

符合職業安全 不法之侵害對策方案說明



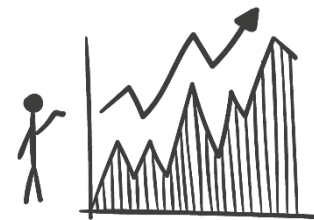
預防性職安措施

企業保職安、員工保平安

課程主講人：賀德崇

解決方案可協助企業

照顧關懷員工
協助法規檢查



Performance
Doing Well



勞檢平台



職安平台

選才
平台



育才
平台



用才
平台



留才
平台

維護勞工
休假權益

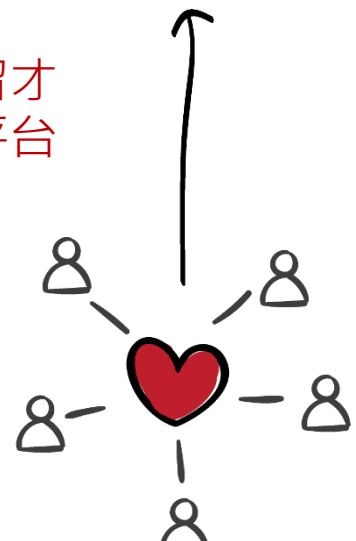
維護勞工
身心安全

選合適的人才
在職位上更稱職

一例
一休

不法
侵害

選用
育留

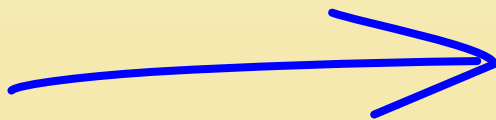


CSR
Doing Good

確保僱主保障
員工工作權益

職位適性安排
預防關懷措施

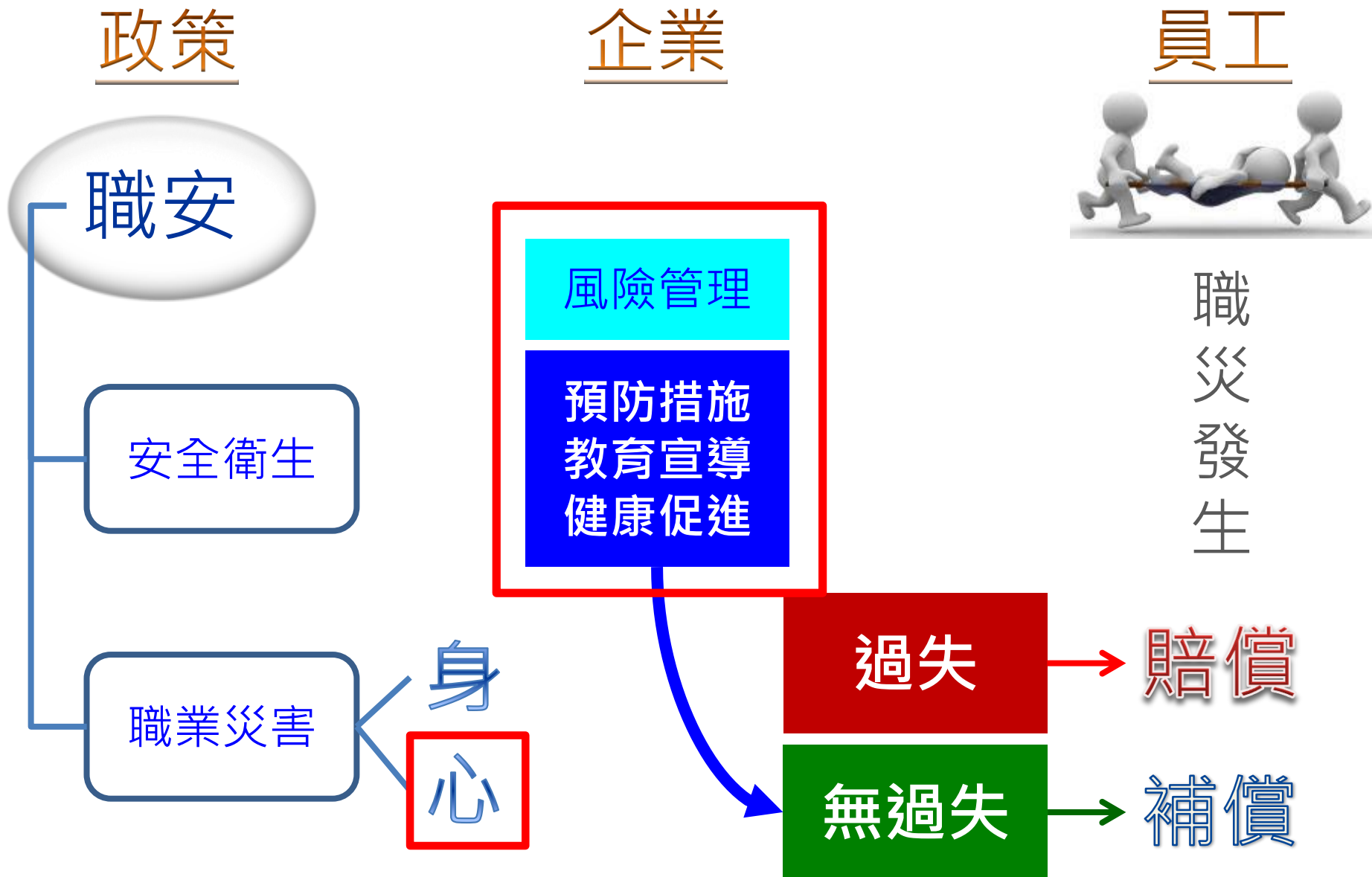
自主培訓、翻轉學習
營造工作情境、關懷員工與家庭



快速了解職安法 對企業的影響

政策趨勢，順勢而為

「職安衛法」對企業的影響示意圖



快速瞭解「職業安全衛生法」

- 立法院102年6月18日三讀通過勞工安全衛生法修正案，更名為「職業安全衛生法」，適用範圍從指定行業擴大到所有行業。
- 一體適用於各業的所有工作者，保障場域擴及至勞工執行職務之所有「勞動場所」。
- 健全職業病預防體系，防止勞工過勞、執行勤務遭受不法侵害(職場暴力)及肌肉骨骼相關疾病之危害，強化勞工生理及心理健康之保護。
- 事業單位勞工人數在五十人以上者，應僱用或特約醫護人員，辦理健康管理、職業病預防及健康促進等勞工健康保護事項。(第22條)
- 經過專業鑑定，勞工罹患精神疾病與工作有相當因果關係，即可視為職業病。

「職安衛法」對身心健康的要求

- **第六條第二項**規定，雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：
 - 一、重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。
 - 二、輪班、夜間工作、長時間工作等**異常工作負荷**促發疾病之預防。
 - 三、執行職務因他人行為遭受**身體或精神**不法侵害之預防。
 - 四、避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。

「職安衛法」對身心健康的規範

- 職安法第六條第二項規定雇主有責任對員工的身心健康與職業病預防妥為規劃及採取必要之安全衛生措施，因此制訂預防指引。
- 目前特別要求 **100 人以上企業**應依勞工執行職務之風險特性參照此指引，訂定執行職務遭受不法侵害預防計畫，並據以執行。
- 雇主應授權指定專責部門，如職業安全衛生管理、風險管理或人資部門統籌規劃職場不法侵害預防計畫事宜，並指派一名高階主管負責督導管理，及推動組織內全體同仁之參與。
- 職業安全衛生法施行細則第十一條規定，職安法所定預防職場不法侵害應妥為規劃之內容，包含危害辨識及評估、作業場所之配置、工作適性安排、行為規範之建構、危害預防及溝通技巧之訓練、事件之處理程式、成效評估及改善，與其他有關安全衛生事項。

常見員工面對外部暴力類型～肢體

《職業安全衛生法》常見四種不法侵害類型

1. 肢體暴力 - 如：毆打、抓傷、拉扯、拳打、腳踢等。

【案例】業務人員和客戶針對房屋買賣交易需求意見不同，遭到對方拉扯。

小彬擔任房仲業務工作，近來因與客戶疑似因房屋買賣交易需求意見不同而與客戶發生爭執，但各說各話，客戶因不滿小彬的處理方式，在過程中產生拉扯，導致小彬手臂幾處瘀傷，但礙於擔心媒體報導的渲染，影響品牌形象，小彬只好息事寧人。



常見員工面對外部暴力類型～言語

《職業安全衛生法》常見四種不法侵害類型

2. 言語暴力 - 如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵、嘲諷等。

【案例】業務人員無法滿足客戶提出的無理要求，遭到對方咆哮。

詩琪擔任房仲業務人員，去年起有位公司的“特殊客戶”經常提出一些無理的要求，當詩琪無法達成客戶的需求時，該客戶便大聲咆哮...。近三個月的值班日子，詩琪害怕接到這名特殊客戶的來電，因此造成她上班時常出現心悸、胸悶、頭暈...等身體不適的症狀；詩琪因強烈的不安，進而影響睡眠情況，每天起床一想到還要跟這位客戶“正面交鋒”，就不想出門上班。



常見員工面對外部暴力類型～心理

《職業安全衛生法》常見四種不法侵害類型

3.心理暴力-如：排擠、恐嚇、干擾、歧視、孤立、不當工作要求等。

【案例】轉換新部門卻遭到同事孤立。

秀華剛轉換新部門，對工作業務尚不熟悉，因個人工作進度延遲，而影響彩平的下班時間，秀華個性耿直不擅長言詞，雖心理覺得抱歉，但未將歉意說出口。後來逐漸發現同事的疏離，才間接得知彩平私下告訴同事們秀華難相處，工作漫不經心，拖延進度。秀華因剛到新部門，擔心日後工作不愉快，只能忍受，對此感到委屈，不知所措。



常見員工面對外部暴力類型～性騷擾

《職業安全衛生法》常見四種不法侵害類型

4. 性騷擾 - 如：不當的性暗示與行為等。

【案例】面對部門主管性騷擾，敢怒不敢言。

部門主管智鈞知道部屬宇晴跟男友分手後，開始頻頻向宇晴示好，經常把她叫到辦公室內噓寒問暖，一開始宇晴只覺得主管特別照顧她。後來因為工作的需要，智鈞便帶著宇晴一起出差，有次喝了酒後跟宇晴聊天，告訴宇晴自己有多仰慕她，如果她願意跟他在一起，一定保證她在工作上大有發展。

經過這次的「酒後吐真言」，智鈞不時當著宇晴的面讚美她的好身材，甚至有意無意的肢體觸碰。宇晴擔心工作不保，不敢直接反映這樣的騷擾事件，只能盡量避開有主管的場合。



防止執行勤務遭受不法之侵害

組織內部常見之不法侵害包含：

- (1) 暴行、傷害之肢體攻擊（肢體攻擊）；
- (2) 脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵（精神攻擊）；
- (3) 隔離、排斥、忽視（斷絕人際關係）；
- (4) 強求執行業務上明顯不必要或不可能之工作，妨礙工作（要求過高）
- (5) 欠缺業務上合理性，命令其執行與能力、經驗不符的低階工作，或不給工作（要求過低）；
- (6) 過度介入私人事宜（個人侵害）。

造成勞工精神或身體之傷害

員工管理常見問題的類型

管理員工上所遇到的困擾：

- 需不斷的提醒、溝通，但仍屢犯錯誤

管理員工上所遇到的困擾：

- 表現的無人可管；不積極配合主管指示

管理員工上所遇到的困擾：

- 充滿負向能量，喜歡與他人計較，受害者心態？

管理員工上所遇到的困擾：

- 工作效率低，想解除別人對他的期望

管理員工上所遇到的困擾：

- 態度傲慢，喜歡挑戰公權力



現在要
怎麼「管」？

在職安法下，組織管理必須要面對的議題

主管常見管理問題

- 需不斷的提醒、溝通，但仍屢犯錯誤
- 表現的無人可管；不積極配合主管指示
- 充滿負向能量，喜歡與他人計較，受害者心態？
- 工作效率低，想解除別人對他的期望
- 態度傲慢，喜歡挑戰公權力



