

# 新住民面對職場霸凌的因應對策之研究

## 結案報告書

內政部新住民發展基金補助研究報告

中華民國一百零八年十二月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)



# 新住民面對職場霸凌的因應對策之研究

## 結案報告書

接受補助單位：致理學校財團法人致理科技大學

研究主持人：林國榮教授

協同主持人：楊惠茹

### 內政部新住民發展基金補助研究報告

中華民國一百零八年十二月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)

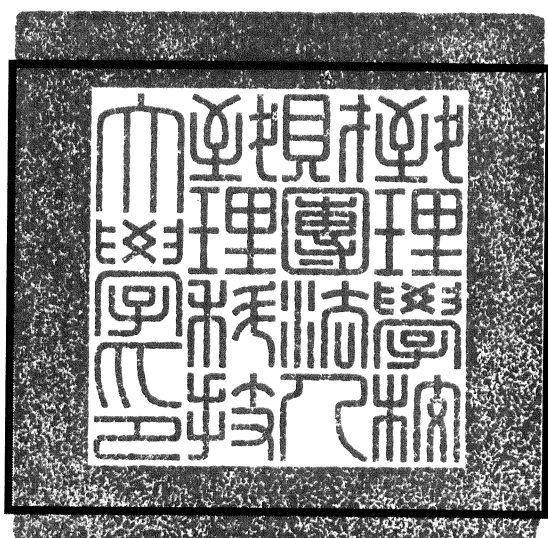


# 著作權授權書

茲同意授權內政部將本研究成果「新住民面對職場霸凌的因應對策之研究」，進行典藏與無償再製利用，並得不限時間、地域與次數，以紙本或數位方式發行和出版，或進行數位化典藏、重製、透過網路傳輸，進行公開散佈，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、瀏覽、下載或列印，以利學術資訊交流。

立授權書機關：致理學校財團法人致理科技大學

（請加蓋單位章）



中華民國 108 年 12 月 30 日



## 目次

圖目次.....	IV
表目次.....	VIII
附表目次.....	IX
摘要.....	XI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與目的.....	1
第二節 研究方法.....	3
第三節 研究範圍與限制.....	6
第四節 研究流程與章節安排.....	9
第二章 職場霸凌之意涵與負面影響.....	12
第一節 職場霸凌之定義.....	12
第二節 職場霸凌行為之樣態類型與成因.....	14
第三節 職場霸凌之負面影響.....	22
第四節 本章小結.....	25
第三章 職場霸凌之情況與因應對策.....	27

第一節 國內外職場霸凌之概況 .....	27
第二節 職場霸凌行為之因應策略 .....	35
第三節 主要國家反職場霸凌之保護法制 .....	41
第四節 本章小結 .....	45
第四章 問卷調查研究設計與結果分析 .....	47
第一節 問卷調查設計 .....	47
第二節 前測調查規劃與成果概述 .....	50
第三節 新住民職場霸凌問卷調查結果分析 .....	52
第四節 本章小結 .....	92
第五章 焦點團體座談與專家意見分析 .....	96
第一節 焦點團體座談研究規劃 .....	96
第二節 第一次焦點團體座談成果分析 .....	99
第三節 第二次焦點團體座談成果分析 .....	105
第四節 本章小結 .....	110
第六章 深度訪談與焦點座談實施與成果分析 .....	112



第一節 深度訪談研究規劃 .....	112
第二節 新住民個案訪談發現與分析 .....	118
第三節 民間團體訪談發現與分析 .....	147
第四節 事業單位訪談發現與分析 .....	151
第五節 政府機關訪談發現與分析 .....	157
第六節 本章小結 .....	162
第七章 結論與建議 .....	164
第一節 主要研究發現 .....	164
第二節 政策建議 .....	170
附錄 1 新住民職場霸凌及因應方式調查問卷 .....	182
附錄 2 深度訪談之訪談紀錄 .....	187
參考書目 .....	265

## 圖目次

圖 1-1	本計畫研究架構圖 .....	9
圖 3-1	我國受僱者、雇主及自營作業者遭遇職場暴力分布 圖-按性別分 .....	33
圖 3-2	職場暴力預防措施四大步驟 .....	39
圖 3-3	勞動部職場霸凌防制方案建議措施 .....	40
圖 4-1	受訪新住民的居住地區 .....	52
圖 4-2	受訪新住民的原生國籍 .....	54
圖 4-3	受訪新住民的年齡 .....	55
圖 4-4	受訪新住民的教育程度 .....	56
圖 4-5	受訪新住民的性別 .....	56
圖 4-6	受訪新住民過去一年的工作型態 .....	57
圖 4-7	受訪新住民過去一年是否為主管 .....	57
圖 4-8	受訪新住民過去一年所在公司的產業別 .....	58
圖 4-9	受訪新住民過去一年所在公司的員工數 .....	59
圖 4-10	受訪新住民在臺灣工作的年數 .....	59
圖 4-11	在工作上是否時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評 .....	60

圖 4-12	在工作上時常被那些人大聲吼罵、嘲笑或惡意批評	61
圖 4-13	在工作上是否時常被惡意排擠、孤立或忽視	62
圖 4-14	在工作上時常被那些人被惡意排擠、孤立或忽視 .. .....	63
圖 4-15	在工作上是否時常被打或受到身體上的傷害	64
圖 4-16	在工作上時常被那些人被打或受到身體上的傷害 .. .....	64
圖 4-17	工作成果與功勞是否時常被搶走或被貶低工作表 現與努力 .....	65
圖 4-18	工作成果與功勞時常被那些人搶走，或被貶低工作 表現與努力 .....	66
圖 4-19	在工作上是否時常被故意刁難、找麻煩	67
圖 4-20	在工作上時常被那些人故意刁難、找麻煩	68
圖 4-21	在工作上遭遇困難時，是否時常得不到必要的資源 或協助 .....	69
圖 4-22	在工作上遭遇困難時，那些人時常不給必要的資源 或協助 .....	70
圖 4-23	是否有人時常找理由不讓你請假 .....	71

圖 4-24	那些人時常找理由不讓你請假 .....	72
圖 4-25	是否有人時常找理由要求你加班卻不給加班費 ..	73
圖 4-26	那些人時常找理由要求你加班卻不給加班費 .....	74
圖 4-27	是否時常無故被要求離職或退休 .....	74
圖 4-28	時常無故被那些人要求離職或退休 .....	76
圖 4-29	是否有人時常找理由不讓你升職或加薪 .....	76
圖 4-30	那些人時常找理由不讓你升職或加薪 .....	77
圖 4-31	是否時常被要求做原本工作以外的事 .....	78
圖 4-32	時常被那些人要求做原本工作以外的事 .....	79
圖 4-33	是否時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完 成的工作 .....	80
圖 4-34	時常被那些人交付能力無法負荷或期限內不可能 完成的工作 .....	81
圖 4-35	在工作上有人時常透過網路攻擊、散佈有關你的不 實或不利消息 .....	82
圖 4-36	在工作上哪些人時常透過網路攻擊你、散佈有關你 的不實消息或不利消息 .....	82

圖 4-37	在工作上是否有人時常對自己言語或行為性騷擾 ..	83
圖 4-38	在工作上哪些人時常對你言語或行為性騷擾 .....	84
圖 4-39	對新住民職場霸凌者的性別 .....	85
圖 4-40	對新住民職場霸凌者的國籍 .....	86
圖 4-41	過去一年在臺灣有無看到別的新住民受到職場霸凌 .....	86
圖 4-42	新住民認為自己會受到職場霸凌的主要原因 .....	87
圖 4-43	職場霸凌造成的主要影響 .....	88
圖 4-44	對於職場霸凌的因應方式 .....	89
圖 4-45	沒有向主管/老闆/公司反映受到職場霸凌的原因 .....	89
圖 4-46	主管/老闆/公司的處理方式 .....	90
圖 4-47	若發生職場霸凌，希望主管/老闆/公司如何處理 .....	91
圖 4-48	若發生職場霸凌，希望主管/老闆/公司如何處理 .....	91

## 表目次

表 2-1 職場霸凌權力依賴關係之相關屬性 .....	17
表 4-1 新住民職場霸凌問卷前測樣本配置表 .....	50
表 4-2 受訪新住民的居住縣市 .....	53
表 4-3 受訪新住民過去一年遭遇的職場霸凌經驗 .....	92
表 5-1 第一次專家諮詢座談會與會名單與屬性 .....	97
表 5-2 第二次專家諮詢座談會與會名單與屬性 .....	98
表 6-1 本研究深度訪談對象及屬性類別 .....	113
表 6-2 新住民深度訪談個案背景及職場霸凌樣態類型分析 .. .....	138
表 6-3 新住民深度訪談個案遭受職場霸凌之因應方式與後 續影響 .....	141
表 7-1 受訪新住民過去一年遭遇的職場霸凌經驗 .....	165
表 7-2 新住民與一般受僱者曾遭遇職場霸凌經驗 .....	167

## 附表目次

附表 1	過去一年在工作上有無時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評.....	A1
附表 2	過去一年在工作上有無時常被惡意排擠、孤立或忽視.....	A3
附表 3	過去一年在工作上有無時常被打或受到身體上的傷害.....	A5
附表 4	過去一年你的工作成果與功勞有沒有時常被搶走或被貶低工作表現與努力.....	A7
附表 5	過去一年在工作上有沒有時常被故意刁難、找麻煩.....	A9
附表 6	過去一年在工作遇到困難時，是否時常得不到必要資源或協助.....	A11
附表 7	過去一年有沒有人時常找理由不讓你請假.....	A13
附表 8	過去一年有沒有人時常找理由要求你加班卻不給加班費.....	A15
附表 9	過去一年有無時常無故被要求離職或退休.....	A17

附表 10 過去一年有沒有人時常找理由不讓你升職或加薪.....	A19
附表 11 過去一年有無時常被要求做原本工作以外的事.....	A21
附表 12 過去一年有無時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作.....	A23
附表 13 過去一年在工作上有沒有人時常透過網路攻擊你、散佈有關你的不實或不利的消息.....	A25
附表 14 過去一年在工作上有沒有人時常對你言語或行為性騷擾.....	A27
附表 15 過去一年在工作上有沒有曾經遭遇職場霸凌.....	A29



## 摘要

關鍵詞：新住民 (Taiwanese new immigrants)、職場霸凌 (workplace bullying)、友善職場 (employee-friendly workplace)、員工協助方案 (Employee Assistance Program)

### 一、研究緣起

所謂的職場霸凌 (workplace bullying) 又稱職場暴力，係指在工作環境中，個人或團體對於同事或是下屬進行不合理的欺凌行為，包含言語、非言語、身體、心理上的虐待或羞辱，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的身心壓力。

由於新住民融入我國社會時，因語言溝通與文化差異，常遭受到不平等的對待與歧視(林國榮、成之約，2017)，其發生職場霸凌之情事可能高於國人，為妥善照顧新住民並協助新住民融入臺灣社會，新住民職場霸凌問題，雇主與我國政府均應積極重視，才能有效解決其求救無門的困境。

本研究主要係探討新住民職場上霸凌的實際狀況並了解成因，進而歸納新住民職場霸凌類型與因應之道，爰此，本研究之研究目的包括：

- (一) 探討新住民遭受職場霸凌的情況與樣態。
- (二) 探討新住民面對職場霸凌的成因、影響與因應情形。
- (三) 預防新住民職場霸凌之相關措施與建議。
- (四) 新住民面對職場霸凌之因應對策與建議。

## 二、研究方法及過程

本研究計透過文獻分析法 (Document Analysis)、問卷調查法 (Questionnaire Survey)、深度訪談法 (In-depth Interview) 及專家焦點團體座談 (Focus Group) 等研究方法，以期達成前揭研究目的。首先，本研究先行蒐集及分析相關文獻資料，以探討職場霸凌的情況與樣態、職場霸凌的成因與影響等；其次，透過問卷調查的方式，了解新住民遭受職場霸凌的情況與樣態，以及新住民職場霸凌的成因與後續影響；再者，藉由深度訪談深入探討新住民遭受職場霸凌的情況、成因及其因應情形；最後，召開專家焦點團體座談，邀請專家學者、新住民關懷團體代表和事業單位代表，共同討論預防新住民職場霸凌之相關措施及因應對策。

## 三、重要發現

(一) 新住民相較於一般受僱者在職場受到心理暴力和語言暴力的比率高，尤以心理暴力差距為劇；新助民受到「性騷擾」的比率則略高一般受僱者

本研究計完成 490 份有效樣本之問卷調查分析，調查結果與勞動部勞動及職業安全衛生研究所「2016 勞動環境安全衛生狀況認知調查」對比分析如表 A-1 所示。對比分析結果顯示，新住民相較於一般受僱者在職場受到心理暴力和語言暴力的比率高，尤以心理暴力差距為劇；新助民受到「性騷擾」的比率則略高一般受僱者。

表 A-1 新住民與一般受僱者曾遭遇職場霸凌經驗

被霸凌的經驗	發生率	
	2016 年一般受僱者	2019 年新住民
語言暴力	8.57%	12.9%
心理暴力	4.20%	11.0%
性騷擾	1.05%	2.2%
肢體暴力	0.92%	0.2%

資料來源：本研究整理。

(二) 「新住民的身分」、「個性溫和老實」及「主管領導風格」為新住民認為其會遭遇職場霸凌的原因

根據本研究新住民個案深度訪談結果，10 位受訪的新住民遭遇職場霸凌的原因多認為「新住民的身分」、「個性溫和老實」及「主管領導風格」，甚至原因不詳。其中「主管領導風格」是導致新住民後續遭到「言語霸凌」的主要原因；「個性溫和老實」則包括：1. 個性直來直往，不懂得如何柔性處理關係霸凌；2. 因個性溫和老實，而默默承受、忍氣吞聲霸凌事件等。本研究經由深度訪談亦發現，部分受訪者並未察覺自己被職場霸凌的真正原因，甚至只是自己推敲出原因，例如直接歸因於「新住民的身分」。

(三) 新住民面對職場霸凌的因應方式，以「忍氣吞聲」的情況最多

受訪的新住民對於職場霸凌的因應方式，以「忍氣吞聲」的情況最多，與本研究問卷調查結果相符（新住民對於職場霸凌的因應方式以「忍氣吞聲」所占比例最高，達 61.8%）。進一步探究受害個案沒有向上反應的原因，則有：

- (一) 不希望影響到別人的工作；
- (二) 性騷擾事件沒有證據；
- (三) 主管與霸凌者關係良好；

- (四) 覺得講也沒有用；
- (五) 覺得講了還會導致其他的後續影響；
- (六) 認為自己的事要自己處理；
- (七) 霸凌者是主管或老闆。

#### 四、主要建議事項

此外，本研究另依據政策落實所需要的時間，擬訂新住民職場霸凌預防措施、新住民職場霸凌因應對策之短、中、長程可行之建議，臚列如下：

- (一) 立即可行建議(主辦機關：各縣市政府；協辦機關：內政部、勞動部、教育部)

1.辦理跨文化理解與認知講座：根據本研究調查顯示，新住民遭遇職場霸凌常是因為文化差異所造成的職安問題，因此建議政府或事業單位可藉由辦理訓練講座來解決，培訓重點宜含括：

- (1) 各國當地文化（包含風俗民情、行為禁忌）
- (2) 各國工作文化（包含工作習慣和特點）
- (3) 日常生活用語基礎溝通（例如：問候語、肢體語言禁忌）
- (4) 加強人際關係互動交流（透過非工作的接觸了解彼此）

2.提供諮商心理師關懷受害個案：本研究經由深度訪談發現，職場霸凌事件對受訪者造成心理創傷，最嚴重者已影響未來的求職與就業。此外，本研究問卷調查結果顯示，新住民於職場上遭受心理暴比例 11.0%，遠高於一般受僱者於職場上遭受心理暴力比例 4.2%(勞動部勞動及職業安全衛生研

究所，2018），由此可見，新住民遭受心理暴力職場霸凌對其影響非常深遠，需要政府單位及事業單位提供諮商心理師關懷輔導。

3. 政府提供通譯人員申請服務：本研究深度訪談的受訪者建議，部分東南亞籍新住民的國語識字能力稍弱，協調過程中的書面資料，一旦用字遣詞較深，新住民便不易完全了解語意；另一方面，通譯人員與新住民為同一國籍，相較之下，新住民對通譯人員的信任感也會高於其他台籍人員或公司內部管理人員，因此，政府宜提供通譯人員申請服務，協助事業單位辦理後續協調事宜。

(二) 中期可行建議(主辦機關：各縣市政府；協辦機關：勞動部)

1. 事業單位宜建構多元語境安全管理系統：依據《職業安全衛生法》第 6 條第 2 項第 3 款，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全措施。據此，事業單位應明訂職場不法侵害預防措施與處理程序，並宜以員工協助方案（Employee Assistance Programs；簡稱 EAPs）的模式，建立多語系職場霸凌申訴及處理機制。
2. 勞政單位應加強入廠勞檢及輔導：為消除國人對新住民的偏見與歧視、強化雇主及勞工對職場霸凌的相關認知，以及協助事業單位新住民職場霸凌的預防與處理，雇主應該依照勞動部職業安全衛生署公布的「執行職務遭受不法侵害預防指引」，訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」外；建議勞動檢查單位宜根據勞動部訂頒之年度「勞動檢查方針」，加強進行新住民工作職場之勞動安全衛生檢查，以協助事業單位積極有效處理申訴事件，同時也能加強多語系職場霸凌防制的教育宣導，盼能喚起事業單位對職場霸凌議題的重視，進而促進建構友善職場。

(三) 長期可行建議(主辦機關：教育部、勞動部、內政部；協辦機關：各縣市政府)

1. 持續推廣多元文化教育 (multicultural education)：新住民遭遇文化衝突所造成職場霸凌問題，宜長期從學校與職場、社會等方面全方位推動多元文化教育：(1) 發展多語種多元文化教材，運用不同文化和族群的例子，來說明多元文化重要概念；(2) 辦理新住民多元活動如表演、參觀、操作、閱讀欣賞與深入討論等方式，幫助人們瞭解不同文化的經驗、偏見與價值；(3) 運用不同教學風格和方法，以符應不同文化群體的各種學習風格；(4) 勞動部「補助地方政府參與推動中小企業工作環境輔導改善計畫」宜納入重構互惠尊重的企業文化輔導，使不同種族、社經和語言群體的文化能夠於企業中兼容並存，並發展同儕團體之依靠做為幸福企業指標之依據；(5) 除傳統媒體外，宜發展新媒體 (new media)、自媒體 (self-media 或 we media) 等多元語境宣導方案，透過社會發展正向的種族態度，消解偏差的優勢族群信仰。
2. 訂立職場霸凌專法或專章：我國目前針對職場霸凌暫無專法，若有侮辱、毀謗、侵害人格權等情事，則可能涉及刑法或民法，此外，也可能違反《性別工作平等法》、《性騷擾防治法》、《就業服務法》、《職業安全衛生法》及《勞動基準法》等法令規定。本研究建議長期宜訂定職場霸凌防護專法或在某個法令中另立專章，後續才能建構更完善的保護政策，並喚起事業單位、社會大眾對職場霸凌相關議題之重視，此外，對於揭發者或吹哨者也應訂定專法條款，給予必要的協助和保護。

