是技能精湛、工作稱職、頗有成就的人，他們相信他人、創造力強，而且不善政治，對公司高度忠誠。¹

欺侮是根據行為的效果來定義的，即使沒有特定的欺侮意圖。

欺侮可能包括暴力和侵犯。當欺侮涉及攻擊或威脅攻擊時，則可能需交由警方處理。有些欺侮行為亦可能在其它法律下屬非法行為，例如 1984 年《平等機會法》(equal Opportunity Act)就涵蓋的性騷擾和種族騷擾。

欺侮行為主要分為兩大類，公開和隱蔽。

公開或公然欺侮的示例包括：

- 辱罵、侮辱或冒犯性的語言；

¹ 邁向尊嚴和尊重：以往事件及工作場所欺侮行為的後果探究，(Towards Dignity and Respect: An exploration of Antecedents and Consequences of) Maryam Omari, 2003 年，柯廷大學，西澳大利亞州

- 恐嚇、羞辱、輕視或貶低他人的行為或語言，包括大喊大叫做出的批評；
- 對某人外表、生活方式或其家庭的不當評論；
- 戲弄或經常使某人成為玩笑或惡作劇的笑柄；
- 亂動某人的私人財物或辦公設備；
- 危害或冒犯性的慫恿做法；以及
- 身體傷害或威脅。

隱蔽或較為不明顯的傷害、不公對待或剝奪他人權力的行為也屬於欺侮，例如：

- 不合理地使某人超負荷工作；
- 設定難以達到的時間計劃，或不斷更改截止日期；
- 設定超出某人技能水平的任務；
- 忽視或孤立某人；
- 故意不提供資訊、諮詢或資源；或者
- 在享受假期或培訓等權利方面不公對待。

什麼不屬於欺侮？

所有雇主均有法定權利來指示和控制工作如何完成，經理有責任監督工作流程，並對績效給予反饋。

如果一名就業者的績效明顯有問題，則應以建設性和客觀的方式指出和處理，而不涉及人身侮辱或貶損性言論。

假若就業者不滿管理層的做法，提出問題的方式也應保持專業性和客觀性。應當制定可用於解決此類事宜的訴怨或投訴程序。

欺侮可能造成哪些影響？

視乎欺侮的性質而定，每位就業者的反應將會有所不同。受到欺侮的就業者可能產生以下影響：

- 壓力、焦慮、睡眠障礙；
- 恐懼發作，或決策能力下降；
- 無力工作、難以集中注意力、喪失自信心，以及產出和績效下降；
- 憂鬱或孤獨感，並且在極端狀況下，有自殺危險；
- 身體傷害；
- 家庭及居家生活質量下降。

單位的代價可能包括效率下降、工作環境不安全、缺勤率上升、士氣低下、員工索賠申請增加或民事訴訟。

您能對此做些什麼？

欺侮是可以制止的。您如何處理欺侮將取決於您的具體工作環境，以及欺侮的性質。

每種情況均不盡相同。如果您受到欺侮，您可以採取非正式的行動，或遵照較正式的方式。

非正式程序

建議使用下列非正式步驟作為處理大多數欺侮事件的初步方式：

□ 查閱工作場所欺侮政策，以及防範與管理計劃

查閱您的雇主是否有用於處理工作中欺侮行為的欺侮政策，以及防範與管理計劃/投訴程序。此類政策可能在單位發給新職工的就業資料袋中，也可能刊登在內部通訊或張貼在告示欄上。您的工作聘書或僱傭協議中亦可能包括訴怨/投訴程序。

□ 尋求建議

向您的聯絡或訴怨專員、安全與健康代表、人力資源專員或工會專員尋求建議。一般而言，聯絡專員提供資訊，而訴怨專員則響應事件或投訴。各個專員的職責由投訴程序確定。

您不應向您的工作場所投訴程序中不參與投訴處理的人員申訴欺侮行為或騷擾。所有人都有權享有自然正義、並受法律中的保密規定保護，並且如投訴未得到妥善處理，則可採取行動。