員工常見不法侵害類型

外部暴力

客戶
廠商

肢體
言語
心理
性騷擾

內部組織

主管
同事

肢體攻擊、暴力
精神攻擊、心理暴力
斷絕人際關係
工作要求過高或要求過低
個人侵害、騷擾

SI 職業安全方案協助企業2大主軸

利用平台做自主運行

有效與科學化的組織運作

建立企業專屬職安健康關懷平台



讓資源統一、重用、傳承、累積、方便取用

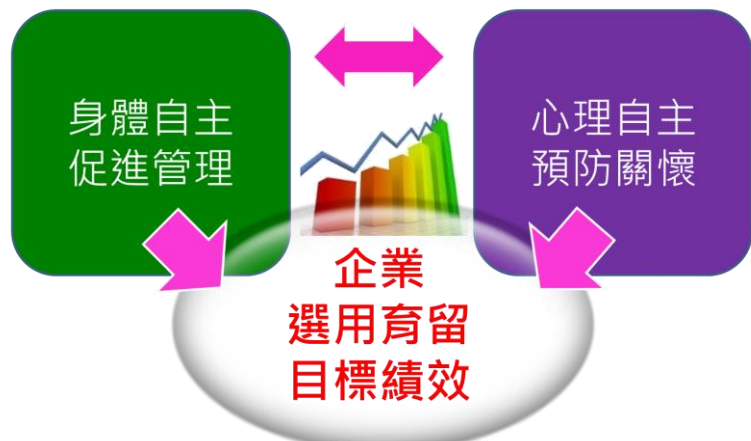
辨識、評估

對策、措施

預防、練習

執行、改善

職安與企業日常運作息息相關



知己知彼

職安管理
關鍵要點

預防式的
職業安全措施

工作適性 | 安全對策

配合參與

有效管理

主動關懷

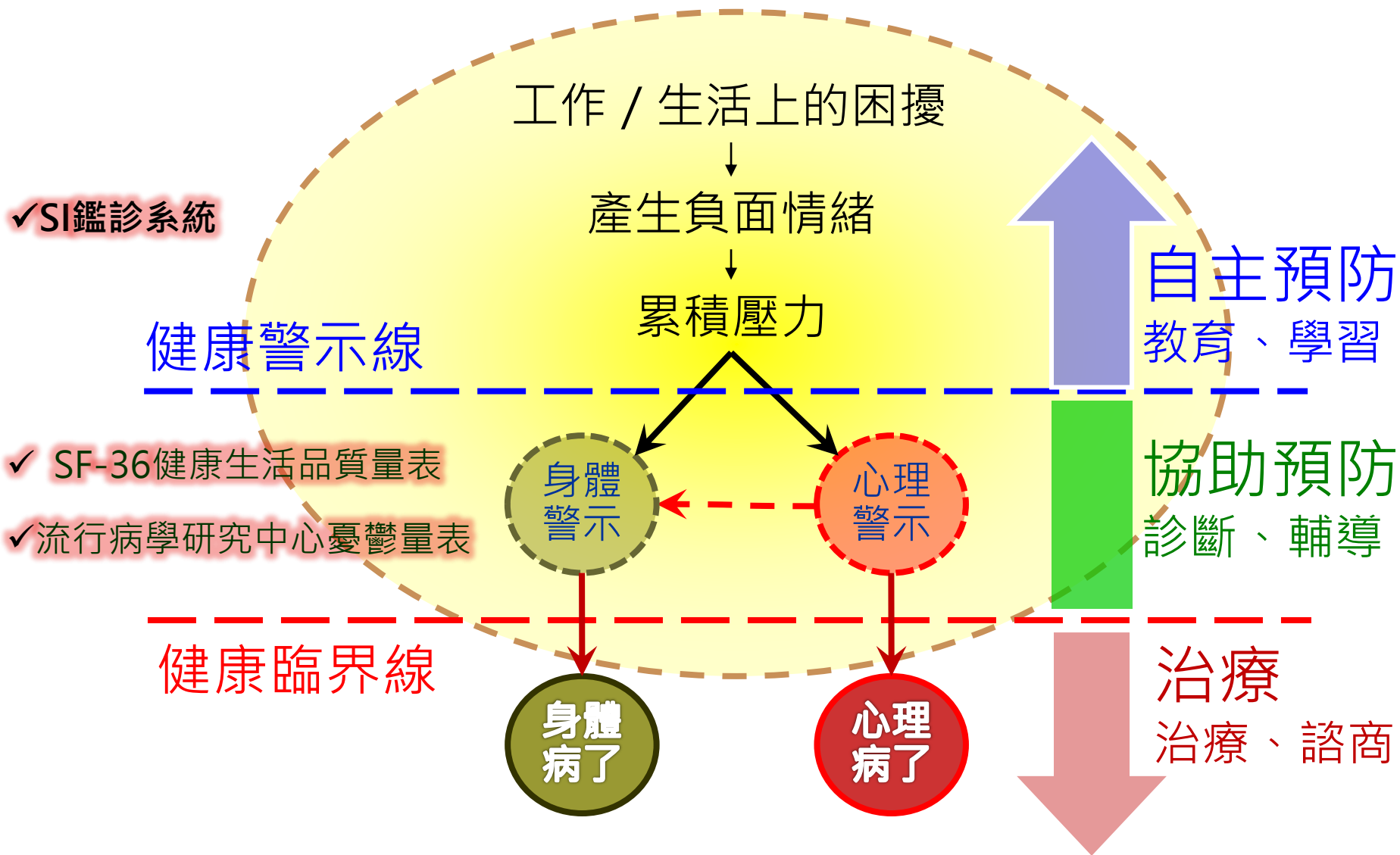
周全考量



**利用平台做自主運行
符合政策，降低風險**

**建立預防對策要點
降低企業營運的賠償風險**

心理「預防勝於治療」的健康管理概念



「職安衛法」身心健康的預防指引

| 指引名稱 | 人因性危害預防計畫 | 異常工作負荷促發疾病預防指引 | 執行職務遭受不法侵害預防計畫 |
|--------|--|--|--|
| 指引主要內容 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析作業流程、內容及動作 2. 確認人因性危害因子 3. 評估、選定改善方法及執行 4. 執行成效之評估及改善 5. 其他有關安全衛生事項 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 高風險群之辨識及評估 2. 醫師面談及健康指導 3. 工作時間調整或縮短及工作內容更換之措施 4. 健康檢查 5. 管理及促進 6. 成效評估並改善及其他有關安全衛生事項等 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識及評估危害 2. 適當配置作業場所 3. 依工作適性適當調整人力 4. 建構行為規範 5. 辦理危害預防及溝通技巧訓練 6. 建立事件處理程序 7. 執行成效之評估及改善 |

因應政策的作業要點

企業作業對策

依據指引要求擬定對策步驟與方針

辨識、 評估

符合指引之問卷
→客觀辨識風險
性格傾向評量
→適性安排、組織管理
投射式評量測驗
→情境感受、心裡預防措施參考

對策、 措施

建立各項對策措施
→作業疾病之預防
→異常工作負荷之預防
→不法侵害之預防
→其他為保護勞工身心健康之事項
建立制度、流程
→問題發生的作業流程、專責組織、處理單位

預防、 訓練

依據評估展開預防
→身體健康預防
→心理健康預防
→組織盤點、管理
→與選用育留結合
日常教育、演練
→自主學習、培訓
→實操演練、操作
→測驗、實戰模擬
建立教育訓練系統
→自主、重用
→建立流程說明
→累積自有知識

執行、 改善

依據制度展開執行
→日常的預防措施
→落實教育訓練
→抽查、演練
執行成果與記錄
→勞資會議紀錄
→預防執行成果
→處理狀況紀錄
→檢討改善措施
改善制度缺失、調整不合適流程
→持續追求最佳、最合時宜的措施
→不斷增進對員工身心健康關懷項目

建立企業專屬職安健康關懷平台

職安健康關懷平台

職業安全●友善職場



[首頁](#) [公佈欄](#) [勞動與職安資訊](#) [職安推廣](#) [職安會議與成果](#) [職安資源](#) [線上教室](#) [人資園地](#) [輔導與諮詢](#)

自主學習●員工協助●全面預防

每一個人可能都會受到個人、生活或者是和工作相關的議題，而影響我們的快樂情緒與工作表現。公司重視每一位同仁，因此利用雲端科技的便利與可普及性，透過平台架構與機制，以自學與教育引導方式，協助員工解決影響工作表現之個人工作及生活上困擾的議題.....

自 注 目 @ 正 口 齒

讓資源統一、重用、傳承、累積、方便取用

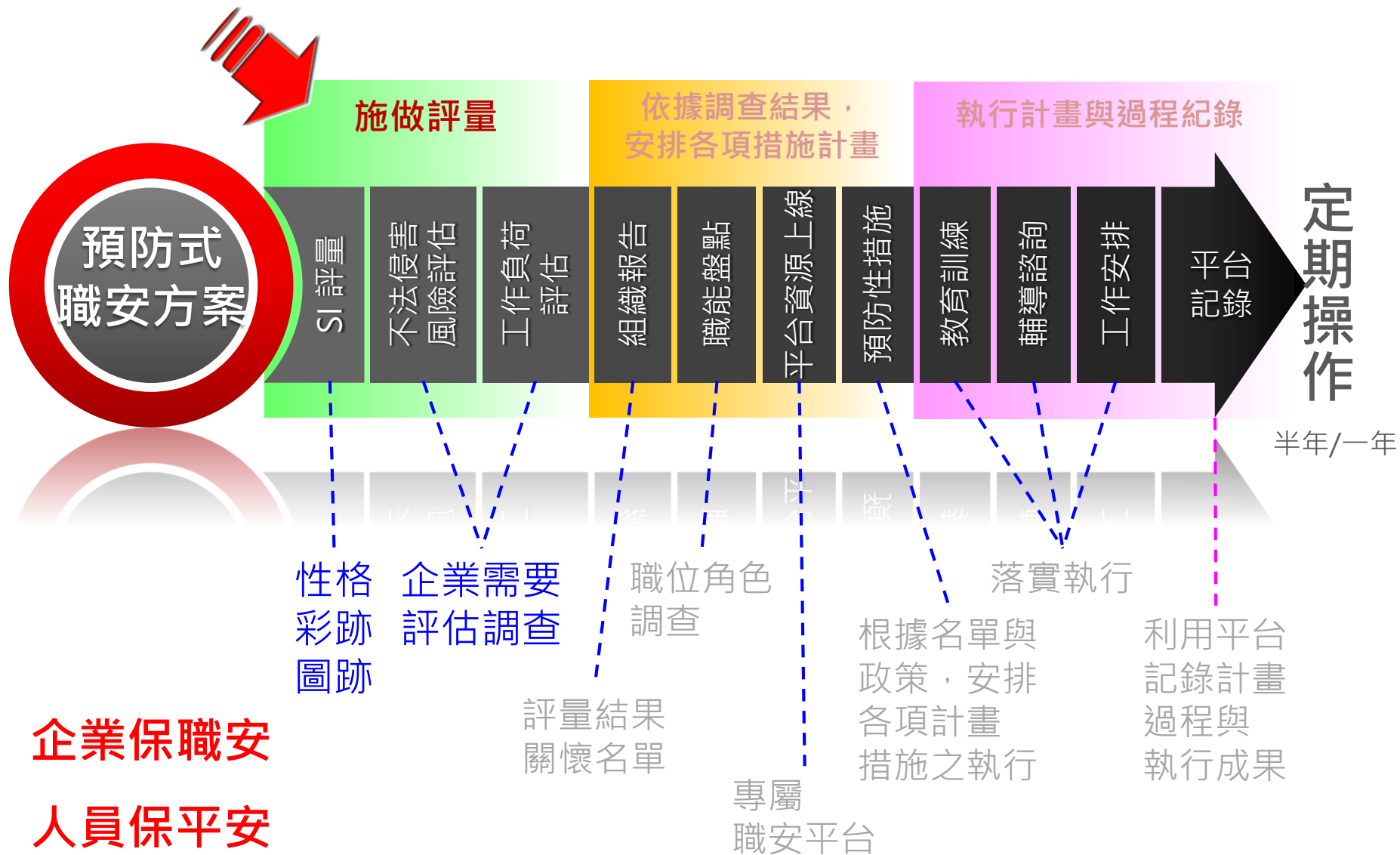
SI 職安方案可協助企業
把現行作業運作的更好.....