## 第一章 緒論

### 第一節 研究背景與目的

隨著全球化的影響，跨國婚姻已成為臺灣近年來重要的社會現象，使得外籍配偶被視為臺灣第五大族群，毫無疑問地，我國新移民的構成主要係以女性新住民為主。據內政部統計，截至 2019 年 9 月底止，外籍與大陸配偶人數總計 55 萬 3,228 人，其中女性 50 萬 5,850 人占 91.44%；男性 4 萬 7,378 人，占 8.56%；大陸配偶計 36 萬 4,168 人(含港澳地區 1 萬 6,591 人)，占 65.83%，占 91.44%；外籍配偶計 18 萬 9,060 人，占 34.17%，其原生國又以越南、印尼、泰國、菲律賓及柬埔寨等東南亞國家居多<sup>1</sup>。

我國新住民人數逐年增加，相較於原住民的 56 萬人，兩者差距逐年縮小，新住民已成為臺灣重要的人力之一。新住民來台後，為適應在台生活常得面臨一些問題，包含：社會歧視問題、語言溝通問題、在台就業問題等，其中由於語言溝通及文化差異，新住民在台就業常生職場霸凌現象(林國榮、成之約，2017)。

所謂的職場霸凌 (workplace bullying) 又稱職場暴力，係指在工作環境中，個人或團體對於同事或是下屬進行不合理的欺凌行為，包含言語、非言語、身體、心理上的虐待或羞辱，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的身心壓力。

勞動部勞動與職業安全衛生研究所經年辦理「勞動環境安全衛生狀況認知調查」，該調查將職場暴力部分區分為肢體暴力、言語暴力、心理暴力、性騷擾四大類，該項調查結果顯示，2013 年我國受僱者受職場暴力發生率依序為語言暴力 8.41%、心理暴力 4.52%、性騷擾 1.39%、肢體暴力 1.25%，若依性別區分，

---

<sup>1</sup> 內政部移民署「內政部移民署統計資料」，取自 <https://www.immigration.gov.tw/5382/5385/7344/7350/8887/?alias=settledown&sdate=201901&edate=201909>，瀏覽日期：2019 年 10 月 18 日。

受到言語暴力發生率男性比女性低 0.41 個百分點，受到肢體暴力男性(1.60%)比女性(0.84%)高，受到心理暴力男性(4.26%)比女性 (4.82%)低，受到性騷擾男性(0.60%)比女性(2.28%)低。若按年齡區分，受到言語暴力者均於 30-34 歲間為最高；而受到性騷擾、肢體暴力者於年齡層間並未差異太大；受到心理暴力者則以 15-19 歲比例最高(6.76%)。(林泓秀、郭智宇，2014)

2016 年同項調查結果顯示，我國受僱者在職場遭遇暴力情形仍以語言暴力發生率 8.57%為最高，其次依序為心理暴力 4.20%、性騷擾 1.05%及肢體暴力 0.92%。除肢體暴力發生率男性(1.09%)高於女性(0.74%)外，其餘三種職場暴力發生率，皆以女性有較高比例的遭遇情形。若以行業別來看，醫療保健及社會工作服務業有較高遭遇暴力情形的比例 (占受害者比率 31.98%)，其次為公共行政及國防、強制性社會安全(占受害者比率 27.13%)。(勞動部勞動與職業安全衛生研究所，2018)

與歷次調查結果比較，我國一般受僱者職場遭遇暴力情形以醫療保健及社會工作服務業、公共行政及國防，以及強制性社會安全從業人員所占比例較高，且受害語言暴力有逐年增加趨勢，2010 年為 7.09%、2013 年 8.41%、2016 年 8.57%；而心理暴力、性騷擾及肢體暴力則呈現趨緩現象。

此外，根據 1111 人力銀行 2017 年「上班族職場霸凌黑數調查」，我國近七成受訪上班族曾經歷職場霸凌，霸凌者以主管或老闆(66.2%)及同事(60.9%)占多數。其遭受的霸凌狀況，又以言語嘲諷／辱罵(66%)、背後蓄意中傷說壞話(55.6%)、精神壓力／排擠／忽視(53%)、工作上不給予支援(50.8%)與打壓工作表現(36.5%)居多。該調查亦發現，高達 91% 的受訪者，曾因遭受霸凌而萌生離意，其中又有 57% 的人會因此而辭職。然而，在遭受霸凌時「不會」向上級呈報者高達 72%，換言之，僅有 28% 的受僱者會為自己伸張正義。



顯然職場霸凌發生的普遍性比想像中還嚴重，且多數人選擇隱忍，其所造成的影響，如個人身心影響、工作表現影響、員工忠誠度或離職率等影響更是廣泛。

職場霸凌常是被隱晦不報的，若長期處於職場霸凌的環境，輕者影響工作表現，重者則導致情緒憂鬱，對其身心健康造成重大傷害。因此，若能及早發現職場霸凌的存在，並加以預防及妥善處置，為建置有善職場環境的重要事項。根據楊東震、葉琳崢、楊淑琄（2017）之研究，職場霸凌一旦「曾經得逞、遭默許」後，便易成為群體文化，而其霸凌旁觀或默許者，就有可能為下一個受害者，因此職場霸凌之認知與意識有待教育，才能杜絕霸凌文化的形成。

新住民融入我國社會時，因語言溝通與文化差異，常遭受到不平等的對待與歧視(林國榮、成之約，2017)，其發生職場霸凌之情事可能高於國人，為妥善照顧新住民並協助新住民融入臺灣社會，新住民職場霸凌問題，雇主與政府均應積極重視，才能有效解決其求救無門的困境。

本研究主要係探討新住民職場上霸凌的實際狀況並了解成因，進而歸納新住民職場霸凌類型與因應之道，爰此，本研究之研究目的包括：

- (一) 探討新住民遭受職場霸凌的情況與樣態。
- (二) 探討新住民面對職場霸凌的成因、影響與因應情形。
- (三) 預防新住民職場霸凌之相關措施與建議。
- (四) 新住民面對職場霸凌之因應對策與建議。

## 第二節 研究方法

本研究計透過文獻分析法 (Document Analysis)、問卷調查法 (Questionnaire Survey)、深度訪談法 (In-depth Interview) 及專家焦點團體座談 (Focus Group) 等研究方法，以期達成計畫研究預期目標。

首先，本研究蒐集及分析相關文獻資料，以探討職場霸凌的情況與樣態、職場霸凌的成因與影響等；其次，透過問卷調查的方式，了解新住民遭受職場霸凌的情況與樣態，以及新住民職場霸凌的成因與後續影響；再者，藉由深度訪談深入探討新住民遭受職場霸凌的情況、成因及其因應情形；最後，召開專家焦點團體座談，邀請專家學者、新住民關懷團體代表和事業單位代表，共同討論預防新住民職場霸凌之相關措施及因應對策。

本研究進行深度訪談、焦點座談時，均先行取得受訪者及座談者同意，並錄音佐證之。此外，參與深度訪談之受訪者及問卷填答者，本研究報告均以匿名方式呈現。

綜合上述，本研究所引用的各種研究方法之執行方式，說明如下：

### 一、 文獻分析法 (Document Analysis)

本研究以「文獻分析法」，蒐集、整理、歸納、分析相關文獻及次級數據資料，以有系統的方式處理、分析、整合成有組織性的資訊。本研究將透過完整的文獻分析基礎，作為新住民職場霸凌研究之先備研究。首先，蒐集及分析職場霸凌之定義、職場霸凌行為之樣態類型、職場霸凌之成因、我國職場霸凌之情況、職場霸凌之負面影響，以及職場霸凌行為之因應策略。其中，職場霸凌行為之因應策略包含受害者的因應之道、國內外各國政府反職場霸凌之保護法制。同時透過文獻分析之成果，發展「新住民職場霸凌與因應方式調查問卷」之問卷量表內容，並作為後續專家焦點團體座談之參考資料。

### 二、 問卷調查法 (Questionnaire Survey)

#### (一) 問卷規劃

為探討新住民遭受職場霸凌的情形及其後續因應，本研究預計編製「新住民職場霸凌與因應方式調查問卷」。問卷的目的在於了解新住民遭受職場霸凌的情況、樣態，以及新住民職場霸凌的成因、後續影響與因應方式，以作為後續現況分析及研擬具體因應措施之參考依據。因此，調查內容將含括霸凌知覺調查、遭受霸凌的因應方式等內容。問卷內容設計完成後，實問卷前測試訪調查(pretest)，並完成 10 份有效樣本（外籍配偶與大陸配偶各 5 份）。

### （二） 調查對象

以過去一年有工作的新住民為主要調查對象。為提升問卷的回收率及達成率，本研究規劃採便利取樣透過新住民關懷團體協助發放問卷，並搭配滾雪球方式由已受訪的新住民介紹其他新住民參與問卷調查。北部地區、中部地區、南部地區規劃各發放 160 份問卷，全台總計 480 份問卷，依據區域、新住民國籍別進行分配，以全面探討不同區域、國籍別新住民遭遇職場霸凌之情況，同時廣納新住民之意見。

### 三、 深度訪談法 (In-depth Interview)

為瞭解目前新住民遭受職場霸凌的現況、成因、因應情形、因應措施或對策成效等問題，本研究預計訪談 10 名新住民（東部、北部地區各 3 位、中部、南部地區各 2 名），以及 2 家新住民關懷團體、2 家事業單位、2 家中央與地方政府相關部會。

### 四、 專家焦點團體座談 (Focus Group)

焦點團體座談是社會科學中最廣為使用的研究工具之一，能聚集相關人員依設計過的大綱進行互動討論，以獲得研究主題相關的意見和看法。本研究計召開

2 次專家座談會議，每次座談會邀請 5 位與談人，2 次專家座談會議總計邀請 10 人次學者專家與會。

為使專家座談會議更具實效，所邀請的對象擴及學者專家、政府機關代表、新住民關懷團體代表或事業單位代表。第一次專家座談會針對所規劃的問卷內容進行討論，以確定問卷內容的妥適性，並建立專家效度(expert validity)；第二次則針對問卷調查的結果與報告的初步內容，徵詢與會學者專家的看法與意見，以研擬預防新住民職場霸凌之相關措施與建議，以及新住民面對職場霸凌之因應對策與建議。

### 第三節 研究範圍與限制

本研究以「新住民面對職場霸凌的因應對策之研究」為核心，以下將分別說明研究範圍與研究限制。其中，研究範圍主要係以研究主題與研究對象來加以闡述如下：

#### 一、 研究主題

本研究以「新住民面對職場霸凌的因應對策之研究」為研究主軸，透過文獻分析、問卷調查及深度訪談的方式，探討新住民面對職場霸凌的情況、成因、影響與因應情形。後續輔以專家諮詢會議，邀請學者專家、政府機關代表、新住民關懷團體代表或事業單位代表與會，共同研提預防新住民職場霸凌之相關措施及因應對策，以供政府機關未來決策之參考。

#### 二、 研究對象

本研究主要係以新住民為研究對象，為全面詳實地探討新住民職場霸凌問題，亦訪談中央與地方政府相關部會、新住民關懷團體及事業單位資方代表，以廣泛接觸社會各界，聆聽各方意見。說明如下：

- (一) 新住民：在問卷調查方面，針對過去一年有工作經驗的新住民，全台發放 480 份問卷，其中，北、中、南部地區各發放 160 份；此外，並辦理 10 名新住民（北部、東部各 3 名，中部、南部各 2 名）深度訪談。
- (二) 政府單位、民間團體與事業單位：在深度訪談部分，本研究預計訪談 2 家新住民關懷團體、2 家事業單位、2 家中央與地方政府相關部會，總計訪談 6 個單位。其中，事業單位遴選條件必須為新住民之僱用單位，以深入探討新住民職場霸凌相關問題。
- (三) 學者專家：在專家諮詢座談部分，本研究計召開 2 場次專家焦點座談會議，每場次邀請 5 名與談人，合計 10 人次學者專家共同與會。

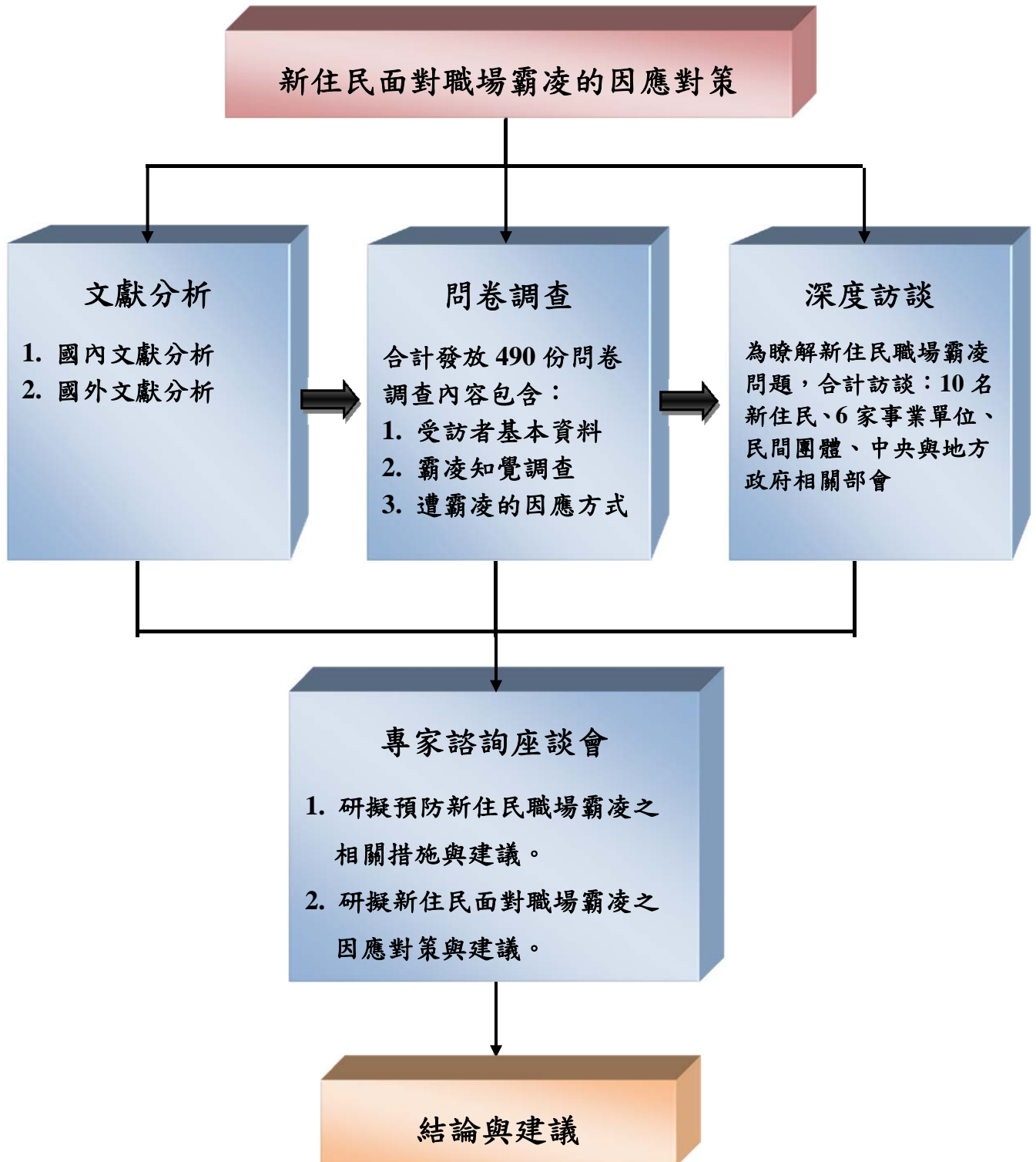
### 三、 研究限制

- (一) 在研究對象方面，受限於團隊人力、研究經費、研究時間等問題，無論是問卷調查還是深度訪談，本研究均無法廣泛的調查所有產業的新住民職場霸凌實際情況，導致調查範圍受到侷限。
- (二) 為了將問卷按地區別平均發放，本研究將臺灣分為北、中、南部地區三個地區，各區大陸配偶、外籍配偶規劃配置各半，並透過便利抽樣搭配滾雪球的方式進行問卷調查，惟受限於團隊人力、研究經費等問題，全台問卷調查數量有限，調查成果無法推估母體樣貌。
- (三) 在問卷填答及深度訪談部分，受訪者若礙於各種原因而有所顧忌，未必願意充分表達自己的觀點，並且答覆真實情況，將影響問卷調查及深度訪談結果及後續研究分析。此外，在新住民個案深度訪談方面，礙於新住民本身的受訪意願，深度訪談對象之選擇係依新住民所佔比例，最多為大陸地區、越南及印尼，但其他國家別之新住民也有可能影響研究結論。

- (四) 受訪者必須回憶過去的經驗，導致問卷結果或訪談結果可能產生偏誤或造成偏差。另一方面，受訪者如曾遭受職場霸凌，也可能因其負面思考、挾怨報復、情緒反應等問題，過度陳述或過度反應議題內容。

#### 第四節 研究流程與章節安排

依循前揭研究目的與研究方法，本研究執行流程如圖 1-1 所示。



資料來源：本研究整理。

圖 1-1 本計畫研究架構圖

依據前揭研究目的，本研究將報告內容區分為七個章節，以完整呈現研究成果：

第一章為「緒論」，旨在說明本研究之背景與執行方式。本章包含四小節：第一節研究背景與目的；第二節研究方法；第三節研究範圍與限制；第四節研究流程與章節安排。

第二章「職場霸凌之意涵與負面影響」，主要蒐集職場霸凌相關文獻，從中探討職場霸凌之定義、行為成因、負面影響等，以作為本研究研擬「新住民職場霸凌與因應方式調查問卷」之理論基礎。本章包含四小節：第一節職場霸凌之定義；第二節職場霸凌行為之樣態類型與成因；第三節職場霸凌之負面影響；第四節本章小結。

第三章「職場霸凌之因應對策」，主要分析國內、國外（美、英、日）職場霸凌情況與保護法制。本章包含四小節：第一節國內外職場霸凌之概況；第二節職場霸凌行為之因應策略；第三節各國反職場霸凌之保護法制；第四節本章小節。

第四章「問卷設計與實施」主要係研擬「新住民職場霸凌與因應方式調查問卷」內容後，將問卷發放予新住民填寫，並透過軟體運算、分析問卷結果，進而探討新住民遭受職場霸凌的情況與樣態，以及影響與因應情形。本章包含五小節：第一節問卷調查設計；第二節前測調查概述；第三節問卷調查發現與分析；第四節本章小結。

第五章「專家焦點團體座談」，研擬本研究二場次專家諮詢座談會議各場次討論內容，並且提出各場次會議討論發現，本章包含四小節：第一節專家諮詢對象與設計；第二節第一次專家焦點團體座談意見彙整；第三節第二次專家焦點團體座談意見彙整；第四節本章小結。



第六章「新住民與專家訪談發現與分析」主要是藉由文獻資料、問卷調查分析，進一步規劃後續深度訪談對象，以及研擬訪談大綱，並於訪談結束後，彙整訪談發現與分析訪談結果。本章包含六小節：第一節訪談設計與訪談對象；第二節新住民個案訪談發現與分析；第三節民間團體訪談發現與分析；第四節事業單位訪談發現與分析；第五節政府機構訪談發現與分析；第六節本章小結。