□ 保存記錄

詳細記錄已發生的情況 - 地點、日期、時間、人員，以及說過或做過些什麼，報告事件的日期及對象。確保您的記錄準確無誤。這些資訊日後可能有用，特別是假如需要採取更正式步驟。這些記錄還能幫助您確定某種行為是否確實是欺侮性的，以及對事情全面考量。

□ 考慮接觸欺侮者

應決定是否接觸欺侮者。在實施行動前，您或許希望與一位聯絡人或訴怨專員討論您的方式。您的記錄可能有助於決定採取何種方式。

可採用非正式方式來嘗試解決欺侮問題，從而儘量減低對雙方的壓力。但是，假如欺侮仍在持續，則應採取正式程序。

如果在您身上發生了任何欺侮行為，保持沉默會縱容此人繼續脅迫您。如果您緘口不言，騷擾可能會變得更糟。肢體語言也是有效的溝通方式，尤其是結合明確的敘述。向當事人明確表示，其行為是不受歡迎和不能接受的。如果仍不停止，您將採取進一步行動。

制止此類行為的另一種替代方式是請其他人，比如訴怨專員或其他相應的支援人員陪您一起接觸此人。

□ 使用諮詢服務

某些工作單位提供員工諮詢服務。此類服務可能透過您所在單位的員工協助計劃免費提供。諮詢可幫助您制定處理欺侮或欺侮所造成之影響的方式。

如有員工協助計劃，您的人力資源專員應瞭解該計劃的有關資訊。您的工會亦可能能夠提供支援資源的有關資訊，特別是假如您在小型單位工作，沒有處理投訴的正式程序。

正式程序

如果非正式程序不成功，或者指控較為嚴重，則可能需要採取正式程序。在開展正式調查之前，通常會透過初步問詢來確認是否需要正式程序。

正式程序包括向您的僱主提交一份書面投訴。作為正式調查的一部分，執行調查的訴怨專員應記錄您報告的情況，並保存一份調查過程中搜集的資訊。

作為正式程序的一部分，訴怨專員可能建議有調解的面對面談話，以尋找所有當事人都能接受的解決方案。

應由與特定情形無牽連的專員來執行調查，並且您應獲知結果。

安全與健康代表及委員會

如果您的工作場所設有安全與健康代表，他們能夠協助您透過投訴程序處理工作場所中的欺侮行為。

選舉產生的安全與健康代表的職能包括就安全與健康事宜聯絡就業者，以及向僱主報告就業者可能接觸的危害或潛在危害。如設有安全與健康委員會，安全與健康代表可將有關事宜呈報該委員會。但是，安全與健康代表沒有義務解決欺侮問題或執行調解。

同安全與健康代表和委員會的協商應成為有關程序的一個環節，旨在制定欺侮防範及響應策略，以及持續監控和評審這些策略的有效性。

最終結果

假如雇主判定有關工作場所欺侮行為的投訴是合理的，則可能採取紀律處罰，通常會依據工作場所的政策及相關法規。雇主亦需對工作場所做出改變，以確保任何違反職業安全與健康法規的現象得到糾正，並且欺侮不再繼續。這些改變可能包括勸告被指欺侮他人者，使他們加強意識及採取行動改正其行為。

進一步行動

假若您不滿意針對您的投訴所採取的行動，您應諮詢工作場所的聯絡專員或訴怨專員，或聯絡您的工會，以獲取更多建議。

1984 年《職業安全與健康法》（*Occupational Safety and Health Act*）規定雇主調查員工向其報告的事宜，確定將要採取的行動（若有），並向報告事件的員工通知將要採取的行動。