職安作業要點：

辨識、評估高風險或危害項目

針對高風險與危害開展預防措施、對策

預防式職安方案執行步驟建議



職場不法侵害與工作負荷指引線上問卷

職安專用評量

商品編號:151200083

商品類別:A022

開設日期:2015/12/10

指引要求企業調查 (SI 職安評量)

→即時做、馬上看

→系統統計、文件結果分析

職安專用評量

| 評量名稱 | 評量說明 | 適合對象 | 施作 (題目數) | 看報告 |
|----------------------|--|------|----------|--------------------|
| 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估調查 | 職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估調查 | 成人 | 開始 (25) | 尚未施作 |
| 工作過負荷評估 | 工作過負荷評估 | 成人 | 開始 (30) | 尚未施作 |
| 圖跡(成人) | 投射測驗，選圖案，偵測潛意識中之認知與感受紀錄。 | 成人 | - | 2012/7/25 15:20 |
| 彩跡(成人) | 投射測驗，選顏色，偵測潛意識中個案對周遭各種情境的動態適應度與解決問題的基本準備度。 | 成人 | - | 2012/7/25 15:16 |
| 性格傾向 | 瞭解個性模式，採直覺式的問卷設計，作為衡量工作、學習及人際互動之指標。 | 成人 | 開始 (100) | 尚未施作 |

SI評量報告類型（企業）



職場不法侵害之危害辨識及風險評估調查問卷

潛在外部不法侵害之危害辨識與風險評估

1. 是否有組織外之人員(承包商、客戶、服務對象或親友等)因其行為無法預知，可能成為該區工作者之不法侵害來源？

是 否 (填否者請跳達第2題)

| 潛在不法侵害風險類型 (多選) | 此議題可能性(發生機率) (單選) | 此議題嚴重性(傷害程度) (請先依據傷害程度選擇可能的類型) (單選) |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 肢體 <input type="checkbox"/> 語言 <input type="checkbox"/> 心理 <input type="checkbox"/> 性騷擾 | <input type="radio"/> 極不可能發生 <input type="radio"/> 不太可能發生 <input type="radio"/> 可能發生 | <p>輕度</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> 表皮受傷、輕微割傷、瘀傷。<input type="radio"/> 不適和刺激，如頭痛等暫時性的病痛。<input type="radio"/> 言語上騷擾，造成心理短暫不舒服。 <p>中度</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> 割傷、燙傷、腦震盪、嚴重扭傷、輕微骨折。<input type="radio"/> 造成上肢異常及輕度永久性失能。<input type="radio"/> 遭受言語或肢體騷擾，造成心理極度不舒服。 <p>嚴重</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> 截肢、嚴重骨折、中毒、多重及致命傷害。<input type="radio"/> 其它嚴重縮短生命及急性致命傷害。<input type="radio"/> 遭受言語或肢體騷擾，可能造成精神相關疾病。 |



職場不法侵害之危害辨識及風險評估結果

| 潛在風險 | 風險警示 | 潛在不法侵害 風險類型(T) | 可能性(P) (發生機率) | 嚴重性(R) (傷害程度) | 風險等級(S) (高/中/低) | | | | |
|---|--------------------------------|---|---|--|---|----|----|----|----|
| | | | | | S | R1 | R2 | R3 | |
| 1. 是否有組織外之人員 (承包商、客戶、服務 對象或親友等)因其行 為無法預知，可能成為 該區工作者之不法侵 害來源？ | 是：190 人(95%) 否：10 人(5%) | T1→0 人→(0%) T2→150 人(75%) T3→60 人→(30%) T4→4 人→(2%) | P1→178 人(89%) P2→20 人→(10%) P3→2 人→(1%) | R1→178 人→(89%) R2→20 人→(10%) R3→2 人→(1%) | S1(低)97.01% S2(中)2.78% S3(高)0.21% | S | R1 | R2 | R3 |
| | 現有控制措施 (工程控制/管理控制/ 個人防護) | <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; display: inline-block;"> 措施、對策 </div> | | | | | | | |
| | 應增加或修正相 關措施 | | | | | | | | |
| <其他題目> | 是：- 人(-%) 否：- 人(-%) | T1→人→(-%) T2→人→(-%) T3→人→(-%) | P1→人→(-%) P2→人→(-%) P3→人→(-%) | R1→人→(-%) R2→人→(-%) R3→人→(-%) | S1(低)--% S2(中)--% S3(高)--% | S | R1 | R2 | R3 |
| | 現有控制措施 (工程控制/管理控制/ 個人防護) | <div style="border: 2px solid red; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ● 可依部門別/單位別進行組織分析報告，藉以瞭解各組織潛在暴力風險落點。 ● 透過雲端與科技調查，快速協助承辦單位瞭解調查結果，方便後續計畫安排。 </div> | | | | | | | |
| | 應增加或修正相 關措施 | | | | | | | | |

工作過負荷評估問卷

五、工作相關因素

1. 工作時數：
平均每天幾小時？
平均每週幾小時？
平均每月加班幾小時？
2. 工作班別
 白天班
 夜班
 輪班，輪班方式：
3. 工作環境(可複選)
 無
 噪音，多少分貝？
 異常溫度
 高溫約幾度？
 低溫約幾度？
 通風不良
 人因工程設計不良(如：座椅、震動、搬運等)
4. 日常伴隨緊張之工作負荷(可複選)
 無
 經常負責會威脅自己或他人生命、財產的危險性工作
 有迴避危險責任的工作
 關乎人命或可能左右他人一生重大判決的工作
 處理高危險物質的工作
 可能造成社會龐大損失責任的工作

SI 評量 → 工作適性的安排、管理組織的依據

性格傾向

低敏感 ← 感性取向 → 高敏感

| 實感型(S) | | 直覺型(N) | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------|
| 理智型(T) | 情感型(F) | | 理智型(T) | |
| 快速進展型 ESTJ | 速戰速決型 ESFJ | 積極行動型 ENFJ | 積極敏銳型 ENTJ | ② 獨立型 ⊖ |
| 率直情感型 ESTP | 開朗活潑型 ESFP | 謹慎小心型 ENFP | 外向敏感型 ENTP | ③ ④ ① 依賴型 ⊕ |
| 穩重執著型 ISTP | 沉著冷靜型 ISFP | 深思熟慮型 INFP | 細膩敏銳型 INTP | 外向型(⊕) |
| 內向固執型 ISTJ | 內向謹慎型 ISFJ | 溫和小心型 INFJ | 敏銳執著型 INTJ | 內向型(⊖) |

外向 ↑ 適應性取向 ↓ 內向



彩跡(情境互動)

〔測知潛意識中人生劇本之各種優缺點記錄及傾向〕

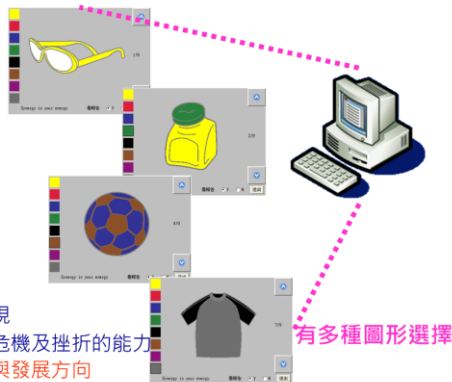
彩跡潛意識的表現

適應情境傾向

- * 個性中之情緒盲點
- * 情境中受挫之情緒表現
- * 負面情緒感受之程度
- * 個性模式與生涯方向
- * 有形無形之防禦程度
- * 人際關係

- * 基本學習能力表現
- * 處理內心不安、危機及挫折的能力
- * 工作基本準備度與發展方向

解決問題傾向



圖跡(心理基本需求)

〔偵測潛意識中之認知與感受紀錄〕

圖跡潛意識的表現

與外在情境互動的潛在性格

- * 性格傾向、潛在欲求
- * 心理基本需求程度
- * 防禦傾向、人際互動
- * 社會情境適應度、協調度
- * 決斷力

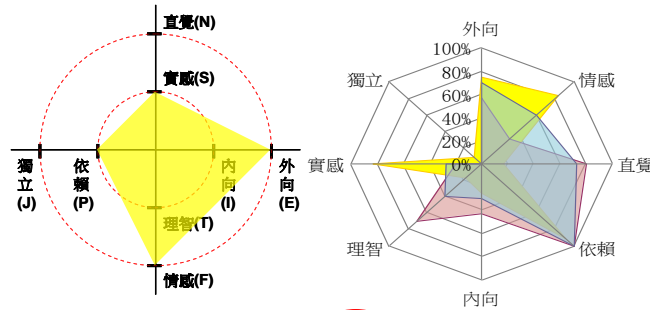


善用組織報告瞭解組織現狀

| | | |
|-----------------------|--|----------------------|
| 快速進展型 | 遠戰遠決型 | 積極行動型 |
| | 業務經理(C1) | |
| 半直情感型 | 開朗活潑型 | 謹慎小心型 |
| 廠長(B6) 執行副總(B6、A1) | 董事長(A1) 總經理(B5、B6) 財務經理(A1) 企劃副理(B5、B6) | 業務副總(B1) 採購經理(C1) |
| 穩重執著型 | 沉著冷靜型 | 深思熟慮型 |
| | 管理副協理(B1、B7) 人事副理(B5、B7) 貿易副理(B1、B4) | |

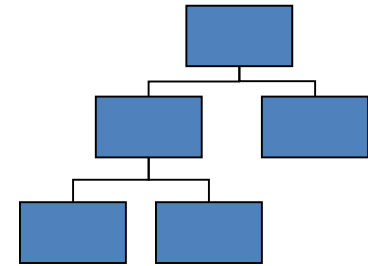
①

性格落點分析



②

個人與組織的
雷達分佈圖



③

組織盤點

組織成員特質
落點分佈
“特質分佈”

個別與群體差異
客觀分析
“組織特質”

人才盤點放對位置
“適才適所”

預防勝於治療，主動關心優於被動提醒

(彩跡)

B9.正處於難以解決的麻煩事物之中，因此身心俱疲。

說明：人員若處於這種情況，容易因缺乏安全感與自信心，而造成性格上無法冷靜理智的處理事物，甚至容易將旁人的建議變批評。
建議：協助學生找到問題的根源，將之書面化，逐一探討共研解決之道。並提醒人員適當的休閒與放鬆，將有助於身心的調適與平衡。

報告中出現**B9**特徵，表示該員目前正處於困難或麻煩的事物中，需要某些協助；主管可協助厘清原因，輔導協助。

以下26人需要主動關注：**04劉○錦 06王○琳 07聶○竹 08潘○虹 09鄧○晨 11楊○燁
12陳○佳 14肖○翔 15朱○基 17陳○康 19費○麗 21朱○琳
22柯○旭 25王○君 28李○朦 30曾○月 32解○穎 34高○霄**

(圖跡)

A1.經常為往事所困擾，心理經常有負向的感受而呈現焦慮。

說明：產生負向感受乃因學生長期處於心理基本需求無法被滿足的情況下；處於此種狀況持，對周遭的人、事、物容易出現負面的看法。
建議：先瞭解學生之內心需求，再給予相關的輔導與關懷；並支持學生，若面臨重大決定時，請多參考他人的意見，並撥出充裕的時間反復思考，以厘清事情的真相，做客觀的處理。

表中出現**A1**特徵，表示該員目前的心理狀態處於負面，對周遭人事物常會出現較負面之看法，而引發抱怨或不滿，較無法欣賞或接納他人；主管若能適時予以輔導，協助人員找到問題的根源，引導正面思考，將有助於他跳脫目前的困境，回到正常軌道。

以下10人需要主動關注：**02王○欣 03王○韜 05阮○生 11楊○燁 19費○麗 21朱○琳
28李○朦 31王○琳 36羅○康 39程○玲**

利用專屬職安平台建立雲端風險評估中心



職安專責單位



統計結果

| 姓名/職別 | 風險評估 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
|-----------|---------|------------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
| 2. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
| 3. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
| 4. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
| 5. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
| 6. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
| 7. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
| 8. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
| 9. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |
| 10. 姓名/職別 | 最高分/最低分 | 可容許分/不可容許分 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 | 滿意度/不滿意度 |



後續應用



施做指引問卷



各地員工



各地員工



SI 職安方案可協助企業
把現行作業運作的更好.....