最後第七章則為「研究結論與建議」，綜整提出本計畫之主要研究發現，並據以提出具體建議，本章包含二小節：第一節研究結論；第二節研究建議。

## 第二章 職場霸凌之意涵與負面影響

職場霸凌是一個複雜又隱晦的概念，近年來早已成為職場上重要的國際性議題。本章節將探討職場霸凌之定義、職場霸凌行為之樣態類型、職場霸凌之成因及職場霸凌之負面影響，以作為本研究後續研究之理論基礎。

### 第一節 職場霸凌之定義

1980 年代，瑞典教授 Heinz Leymann 以職場暴行（mobbing）一詞撰文指出職場中存在敵意的行為。1980~1990 初期，英國記者 Andrea Adams 以較通俗的職場霸凌（workplace bullying）一詞在 BBC 廣播電台做了一系列相關報導，從此引起了社會大眾的注意，並於 1992 年出版《Bullying at Work: How to confront and overcome it》一書，首次正式使用「職場霸凌」一詞（楊明磊，2010）。

Leymann（1990）將霸凌定義為：「某個人或一些人對他人系列性的敵對和不道德的對待，且經常發生並維持至少六個月以上，而造成某人在身體、心理和社會的苦難」；Hoover, Oliver & Hazie（1992）指出霸凌行為通常具有傷害性及故意性質，這樣的行為可持續數週、數月甚至整年；Namie（2000）認為霸凌是暴力的一種，並將職場霸凌定義為工作場域中蓄意的、重複的人際敵意，足以損害霸凌目標的健康與經濟狀況；Quine（2001）認為職場霸凌就是持續的、冒犯的、虐待的、惡意的或無禮的行為，濫用權力或不公平且嚴厲的制裁，造成受害者覺得心煩、受到威脅、羞辱或易受傷，損害他們的自信心，並且可能造成壓力；Keashly & Jagatic（2003）將職場霸凌定義為，一種組織成員的互動，其特點在於一方對另一方重複的顯示敵意性的言語或非言語行為，導致霸凌目標對自己感到無能，並且造成負向的影響；Beswick et al.（2006）則將負面行為分成兩類：個人和工作。不可接受的個人行為包括忽視、排除、孤立個人、散播謠言、閒話、

輕視、損傷個人正直、公開羞辱、攻擊個人信仰或生活形式、不必要的接觸、口語虐待、做出令人討厭的表情。工作相關的負面行為包括指派過量工作、限定不可能的截止日期、給予無意義的工作、以別人工作居功、批評及移除責任（宋雅琪，2018；楊東震、葉琳崢、楊淑椀，2017；何清治、張睿欣、洪錦墩，2016；馬淑清、王秀紅、陳季員，2011）。

國際勞工組織（International Labour Organization；簡稱 ILO）近年來對於職場霸凌問題亦相當重視，通常以「mobbing」、「bullying」或是「moral harassment」等用語表示之，其中「mobbing」一般大多認為是一種職場上組織性（或集團性）的迫害行為，包括集體性的對個別勞工所造成之精神壓制或虐待，或企業裁員解雇對於個別勞工所造成之精神壓力等。而「bullying」則是比「mobbing」更為嚴重之侵害行為，包括暴力性之行為在內。此外，「moral harassment」則有別於「mobbing」與「bullying」，係指來自「心理性的」（psychological）的侵害，有別於來自「身體的」（physical）如暴力之行為，例如以言詞方式所為之霸凌（林良榮，2013）。

美國「職場霸凌學會」（Workplace Bullying Institute；簡稱 WBI）則認為職場霸凌是一個或多個加害者（perpetrator）用口頭虐待、羞辱、威脅甚至破壞等行徑來對被霸凌者施以殘害身心、干擾其工作的不當對待；加拿大職業衛生與安全中心（Canadian Centre for Occupational Health and Safety；簡稱 CCOHS）將職場暴力分為身體攻擊、語言威脅、虐待、威脅行為。這些動作包含了口語的、身體的、心理上的攻擊，亦可區分為直接霸凌（如傷害身體）及間接霸凌（如社會孤立）（李滢緹，2014）。我國則於 2004 年，由兒童福利聯盟開始關注「bullying」議題，並將其譯為校園霸凌。直到 2013 年，勞動部勞動力發展署才正式將「職

場霸凌」(workplace bullying)解釋為在工作環境中，個人或團體對於同事或下屬進行不合理的欺凌行為，包含語言霸凌、關係霸凌、肢體霸凌或排擠、羞辱等。

綜合上述，本研究將「職場霸凌」定義為在工作環境中，個人或團體對於上司、同事或下屬進行不合理的欺凌行為，包含言語、非言語、身體、心理上的虐待或羞辱，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的身心壓力。此外，這種行為或情境具有五項特徵：(1)經常發生且持續數週、數月以上之長期事件；(2)至少有 1 位或 1 位以上加害者；(3)對受害者進行語言或非語言的攻擊行為；(4)對受害者產生負面的影響；(5)受害者無力反擊或終止反抗行為。

## 第二節 職場霸凌行為之樣態類型與成因

在霸凌角色的定義上，大致上可分為霸凌者 (bully)、受害者 (victim)、旁觀者 (witness) 三種角色，但在霸凌發生的過程中，尚存在一類特殊族群，即「霸凌兼具被霸凌者」(Bully-victims)，該角色不僅是霸凌別人的人，同時也被他人霸凌，因此兼具加害者與受害者雙重角色 (宋雅琪，2018)。然而，職場霸凌行為是一再重複、不理性、造成傷害或有可能造成傷害的行為，而職場霸凌行為的表現形式相當多元，霸凌的形式尚可分為身體上、情緒上、人際關係的、心理的 (如安全感被威脅) 及職務或權力上。以下將分別探討職場霸凌行為、職場霸凌者的類型及職場霸凌行為的成因。

### 一、 職場霸凌行為

透過學者 Farrington (1993) 的觀察，常見的霸凌行為通常具有以下五點特徵：(康雅惠，2014)

#### (一) 有重覆性；

- (二) 無故的；
- (三) 涉及口語的、身體上的或心理上的攻擊；
- (四) 涉及力量的不均等；
- (五) 故意引起受害者的心理害怕及傷害。

Smith & Sharp(1994)認為霸凌以多種形式呈現，包括身體上的、心理上的、間接的方式。而一般大眾所認知的霸凌行為類型不外乎為：(李滢緹，2014)

- (一) 肢體霸凌：毆打身體、搶奪財物等，這是最令人恐懼的行為。
- (二) 關係霸凌：排擠孤立、操弄人際等，這是最常見，容易被忽視的行為。
- (三) 語言霸凌：嘲笑污辱、出言恐嚇等，是肉眼看不到傷口，但心理傷害大。
- (四) 反擊霸凌：受凌反擊、有樣學樣。
- (五) 網路霸凌：散播謠言或不雅照片，這種霸凌速度快、管道多、殺傷力大。
- (六) 性霸凌：性侵害、性騷擾。

另根據洪清海(2014)之研究，職場霸凌是：(1)管理權的濫用行為；(2)行為含有攻擊、威脅、惡意、污辱等負面特徵；(3)行為目的在使對方感受到壓力或痛苦；(4)行為客體可能是特定個人或群體。此外，英國總工會(the Trades Union Congress；簡稱TUC)列舉常見的職場霸凌行為包含：

- (一) 持續對有能力的勞工雞蛋挑骨頭、削弱其職權或交付瑣碎工作；
- (二) 對員工吼叫；
- (三) 經常公開或私下點名；
- (四) 阻撓晉升；

- (五) 故意交付過度負荷工作或給予不可能完成的期限；
- (六) 持續抨擊某些員工的專業或表現；
- (七) 經常把同一員工當笑柄。

楊明磊（2010）、張立人（2015）則認為常見的職場霸凌行為包含：

- (一) 公開或私下對被霸凌者咆哮、羞辱、威脅；
- (二) 貶低被霸凌者的努力、能力、尊嚴、價值與潛力；
- (三) 對被霸凌者持續的吹毛求疵，刻意在小事上為難、挑剔；
- (四) 刻意誤解、扭曲被霸凌者的言語與行動；
- (五) 孤立、排擠、冷凍被霸凌者；
- (六) 主管剽竊屬下工作成果與功勞；
- (七) 找理由不讓被霸凌者請假；
- (八) 找理由要被霸凌者加班卻不給加班費；
- (九) 無故要求被霸凌者離職或退休；
- (十) 不准被霸凌者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳；
- (十一) 用不是理由的理由且未加調查之下，對被霸凌者犯下的輕微錯誤給予沉重的處罰。

職場霸凌最難防制之癥結在於該如何認定，其中不僅涉及個人主觀的認知與感受，還涉及了行為的動機與情境，也因此舉證有一定難度。某些霸凌行為可能被解釋為溝通不良或障礙，或被歸納為強勢管理，或是維持紀律的手段，甚至被視為員工適應不良、挫折容忍度太低或有被迫害妄想等。過度擴張職場霸凌範圍，或許對管理權的行使將產生不當的干擾或侷限，但如將具有敵意或情緒性的行為合理化為溝通不良，無異將對組織、受霸凌者將產生負面影響，因此應予以重視及關切（洪清海，2014）。

## 二、 職場霸凌類型

黃詩芸、黃怡芳（2009）以權力依賴理論審視職場霸凌現象，並將霸凌依照權力來源分成正式管道和非正式管道，並且區分為下行式霸凌、平行式霸凌、上行式霸凌三種類型，如表 2-1 所示。

表 2-1 職場霸凌權力依賴關係之相關屬性

權力來源		依賴關係	霸凌類型
正式管道	職位	上司下屬	下行式
	職權	同儕	平行式
非正式管道	專業能力	上司下屬	上行式
		同儕	平行式
	社會網絡	同儕	平行式
	社會背景	上司下屬	上行式
		同儕	平行式
	溝通技巧	同儕	平行式

資料來源：黃詩芸、黃怡芳（2009）

### (一) 下行式霸凌

下行式霸凌 (Downwards Bullying) 類型是指上司因其職位或職權對下屬進行的霸凌行為，例如：吩咐他人做無意義之工作、不合理的批評、使工作量超載、挑剔工作表現、施壓不能要求應有的權利等，其權力來源多為正式管道中的「職位」，因依賴關係為上下司，導致受害者常得被迫選擇忍氣吞聲。

### (二) 平行式霸凌

平行式霸凌 (Horizontal Bullying) 行為主要發生在同儕之間，如咆哮、辱罵他人、惡意散播謠言之言語霸凌，或者是被動地排他、排擠他人參加固定聚會、沉默對待、相敬如冰、忽視其要求等非言語霸凌。如係源自於正式管道中的「職權」，則權力來源是因組織分配的工作內容之故，例如：負責申報同事之加班費。同儕之間的平行式霸凌，主要來自非正式權力和社會支持的運作，受害者多數會以積極作為去回應。

### (三) 上行式霸凌

上行式霸凌 (Upward Bullying) 是下屬們利用「非正式管道」取得權力優勢，並利用癱瘓工作進度霸凌上司。例如：下屬形成小團體共同挑戰主管權威，下屬不尊重主管職權、集體罷工等。霸凌行為的非正式權力來源包含領導魅力 (charisma)、社會網絡、專業能力、溝通技巧、社會支持等。



### 三、 職場霸凌成因

Leymann (1996) 強烈反對視受害者的個人人格特質為霸凌發生的因素，相反地，其強力主張任何人在某種情況下都有可能成為霸凌受害者。李佳蕙(2012) 將職場霸凌發生的原因整理如下：

- (一) 工作環境：如高度緊張、競爭的、缺乏友善和互相支援的氣氛、歷經組織變革、高溫、擁擠空間、惱人和令人不悅的、需共用工具及設備、無法提供工作上足夠的資源。
- (二) 工作組織和工作設計：如高效率及高度緊張的工作、工作負荷量、員工數不足、角色模糊，以及角色衝突、缺乏明確的目標。
- (三) 組織文化和組織氣候：如缺乏對職場霸凌行為的政策、間接式允許負向或霸凌行為、支持或默認霸凌行為、缺乏同事或主管的社會支持、組織約束力。
- (四) 組織重大改變：如重大內部結構重整或技術變革、管理階層改變、組織縮編。
- (五) 領導風格：如集權、獨裁式領導、缺乏員工參與決策。
- (六) 人際關係衝突：如各組織層面間訊息流動性的不足、知曉某人的弱點、利用受害者工作績效上的弱勢之處，但發生在勢均力敵雙方之間的衝突則不屬於霸凌行為。

工作場所中存在各式各樣的原因，會讓一個人會去霸凌另一個人，這些原因包含：(馬淑清、王秀紅、陳季員，2011；楊明磊，2010；黃詩芸、黃怡芳，2009)

- (一) 權力 (power)：一個人使用他們的權力、地位、身體上的優勢，去支配那些被認為較弱勢的人。霸凌者往往依靠感知能力去欺凌受害者。

- (二) 自尊 (self-esteem)：用霸凌行為來貶低別人，因而提高自己的自尊和自信，以處理個人不適的感覺。
- (三) 差異 (difference)：有新的或不同看法的個人、團體，便可能成為霸凌的焦點。
- (四) 察覺威脅 (perceived threat)：因察覺別人在工作上，威脅到自己的地位或威脅到個人，因而產生霸凌他人的行為。
- (五) 組織文化 (organizational culture)：在職場上積極的組織文化，鼓勵個人採適當的行為倡導對他人的尊重。相反的，如果管理上是鼓勵和寬恕不適當行為與態度的負面文化，則霸凌行為就會被當成正常的行為。
- (六) 組織因素 (organizational factors)：因不滿組織的安排而騷擾、霸凌他人。這些因素可能包含：
  - 1. 變更所有權；
  - 2. 採用新技術；
  - 3. 組織變化，如更換新主管、新輪值表、新程序；
  - 4. 不充分的訓練；
  - 5. 作業不安全；
  - 6. 組織重整或縮編；
  - 7. 實施不適當的作法；
  - 8. 不適當的監管；
  - 9. 人員管理實行技能不足。

(七) 工作安排 (working arrangements)：指員工個人、工作團隊可能的安排。這些工作安排有時可能增加員工受到霸凌或遭受到其他不當行為的風險。例如：

1. 一段時間的工作是在偏僻的環境；
2. 工作地點位於鄉村或偏遠地區；
3. 工作的建築物或辦公室位在偏僻地區；
4. 從其他員工中隔離的工作輪班或時薪工作者；
5. 一段時間在家中工作，無論是自己的家中或他人的家中；
6. 在核心工作地方之外的地理位置工作。

(八) 客戶接觸 (client contact)：某些行業是廠商或客戶對員工構成職場霸凌的行為。如 Harris & Reynold (2003) 調查發現，82%的餐飲人員曾目睹或親身遭遇來自客人的語言霸凌；英國航空及鐵路員工有 74%的人，在最近一個月內曾遭到顧客的語言霸凌。

(九) 社會因素：指非工作的壓力因素，如：家庭暴力、種族、國家法令不足等問題。

#### 四、霸凌者之類型

根據康雅惠 (2014) 文獻探討資料，霸凌者約略可分為以下幾種類型：

- (一) 不斷批評者 (Constant Critic)：此類型的霸凌者通常是完美主義者或悲觀主義者，對任何事情斤斤計較和吹毛求疵，會像父母一樣將受害者當成小孩斥責，讓受害者懷疑自身能力。
- (二) 雙頭蛇 (Two-Headed Snake)：一方面稱讚被霸凌者的工作表現，另一方面卻轉身向其他人批評被霸凌者；又或者只讓被霸凌者感受到惡意的批判與敵意，對其他人卻表現出友善與美好的一面。

- (三) 德國大砲 (Screaming Mimi)：此種霸凌者經常情緒失控，藉以讓被霸凌者心生恐懼，以控制被霸凌者。
- (四) 看門人 (Gatekeeper)：又稱為控制狂，此類型霸凌者想要得到組織內所有資源，為了控制所有的情況，會指派一些指令強迫被霸凌者執行。
- (五) 意外霸凌 (Accidental Bully)：霸凌者本身並沒有意識到霸凌行為的發生，通常是因缺少社會經驗、耐心教導等因素，而對被霸凌者產生傷害與汙辱。霸凌者一旦意識到霸凌行為後，便會終止霸凌行為並且表達歉意。
- (六) 慢性霸凌 (Chronic Bully)：霸凌者因人格發展問題而產生霸凌行為。如：人格缺陷、精神疾病、童年時期學習到的行為等。
- (七) 連串霸凌 (Serial Bully)：組織中充斥著霸凌的環境，霸凌者通常是管理者，而霸凌行為是循序漸進由上而下，為企業內默許的組織文化，使得霸凌行為持續的發生。
- (八) 自戀型霸凌 (Narcissist)：霸凌者本身極端的自我感覺良好，因其自大的缺少同情心與道德標準，會濫用職權來滿足自我，讓其他人感受到不公平、不平等或產生一些負面情緒。

### 第三節 職場霸凌之負面影響

近年來，職場健康心理學 (Occupational Health Psychology) 逐漸受到重視，有相當多的研究數據表示「職場霸凌」是一個嚴重與破壞性的議題，有可能損害受害者的自尊、認知功能、身體健康、情緒健康。臨床上亦發現，遭受職場霸凌

會產生不良的影響結果，如：社會疏離、不適應環境（maladjustment）、憂鬱、身心疾病、衝動（compulsions）、無希望感（helplessness）、焦慮、生氣、絕望（黃詩芸、黃怡芳，2009）。

同時，根據宋雅琪，2018、楊東震、葉琳琿、楊淑琬(2017)、洪清海(2014)、楊明磊（2010）之研究，職場霸凌對個人身心、工作表現、企業營運成本、員工忠誠度或離職率均有重大影響，整理如下：

### 一、 職場霸凌對個人身心之影響

#### （一） 個人健康面向之影響

英國曼徹斯特大學科技中心（University of Manchester Institute of Science and Technology；簡稱 UMIST）研究發現，職場員工的壓力與疾病中，有三分之一到二分之一的比例與職場霸凌現象有關。職場霸凌會造成受害者因長期壓力而出現高血壓、頭痛、噁心、心血管疾病、睡眠障礙、心悸、腸胃不適、失去食慾、盜汗等生理症狀；或是產生焦慮、創傷後壓力症候群（post-traumatic stress syndrome）、憂鬱、降低自信、降低自尊、沮喪、恐慌、憤怒、自卑、無助、悲傷、過度敏感、自殺意念等情緒反應。以經常發生職場霸凌的醫護職場來看，其霸凌現象往往會造成護理人員生理、心理上相當大的負面影響，嚴重者甚至萌生自殺念頭。

## (二) 個人生活面向之影響

霸凌也可能對家庭產生影響，被霸凌者所承受的煎熬若波及至親友、家人，其家庭成員亦同受折磨，嚴重者導致夫妻離異、家庭失和。此外，受害者若因請假天數或離職等因素，在無法工作的情況下，將造成財務損失，另一方面，加害者也有可能因須金錢賠償而產生財務損失的狀況。