該項法律同時要求雇主依據工作場所的相關程序，嘗試與安全與健康代表、安全與健康委員會或就業者解決安全與健康問題。如果這些程序未果，該項法律規定了解決問題的步驟。

通常情況下，只有當欺侮仍然發生，而受侵犯者已嘗試所有途徑（比如向雇主報告危害並儘量解決問題）來制止欺侮之後，WorkSafe 才會開展調查。

審查人員負責調查及確定是否所有各方均已履行了該項法律規定的義務。審查人員不負責介入所指欺侮行為的具體細節，或在受侵犯者和被控欺侮者之間調解。

依據 WorkSafe 的執法政策，調查可能形成審查人員的口頭建議，以及/或者簽發改善或禁止通知。

其它法律

處理工作中的欺侮行為可能涉及 1984 年《職業安全與健康法》以外的其它法律。可能有必要尋求建議，來確定適當的行動方案。

身體和性侵犯屬刑事案件，應報告給警方。

假如欺侮涉及性或種族侵犯或歧視，就業者可依據 1984 年《平等機會法》（*Equal Opportunity Act*）提出主張。

如果員工認為自己因對欺侮提出投訴而被解職，或者因欺侮造成的效果而被迫辭職，該員工可能有權依據 1979 年《勞資關係法》（*Industrial Relations Act*）提出主張。

1994 年《公共部門管理法》（*The Public Sector Management Act*）管轄公共部門員工的行為，並且欺侮可能違反《西澳大利亞州公共部門道德規範》（*Western Australian Public Sector Code of Ethics*）。

附錄 - 其它資訊來源

1. 職業安全與健康法律法規

印刷版可從州法律出版社（State Law Publisher）購買，地址：10 William Street, Perth。

電子版可從以下網站獲得 www.slp.wa.gov.au

2. 職業安全與健康委員會出版物

《工作中的暴力、侵犯及欺侮行為：防範與管理實務守則》（*Violence, Aggression and Bullying at work: a Code of Practice for Prevention and Management*）

本手冊可從 WorkSafe 購買，地址：Westcentre, 1260 Hay Street, West Perth 電話：（08）9327 8777，或從 WorkSafe 網站下載 www.worksafe.wa.gov.au。WorkSafe 資料室也存有本手冊。

3. WorkSafe 資訊公告及出版物

可從 WorkSafe 網站下載 www.worksafe.wa.gov.au。

4. 獲取更多資訊的聯絡方式

消費者與就業保護部（Department of Consumer and Employment Protection）

消費者保護處

能源安全處

勞資關係處

資源安全處

工作安全處

電話：08 9282 0777

傳真：08 9282 0850

網站：www.docep.wa.gov.au

電郵：online@docep.wa.gov.au

平等機會委員會（Equal Opportunity Commission）

電話：一般查詢（08）9216 3900

電傳打字機（TTY）：（08）9216 3936

免費電話：1800 198 149

傳真：（08）9216 3960

網站：www.eoc.wa.gov.au

電郵：eoc@eoc.wa.gov.au

警察總局（Police Headquarters）

電話：131 444

網站：www.police.wa.gov.au

多元文化利益辦公室（Office of Multicultural Interests）

電話：（08）9222 8800

傳真：（08）9222 8801

網站：www.omi.wa.gov.au
電郵：harmony@dpc.wa.gov.au

西澳工商會 (Chamber of Commerce and Industry of Western Australia)

電話：(08) 9365 7415
傳真：(08) 9365 7550

網站：www.cciwa.com
電郵：osh@cciwa.com

西澳工會 (UnionsWA)

電話：(08) 9328 7877
傳真：(08) 9328 8132

網站：www.tlcwa.org.au
電郵：unionswa@tlcwa.org.au



WESTCENTRE 1260 Hay Street West Perth
PO Box 294 West Perth 6872
電話：(08) 9327 8777 傳真：(08) 9321 8973

2006年3月

綜合全面的工作安全與健康資訊就在
www.docep.wa.gov.au