職安作業要點：

建立對策計畫、措施方案

預防的依據、降低風險發生的有效措施

依據指引建立預防計畫準則

自行撰寫



利用SI職安
平台案例



顧問輔導



○○公司○○廠人因性危害預防計畫實施範例

1、政策
本計畫的目的在於維護本廠勞工、……等利害相關者的健康福祉，預防人因性危害及避免重複性肌肉骨骼傷病

……
，……

2、目標

3、計畫對
計畫
計畫

4、計畫實

(事業單位) 異常工作負荷促發疾病預防計畫範例

1、政策
本公司為保障所有員工在執行職務過程中，
(1)確保員工之工作時間、休息與休假狀況符合政府勞動規範，並進一步設計能符合工作者需求的工作時間與休假管理制度，
以促進

(2) 整、
(3) 規範

2、目
依據
之政策，

(事業單位) 執行職務遭受不法侵害預防計畫範例

1、政策
本公司為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，絕不容忍任何本公司之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本公司員工同仁間或顧客、客戶、照顧對象及陌生人對本公司員工有職場暴力之行為，以期建立安全、尊嚴、無歧視、互相尊重及包容、機會均等之職場文化，並確保所有員工之身心健康。

2、目標
依據職業安全衛生法令規定，推動執行職務遭受不法侵害預防計畫，依序針對危害辨識與評估、作業場所之配置、工作適性安排、行為規範之建構、危害預防及溝通技巧之訓練、事件之處理程序、成效評估及改善、其他有關安全衛生等事項，加以實施與運作，期付諸實施後，有助於保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病。

3、組織設計及職責

依據指引與計畫準則設計風險對策1

《執行職務遭受不法侵害》

潛在風險項目

風險評估調查

對策做法

8.勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作?

| 潛在風險 | 風險等級 | 潛在不法侵害 風險類別(1) | 可能性(P) (發生機率) | 嚴重性(S) (傷害程度) | 風險等級(S) (S ₁ ×P) |
|--|--------------------------------|--|--|---|--|
| 1.是否有組織之人員 (委託業、客戶、組織 對表或親友等)因某行 為無法預知，可能造成 該勞工工作受不法侵害 或騷擾? | 高 (100 A-100%) 中 (10 A-10%) | T1-A → (10%) T2-B1 A → (10%) T3-B2 A → (10%) T4-A → (10%) | P1 → (10%) P2 → (10%) P3 → (10%) P4 → (10%) | R1 → (100%) R2 → (10%) R3 → (10%) R4 → (10%) | S1 → (10%) S2 → (10%) S3 → (10%) S4 → (10%) |
| | 低 (1 A-1%) 中 (10 A-10%) | T1-A → (1%) T2-B1 A → (1%) T3-B2 A → (1%) T4-A → (1%) | P1 → (1%) P2 → (1%) P3 → (1%) P4 → (1%) | R1 → (100%) R2 → (10%) R3 → (10%) R4 → (10%) | S1 → (1%) S2 → (1%) S3 → (1%) S4 → (1%) |
| 其他類別 | | | | | |

現有控制措施
(工程控制/管理
控制/個人防護)

應增加或修正
相關措施

風險評估統計結果
(施做SI職安評量)



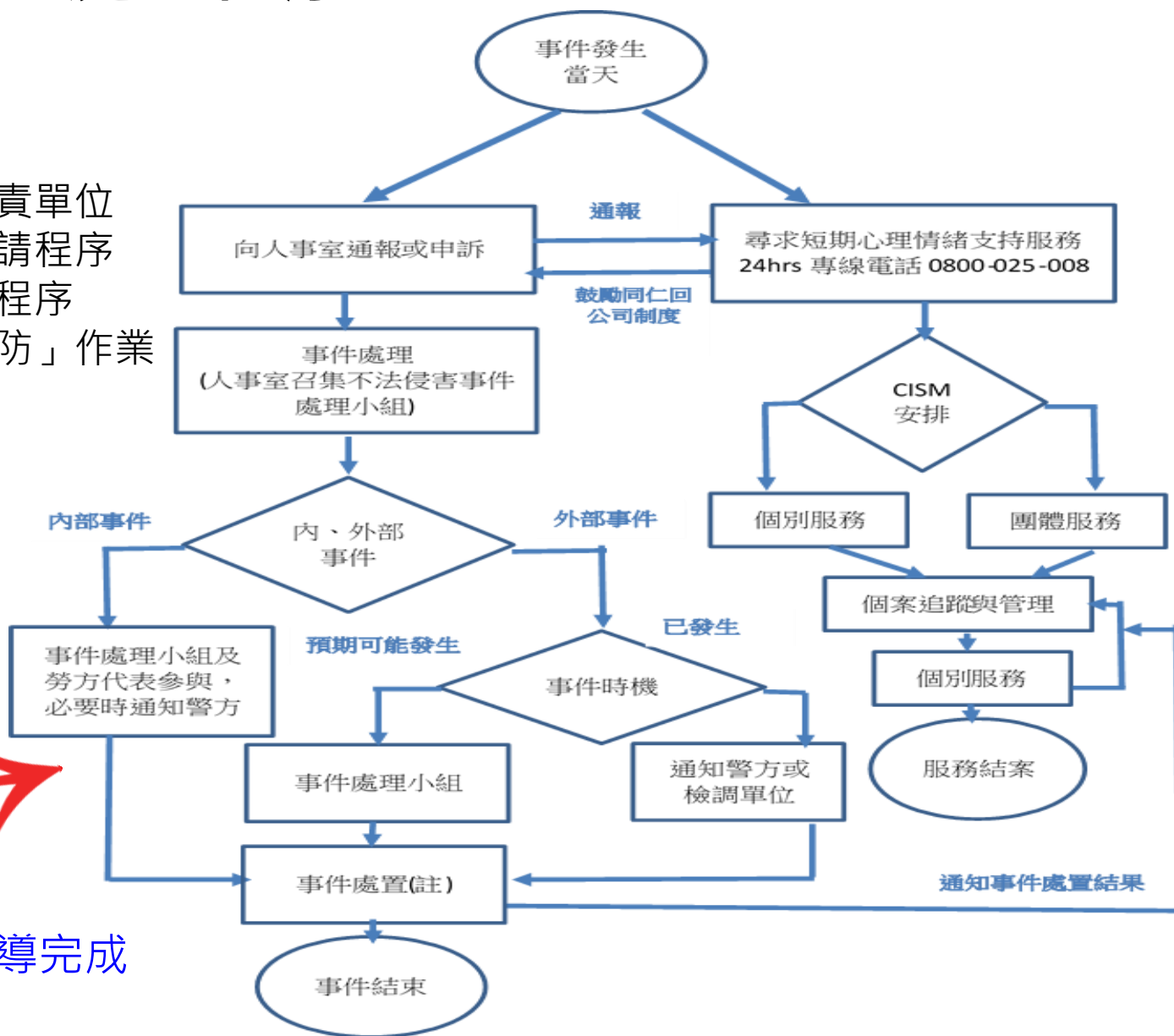
將每一條潛在風險依據
風險程度，將所擬定的
對策作法「文件化」

建立事件發生處理程序

事件發生處理程序：

1. 人員處置措施
2. 事件追蹤、評估專責單位
3. 協助員工事項與申請程序
4. 內部有關單位處理程序
5. 「檢討→改善→預防」作業

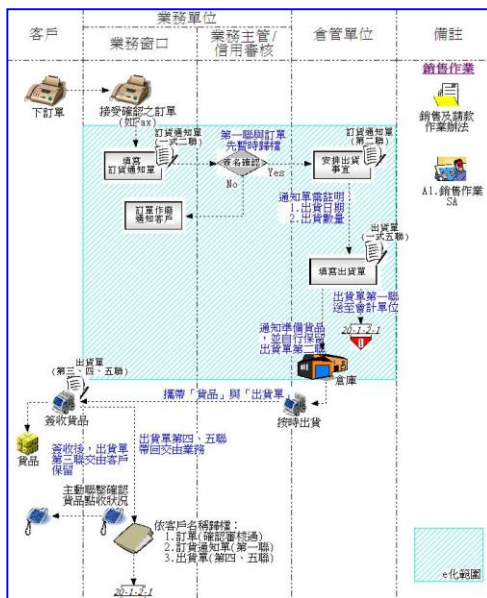
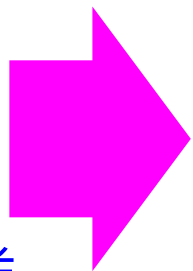
由各單位協力完成
或委由管顧公司輔導完成



依據計畫與準則，文件化「作業流程」



預防計畫作業
事件發生對策



1

依照計畫需求產生
「作業流程圖」

依照流程圖來「文件化」，
可以達到精準的作業描述

2

搭配「表單」，並根據
「作業流程圖」將每項
作業環節的運作做說明
，與注意事項的陳述



職安作業制度化與文件化

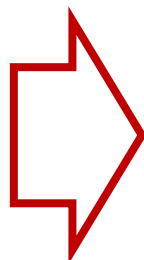
建立文件表單

政策指引

預防計畫
準則方案

風險對策
追蹤表單

作業流程圖



- 文件化
- 流程化



- 主管手冊
- 員工手冊



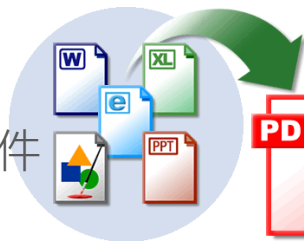
建立企業職安作業
的資料庫

善加利用「職安平台」作為資源中心



- 主管操作參考
- 員工依循標的

已完成的
表單、文件



文件轉檔
(pdf格式)

- 職安作業專屬資源中心
- 資訊統一，資源集中
- 內部傳承、人員交接
- 相關單位與後輩可從作業
流程中學習運作方式

SI 職安方案可協助企業
把現行作業運作的更好.....

職安作業要點：

**落實預防作業、持續訓練、
檢測驗收、模擬實習**

預防事件發生的最有效方法

建立有效的教育訓練體系

是否了解預防計畫
風險對策因應方式
事件發生的程序步驟

→ 訓練、學習
日常演練 → 測驗、驗收

演練模擬、檢測驗收

自主培訓

翻轉學習

可轉化為
線上課程

自主的elearning

自主的遠距教學

自主的遠距輔導

(虛) 雲端學習

(實) 現場操作學習
成果驗收證明

內部教育訓練
(elearning)

外部資源
(SI 企業大學)

“實” “虛” 整合的雲端教育訓練示意圖

虛擬的優勢 + 實體的價值 (翻轉學習)

elearning
科技的應用



遠距視訊
科技的應用

自轉

公轉



實體學習



上課 操作學習
討論 輔導
師徒制 成果驗收

即時遠距
視訊學習

互動引導
同儕學習
體驗參與
輔導/解惑



any time,
any where



雲端學習

延伸教學
適性學習

善加應用雲端網路科技，可以
隨時隨地進行現場教學、測驗
、成果驗收、輔導等作業

建立自主培訓與翻轉學習的訓練機制

可利用「育才平台」建立自主培訓的教育訓練機制



育才平台



職安平台



準則對策說明
程序流程說明

錄製課程



可以利用具有螢幕錄製軟體功能（如ZOOM）將流程圖與平台使用說明錄製成線上課程

SI 職安方案可協助企業
把現行作業運作的更好.....

職安作業要點：

執行制度流程、檢討改善 計畫方案

作業成果、過程紀錄，從經驗模式中累積
企業知識價值，並建立傳承與學習

日常：有效進行後續現有控制措施改善作業

依據各部門/單位別已建立的風險對策、措施，進行現有控制措施改善作業。



| 潛在風險 | 風險警示 | 潛在不法侵害 風險類型(T) | 可能性(P) (發生機率) | 嚴重性(R) (傷害程度) | 風險等級(S) (高/中/低) | | | | |
|---|--------------------------------|--|--|---|--|----|--------|------|-------|
| | | | | | S | R1 | R2 | R3 | |
| 1. 是否有組織外之人員 (承包商、客戶、服務 對象或親友等)因其行 為無法預知，可能成為 該區工作者之不法侵 害來源？ | 是：190人(95%) 否：10人(5%) | T1→0人→(0%) T2→150人(75%) T3→60人→(30%) T4→4人→(2%) | P1→178人(89%) P2→20人→(10%) P3→2人→(1%) | R1→178人→(89%) R2→20人→(10%) R3→2人→(1%) | S1(低)-97.01% S2(中)-2.78% S3(高)-0.21% | P1 | 79.21% | 8.9% | 0.89% |
| | 現有控制措施 (工程控制/管理控制/ 個人防護) | 評估預防措施是否足夠？ | | | | | | | |
| | 應增加或修正相 關措施 | | | | | | | | |
| <其他題目> | 是：-人(-%) 否：-人(-%) | T1→人→(-%) T2→人→(-%) T3→人→(-%) T4→人→(-%) | P1→人→(-%) P2→人→(-%) P3→人→(-%) | R1→人→(-%) R2→人→(-%) R3→人→(-%) | S2(中)-% S3(高)-% | P1 | % | % | % |
| | 現有控制措施 (工程控制/管理控制/ 個人防護) | | | | | | | | |
| | 應增加或修正相 關措施 | | | | | | | | |