## 二、 職場霸凌對組織之影響

### (一) 企業營運成本之影響

根據統計，英國一年因職場霸凌而直接損失的工作天數達一千八百萬天，是因勞資糾紛所損失的工作天數的 30 倍，造成英國政府總預算的 3.6% 須用來支付員工各種壓力的相關疾病。在美國，醫療行業的霸凌處置成本估計超過了醫院年度總預算的 5 %，而醫護人員的流動率，同時導致醫院的人事成本增加。另依據 Johnson (2009) 之研究，以 15 位員工的小型公司而言，只要出現 2 位霸凌者就足以嚴重影響公司的運作。因此，管理階層應將職場霸凌視為影響公司營收與人員管理之重要議題。

### (二) 員工工作表現之影響

職場霸凌的表現形式相當多元，許多研究均證明，長期遭遇職場霸凌所累積的長期壓力，將造成受害者身心傷害，如：憂鬱、焦慮、創傷後壓力症候群 (PTSD)。不但會影響其情緒調適、專注及決策的能力，甚至還會因情緒耗竭、高缺勤率而導致工作表現不佳，以及降低勞動生產力、團隊士氣，嚴重者會對本身職業、工作內容產生負向觀感，或造成持續職場霸凌的惡性循環。

### (三) 員工忠誠度或離職率之影響

根據康雅惠（2014）之研究，職場霸凌與離職傾向呈現正相關，換言之，職場霸凌是員工離職的動機之一。存在於員工身上的經驗與技能乃是公司的隱性資產，隨員工的離職也將一同消失，尤其是工作經驗較豐富、能力較佳的員工離職時，將威脅到組織的生產力與顧客的忠誠度，優秀人員的流失還可能影響內部其他員工的留任與否，甚至威脅到公司在業界的未來發展。此外，當組織發生霸凌事件時，若管理階層未積極介入處理霸凌的發生，最終將使得員工對組織的忠誠度下降。

### 第四節 本章小結

本研究將「職場霸凌」定義為在工作環境中，個人或團體對於上司、同事或下屬進行不合理的欺凌行為，包含言語、非言語、身體、心理上的虐待或羞辱，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的身心壓力。此外，這種行為或情境具有五項特徵：(1)經常發生且持續數週、數月以上之長期事件；(2)至少有 1 位或 1 位以上加害者；(3)對受害者進行語言或非語言的攻擊行為；(4)對受害者產生負面的影響；(5)受害者無力反擊或終止反抗行為。

工作場所中存在各式各樣的個人、組織、社會因素，會讓一個人去霸凌另一個人。職場霸凌行為的表現形式相當多元，係一再重複、不理性、造成傷害或有可能造成傷害的不良行為。常見的霸凌行為包括：肢體霸凌、關係霸凌、語言霸凌、反擊霸凌、網路霸凌、性霸凌。根據國外研究發現，職場員工的壓力與疾病中，有三分之一到二分之一的比例與職場霸凌現象有關、由此可見，職場霸凌對個人身心的嚴重影響。

然而，職場霸凌卻因事件的發生涉及到個人主觀的認知與感受等原因，導致某些情況下舉證有一定難度，尤其是實務上因霸凌造成受害者精神疾病之認定較為不易。此外，工作內容及工作時間方面的職場霸凌，如工作量、工作難易度，以及從事該工作所需時間等相關事證，受害者如何搜證亦是一大問題，加上害怕秋後算帳等多項原因，大多數受害者最終選擇「隱忍」或黯然離開，惟有避免「旁觀者」的附和和默許，並由管理者營造友善的工作環境，方能改善及杜絕霸凌歪風。



## 第三章 職場霸凌之情況與因應對策

根據各國各項數據資料顯示，職場霸凌早已是全球性議題，且有普遍化之趨勢。面對職場霸凌行為，受害者該如何因應？管理者又該如何預防？本章節將探討國內、國外職場霸凌之情況，以及受害者的因應策略、各國反職場霸凌的保護法制，以作為本研究後續研究之理論基礎。

### 第一節 國內外職場霸凌之概況

#### 一、 國外職場霸凌之概況

##### (一) 美國職場霸凌之概況

根據美國「職場霸凌學會」(Workplace Bullying Institute; 簡稱 WBI) 2017 年針對 1,008 位成年美國人所進行之調查，19 % 的美國上班族曾遭遇過職場霸凌，由此推估約有三千萬名的美國勞工，在工作中被霸凌或正在被霸凌。其餘調查結果分別為：

1. 西班牙裔美國人 (佔 25%) 和非洲裔美國人 (佔 21 %) 首當其衝，受到霸凌<sup>2</sup>；
2. 70 % 的霸凌者是男性，而被霸凌者中 66 % 為女性；
3. 工作場所中霸凌他人的惡霸 61 % 是老闆；
4. 40 % 的受害者認為被霸凌會對健康產生不良的影響；
5. 29 % 的受害者對霸凌經驗保持沉默，只有 17 % 的受害者尋求解決措施；
6. 77 % 的美國人支持藉由新法律解決職場霸凌行為。

---

<sup>2</sup> 在 1,008 位個體的樣本中，有 130 位西班牙裔，120 位非洲裔美國人，30 位亞裔美國人和 681 位白人受訪者。此外，從 2007 年 WBI 美國職場霸凌調查中可知，20% 的霸凌事件中存在潛在的歧視成分。

此外，喬治亞州立大學 (Georgia State University) 2017 年之研究亦顯示，亞特蘭大女性和少數族裔群體在工作場所中受到霸凌的程度較高，大約五分之一的美國人現在或過去經歷過職場欺凌。該研究結果證明了雇主和州政策制定者應該了解職場霸凌及其對個人健康影響之重要性。

## (二) 英國職場霸凌之概況

在英國方面，英國國民健保署 (National Health Service；簡稱 NHS) 2013 年的統計資料顯示，43 % 的受訪者表示在過去 6 個月裡曾受到欺凌。另外，英國普利茅斯商學院與卡迪夫社會學院 (Plymouth Business School and Cardiff's School of Social Sciences) 早在 2011 年的研究數據便顯示，4,000 名接受一對一訪談的英國員工中，有 4.9 % 的人遭受到職場霸凌，也就是說有超過百萬的英國人遭遇職場霸凌。(宋雅琪，2018；林育萱、蕭淑代、林秋芬、楊勤榮、鍾明惠，2018)。

## (三) 日本職場霸凌之概況

日本的「職權騷擾」(pawa-hara；Power Harrassment) 情況日益嚴重，根據日本厚生勞動省 2017 年調查顯示，32.5 % 的受訪者表示，在過去 3 年來曾受上司、主管的「職權騷擾」，比 2012 年 (25.3 %) 增加 7.2 %。其中，約有 41 % 的受害者沒有採取行動，多數人認為即使反擊也於事無補，且部分受訪者相信，反擊上級反而會損害自己的考績表現。值得注意的是，日本「職權騷擾」尤以小企業特別嚴重。在員工 99 人以上的小公司，上司不當對待下屬的比例高達 73.6 %，但在 1,000 人以上的大公司僅有 11.3 %。厚生勞動省亦統計，2017 年日本職場的欺凌申訴案件數約為 7 萬 2000 件。

另根據 Harry Zhang 於 2010 年 11 月至 2011 年 2 月所做的研究調查，詢問過去 30 天職權騷擾的見證和個人經歷，1,546 位受訪者中，有 6% 受訪者表示親身經歷過工作場所中的欺凌行為，15% 的人則目睹了工作場所中的欺凌行為。該研究亦表示，職業地位雖與職場欺凌無關，但是未接受過高中教育的年輕員工、臨時僱員、家庭年收入較低、社會地位較低者遭受職場欺凌的風險較高<sup>3</sup>。此外，2009 年日本曾針對 1,626 名公務員進行調查，有 9% 的受訪者表示每週都遭受職場欺凌（宋雅琪，2018；林育萱、蕭淑代、林秋芬、楊勤熒、鍾明惠，2018）。

#### （四）美、英少數族裔的霸凌問題

##### 1. 美國少數族裔

在美國，人們注意到種族（民族）的差異，Bushra Sabri et al. (2014) 針對 2,033 位受訪者（白人佔 64.5%、黑人佔 24.0%、亞洲人佔 11.5%），研究調查大西洋中部大都市醫療保健工作中，與工作場所暴力（workplace violence；簡稱 WPV）相關因素的種族（民族）差異<sup>4</sup>。在工作場所暴力（WPV）的受害者中，黑人和亞洲人使用正式資源解決工作場所暴力（WPV）的可能性幾乎比白人低 51%。此外，與白人相比，黑人和亞洲背景的受訪者中，有高比例的人不了解或不確定雇主關於工作場所暴力（WPV）的政策和程序。其中，又以亞洲族群的群體比例最高。

工作場所暴力（WPV）中的種族（民族）差異則可以社會和個人脆弱性框架來解釋，在此框架之下，社會脆弱性是背景因素（例如：歧視），

<sup>3</sup> 受訪者特徵：大約一半的受訪者是非體力勞動者，20%和 10%的受訪者分別是手工和服務工作者。超過 60%的受訪者是長期工，而 20%是非全職工人。

<sup>4</sup> 該研究的重點是 2033 位白人、黑人和亞洲人，樣本數分別為白人（64.5%，n=1,312）、黑人（24.0%，n=487）、亞洲人（11.5%，n=234）。受訪者包括 8.2%的男性（n=167）和 91.8%的女性（n=1866），平均年齡為 39.2 歲。

個人脆弱性是發展和環境因素，這些因素對不同人群產生不同的不利影響。由於個人和社會脆弱性的差異，種族（民族）群體對工作場所暴力（WPV）受害的脆弱性也可能不同。因此，必須考慮導致工作場所暴力（WPV）暴露的種族（民族）差異的脆弱因素。此外，在其他國家出生和接受教育者，因為無法適應或明確與其他團隊成員溝通，而被排斥或標記為侵略因素，也可能會增加其對工作場所暴力（WPV）的脆弱性。

## 2. 英國少數族裔

英國總工會（Trades Union Congress；TUC）於 2017 年發表了一份調查報告，該報告針對 1,003 名英國的黑人與少數民族（Black and Minority Ethnic；簡稱 BME）進行過去 5 年經歷調查，有超過三分之一（37%）的黑人與少數民族（BME）工人在工作中受到欺凌或虐待，報告亦顯示：

- (1) 有將近一半（47%）表示因為本身的種族，而在工作中被辱罵；
- (2) 有 42% 被欺負或騷擾的人表示，霸凌者是他們的直屬主管；
- (3) 僅有五分之一（20%）的人報告了欺凌行為，並認為他們的投訴得到妥善的處理。六分之一（16%）的人表示，他們在投訴後受到較差的待遇；
- (4) 五分之一（19%）經歷的歧視事件，如：被拒絕培訓或晉升；
- (5) 37% 的婦女稱種族和性別是遭受辱罵的原因；
- (6) 42% 的女性 BME 無法向雇主報告歧視經歷，44% 的女性沒有報告欺凌和騷擾事件；
- (7) 41% 在工作場所遭受過欺凌和騷擾的女性 BME 表示，想要離職卻又無力承擔；

(8) 37%的女性 BME 因毆打或身體暴力而離職。

(9) 57%受訪的女性 BME 表示，在工作中遭受的欺凌和騷擾會影響到心理健康。

英國的工作場所存在著種族主義問題，勞工會因為種族身分而被剝奪了工作上的機會。整體而言，英國總工會（TUC）認為工作場所存在種族騷擾和欺凌行為的問題並未消失，而這正是黑人與少數民族（BME）員工工作上的主要障礙。此外，種族主義和性別歧視是女性 BME 的雙重打擊，女性 BME 被困在公共和私營部門的低薪工作，如：清潔、護理、餐飲和零售。在一些工作場所，管理人員並不了解，甚至採用何種程序來處理種族主義問題。

## 二、 國內職場霸凌之概況

根據才庫人力資源顧問(股)公司（2011）公布的「職場冷暴力情況調查」<sup>5</sup>結果顯示，高達 93% 受訪上班族表示曾經有遭受過職場冷暴力的經驗，其中冷暴力又以「言語傷害（如冷嘲熱諷）、惡意批評最普遍」（占 54%）；其次是「主管或同事工作上故意刁難、找麻煩」（占 29%）；再者是「被主管或同事故意惡意排擠或孤立」（占 18%）。該調查亦發現職場冷暴力的施暴者，多半來自同部門的主管（占 59%），以及工作年資較長的同事（占 21%）（李滢緹，2014）。

2012 年臺北市政府勞工局調查發現，超過 5 成 4 的勞工曾在職場上遭受到霸凌。霸凌型態以「言語霸凌」最常見，占 53.96%，包括道人長短、冷嘲熱諷等；其次為「人際關係霸凌」，占 26.04%，例如同事搞小圈圈、刻意孤立某人。有 14.95% 的勞工覺得曾在「工作方面」被霸凌，包括主管不合理加重工作，或

---

<sup>5</sup> 職場冷暴力係指主管或同事用非暴力的方式刺激，導致對方心靈、心理上受到傷害或是不舒服感覺的行為。

是表現良好卻被漠視等。有 4.12 % 的勞工則曾被「精神霸凌」，像是以動作、言語、工作等讓被霸凌者產生威脅感、憂鬱等；另有 0.93 % 的勞工曾遭「肢體霸凌」，如扭打、暴力相向（楊東震、葉琳淨、楊淑琄，2017）。

2014 年勞動部勞動及職業安全衛生研究所《職場暴力高風險行業危害調查與預防策略之研究》之調查結果，醫院員工親身遭受肢體暴力的比例為 18.3%，未親身遭受但目睹過肢體暴力的比例則占 18.4%；在遭受心理暴力方面，以「口頭侮辱」較為嚴重，醫院員工遭受口頭侮辱的比例為 50 %，其中又以工作年資較短者遭口頭侮辱的比例較高（占 37 %），社工人員遭受口頭侮辱則有 45.0 %。

6

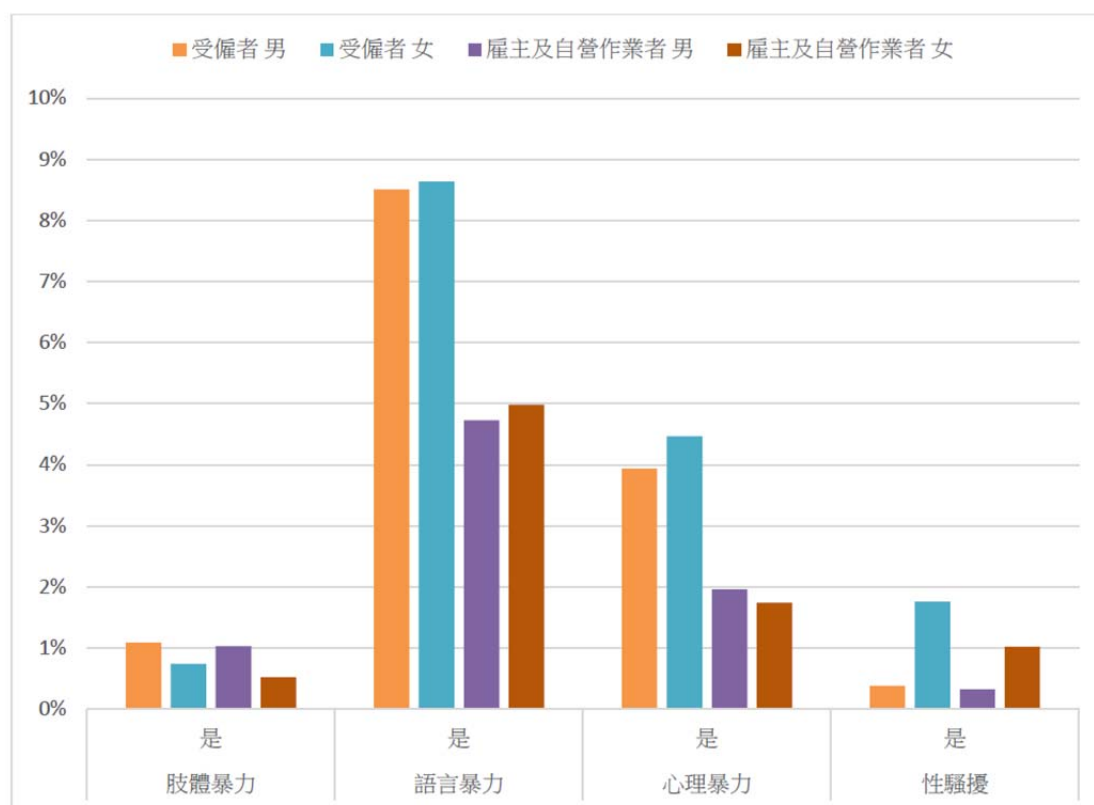
此外，根據勞動部勞動與職業安全衛生研究所公布之《工作環境安全衛生狀況認知調查》報告指出，2013 年我國受僱者職場暴力情況，其比例依序為言語暴力 8.41 %、心理暴力 4.52 %、性騷擾 1.39 %、肢體暴力 1.25 %。若依性別區分，言語暴力比例男性比女性低 0.41 %；肢體暴力男性（1.60 %）比女性（0.84 %）高；心理暴力男性（4.26 %）比女性（4.82 %）低；性騷擾男性（0.60 %）比女性（2.28 %）低。若按年齡區分，言語暴力於 30~34 歲間為最高；而性騷擾、肢體暴力在年齡層間並未差異太大；心理暴力則以 15~19 歲比例最高（6.76 %）。若按教育程度區分，肢體暴力、性騷擾隨教育程度提升，其比例越低。另根據《經紀人》雜誌 2015 年提供的數字，60 % 以上的上班族每週至少被霸凌一次，37 % 的上班族幾乎每天面對職場霸凌。

2016 年同前揭調查結果顯示(如圖 3-1 所示)，我國受僱者在職場遭遇暴力情形仍以語言暴力發生率 8.57% 為最高，其次依序為心理暴力 4.20%、性騷擾 1.05% 及肢體暴力 0.92%。除肢體暴力發生率男性(1.09%)高於女性(0.74%)外，其餘三

---

<sup>6</sup> 該研究分別設計「醫院職場暴力預防調查問卷」與「社工人員職場暴力預防調查問卷」，針對醫院員工與社工人員各施測 60 位。

種職場暴力發生率，皆以女性有較高比例的遭遇情形。若以行業別來看，醫療保健及社會工作服務業有較高遭遇暴力情形的比例（占受害者比率 31.98%），其次為公共行政及國防、強制性社會安全(占受害者比率 27.13%)。(勞動部勞動與職業安全衛生研究所，2018)



資料來源：勞動部勞動與職業安全衛生研究所(2018)，頁 68。

圖 3-1 我國受僱者、雇主及自營作業者遭遇職場暴力分布圖-按性別分

與歷次前揭調查結果比較，我國一般受僱者職場遭遇暴力情形以醫療保健及社會工作服務業、公共行政及國防，以及強制性社會安全從業人員所占比例較高，且受害語言暴力有逐年增加趨勢，2010 年 7.09%、2013 年 8.41%、2016 年 8.57%；而心理暴力、性騷擾及肢體暴力則呈現趨緩現象。