日常：有效進行後續現有控制措施改善作業

依據組織分析報告，評估討論以下事項：



還有誰可能遭受不法侵害？

已建立風險對策者，是否有遺漏？

如何受害？



MEMO · BOARD

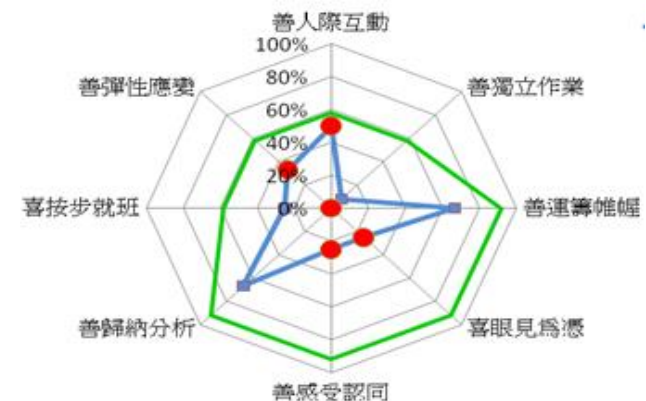
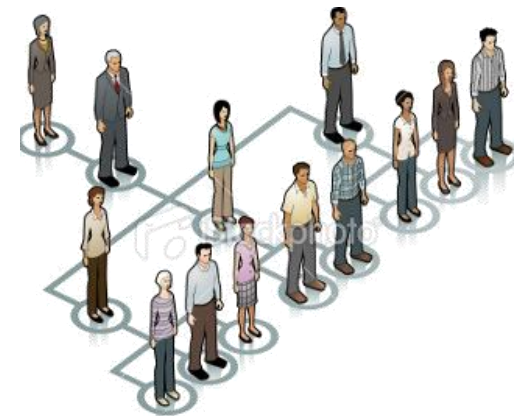
職場暴力的原因組合（思考方向）：

1. 勞工個人行為
2. 工作環境
3. 工作條件及方式
4. 顧客或客戶與勞工相處的模式
5. 監督與管理者和勞工之間的互動關係

日常：有效進行後續現有控制措施改善作業

HR部門的有效介入，從選用育留、組織管理不斷強化：
(可從教育訓練開始訓練執行)

- 執行職務遭受不法侵害之預防
- 因應職安法主管應有的管理技巧
- 員工適才適所-從管理個體開始
- 員工行為徵兆辨識及處理技巧
- 職場人際關係及溝通技巧
- 職場暴力及職場霸凌案例分析
- 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧課程
- 職場情緒管理
- 向受害者表達關心、支援與輔導方法
- 為難情境的溝通技巧
- 了解職場暴力行為相關法律知識



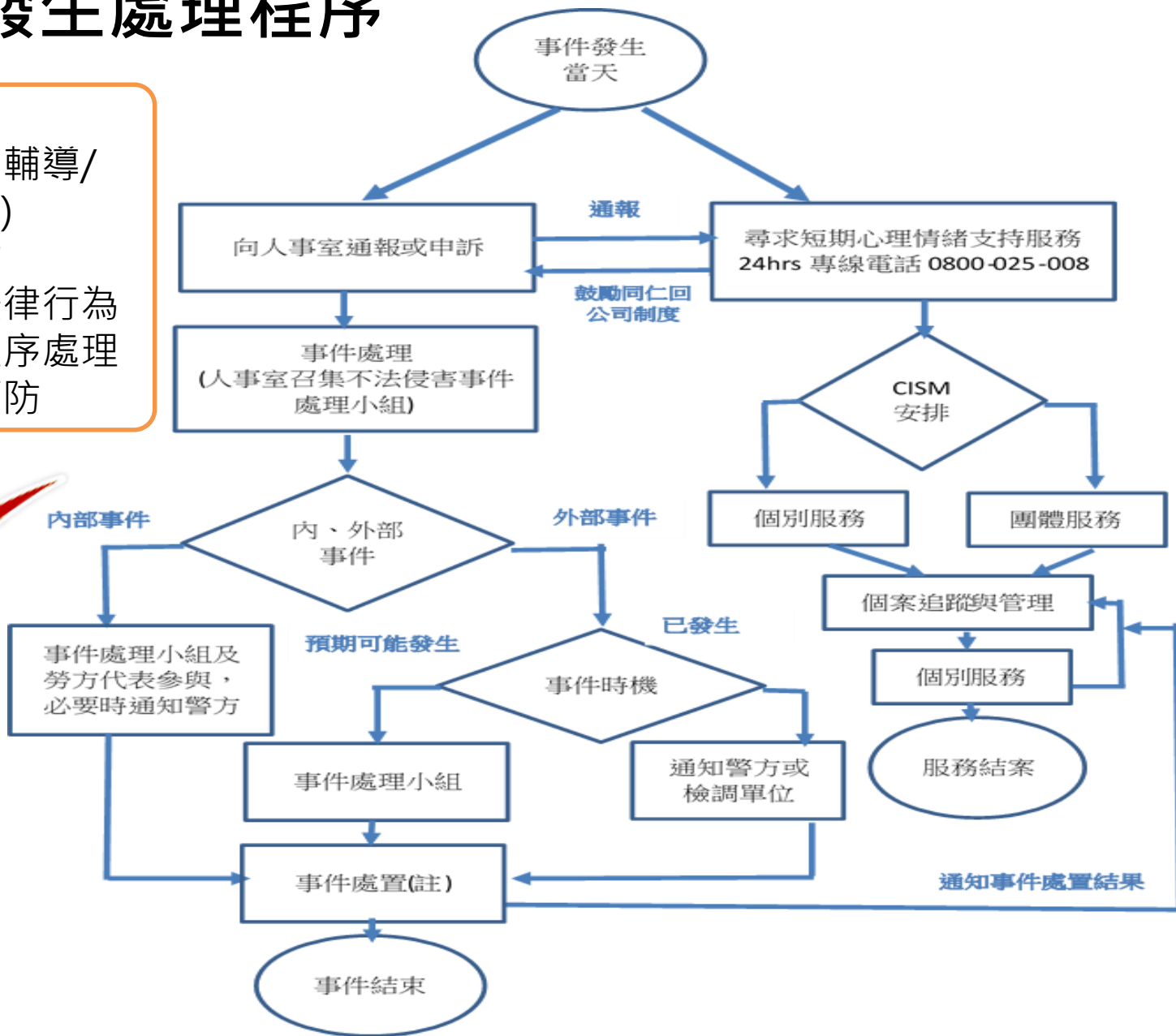
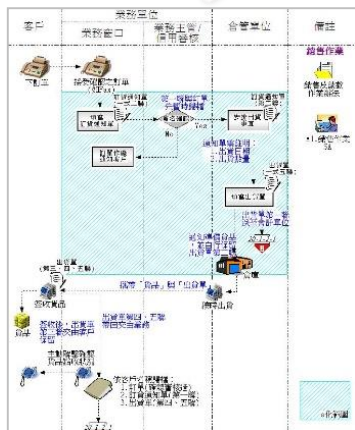
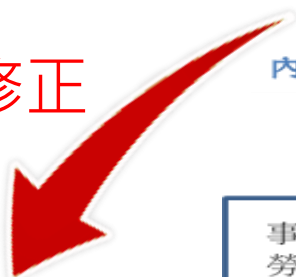
可參考「選用育留」方案

檢討事件發生處理程序

事後處置包含：

1. 人員處置對策 (輔導/ 休假/ 調整職務等)
2. 後續追蹤、評估
3. 協助員工面對法律行為
4. 內部事件懲處程序處理
5. 檢討→改善→預防

調整修正



利用專屬職安平台進行改善作業



職安專責單位

改善建議



改善作業



| 項目別 | 品名 | 單位 | 規格 | 數量 | 備註 | 檢核日期 | 檢核人員 | 檢核結果 |
|-------------|-----|------|-----|-----|------|------|------|------|
| 1. 改善措施 | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 職安工作色標改善紀錄表 | | | | | | | | |
| 改善項目 | | | 改善前 | | | 改善後 | | |
| 姓名 | 單位 | 改善日期 | 改善前 | 改善後 | 改善日期 | 改善前 | 改善後 | 改善日期 |

善加利用不同平台角色功能

職安政策與宣導平台
關懷您的心理健康·照顧您的職場安全

公司職安政策 政府資源 公司職安宣導 職安資源 輔導與諮詢

公司職安政策

這個部分是由每家公司根據企業文化與法規自行設定公司職業安全政策。

以下是一家公司的職安政策範例

1. 職安政策與宣導平台 ~
2. 制訂與公布符合法令的制度與施行措施，讓企業免於罰則的風險
- 3.
- 4.

Copyright © 2016 職安政策與宣導平台. Powered by WordPress. Theme: Spacious by ThemeGrill.

員工身心健康促進平台
推廣健康生活、健康環境及友善職場的企業健康職場

健康促進的意義 身心健康關懷方案 宣達公司照顧員工身心健康之理念 員工身心健康高風險評估系統

健康促進的意義

一、健康促進的重要性

健康促進是社區衛生或公共衛生三段五級預防模式中的第一級預防，也一直是健康照護專業人員追求的最高目標；但在過去因為社會、經濟發展，以及國民健康水準等客觀形勢，整個健康照護專業一直以急性照護為主，「健康促進」的脈絡，與於商業界的行銷廣告有關，(approach) 而疾病預防則在阻止或降低疾病或特殊健康問題對個人的健康安適造成病理性的傷害。

職安政策與宣導平台 ~ 制訂與公布符合法令的制度與施行措施，讓企業免於罰則的風險

公司線上公佈欄

回總覽 主題一 主題二 主題三 主題四



2016.02.23 最新消息

可在此向客戶及大眾發表公司的最新消息或即時訊息。編寫完成後，拉至頁面下方左側可插入「特色圖片」，並勾選「分類」

[View article...](#)



2016.02.22 最新消息

公司線上公佈欄 ~ 發佈公司最新訊息，留存紀錄便於管理追蹤

可在此向客戶及大眾發表公司的最新消息或即時訊息。編寫完成後，拉至頁面下方左側可插入「特色圖片」，並勾選「分類」

[View article...](#)



2016.02.24 最新消息

會議歷程/成果紀錄

回會議列表 會議要點 會議時間

補助紙本作業，紀錄企業每個成長的關鍵

勞資會議紀錄範例

▲ SI 平台管理室 11 九月, 2016 > A 依照時間分類 [繼續閱讀](#)

受保護的文章：2016.09.01 會議紀錄-幼兒園因應105年5天國定假日如何會議運作與成果紀錄 ~ 會議過程與成果的紀錄，是管理，更是保障

受保護的文章：2016.01.01 會議紀錄-幼兒園處理105年休息日與工作日對調事宜(tryme)

善加利用不同平台角色功能

最新職安與勞動資訊

最新訊息 勞動與職安新聞訊息 勞動與職安法規訊息 服務與公告訊息 勞動與職安管理Q&A

勞動制度變革 五法案要談

從僱員法、2016年僱員法、僱員法(2022)起點工作制度委員會的職安制度
僱員法(2022)、僱員法(2022)、僱員法(2022)、僱員法(2022)、僱員法(2022)

職安與勞動資訊 ~ 隨時更新政策資訊，維護勞資權益

教創範放倒亂 金融業84萬人加罰實額8億元

聯合學城2016/03/22 99新聞即時消息，因為經濟市場，各行各業擴大
混亂，中銀匯豐等今天提出其表現，金融業84萬人員當天比前
至少多用了7、8倍，而中央銀行也已經不承認他，僱員法(2022)
是今日國際，這是金管會的決定，所以再望有投資價值繼續，讓金管會
更明白一點。

05 九月 2016

- 勞動制度變革
- 勞動制度變革
- 勞動制度變革
- 勞動制度變革
- 勞動制度變革

勞動制度變革

勞檢作業流程圖與表單資源中心

職安作業流程圖與表單資源中心 ~ 有案例參考，自己也能把職安作業做好



職安規劃項目建議

目標管理 預防指引 生產健康 心理輔導

職安規劃項目建議 ~ 「線上顧問」資源，自己也能成為職安專家

勞資會議項目解析

互聯平台將各項資源彙整起來

職安健康關懷平台

職業安全•友善職場

搜尋



首頁 公佈欄 勞動與職安資訊 職安推廣 職安會議與成果 職安資源 線上教室 人資園地 輔導與諮詢

勞檢作業流程圖與表單資源中心



職安規劃項目建議



會議歷程/成果紀錄



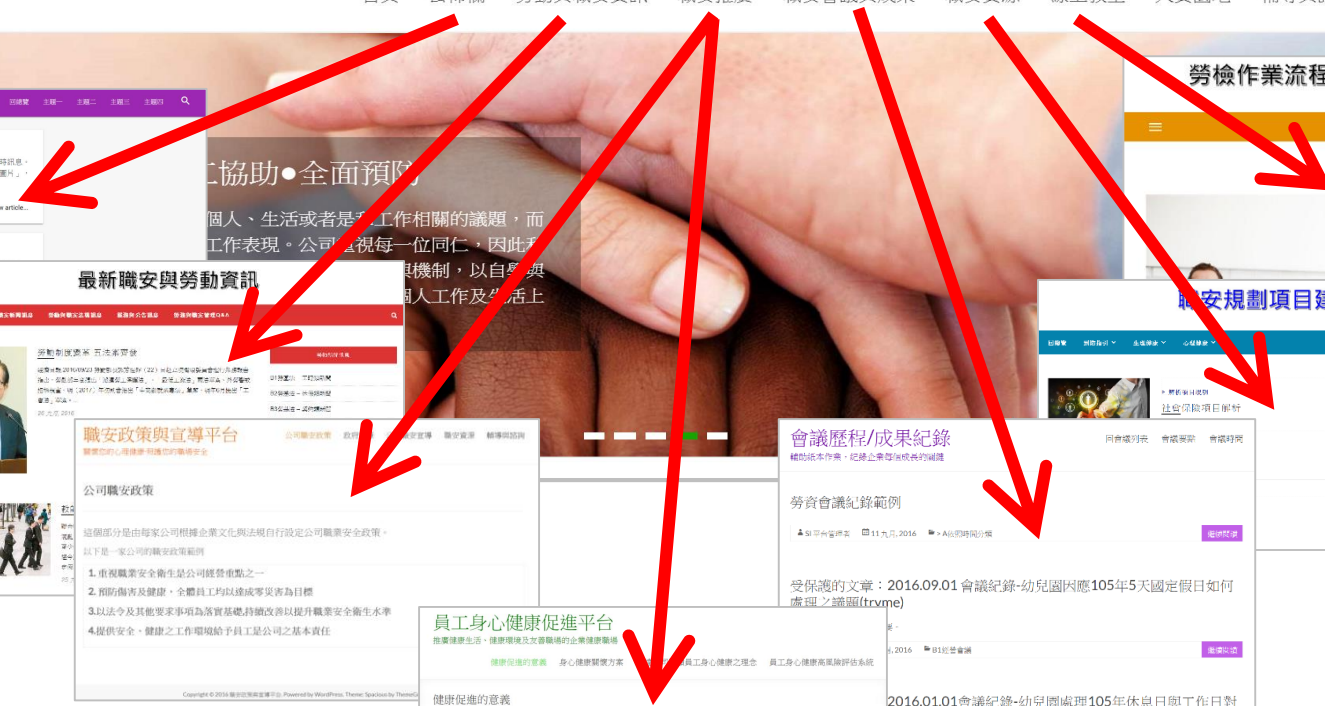
員工身心健康促進平台

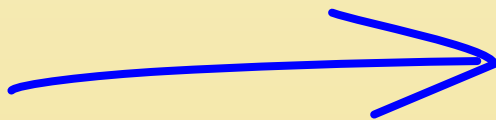


職安政策與宣導平台



最新職安與勞動資訊





有效與科學化的組織運作 建立預防對策

員工的內外部困擾
也是主管每天須面對的煩惱

針對個人預防對策措施

辨識同儕間有不當對待的行為
瞭解如何與氣憤的同事相處
面對被霸凌及騷擾的自保
學習如何與主管反應工作負荷
瞭解如何反應主管不當管理

辨識對象是否有暴力的徵兆
瞭解如何與憤怒的人員應對
處理被騷擾時的應對措施
面對侵害的情緒反應
緊急事件的處理措施



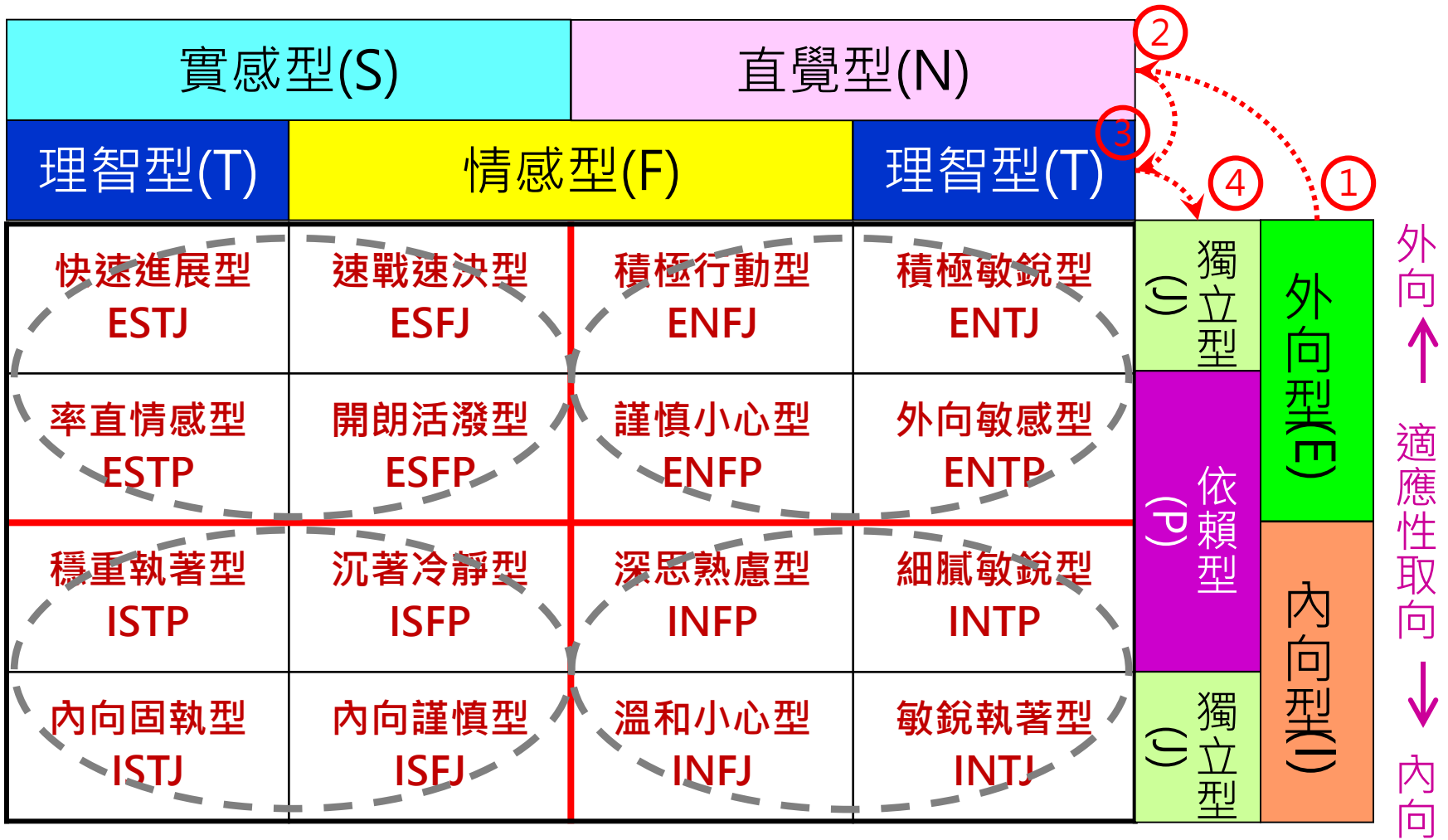
認知不同性格模式的差異
瞭解自己的溝通模式
瞭解自己壓力來源與舒壓方式
瞭解各事件處理的方式程序
訓練應有之自我防衛能力
知道可以應用的資源管道

對情境的感受反應
心理需求滿足程度
正向面對、
自我回復能力

自主學習
EQ的管理
自信的訓練
自我回復學習

知己也知彼：應用性格模式

低敏感 ← 感性取向 → 高敏感



知己也知彼 ~ 互動處事風格

低敏感 ← 感性取向 → 高敏感

| | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|------------------------------|
| 實感型(S) | | 直覺型(N) | | | |
| 理智型(T) | 情感型(F) | | 理智型(T) | | |
| 快速進展型 ESTJ | 速戰速決型 ESFJ | 積極行動型 ENFJ | 積極敏銳型 ENTJ | 獨立型 (J) | 外向型(E) 適應性取向 ↑ 內向 ↓ |
| 率直情感型 ESTP | 開朗活潑型 ESFP | 謹慎小心型 ENFP | 外向敏感型 ENTP | 依賴型 (P) | |
| 穩重執著型 ISTP | 沉著冷靜型 ISFP | 深思熟慮型 INFP | 細膩敏銳型 INTP | 獨立型 (J) | |
| 內向固執型 ISTJ | 內向謹慎型 ISFJ | 溫和小心型 INFJ | 敏銳執著型 INTJ | 獨立型 (J) | |

剛
柔
剛

「理」人技巧：不同性格的溝通模式

低敏感 ← 感性取向 → 高敏感

| | | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|--------|
| 實感型(S) | | 直覺型(N) | | | |
| 理智型(T) | 情感型(F) | | 理智型(T) | | |
| 快速進展型 ESTJ | 速戰速決型 ESFJ | 積極行動型 ENFJ | 積極敏銳型 ENTJ | 獨立型 (J) | 外向型(E) |
| 率直情感型 ESTP | 開朗活潑型 ESFP | 謹慎小心型 ENFP | 外向敏感型 ENTP | 依賴型 (P) | |
| 穩重執著型 ISTP | 沉著冷靜型 ISFP | 深思熟慮型 INFP | 細膩敏銳型 INTP | 獨立型 (J) | 內向型(I) |
| 內向固執型 ISTJ | 內向謹慎型 ISFJ | 溫和小心型 INFJ | 敏銳執著型 INTJ | | |

講重點

講好話

講詳細

講和諧

外向 ↑ 適應性取向 ↓ 內向

「理」人技巧：幫助人員做好壓力管理

外向型〔E〕

情緒念頭：當歡樂聚會結束之後，容易感到一股莫名之失落感。

壓力來源：對缺乏外在聯繫空間而產生壓力。

舒壓方式：表達交談與分享機會。

內向型〔I〕

情緒念頭：一想到要參加活動就感到緊張。

壓力來源：對缺乏適度的思考空間而產生壓力。

舒壓方式：獨處反省與自我調節之機會。

「理」人技巧：幫助人員做好衝突管理

理智型〔T〕

經常保持冷靜、客觀，不在乎
決策棘手問題

與他人意見不合，會直截了當
告訴對方

自許真理愈辯愈明，以自己的
客觀公正自豪

認為明辨是非要比是否受人歡
迎重要

不喜歡婆婆媽媽，行事堅定直接

情感型〔F〕

非常在乎別人的感受

過於滿足別人的要求

儘管知道有些人是利用你，你
還是助人為樂

做事傾向自我色彩；寧願息
事寧人，不求爭辯是非

容易出爾反爾；猶豫不決

「理」人技巧：幫助人員做好衝突管理

| 理智型 | | 情感型 | 自己 |
|-----|---|---|----|
| 理智型 | <ul style="list-style-type: none">▶ 要瞭解何時應停止分析和爭辯▶ 請記住即使在爭辯中失敗也沒什麼，生活一樣會繼續 | <ul style="list-style-type: none">▶ 記住並不是所有的批評都是衝著你個人來的▶ 堅持自己的立場並儘量保持客觀▶ 避免說太多的“對不起”；和別人爭論沒什麼大不了的 | |
| 情感型 | <ul style="list-style-type: none">▶ 瞭解你說的任何話都會被認為是針對個人的，即使可能根本不是你的意思▶ 說對不起時要明確說出來▶ 在矛盾衝突中，表現你人性化的一面 | <ul style="list-style-type: none">▶ 直接衝突敢於面對衝突而不逃避▶ 不要為了和睦而太早妥協▶ 記住衝突可以成累積經驗，從中我們可以不斷學習 | |

對方

組織報告 ~ 組織性格落點分析

| 快速進展型 | 速戰速決型 | 積極行動型 | 積極敏感型 |
|---|--|---|-------|
| | | | |
| 率直情感型 | 開朗活潑型 | 謹慎小心型 | 外向敏銳型 |
| 共計3人 18(A2) 20(A2,B3,B9) 26(A2,B9) | 共計10人 01(B3,B6) 02(B3,B6,B9) 05(A1,A2,B1,B4,B9) 11(A1,B4,B6) 16(A1,A2,B2,B8) 17(A1,A2,B2,B4) 22(A2,B4,B7) 23(B1,B4) 24(A2,B6,B7) 27(A2,B3) | 共計2人 04(A1,A2,B4,B6,B9) 06(A2,B3) | |
| 穩重執著型 | 沉著冷靜型 | 深思熟慮型 | 細膩敏銳型 |
| | 共計6人 03(A2,B1,B6) 08(B9) 09(B4,B8) 12(B2) 13(B3,B6) 19(A2,B2,B6,B7,B9) | 共計2人 *07(B4,B6,B9) 14(B6,B7) | |
| 內向執著型 | 內向謹慎型 | 溫和小心型 | 敏銳執著型 |
| | | | |