此外，1111 人力銀行 2017 年實施的「上班族職場霸凌黑數調查」<sup>7</sup>則發現，有將近 7 成的受訪上班族曾經親身經歷職場霸凌（包括言語與肢體），其中甚至有 13.3 %「常常」遭受欺壓，56 %「曾經」遭受過霸凌。霸凌者又以「主管／老闆」（66.2 %）及「同事」（60.9 %）占多數。若從性別交叉分析觀察，男性遭受霸凌的比例高於女性 7 個百分點。而曾經遭受過的霸凌狀況主要以「言語嘲諷／辱罵」（66.0 %）、「背後蓄意中傷說壞話」（55.6 %）、「精神壓力／被排擠／被忽視」（53.0 %）、「工作上不給予資源／支援」（50.8 %）及「打壓工作表現」（36.5 %）。調查也發現受訪上班族認為自己遭受霸凌的原因主要是「個性溫和老實」、「不迎合討好主管」、「不善言詞／直來直往」、「資歷尚淺／新人倒楣」及「工作利益衝擊」。

該調查亦發現，霸凌當事人在面對欺壓時，多半選擇「吞下隱忍」（69.3 %）、「等待機會加倍奉還」（33.4 %）及「私下 Po 文抒發心情」（28.8 %）。有高達 91 % 的受訪上班族，因為遭受霸凌而萌生離意，其中有 57 % 的人因此而辭去原職，選擇遠離是非之地。此外，有高達 72 % 的受訪者在遭受霸凌時「不會」呈報上級，僅 28 % 選擇為自己伸張正義。數據顯示，有為數不少的主管採取息事息人態度「要求隱忍吞下」（35.0 %），其次是「不想介入／事不關己」（24.3 %）及「按照公司流程秉公處理」（22.4 %）。

---

<sup>7</sup> 1111 人力銀行針對 1111 人力銀行之求職會員進行問卷調查，調查方式為立意抽樣，調查時間 2017 年 9 月 30 日到 10 月 11 日，有效樣本數 1,115 份。信心水準 95%，誤差值為正負 2.89 百分比。



## 第二節 職場霸凌行為之因應策略

### 一、 因應之定義

Lazarus & Folkman (1984) 將因應定義為面對壓力情境時，個體評估自己內在、外在需求超過個人資源所能承擔時，因而不斷在行為與認知改變上所做的努力；鄧柑謀 (1991) 則認為因應是指個人遇到困擾或壓力事件時，在認知、情緒和行為上所做的努力；而蔡純姿 (1998) 認為因應是指缺乏現成可循的策略下，人為有效抑制各種傷害、挑戰、威脅等情境所做的努力。此外，楊東震、葉琳崢、楊淑琄 (2017) 將國小師職場霸凌因應的意義歸納如下：

- (一) 因應指處理實際霸凌來源，來減少對自我的威脅，有緩衝壓力的效果；
- (二) 因應本身是動態的，是過程取向的，包括了認知、行動、評價、再行動的步驟；
- (三) 因應是只對較嚴重的職場霸凌事件，當事人努力去處理情境，或以全新的或不常用的策略去處理霸凌相關事件；
- (四) 因應是一種心理結構，強調個人和環境同具因應效果，無好壞因應的先決條件，也無所謂成功或有效與否的因應效果。

### 二、 職場霸凌行為受害者的因應策略

針對組織關係失衡而導致的霸凌事件，Meares et al. (2004) 發現，個人會經過評估彼此相對權力，而選擇不同的因應策略。一般而言，因霸凌者掌握較多社會力量與操弄他人的能力，所以常常迫使受害者的回應策略與資源尋求受到限制。Emerson (1962) 提出不平衡關係所造成的緊張，可透過以下二種方式降低：

(楊東震、葉琳崢、楊淑琄，2017)

(一) 維持關係策略

維持關係策略是以個人願意維持關係之下所提出的策略，因此不需要改變這種不平衡的關係。如轉移注意力企圖不受事件影響，假裝霸凌行為不存在，期望事件會隨時間隨風而逝等。自覺處於權力弱勢的一方，多半對事情的解決沒有太大信心，於是選擇沉默以對，然而，倘若無法透過他人協助解決問題，將逐漸抽離該組織，最後走上離職一途。

(二) 平衡操作策略

平衡操作策略係指受害者試著改變權力關係的積極作為，即受害者須降低對霸凌者的依賴或提升受害者對自身的依賴，受害者可嘗試以下四種作法：

1. 撤出 (withdrawal)：是指降低、撤出自身對霸凌者的需求，減少依賴關係。例如：轉調部門、稱病離職、或其他離職原因等，通常會是受害者最後的決定。
2. 延伸權力網絡 (extension of power network)：是指建立別的社會關係，增強供給來源，例如：尋求同儕、公司高層或工會的協助。
3. 結盟 (coalition formation)：是指霸凌者無法容於群體關係中。例如：下屬形成小團體，共同挑戰主管權威或是不尊重主管職權。
4. 提升自身重要性 (emergence of status)：是指增加霸凌者對自己的依賴。例如：加強自身知識和技能，以建立不可取代性。

三、 組織面對霸凌現象的處理

此外，Lesley (2009) 認為，只靠制訂政策並不足以防止職場霸凌現象，必須從政策、教育訓練、團隊合作、諮商輔導、溝通技巧，以及建立正向組織氛圍

等多方面同步進行，才能有效阻止、降低職場霸凌之情況。在具體的作為上，組織應明確指出那些行為屬於霸凌行為，並且不得將霸凌行為僅視為個人舉動。其次，應公告政府或公司法令中，有關制止或處罰霸凌行為的相關法條規定，以提醒霸凌者觸法的可能。再者，提供受霸凌員工身心健康檢查及心理諮商治療，同時，當管理階層接獲員工跨級投訴主管的霸凌行為時，應予以正視與重視（楊明磊，2010）。

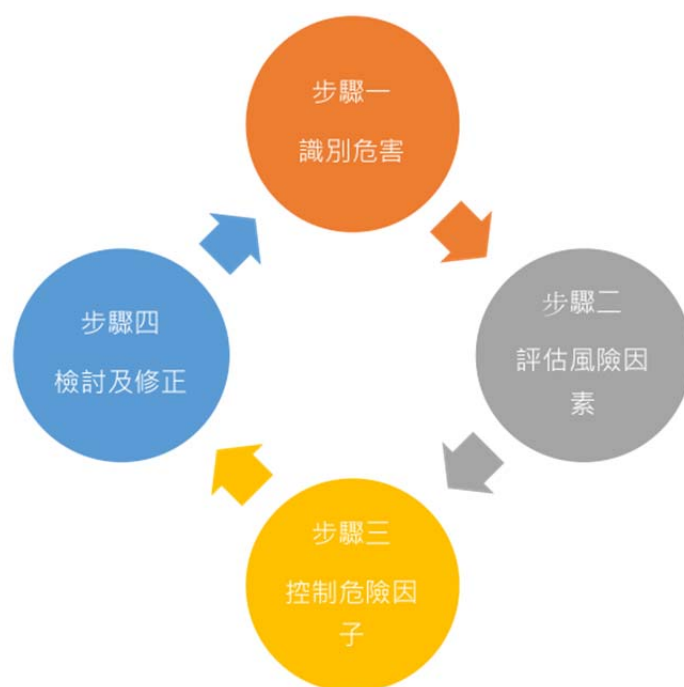
#### 四、 職場霸凌的預防措施

2013 年勞動部勞動及職業安全衛生研究所公告「職場暴力預防指引參考資料」、勞動部職業安全衛生署另於 2014 年 9 月公告「執行職務遭受不法侵害預防指引」，供事業單位參酌。其中，「職場暴力預防指引參考資料」提出以下八項職場暴力預防措施：

- (一) 設計／作業條件（工作環境或作業危害）盤查：事業單位應參考我國相關法規及職業安全衛生管理系統相關規範等要求，建立、實施及維持暴力危害辨識及風險評估之管理計畫。
- (二) 危害辨識：事業單位應參考我國相關法規要求，依其工作環境或作業危害（活動或服務）之規模與特性等因素，選擇適合執行暴力危害辨識及風險評估之方法，並明確規範執行及檢討修正之時機。
- (三) 暴力風險評估：事業單位對辨識出之所有潛在危害，應依風險等級判定基準分別評估其風險等級。
- (四) 判定該暴力風險：事業單位應訂定風險之判定基準，作為優先決定風險控制措施之依據。

- (五) 決定及採取暴力風險控制措施：事業單位對於風險項目應依消除、取代、工程控制、管理控制及個人防護具等優先順序，並考量現有技術能力及可用資源等因素，採取有效降低風險之控制措施。
- (六) 檢討暴力風險控制措施之適用性及有效性：事業單位於暴力風險控制措施完成後，應檢討其適用性及有效性，確認風險可被削減至預期成效。對於無法達到預期成效者，應適時予以修正，必要時採取其他控制措施。
- (七) 記錄及紀錄管理：危害辨識、風險評估及決定控制措施之結果應作成紀錄，並適時保持在最新狀態，且應傳達給相關部門及人員周知。
- (八) 暴力危害辨識及風險評估結果之檢討修正：事業單位應依我國相關法規要求、風險評估結果、事故案例、作業變更程度等因素，定期或適時的檢討危害辨識及風險評估結果，必要時應予以修正。

綜合上述，職場暴力預防措施約略可分為四大步驟，如圖 3-2 所示。



資料來源：勞動部勞動及職業安全衛生研究所(2013)。

圖 3-2 職場暴力預防措施四大步驟

另一方面，勞動部為協助企業建立霸凌申訴機制，自 2014 年起亦制訂「職場霸凌防制方案」，以指導企業維護員工權益，並透過系統性建立霸凌申訴機制，以積極有效處理申訴事件，提供員工免受霸凌侵犯的職場環境。該方案建議的職場霸凌防治措施如圖 3-3 所示，說明如下：

- (一) 擬定霸凌案件處理作業規定：公司內部由人資或主責單位搜集相關法律規定，草擬霸凌案件處理作業規定，且提交公司會議審議，審議通過後由公司主管發佈辦理。
- (二) 組織申訴處理委員會：依照霸凌案件處理作業規定，組成申訴處理委員會，委員會成員組成在顧及性別比例下，納入部門單位主管、員工代表及外聘專家學者等。並設置幹事一人負責溝通協調、資料蒐集、安排會議及案件追蹤等，另依案件屬性，可邀請相關主管列席會議提供意見以供參考。

- (三) 設置公司內部快速處理窗口：由公司內設置通報管道，例如專線電話、專線傳真或是電子信箱等，並針對受理窗口人員進行通報受理流程訓練，增進對霸凌事件的認識及敏感度。
- (四) 辦理反霸凌系列講座：預防宣導是反霸凌最重要的工作重點，藉以提升主管及員工對霸凌行為的認識與覺知，利用公司內部各種集會、網路平台、電子郵件、公佈欄等方式傳遞反霸凌文宣及公司通報處理流程，並於公司內各種員工訓練、講習課程中，規劃職場反霸凌宣導課程、人際溝通技巧、與員工關懷技巧等相關課程。
- (五) 申訴處理：霸凌案件處理作業規定中，應對申訴提出流程、受理時間、保密規定、利害關係迴避、調查流程、獎懲辦法、申覆辦法及檔案保存辦法等進行詳載，以作為實際受理時的依據。



資料來源：勞動部 (2014)。

圖 3-3 勞動部職場霸凌防制方案建議措施

### 第三節 主要國家反職場霸凌之保護法制

根據我國學者之研究，美、英、日三國政府主管機關均制定職場暴力預防指引，其中又以英國的各種指引最多，日本僅有一份，而各國職業安全衛生法規範的安全照顧（注意）義務均可適用於雇主執行預防職場暴力政策或措施；日本甚至將此義務視為勞動契約之附隨義務，「勞動契約法」被法院援引作為雇主責任的依據，茲述如下：（許繼峰、陳旺儀，2014；洪清海，2014；林良榮，2013）

#### 一、 美國職場暴力預防法規

美國聯邦政府並未制定任何適用各州之預防職場暴力強制性標準與行政命令，僅以《職業安全衛生法》（Occupational Safety and Health Act of 1970；簡稱 OSH Act）作為相關政策與措施的指導原則。該法第 5 條規定雇主的一般責任，要求每位雇主「應提供每位員工之工作與工作場所中，沒有造成或可能造成死亡或嚴重身體傷害的可確認風險」，各州據此制定法規要求雇主重視職場暴力預防。簡言之，美國聯邦政府與州政府透過各種合作性或自願性的計畫，確保勞工免受到職場暴力傷害。

2004 年美國國家職業安全衛生研究所（National Institute for Occupational Safety and Health；簡稱 NIOSH）針對所有及個別類型的職場暴力提出具體預防策略。一個有效的職場暴力預防策略必須符合下列幾個條件：

- （一） 管理者與員工都必須重視職場暴力，共同投入制定預防政策或方案。
- （二） 事業單位必須在預防政策或方案中，制定具良好審議及回應系統的暴力舉報機制，而且應該由各領域人員共同參與制定，政策或方案

中必須包含職場暴力定義、預防方式、風險評估、鼓勵舉報、舉報程序及處理程序。

(三) 必須設立具內部與外部評鑑機制，將預防政策或方案以及實施狀況納入評鑑項目，使雇主在風險控制與訓練上更具效率。

(四) 從上而下的訓練最重要，對於管理者、新進員工、後續在職訓練課程都應納入在預防政策或方案，其終極目標是改變管理者與員工的態度，建構具高度職場暴力知覺與預防的組織文化。

## 二、 英國職場暴力預防法規

英國職場霸凌的法源依據源於2010年10月的《平等法》(Equality Act 2010)。英國的《平等法》係借鏡、參考歐盟法制中的《平等法》或《反歧視法》(Equality or Antidiscrimination Law)，以試圖消弭一切歧視、不公平之情事。因此，該法規範圍非僅侷限於職場<sup>8</sup>，規範與保護對象亦擴及至雇主與受雇人以外之任何第三人。任何人不得因為性別、種族、婚姻與公民伴侶、殘疾、性別轉換、年齡、性傾向或宗教等因素，而遭受歧視、不平等的對待。

英國習慣以「職場騷擾」(Workplace Harassment)一詞，統稱包含職場霸凌在內的所有歧視和不公平行為。《平等法》第40條第1項明示，雇主不得藉由職務而騷擾其受雇人或應徵者。此外，英國亦將職場霸凌行為歸納在職業健康與安全的範疇，員工遭受職場霸凌不僅可透過工會的職安代表提出申訴，亦可向法院提出訴訟與求償。

英國的《職業安全衛生法》(Health and Safety at Work etc. Act)以及根據該法所制定的各種行政規則，都能適用於職場暴力；換言之，英國與美國相同，都將

---

<sup>8</sup> 包含中、小學校、高等教育場所、各種公或私營利或非營利事業、各種服務提供者、各種工會組織、政黨，以及所有公共部門等。



職場暴力視為職業安全衛生領域中的問題。尤其是《職業安全衛生法》第2條規定雇主預防職業災害的一般責任，要求雇主應在合理可行的範圍內，確保勞工工作時的健康安全及福利，這個「雇主照顧義務」在職場暴力訴訟案件中均被引用，作為雇主是否須對員工傷害負責任的判準。

2008年英國職業安全衛生署（Health and Safety Executive；簡稱HSE）訂定一份職場暴力預防政策樣例供企業參考，該文件提出以下五項職場暴力預防策略（HSE, 2008）：

- （一）所有企業應制定預防、管理與因應職場暴力的政策與程序，管理階層應支持此項政策。
- （二）絕不容忍包括口頭侮辱在內的任何職場暴力事件。
- （三）不責怪遭受顧客或公眾人士施加職場暴力的員工。
- （四）所有員工都有權受到關切、尊嚴與尊敬的對待。
- （五）職場暴力預防政策適用於在工作場所工作的所有人員，包括門口的保全人員、承包商與送貨員在內。

#### 三、日本職場暴力預防法規

日本於2012年由內閣厚生労働省委託研究提出「職場霸凌問題圓桌會議報告書」（職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告），明確指出職場霸凌行為乃是對於勞動者尊嚴與人格之侵害；該行為不僅是藉由職務上之優勢地位或濫用人際關係而實施具有意圖性的霸凌行為，即使是基於職務上之教育指導，但卻以過度不當之斥責方式為之者亦屬之。

就霸凌行為之樣態而言，日本並未特別立法規範。日本政府對職場暴力問題的關注，集中在員工與員工之間的暴力，尤其是上司對下屬或先進者對後進者所施加的暴力，稱「職權騷擾」（power harassment）。日本有關預防職場暴力的

主要法律有《職業安全衛生法》、《跟蹤防治法》、《勞動契約法》，然而課以雇主預防責任的僅有《職業安全衛生法》與《勞動契約法》，若從法院判決來看，職場暴力似乎還沒有被視為職業安全衛生問題。

厚生勞動省並沒有單獨為職場暴力預防制定特定策略，職場暴力屬於醫療事故之一種。2007年3月，厚生勞動省醫療安全管理檢討會議提出以下四項預防策略：

- (一) 建構安全管理體制：由醫療機構的安全管理委員會與安全管理部門參與建構與推動院內的安全管理體制。
- (二) 實施全體員工有關醫療安全的教育訓練：為各種職務員工推動醫療安全活動，醫療安全管理者應規劃、實施教育訓練，並於實施後評估與改進。
- (三) 醫療事故的因應：醫療安全管理者應討論事故發生前的對策；事故發生後，要有預防同樣事故再發生的對策。
- (四) 培養安全文化：鼓勵全體員工及時舉報事故與事件資訊、安全管理委員會對事故與事件進行「根本原因分析」(root-cause analysis)。

日本看護協會所出版的「醫療保健福利機構暴力對策指引」將暴力對策區分為「安全管理體制改進」與「實施暴力風險管理」二大部分。其中，「實施暴力風險管理」又分成風險了解、風險分析、風險因應、因應的評估四個階段。在風險因應方面，則包含平時的因應、暴力發生時的因應、暴力發生後的因應三個階段，而每個階段都應有不同的措施。

#### 第四節 本章小結

2007 年 WBI 美國職場霸凌調查結果顯示，20 % 的霸凌事件中存在潛在的歧視成分。在美國，約有五分之一的美國人現在或過去經歷過職場霸凌；在英國，也有超過百萬的英國人遭遇職場霸凌；在日本，職場霸凌的盛行率約為 15 %；在臺灣，大約 70 % 的受訪上班族曾經親身經歷職場霸凌。由此可知，全球的職場霸凌行為已有普遍化及嚴重化之現象。

職場霸凌的成因大多是地位、權力的不對等，而遭到言語、行為或工作不對等的對待，因此公正的第三者，便成為反霸凌中的要角。雖然我國目前針對霸凌暫無專法，但侮辱、毀謗、侵害人格權等情事，可能涉及刑法或民法。為維護公司員工權益，事業單位除了應有系統性的建立霸凌申訴機制（如：擬定霸凌案件處理作業規定、組織申訴處理委員會、設置公司內部快速處理窗口）、積極有效處理申訴事件之外，也應同時建構員工對職場霸凌的認識與解決之道，才能協助防止及停止職場霸凌。