組織報告 ~ 組織整體調整建議

特質

改善建議

外向型

慣用『討論』的方式決定事情，邊說邊修正，造成決議後仍需大幅度修改的現象，導致效率不彰；或事情在『決議』後亦減少將目標、時間表以書面的方式紀錄下來，並進行『跟催』，容易造成目標延遲或事到臨頭而匆匆為之。

「書面化」作業，並以簡單容易執行的作業流程（制度）規範，主要目的是讓「書面化」內容得以被貫徹執行，而「書面化」格式內容必須明確要求必填的欄位專案（例如可執行目標預計完成時間、負責人員等專案），但內容應簡潔扼要，較能符合外向型容易執行的個性。

實感型

容易將焦點放在『事實』及『細節』上，較執著於事情的表面，而無法深究或顧及全面性的發展，易造成事件與事件間之相互連結性不足，或團隊成員間每個人在各自的崗位上努力，卻無法發揮團隊的績效。

傳達明確及具體可行的目標、執行步驟及時間表，讓執行者清楚瞭解達成的範圍，所涉及到其他相關部門、人員或廠商等，一方面從中訓練人員思考的廣度，二方面讓員工瞭解工作不再是自己的事，還會影響到其他人。另外，處理事情的方式也很重要，主管必須適時修正調整，避免人員陷入單一細節上，而忽略整體的考量。

情感型

常過於滿足他人之需求，因此容易受情緒因素而影響對事情判斷，或因不懂該如何拒絕他人的要求，而延宕自己該處理的事情，造成結果不甚滿意，若能掌握事情之要點，並循其輕重緩急，將有助於效能及效率之提升。

引導養成「工作列表」的習慣，每一項工作，不論是自己例行性工作，還是別人交付委託，列表後，立即標示「重要，立即要做」、「重要，在時限前完成即可」、「要做，有時間限制」、「要做，在時限前完成即可」、「可做，在時限前完成即可」、「不用立即性處理」等專案。依據總列表，以半天或一天安排工作的優先順序，藉此自我訓練，提升工作效能與效率。

依賴型

習慣於不斷考慮新訊息，亦容易為其他的事情分心，習慣從一個項目跳到另一個項目，對於落實公司政令之時效性、工作效能及效率較不易具體掌握；在面對爭端時，容易人云亦云，而失去應有的堅持與立場。

建立「工作日誌」的機制，以強化自我訓練與規範，這樣不僅可以確認自己今日完成多少事，更重要的是讓自己清楚明天預計要做哪些事？將目標明確化，並清楚標示執行步驟及時間表如此有助於掌握進度，完成公司交辦的任務。當遇到爭端時，須表明並堅定自己的立場，避免落入雙方的爭議中。

組織報告 ~ 員工情緒預防協助

(彩跡)

B9.正處於難以解決的麻煩事物之中，因此身心俱疲。

說明：人員若處於這種情況，容易因缺乏安全感與自信心，而造成性格上無法冷靜理智的處理事物，甚至容易將旁人的建議變批評。

建議：協助對象找到問題的根源，將之書面化，逐一探討共研解決之道。並提醒對象適當的休閒與放鬆，將有助於身心的調適與平衡。

報告中出現**B9**特徵，表示該員目前正處於困難或麻煩的事物中，需要某些協助；主管可協助厘清原因，輔導協助。

以下26人需要主動關注：**04劉○錦 06王○琳 07聶○竹 08潘○虹 09鄧○晨 11楊○燁
12陳○佳 14尚○翔 15朱○基 17陳○康 19費○麗 21朱○琳
22柯○旭 25王○君 28李○滕 30曾○月 32解○穎 34高○霄**

(圖跡)

A1.經常為往事所困擾，心理經常有負向的感受而呈現焦慮。

說明：產生負向感受乃因學生長期處於心理基本需求無法被滿足的情況下；處於此種狀況持，對周遭的人、事、物容易出現負面的看法。

建議：先瞭解對象之內心需求，再給予相關的輔導與關懷；並支持對象，若面臨重大決定時，請多參考他人的意見，並撥出充裕的時間反復思考，以厘清事情的真相，做客觀的處理。

表中出現**A1**特徵，表示該員目前的心理狀態處於負面，對周遭人事物常會出現較負面之看法，而引發抱怨或不滿，較無法欣賞或接納他人；主管若能適時予以輔導，協助人員找到問題的根源，引導正面思考，將有助於他跳脫目前的困境，回到正常軌道。

以下10人需要主動關注：**02王○欣 03王○韜 05阮○生 11楊○燁 19費○麗 21朱○琳
28李○滕 31王○琳 36羅○康 39程○玲**

有效管理常見人員行為問題：

需不斷的提醒、溝通，但仍屢犯錯誤

應對方法

1. 瞭解員工的基本準備度：性格、能力及對工作的認知程度。透過客觀的評量，瞭解員工的性格特質，用對方能理解的方式詮釋工作任務急需達到的標準。
2. 確認員工是否真正知道為什麼要這麼做。
 - 跟員工共同討論，確認是否真正理解職位的價值及意義，當知其然而知其所以然的時候，較能貫徹執行。
 - 除制定詳細的工作說明說外，還必須示範與指導，並當場確認對方是否真的瞭解執行的步驟及方法。
 - 當員工表現較佳時，請不吝給予肯定與鼓勵。
3. 如果員工是蓄意表現的很差時，在符合公司的考核制度下，給予適度的處置〔如取消或延遲加薪〕，直到他的表現有所改進為止。

有效管理常見人員行為問題：

充滿負向能量，喜歡與他人計較，受害者心態

應對方法

1.瞭解員工行為背後的動機【能力？情緒？其他...】

●藉由客觀評量，瞭解員工的性格特質與行為模式，做適性的引導，以激發員工的潛力

●關切員工目前對於情境的反應與情緒壓力；關心員工是否面臨家庭因素或是人際互動問題，必要時，透過公司「員工協助方案」提供協助

2.當員工的行為改善了，要立即給予增強【重要的是主管的以身作則→豎立良好的行為準則及和諧的團隊氛圍】

人員「適任」、「適職」判定是什麼？

適職



二 明確的職務由合適的人員執行



職務不明確 (能力要求 + 工作特質)
怎麼找到合適的人員來擔任負責???

職能盤點：找到可以把工作做好的角色



職位

職位應具有的能力

工作說明書
(Job Description)



最適角色

做好該「職位能力」
的工作特質

八種特質

瞭解組織職位角色 職能般型系統

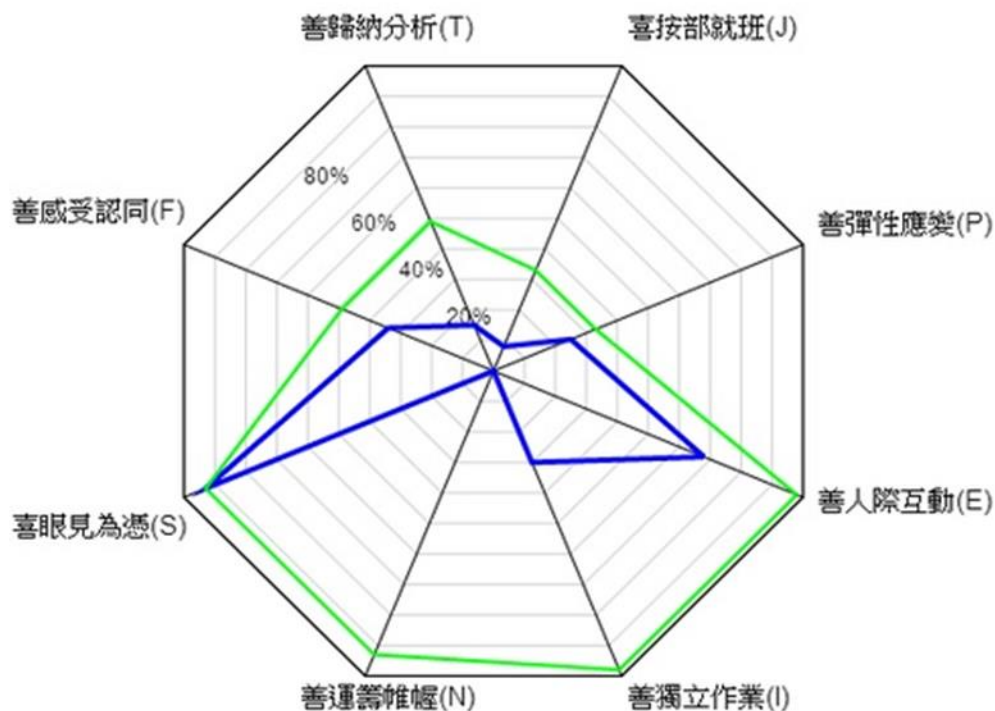
管理部 - 人資專員

工作特質與代碼對應：

| | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| E：善人際互動 | F：善感受認同 | I：善獨立作業 | J：喜按部就班 |
| N：善運籌帷幄 | P：善彈性應變 | S：喜眼見為憑 | T：善歸納分析 |

職能盤點結果：

| | E | I | N | S | F | T | J | P |
|-----------|----|----|---|----|----|----|---|----|
| 關鍵特質分析(%) | 68 | 30 | 0 | 93 | 34 | 15 | 8 | 25 |



工作職能項目：

| 項目 | 權重(%) |
|-----------------|-------|
| 1 人員招募、任用事宜 | 19 |
| 2 人事異動事宜與資料統計分析 | 11 |
| 3 出缺勤事宜與資料統計分析 | 19 |
| 4 教育訓練規劃及監督 | 19 |
| 5 年度考核事宜規劃 | 13 |
| 6 參與會議並進行跨部門溝通 | 17 |

工作特質的關鍵特質：

E：善人際互動
S：喜眼見為憑

最適職場性格類型：

[開朗活潑型\(ESFP\)](#)

適合該職位的職場性格：

[速戰速決型\(ESFJ\)](#)
[開朗活潑型\(ESFP\)](#)
[快速進展型\(ESTJ\)](#)
[率直情感型\(ESTP\)](#)

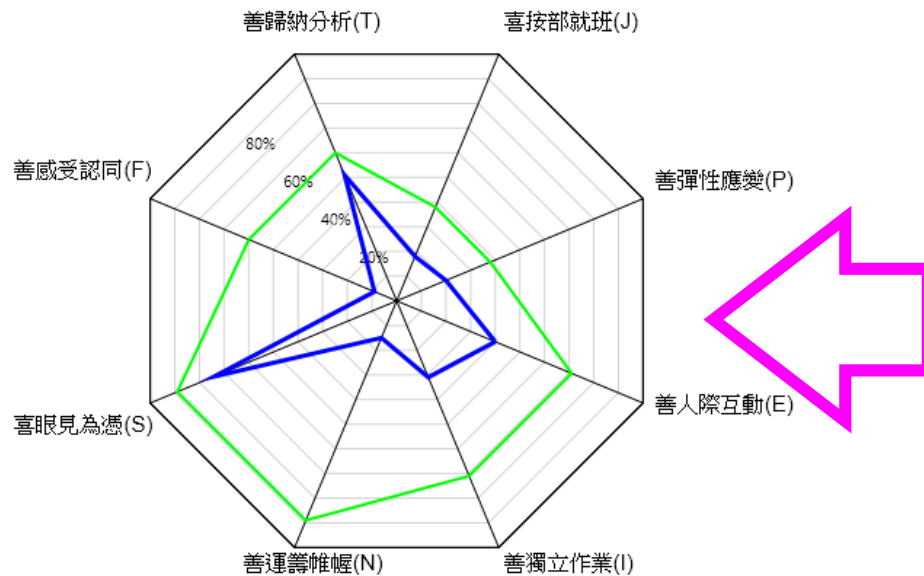
[回職位列表](#) | [回盤點結果列表](#)

評估適合此職位角色特質的人選 (選才)

工作特質的關鍵特質

S：喜眼見為憑

T：善歸納分析



最適職場性格類型：
率直情感型(ESTP)

適合該職位的職場性格：

快速進展型(ESTJ)

內向固執型(ISTJ)

率直情感型(ESTP)

穩重執著型(ISTP)

**誰適合扮演好
這個角色？**

培養角色最適合的人才（用才與育才）

工作特質

財務經理



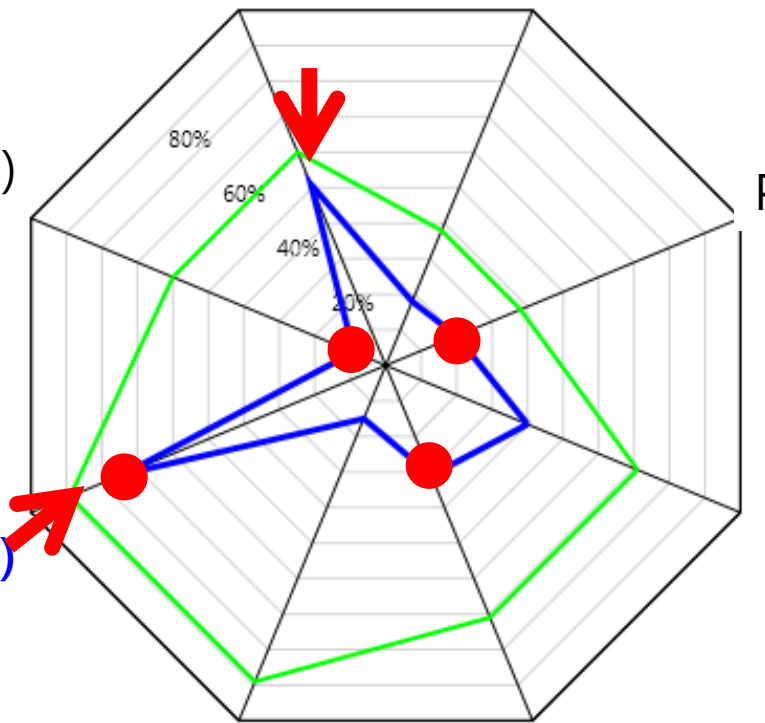
F(善感受認同)

最適職場性格
率直情感型
(ESTP)

S(喜眼見為憑)

T(善歸納分析)

J(喜按步就班)



培訓人選



P(善彈性應變)

● 沉著冷靜型
(ISFP)

E(善人際互動)

N(善運籌帷幄)

I(善獨立作業)

職場不法侵害風險項目對策解析表

風險項目：勞工之工作是否為直接面對群眾之第一線服務工作？

| 預防對策 風險原因 | 制度流程、組織對策 | | | | 個人對策 | |
|--------------|---------------------------------------|----------|------------|--|------------|-------------|
| | 消除 (取代) | 工程 控制 | 管理 (制度) | 管理 (組織) | 個人安全 防護 | 個人身心 維護 |
| 勞工個人行為 | “勞安”對策～ 將現有已有制度、 流程與措施做調 整改善 | | | 組織報告 <ul style="list-style-type: none"> ● 工作適性安排 ● 行為規範之建構 ● 溝通技巧之訓練 | “勞安”對策 | 情緒關懷 |
| 工作環境 | | | | | | |
| 工作條件及方式 | 翻轉學習 | | | | | |
| 顧客與勞工互動 | | | | | | |
| 管理者和勞工互動 | | | | | | |

建立預防關懷與健康促進方案

即時瞭解自己的血壓、血糖、血脂與尿酸狀況，並可看到健康趨勢圖

雲端健康
監測系統

當下瞭解自己
血管健康程度

動脈硬化
量測

健康管理
計畫

透過自身體適能狀況，改善飲食與調整活動量，達到健康促進方式

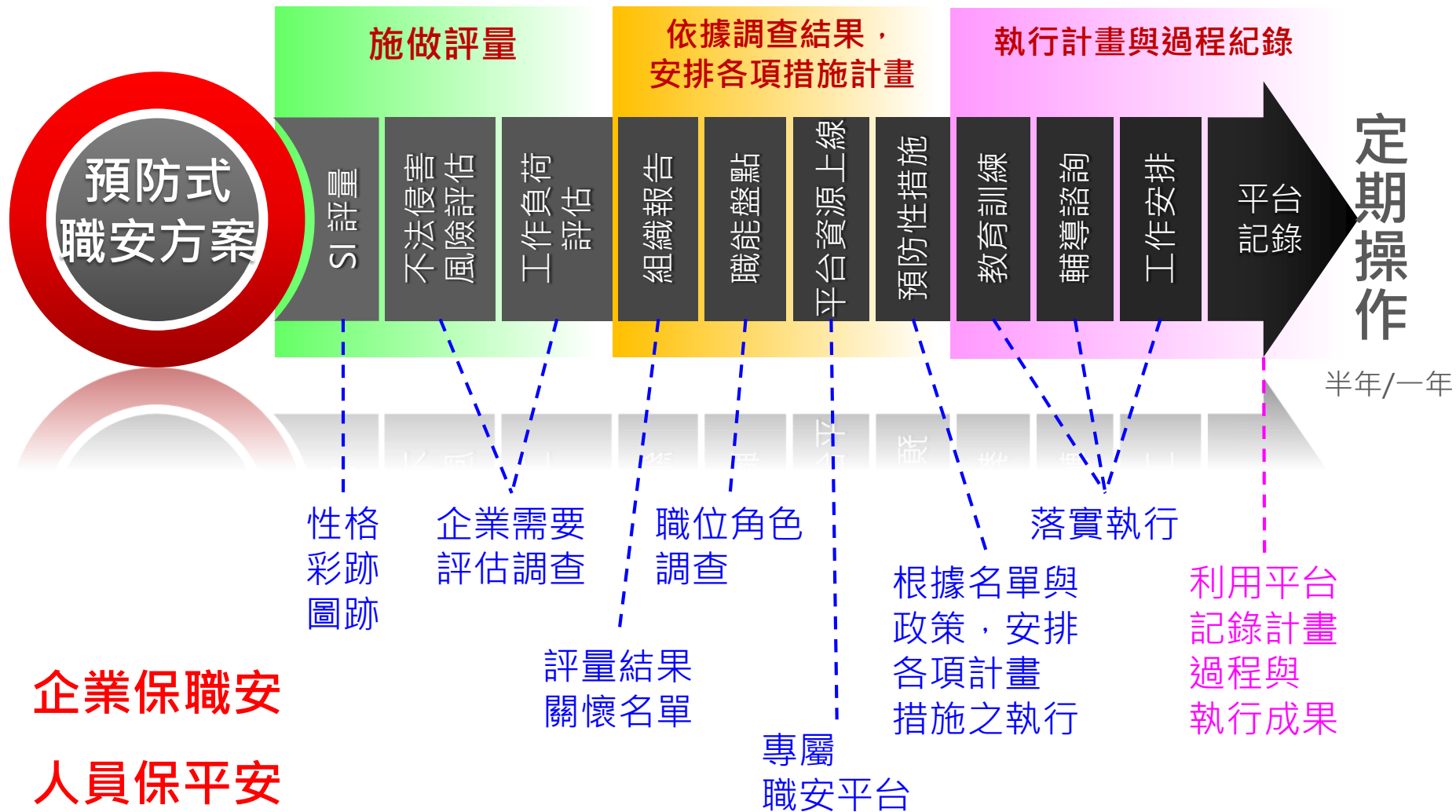
專業心理
測驗

體適能
檢測

透過色彩、圖案的
投射選擇，瞭解面
對情境壓力的情形

專業團隊幫您規劃
健康計畫，讓您身
心都健康

預防式職安方案執行步驟建議



建立完整員工協助機制

第一線關懷



主管、組長

- 主動關懷輔導，建立和善工作環境
- 透過第一線人員，立即掌握情境狀況
- 成為員工紓壓聊天的對象，適時激勵，塑造正向思考的情境

教育訓練



教育訓練單位

- 透過教育課程，讓員工瞭解自己，建立自我價值，培養自我療愈能力
- 培訓基層主管，應用正確的獎勵與激勵的方式，配合教育與心輔單位，掌握第一線的即時關懷

諮詢解惑



心輔單位 (EAP)

- 掌握名單，可以主動協助單位主管，定期主動關懷與教導主管正確的操作方式
- 提供員工諮詢協助，解決困境
- 結合員工家庭，協助員工面對問題，解決問題

給予關懷、正向激勵

透過教育給予觀念

給予協助、支持

尋求支持

員工

共同協助

員工家庭



全新觀點的員工身心健康關懷施行概念

1. 有效與全面性的預防勝於治療
(公司主動關懷介入)
2. 誘發被員工需要的動機
(引導員工主動參與)
3. 從照顧員工家庭角度思考
(協助員工面對與解決問題)

「預防勝於治療」的身心健康促進概念

專屬企業專屬的職安關懷平台



資訊傳遞
SI評量系統
專家知識
線上學習



諮商輔導



活動安排



教育訓練



健檢與體適能

自主
學習



員工與家人

員工
權益

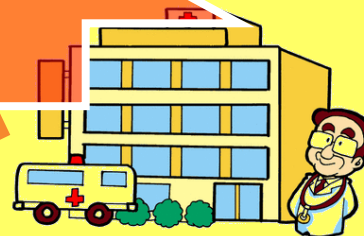
遠距
視訊



有合格人員的
EAP機構

方案與
執行

轉介
服務



有合格職醫的
醫療院所

職安與企業日常運作息息相關

身體自主
促進管理

心理自主
預防關懷



企業
選用育留
目標績效

成功案例

公部門

中央選舉委員會身心健康關懷平台
內政部身心健康關懷平台
內政部空中勤務總隊身心健康關懷平台
內政部建築研究所身心健康關懷平台
內政部消防署身心健康關懷平台
外貿協會關懷平台
行政院人事行政總處身心健康關懷平台
行政院農業委員會水土保持局身心健康關懷平台
行政院農業委員會身心健康關懷平台
客家委員會身心健康關懷平台
科技部身心健康關懷平台

民間機構

中強光電身心健康關懷平台
太古汽車員工身心關懷平台
台灣IBM員工身心關懷平台
台灣寶僑身心健康關懷平台
光寶科技
宏正自動科技
技嘉科技平台
信義房屋平台
美商聯邦快遞台灣分公司身心健康關懷平台
美樂家身心健康關懷平台
迪斯科高科技身心健康關懷平台
神達電腦/神雲科技
國際康健人壽保險
華碩電腦身心健康關懷平台
雅虎台灣分公司
鉅微身心健康關懷平台
廣達電腦身心健康關懷平台
潤泰創新職工福利關懷平台

SI企業解決方案的設計概念

政府
機關



政策：維護勞工基本權益
保障職場身心安全



勞動
工作者



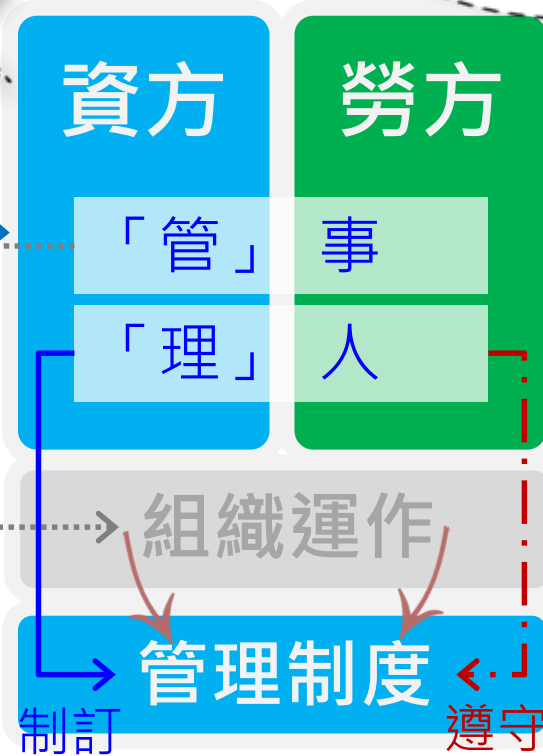
如何面對
政府檢查？

如何提高員工
認同與配合

利用「勞動檢查」、
「職業安全」、.....等
議題要求企業資方符
合法令規定

能力績效提升
職位適性發展
組織有效管理

組織如何更
有效管理？



工時、休假
薪資、獎金
社會保險、退休金
職場環境(身體安全)
職場情境(心理健康)
健康促進(預防措施)

勞檢重點
職安重點

如何滿足政策又
增加企業價值？

制度能否更
有效運行？

操作説明

謝謝各位
的聆聽