目前我國針對職場霸凌暫無專法，但侮辱、毀謗、侵害人格權等情事，可能涉及刑法或民法責任。就法律責任之歸屬，依行為責任之主體可區分為行為人（加害人）責任及雇主責任。惟若霸凌者並非雇主而是受雇之勞工，則在我國尚未有特別立法規範之情形下，除該霸凌者應受一般民事、刑事法律之規範外，受霸凌勞工之雇主亦有相當責任，主要是對受霸凌勞工之民事賠償責任，以及涉及雇主違反有關勞動法令所定之義務。

雖然我國與日本皆未對職場霸凌保護特別立法，但就勞動相關法令規定而言，我國《勞動基準法》第 8 條規定：「雇主對於僱用之勞工，應預防職業上災害，建立適當之工作環境及福利設施。其有關安全衛生及福利事項，依有關法律之規定。」此外，依《勞動基準法》第 14 條第 1 項第 2 款規定：「有左列情形之

一者，勞工得不經預告終止契約。……二、雇主、雇主家屬、雇主代理人對於勞工，實施暴行或有重大侮辱之行為者。」換言之，如果發生職場霸凌行為且為前述條文要件所定之實施暴行或「重大侮辱」情形者，受霸凌勞工即可不經預告終止勞動契約，並得向雇主請求資遣費之給付。再者，職場霸凌行為如涉及歧視（如性別歧視）之性質，則另受《就業服務法》第 5 條及《性別工作平等法》第 7-10 條等之相關規範保護。2013 年修正的《職業安全衛生法》，增訂第 6 條第 2 項第 3 款，要求雇主對於工作者執行職務因他人行為遭受身體或精神上不法侵害，應妥為規劃及採取必要安全衛生措施。

整體而言，我國勞動部於 2008 年將職場暴力列為職業安全衛生的新議題，進行追蹤與研究。勞動部為協助企業建立霸凌申訴機制，自 2014 年起亦制訂「職場霸凌防制方案」，以指導企業擬定霸凌案件處理作業規定、組織申訴處理委員會、設置公司內部通報管道及快速處理窗口、辦理反霸凌系列講座等措施。該方案雖在技術面提供詳細的指引，但卻缺少了必要的行政干預或監督，因此績效尚待檢視。另一方面，工會的介入機制，包含透過團體協商對合理管理權的監督，以及霸凌申訴處理程序的參與等，仍有待未來進一步推動。

## 第四章 問卷調查研究設計與結果分析

### 第一節 問卷調查設計

#### 一、問卷調查範圍、對象

- (一) 調查區域範圍：包含北部地區(臺北市、新北市、基隆市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣、新竹市)、中部地區(臺中市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣)、南部地區(臺南市、高雄市、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、澎湖縣)。
- (二) 調查對象：居住在上述區域且過去一年有工作經驗的新住民。

#### 二、問卷調查方法、期間

為提升問卷的回收率及達成率，本研究採便利抽樣 (convenience sampling) 方式，透過新住民關懷團體協助發放問卷，並搭配滾雪球方式 (snowball sampling) 由已受訪的新住民介紹其他新住民參與問卷調查，藉以增加調查對象的涵蓋度。此外，問卷施測方式以多元管道進行，面訪問卷和電訪問卷各占二成和八成，訪員特邀聘具備新住民語言能力者協助問卷施測。

調查期間為 2019 年 5 月中旬至 6 月中旬，為較廣泛瞭解不同區域、國籍別新住民遭遇職場霸凌的情況，本研究全台總計發放 490 份問卷，並依據區域、新住民國籍別進行分配。

#### 三、問卷調查主要題項

為瞭解新住民遭遇職場霸凌的情況及因應方式，本調查內容分為基本資料、工作狀況、過去一年遭遇職場霸凌經驗、遭職場霸凌的因應方式及對職場霸凌處理的認知與期待等五大面向。具體調查內容包括：

- (一) 基本資料：性別、年齡、教育程度、原生國籍、居住地區、國語聽的能力、台語聽的能力。

(二) 工作狀況：過去一年在臺灣的工作狀況、在臺灣總共工作年數、過去一年工作型態、是否為主管、任職公司產業別、員工人數。

(三) 過去一年遭遇職場霸凌經驗：目前職場霸凌的主要測量方式有自我標籤法和行為經驗法，前者是請受訪者在職場霸凌定義的基礎下，回答他們是否受到職場霸凌；後者則是請受訪者回答在特定期間內所遭受的各種負向行為類型。而為了避免新住民無法理解「職場霸凌」一詞的定義，故本調查採取行為經驗法的方式，詢問新住民過去一年在工作場所所有沒有經歷下列 14 項負向行為經驗，作為新住民過去一年是否遭遇職場霸凌的測量。並進一步詢問職場霸凌者的性別、國籍別。

1. 你在工作上有沒有時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評(如背後中傷說壞話)
2. 你在工作上有沒有時常被惡意排擠、孤立或被忽視
3. 你在工作上有沒有時常被打或受到身體上的傷害
4. 你的工作成果與功勞有沒有時常被搶走，或被貶低工作表現和努力
5. 你在工作上有沒有時常被故意刁難、找麻煩
6. 你在工作遇到困難時，有沒有時常得不到必要的資源或協助(如：自己一個人搬二個人才能搬得動的重物)
7. 有沒有人時常找理由不讓你請假
8. 有沒有人時常找理由要求你加班卻不給加班費
9. 你有沒有時常無故被要求做原本工作以外的事
10. 有沒有人時常找理由不讓你升職或加薪
11. 你有沒有時常被要求做原本工作以外的事
12. 你有沒有時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作

13.在工作上有沒有人時常透過網路攻擊你、散佈有關你的不實消息或不利的消息

14.在工作上有沒有人時常對你言語或行為性騷擾

(四) 遭職場霸凌的因應方式：認為自己會受到職場霸凌的主要原因、職場霸凌造成的主要影響、對於職場霸凌的因應方式、是否有向公司反映受到職場霸凌、公司對於職場霸凌的處理方式。

(五) 對職場霸凌處理的認知與期待：過去一年在臺灣有沒有看到其他新住民受到職場霸凌、當自己發生職場霸凌時，希望公司如何協助處理、是否知道政府針對職場霸凌所提供的協助項目。

## 第二節 前測調查規劃與成果概述

### 一、前測調查目的

本研究依據文獻歸納統整後，初步研擬問卷內容，並進行前測試訪調查 (pretest)，藉以確認「受訪者能理解問卷題意」，以確保後續執行之可行性。

### 二、前測調查方法及時間

前測調查於 2019 年 5 月 15 日至 5 月 20 日執行，由調查員進行填卷內容說明，受訪者自填問卷的方式進行。

### 三、前測試訪調查範圍與對象

調查範圍包括臺北市及新北市，以過去一年有工作經驗的新住民為調查對象。前測樣本配置情況如表 4-1 所示。

表 4-1 新住民職場霸凌問卷前測樣本配置表

國籍別	樣本數
大陸配偶(含港澳地區)	5
外籍配偶	5

資料來源：本研究整理。

### 四、問卷修改建議

依據前測結果，大部分受訪者對於題意理解度佳。惟針對職場霸凌部分題項的描述，受訪者表示不太能夠瞭解題目的意思，以及面對職場霸凌因應方式的部分。以下綜整受訪者疑義，並提出問卷調整的建議。

#### (一) 問卷調整建議

##### Q9-6.時常工作上不給予資源/支援

建議調整為「你在工作遇到困難時，有沒有時常得不到必要的資源或



協助(如：自己一個人搬兩個人才搬得動的重物)」，讓填問卷的新住民較能瞭解題意。

Q9-10 時常找理由不讓你升遷或加薪

「升遷」一詞較不易被理解，建議調整為「升職」，讓填問卷的新住民較能瞭解題意。

Q9-12 時常被故意交付過度負荷工作或給予不可能完成的工作期限

建議調整為「你有沒有時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作」，讓填問卷的新住民較能瞭解題意。

Q13 過去一年(或你受到職場霸凌時)，所在公司的產業別：

建議將選項「支援服務業」調整為「美容、美髮業」。

Q20 對於職場霸凌，你自己的因應方式：

建議選項「尋求外部專業人士協助」增加說明為「尋求外部專業人士(如律師、心理諮商師)協助」。

### 三、前測調查問卷內容

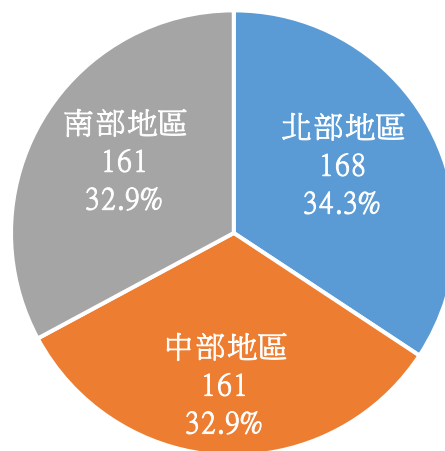
修正後之問卷調查量表內容詳見附錄 1 所示。

### 第三節 新住民職場霸凌問卷調查結果分析

#### 一、受訪者基本資料分析

##### (一) 居住地區

受訪新住民居住地區北部地區、中部地區、南部地區的比例相當，各占約三分之一。縣市分布則以新北市、臺中市、高雄市、彰化縣、臺南市所占比例較高，分別為 18.0%、11.8%、11.6%、10.0%、8.2%。(如圖 4-1、表 4-2 所示)



資料來源：本研究整理。

圖 4-1 問卷調查受訪新住民的居住地區

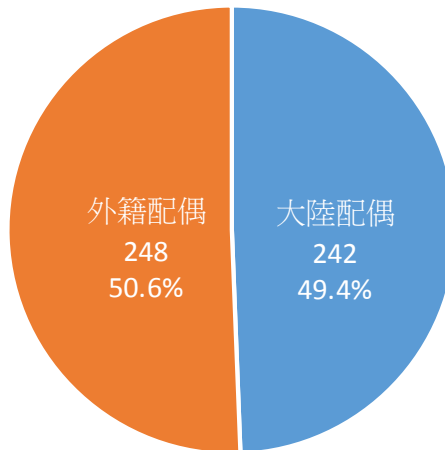
表 4-2 問卷調查受訪新住民的居住縣市

地區	縣市	人數	百分比
北部地區	臺北市	23	4.7
	新北市	88	18.0
	基隆市	10	2.0
	宜蘭縣	6	1.2
	桃園市	26	5.3
	新竹縣	9	1.8
	新竹市	6	1.2
中部地區	苗栗縣	19	3.9
	臺中市	58	11.8
	彰化縣	49	10.0
	南投縣	16	3.3
	雲林縣	19	3.9
南部地區	嘉義市	8	1.6
	嘉義縣	21	4.3
	臺南市	40	8.2
	高雄市	57	11.6
	屏東縣	29	5.9
	澎湖縣	6	1.2
總和		490	100.0

資料來源：本研究整理。

## (二) 原生國籍

受訪新住民以外籍配偶及大陸配偶(含港澳)所占比例各半。受訪新住民的國籍以中國大陸(含港澳)所占比例最高(49.4%)，越南次之(24.5%)，印尼再次之(11.2%)。(如圖 4-2、表 4-3 所示)



資料來源：本研究整理。

圖 4-2 問卷調查受訪新住民的原生國籍

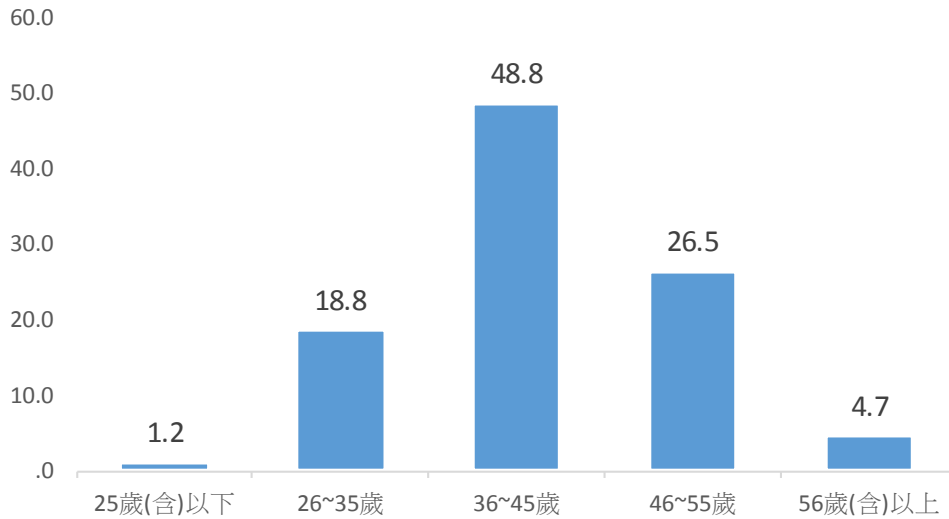
表 4-3 問卷調查受訪新住民的原生國籍

國籍	份數	百分比
中國大陸(含港澳)	242	49.4
越南	120	24.5
印尼	55	11.2
泰國	28	5.7
柬埔寨	7	1.4
日本	6	1.2
菲律賓	5	1.0
其他國家	27	5.5
總和	490	100.0

資料來源：本研究整理。

(三) 年齡

受訪新住民的年齡以 36-45 歲所占比例最高(48.8%)，46-55 歲次之(26.5%)，26-35 歲再次之(18.8%)。(如圖 4-3 所示)

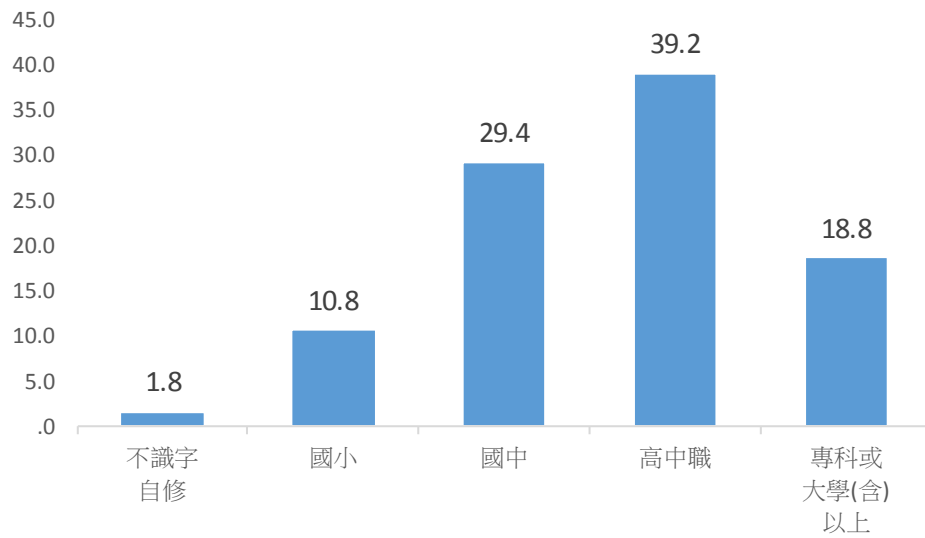


資料來源：本研究整理。

圖 4-3 問卷調查受訪新住民的年齡

(四) 教育程度

受訪新住民的教育程度以高中職所占比例最高(39.2%)，國中次之(29.4%)，專科或大學(含)以上再次之(18.8%)。(如圖 4-4 所示)



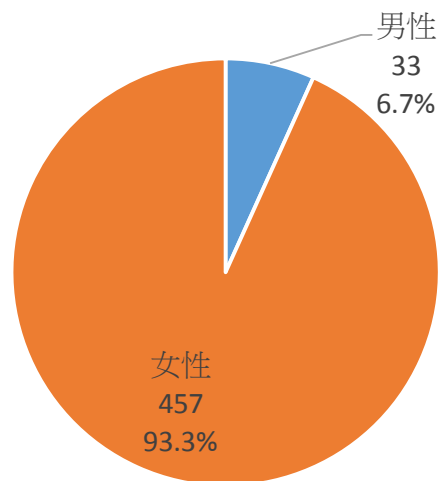
資料來源：本研究整理。

圖 4-4 問卷調查受訪新住民的教育程度

#### (五) 性別

受訪新住民以女性所占比例較高，為 93.3%；男性所占比例較低，為 6.7%。

(如圖 4-5 所示)



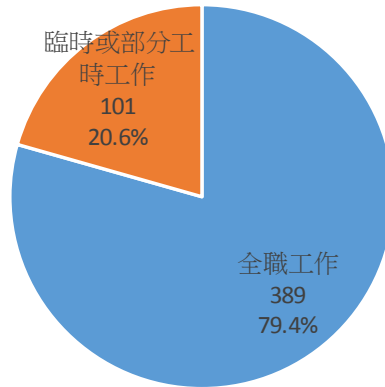
資料來源：本研究整理。

圖 4-5 問卷調查受訪新住民的性別

## 二、工作狀況分析

### (一) 過去一年工作型態

受訪新住民過去一年的工作型態以全職工作所占比例較高，為 79.4%；臨時或部分工時工作所占比例較低，為 20.6%。(如圖 4-6 所示)

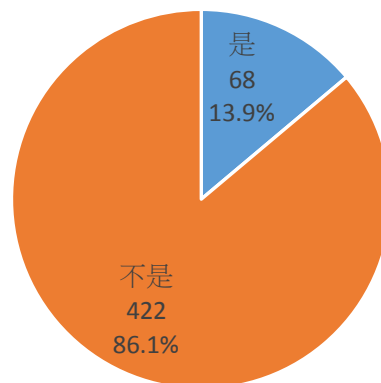


資料來源：本研究整理。

圖 4-6 問卷調查受訪新住民過去一年的工作型態

### (二) 過去一年是否為主管

受訪新住民過去一年有 13.9%是擔任主管的工作，86.1%不是擔任主管的工作。(如圖 4-7 所示)

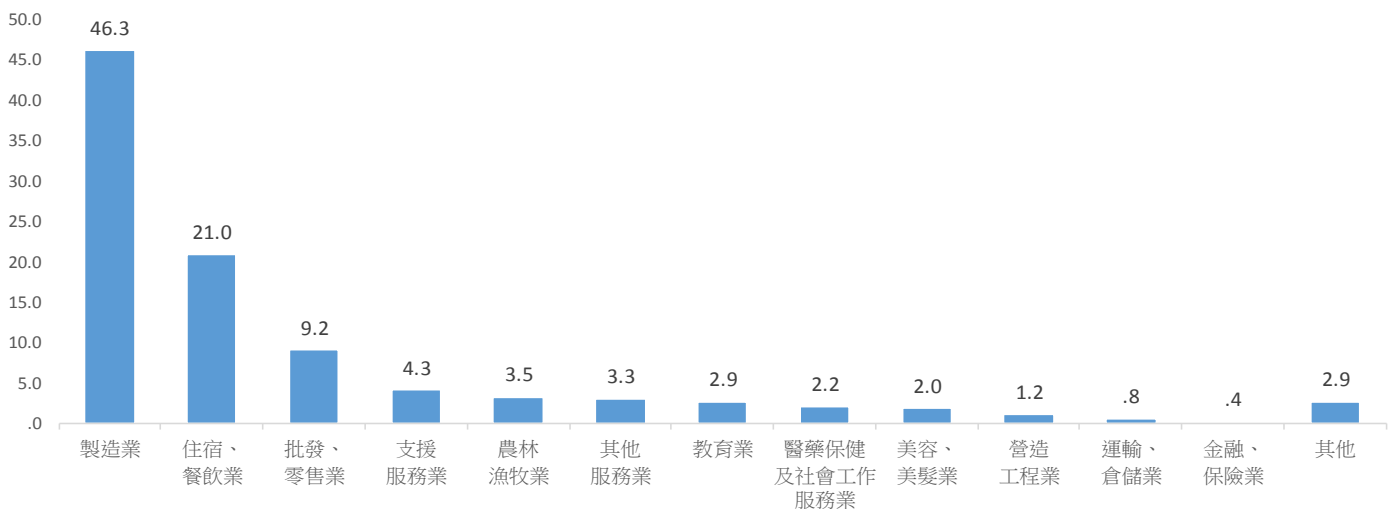


資料來源：本研究整理。

圖 4-7 問卷調查受訪新住民過去一年是否為主管

(三) 過去一年所在公司產業別

受訪新住民過去一年所在公司的產業別以製造業所占比例最高(46.3%)，住宿、餐飲業次之(21.0%)，批發、零售業再次之(9.2%)，其餘依次為支援服務業(4.3%)、農林漁牧業(3.5%)、其他服務業(3.3%)、教育業(2.9%)、醫療保健及社會工作服務業(2.2%)、美容美髮業(2.0%)、營建工程業(1.2%)、運輸倉儲業(0.8%)、金融保險業(0.4%)及其他(2.9%)。(如圖 4-8 所示)



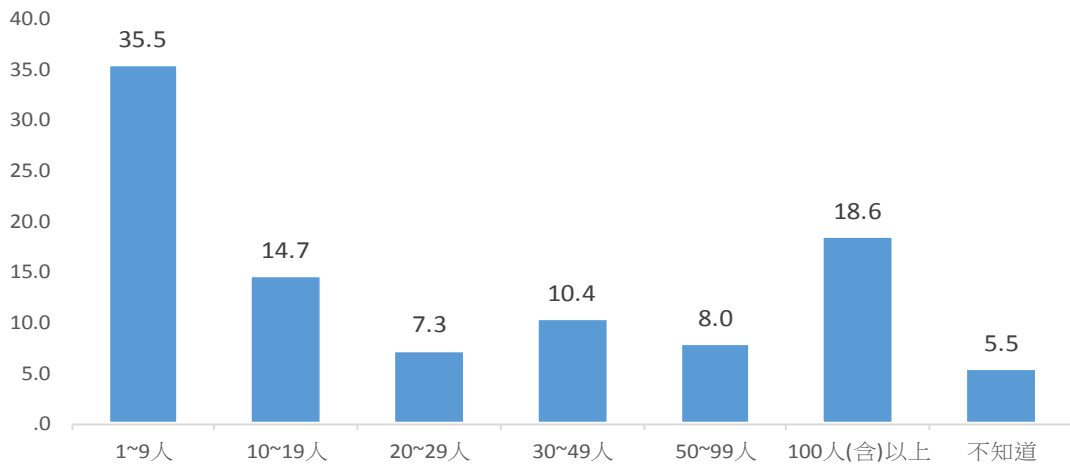
資料來源：本研究整理。

圖 4-8 問卷調查受訪新住民過去一年所在公司的產業別

(四) 過去一年任職公司員工人數

受訪新住民過去一年所在公司的員工數以 1-9 人所占比例最高(35.5%)，100 人含以上比例次之(18.6%)，10-19 人、30-39 人再次之(分別為 14.7%、10.4%)。(如圖 4-9 所示)



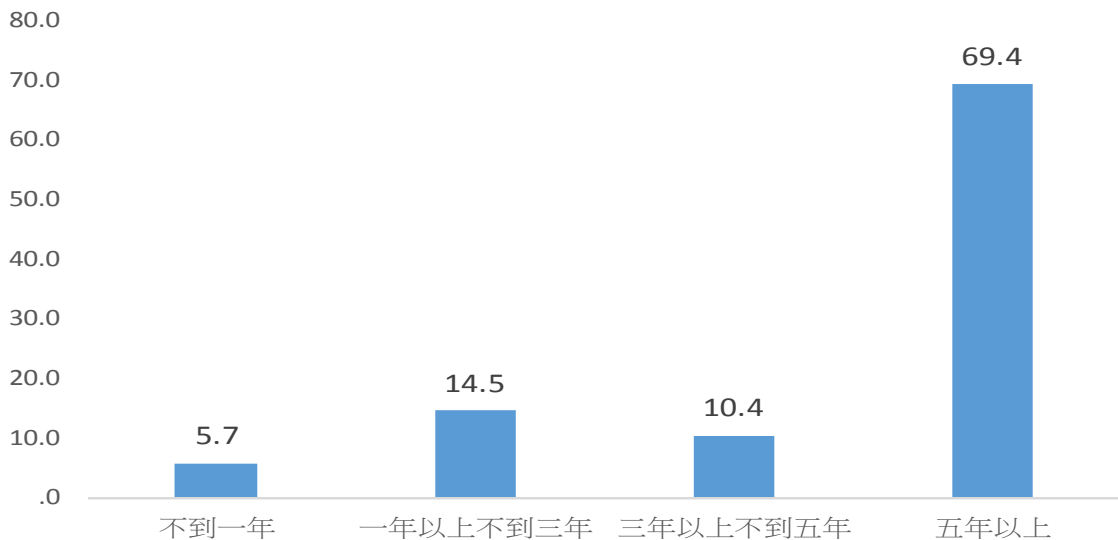


資料來源：本研究整理。

**圖 4-9 問卷調查受訪新住民過去一年所在公司的員工數**

(五) 在臺灣工作年數

受訪新住民在臺灣的工作年數以五年以上所占比例最高，占 69.4%；一年以上不到三年比例次之，占 14.5%；三年以上不到五年比例再次之，占 10.4%；不到一年的比例占 5.7%<sup>9</sup>。(如圖 4-10 所示)



資料來源：本研究整理。

**圖 4-10 問卷調查受訪新住民在臺灣工作的年數**

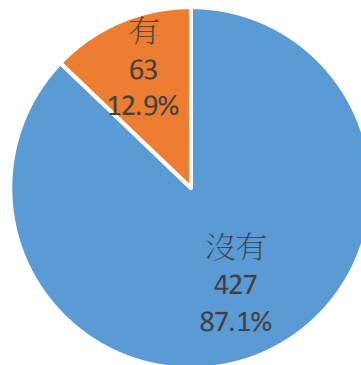
<sup>9</sup>抽樣樣本多為工作經驗具 5 年之員工，1 年工作經驗者較少，由於在台工作時間較長，適應力及與台籍員工融合率較佳，因此調查結果有可能低估新住民職場霸凌比例。

### 三、過去一年遭遇職場霸凌經驗分析

下列針對 14 種職場霸凌經驗進行分析，瞭解受訪新住民在過去一年有多少比例曾經遭遇職場霸凌，並透過與新住民特性的交叉分析，探討不同特性的新住民遭遇職場霸凌經驗的差異<sup>10</sup>。

#### (一) 過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評

受訪新住民 12.9% 表示過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評；87.1% 表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-11 所示)



資料來源：本研究整理。

**圖 4-11 在工作上是否時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評**

以下檢視不同特質的新住民過去一年在工作上是否時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評的情況，請詳見附表 1。

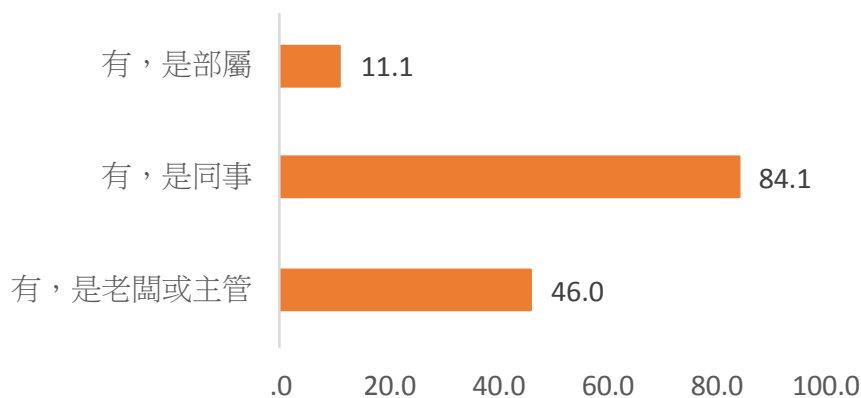
- ✓ 從國籍別來看，大陸籍配偶過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評的比例高於外籍配偶。
- ✓ 從年齡來看，過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評的比例大抵呈現隨著年齡的增加而上升的趨勢。
- ✓ 從教育程度來看，過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批

<sup>10</sup> 由於本研究採取便利抽樣方式進行問卷調查，且受限於研究資源與時間，各人口屬性之有效樣本數較少，故未進行統計顯著性與統計檢定力 (Statistical significance and power) 分析。

評的比例大抵呈現隨著教育程度的提升而下降的趨勢。

- ✓ 從性別來看，男性過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評的比例高於女性。
- ✓ 從工作年數來看，工作年數五年以上和不到一年的新住民，在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評的比例較高。
- ✓ 從工作型態來看，臨時或部分工時的新住民過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評的比例高於全職工作者。
- ✓ 從產業別來看，製造業、醫療保健及社會工作服務業、支援服務業的新住民過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，所在公司員工人數較多的新住民，過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評的比例較高。

過去一年在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評的新住民(共計 63 人)，有 84.1%表示是同事對他這麼做，有 46.0%是老闆或主管對他這麼做，有 11.1%是部屬對他這麼做。(如圖 4-12 所示)

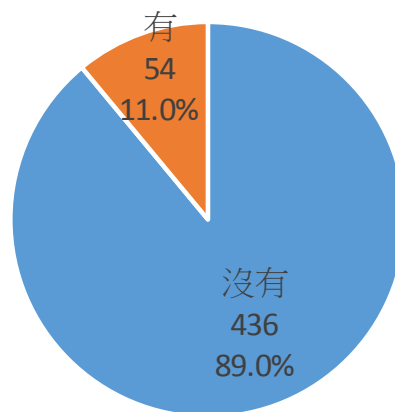


資料來源：本研究整理。

圖 4-12 在工作上時常被那些人大聲吼罵、嘲笑或惡意批評

(二) 在工作上時常被惡意排擠、孤立或被忽視

受訪新住民有 11.0% 表示過去一年在工作上時常被惡意排擠、孤立或被忽視；89.0% 表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-13 所示)



資料來源：本研究整理。

圖 4-13 在工作上是否時常被惡意排擠、孤立或忽視

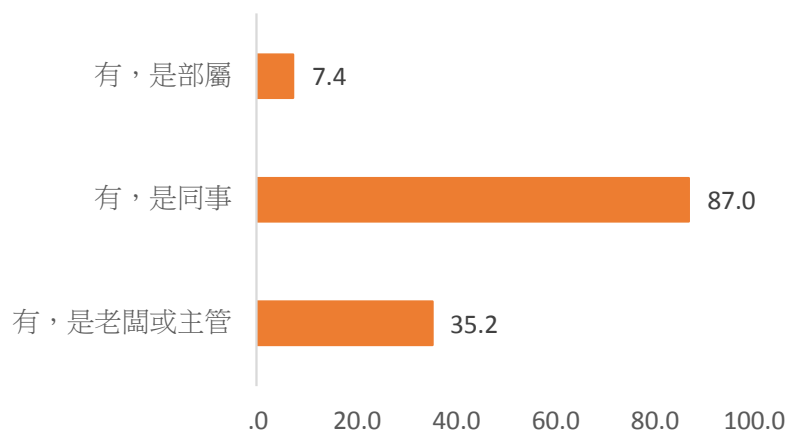
以下檢視不同特質的新住民過去一年在工作上是否時常被惡意排擠、孤立或忽視的情況，請詳見附表 2。

- ✓ 從地區別來看，北部地區的新住民過去一年在工作上時常被惡意排擠、孤立或忽視的比例較其他地區低。
- ✓ 從國籍別來看，大陸籍配偶過去一年在工作上時常被惡意排擠、孤立或忽視的比例高於外籍配偶。
- ✓ 從年齡來看，36~45 歲、46~55 歲的新住民過去一年在工作上時常被惡意排擠、孤立或忽視的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，國中、專科或大學(含)以上的新住民過去一年在工作上時常被惡意排擠、孤立或忽視的比例較高。
- ✓ 從性別來看，女性新住民過去一年在工作上時常被惡意排擠、孤立或

忽視的比例高於男性。

- ✓ 從工作年數來看，工作年數三年以下的新住民，過去一年在工作上時常被排擠、孤立或忽視的比例較高。
- ✓ 從工作型態來看，臨時或部分工時的新住民，過去一年在工作上時常被排擠、孤立或忽視的比例高於全職工作者。
- ✓ 不是擔任主管的新住民過去一年在工作上時常被排擠、孤立或忽視的比例較高。
- ✓ 從產業別來看，美容美髮業、醫療保健及社會工作服務業、農林漁牧業過去一年在工作上時常被排擠、孤立或忽視的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 20~29 人的新住民，過去一年在工作上時常被排擠、孤立或忽視的比例較高。

過去一年在工作上時常被惡意排擠、孤立或被忽視的新住民(共計 54 人)，有 87.0%表示是同事對他這麼做，有 35.2%是老闆或主管對他這麼做，有 7.4%是部屬對他這麼做。(如圖 4-14 所示)

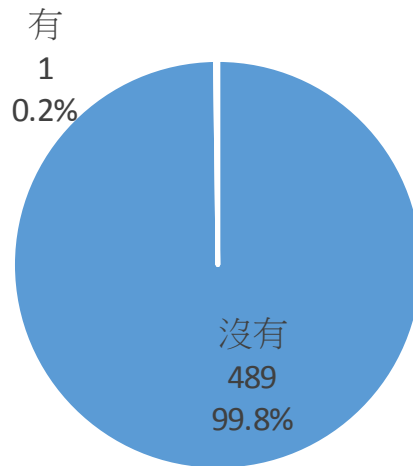


資料來源：本研究整理。

**圖 4-14** 在工作上時常被那些人被惡意排擠、孤立或忽視

(三) 在工作上時常被打或受到身體上的傷害

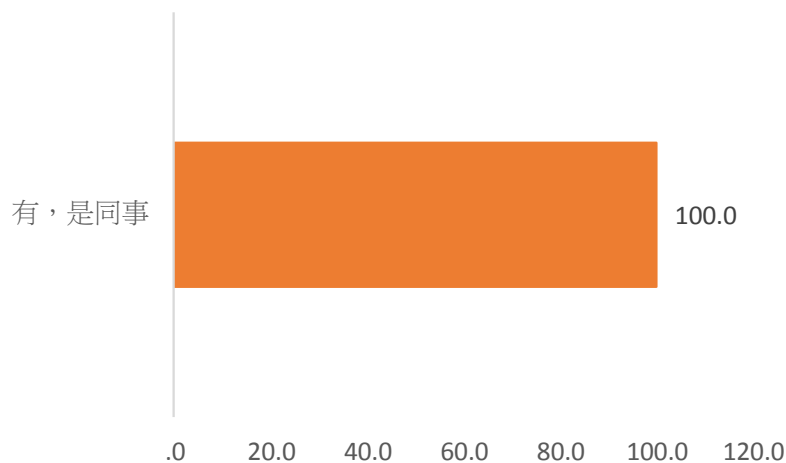
受訪新住民有 0.2%表示過去一年在工作上時常被打或受到身體上的傷害；  
99.8%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-15 所示)



資料來源：本研究整理。

圖 4-15 在工作上是否時常被打或受到身體上的傷害

過去一年在工作上時常被打或受到身體上傷害的新住民(共計 1 人)，表示是同事對他這麼做，如圖 4-16 所示。(請詳見附表 4)

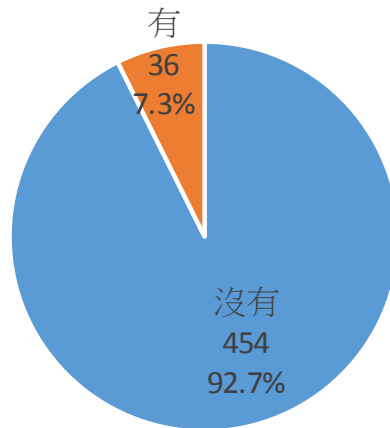


資料來源：本研究整理。

圖 4-16 在工作上時常被那些人被打或受到身體上的傷害

(四) 工作成果與功勞時常被搶走，或被貶低工作表現與努力

受訪新住民有 7.3%表示過去一年工作成果與功勞時常被搶走，或被貶低工作表現與努力；92.7%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-17 所示)



資料來源：本研究整理。

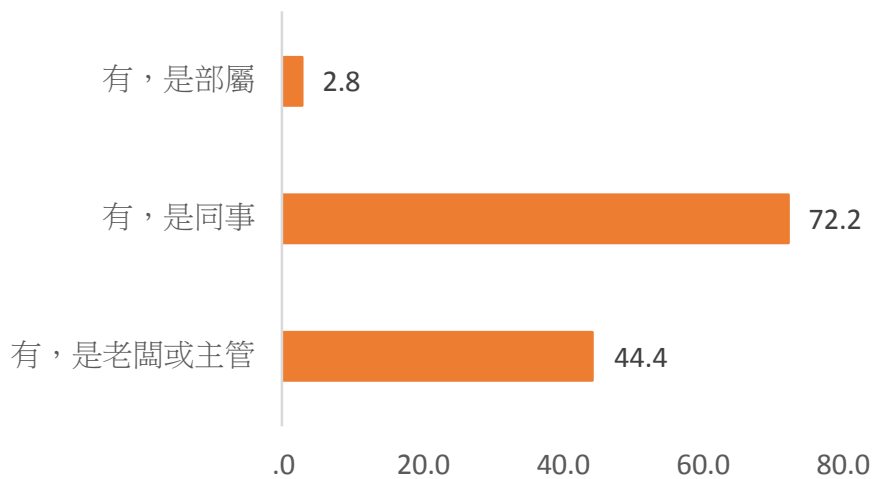
圖 4-17 工作成果與功勞是否時常被搶走或被貶低工作表現與努力

以下檢視不同特質的新住民過去一年工作成果與功勞是否時常被搶走，或貶低工作表現與努力的情況，請詳見附表 4。

- ✓ 從國籍別來看，外籍配偶過去一年工作成果與功勞時常被搶走或被貶低工作表現與努力的比例高於大陸配偶。
- ✓ 從年齡來看，36~45 歲、46~55 歲、56 歲(含)以上的新住民過去一年工作成果與功勞時常被搶走或被貶低工作表現與努力的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，專科或大學(含)以上的新住民過去一年工作成果與功勞時常被搶走或被貶低工作表現與努力的比例較高。
- ✓ 從工作年數來看，工作五年以上的的新住民，過去一年工作成果與功勞時常被搶走或被貶低工作表現與努力的比例較高。
- ✓ 從工作型態來看，臨時或部分工時的新住民，過去一年工作成果與功勞時常被搶走或被貶低工作表現與努力的比例高於全職工作者。

- ✓ 擔任主管的新住民過去一年工作成果與功勞時常被搶走或被貶低工作表現與努力的比例高於非擔任主管者。
- ✓ 從產業別來看，醫療保健及社會工作服務業、支援服務業過去一年工作成果與功勞時常被搶走或被貶低工作表現與努力的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 50 人以上的新住民，過去一年工作成果與功勞時常被搶走或被貶低工作表現與努力的比例較高。

過去一年工作成果與功勞時常被搶走，或被貶低工作表現與努力的新住民(共計 36 人)；有 72.2%表示是同事對他這麼做，有 44.4%是老闆或主管對他這麼做，有 2.8%是部屬對他這麼做。(如圖 4-18 所示)



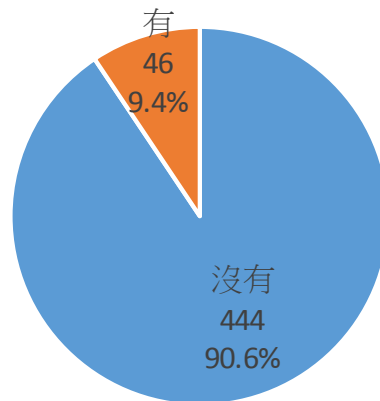
資料來源：本研究整理。

圖 4-18 工作成果與功勞時常被那些人搶走，或被貶低工作表現與努力



(五) 在工作上時常被故意刁難、找麻煩

受訪新住民有 9.4% 表示過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩；90.6% 表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-19 所示)



資料來源：本研究整理。

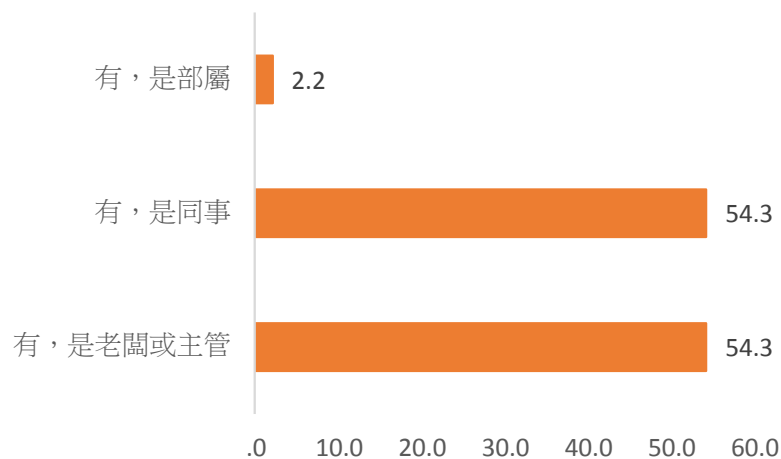
**圖 4-19 在工作上是否時常被故意刁難、找麻煩**

以下檢視不同特質的新住民過去一年在工作上是否時常被故意刁難、找麻煩的情況，請詳見附表 5。

- ✓ 從國籍別來看，大陸配偶過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的比例高於外籍配偶。
- ✓ 從年齡來看，46~55 歲的新住民過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，國小、專科或大學(含)以上的新住民過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的比例較高。
- ✓ 從性別來看，男性新住民過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的比例較高。
- ✓ 從工作年數來看，工作五年以上的的新住民，過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的比例較高。

- ✓ 從工作型態來看，全職工作的新住民，過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的比例高於臨時或部分工時的新住民。
- ✓ 擔任主管的新住民過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的比例高於非擔任主管者。
- ✓ 從產業別來看，醫療保健及社會工作服務業、支援服務業過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 1-9 人的新住民，過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的比例較低。

過去一年在工作上時常被故意刁難、找麻煩的新住民(共計 46 人)；有 54.3% 表示是同事對他這麼做，有 54.3% 是老闆或主管對他這麼做，有 2.2% 是部屬對他這麼做。(如圖 4-20 所示)

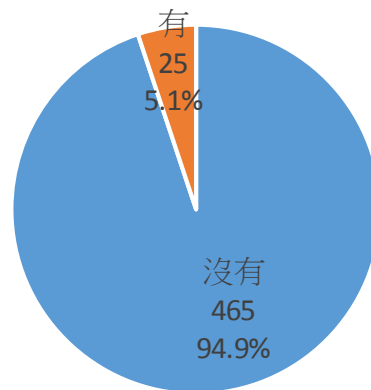


資料來源：本研究整理。

圖 4-20 在工作上時常被那些人故意刁難、找麻煩

(六) 在工作上遇到困難時，時常得不到必要的資源或協助

受訪新住民有 5.1%表示過去一年在工作上遇到困難時，時常得不到必要的資源或協助；94.9%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-21 所示)



資料來源：本研究整理。

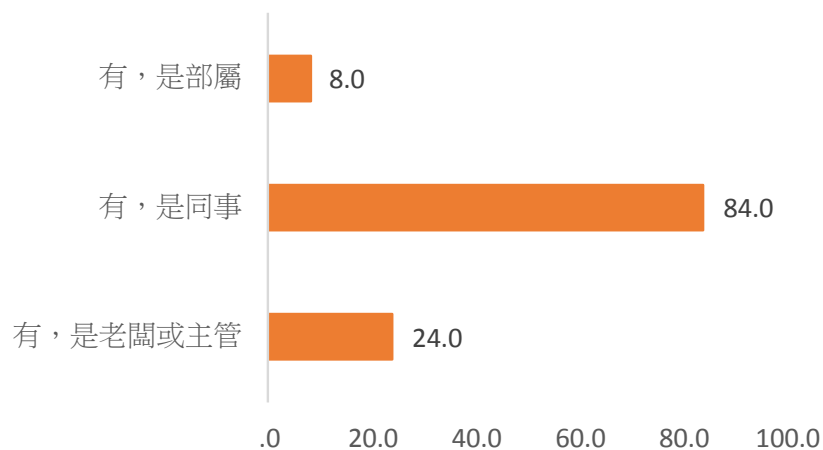
圖 4-21 在工作上遭遇困難時，是否時常得不到必要的資源或協助

以下檢視不同特質的新住民過去一年在工作上遭遇困難時，是否時常得不到必要的資源或協助的情況，請詳見附表 6。

- ✓ 從地區別來看，北部地區的新住民過去一年在工作上遭遇困難時，時常得不到必要的資源或協助的比例高於其他地區。
- ✓ 從年齡來看，36~45 歲的新住民過去一年在工作上遭遇困難時，時常得不到必要的資源或協助的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，國小、專科或大學(含)以上的新住民過去一年在工作上遭遇困難時，時常得不到必要的資源或協助的比例較高。
- ✓ 從性別來看，男性新住民過去一年在工作上，時常得不到必要的資源或協助的比例較高。
- ✓ 從工作年數來看，工作五年以上的的新住民，過去一年在工作上時常得不到必要的資源或協助的比例較高。

- ✓ 擔任主管的新住民過去一年在工作上時常得不到必要的資源或協助的比例高於非擔任主管者。
- ✓ 從產業別來看，批發、零售業、醫療保健及社會工作服務業過去一年在工作上時常得不到必要的資源或協助的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 50-99 人的新住民，過去一年在工作上時常得不到必要的資源或協助的比例較高。

過去一年在工作上遇到困難時，時常得不到必要的資源或協助的新住民(共計 25 人);有 84.0%表示是同事對他這麼做，有 24.0%是老闆或主管對他這麼做，有 8.0%是部屬對他這麼做。(如圖 4-22 所示)

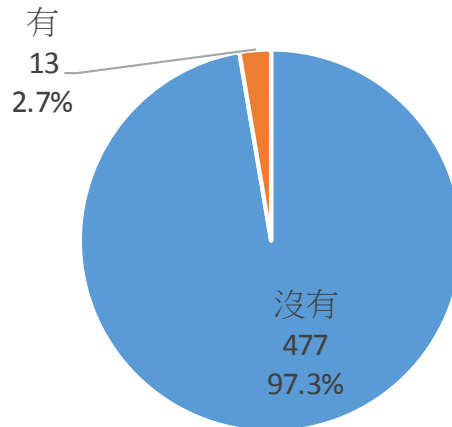


資料來源：本研究整理。

圖 4-22 在工作上遭遇困難時，那些人時常不給必要的資源或協助

(七) 有人時常找理由不讓你請假

受訪新住民有 2.7%表示過去一年在工作上有人時常找理由不讓自己請假；97.3%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-23 所示)



資料來源：本研究整理。

圖 4-23 是否有人時常找理由不讓你請假

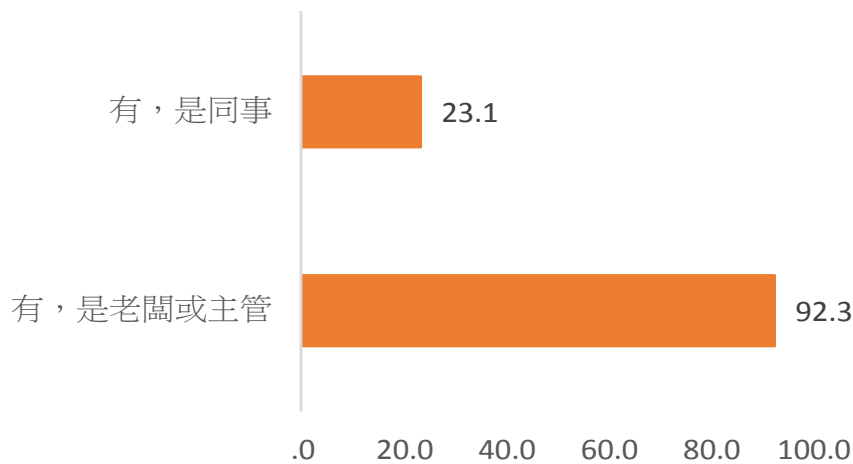
以下檢視不同特質的新住民過去一年是否有人時常找理由不讓自己請假的情況，請詳見附表 7。

- ✓ 從地區別來看，南部地區的新住民表示過去一年有人時常找理由不讓你請假的比例高於其他地區。
- ✓ 從國籍來看，外籍配偶表示過去一年有人時常找理由不讓你請假的比例較高。
- ✓ 從年齡來看，56 歲(含)以上的新住民表示過去一年有人時常找理由不讓你請假的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，專科或大學(含)以上的新住民表示過去一年有人時常找理由不讓你請假的比例較高。
- ✓ 從產業別來看，醫療保健及社會工作服務業、支援服務業的新住民表

示過去一年有人時常找理由不讓你請假的比例較高。

- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 50-99 人的新住民表示過去一年有人時常找理由不讓你請假的比例較高。

過去一年在工作上有人時常找理由不讓請假的新住民(共計 13 人);有 92.3% 表示是老闆或主管對他這麼做，有 23.1%是同事對他這麼做。(如圖 4-24 所示)

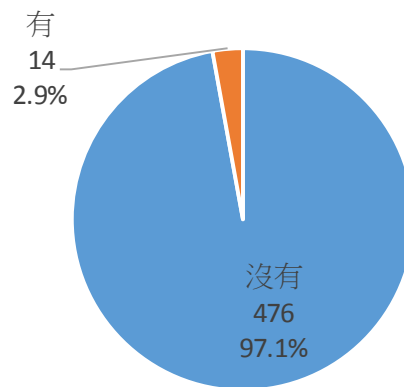


資料來源：本研究整理。

**圖 4-24 那些人時常找理由不讓你請假**

#### (八) 有人時常找理由要求你加班卻不給加班費

受訪新住民有 2.9%表示過去一年在工作上有人時常找理由要求加班卻不給加班費；97.1%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-25 所示)



資料來源：本研究整理。

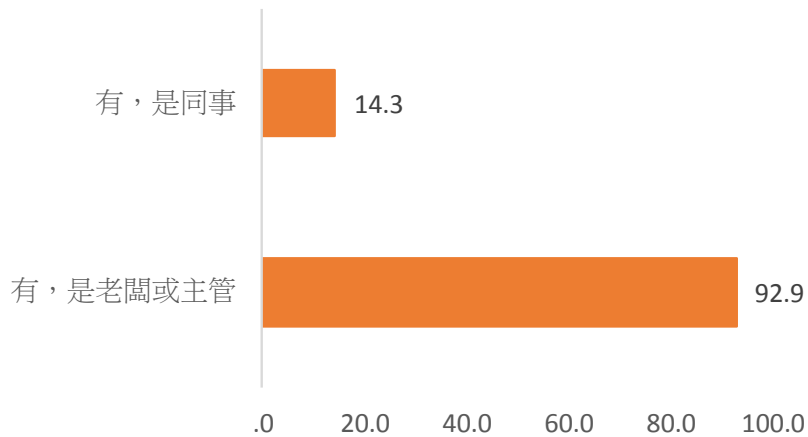
**圖 4-25 是否有人時常找理由要求你加班卻不給加班費**

以下檢視不同特質的新住民過去一年是否有人時常找理由要求你家班卻不給加班費的情況，請詳見附表 8。

- ✓ 從地區來看，南部地區的新住民表示過去一年有人時常找理由要求你加班卻不給加班費的比例較高。
- ✓ 從國籍來看，外籍配偶表示過去一年有人時常找理由要求你加班卻不給加班費的比例較高。
- ✓ 從年齡來看，56 歲(含)以上的新住民表示過去一年有人時常找理由要求你加班卻不給加班費的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，專科或大學(含)以上的新住民表示過去一年有人時常找理由要求你加班卻不給加班費的比例較高。
- ✓ 從工作年數來看，工作年數不到一年的新住民表示過去一年有人時常找理由要求你加班卻不給加班費的比例較高。
- ✓ 從產業別來看，支援服務業的新住民表示過去一年有人時常找理由要求你加班卻不給加班費的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 20-29 人的新住民表示過去一年

有人時常找理由要求你加班卻不給加班費的比例較高。

過去一年在工作上有人時常找理由要求加班卻不給加班費的新住民(共計 14 人)；有 92.9%表示是老闆或主管對他這麼做，有 14.3%是同事對他這麼做。(如圖 4-26 所示)

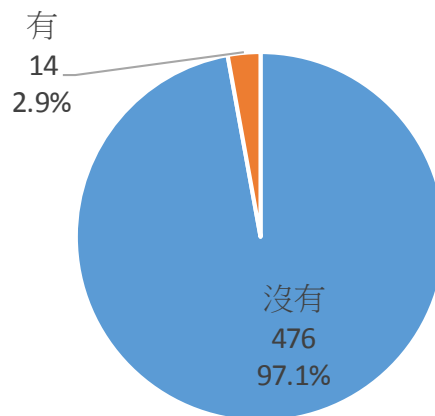


資料來源：本研究整理。

**圖 4-26 那些人時常找理由要求你加班卻不給加班費**

#### (九) 時常無故被要求離職或退休

受訪新住民有 2.9%表示過去一年在工作上時常被無故要求離職或退休；97.1%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-27 所示)



資料來源：本研究整理。

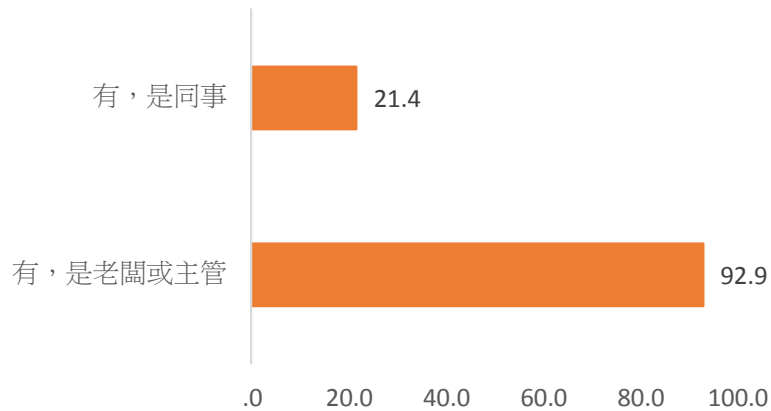
**圖 4-27 是否時常無故被要求離職或退休**



以下檢視不同特質的新住民過去一年是否時常無故被要求離職或退休的情況，請詳見附表 9。

- ✓ 從國籍來看，大陸配偶表示過去一年時常無故被要求離職或退休的比例較高。
- ✓ 從年齡來看，46-55 歲的新住民表示過去一年時常無故被要求離職或退休的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，專科或大學(含)以上的新住民表示過去一年時常無故被要求離職或退休的比例較高。
- ✓ 非擔任主管的新住民表示過去一年時常無故被要求離職或退休的比例高於擔任主管者。
- ✓ 從產業別來看，支援服務業、醫療保健及社會工作服務業的新住民表示過去一年時常無故被要求離職或退休的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 30-49 人的新住民表示過去一年時常無故被要求離職或退休的比例較高。

過去一年在工作上時常被無故要求離職或退休的新住民(共計 14 人)；有 92.9%表示是老闆或主管對他這麼做，有 21.4%是同事對他這麼做。(如圖 4-28 所示)

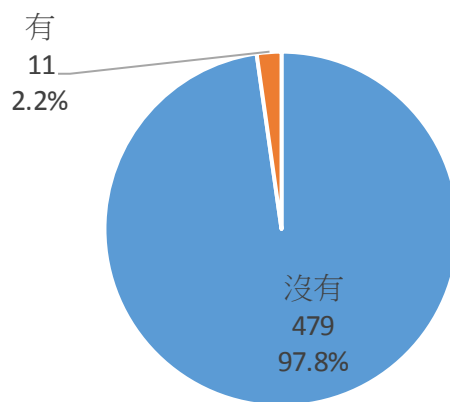


資料來源：本研究整理。

**圖 4-28 時常無故被那些人要求離職或退休**

(十) 有人時常找理由不讓你升職或加薪

受訪新住民有 2.2%表示過去一年在工作上有人時常找理由不讓升職或加薪；97.8%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-29 所示)



資料來源：本研究整理。

**圖 4-29 是否有人時常找理由不讓你升職或加薪**

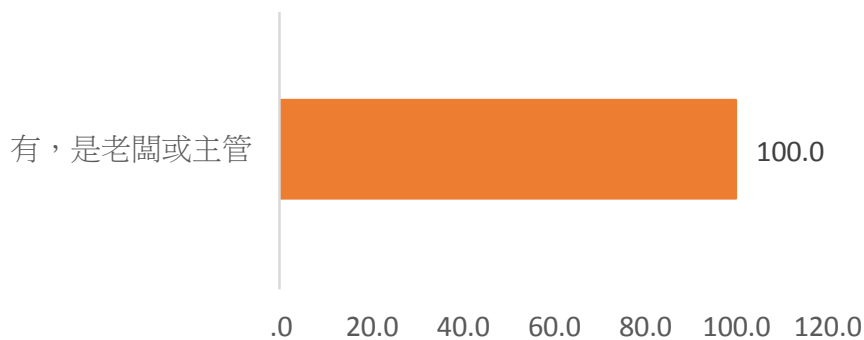
以下檢視不同特質的新住民表示過去一年是否有人時常找理由不讓自己升職或加薪的情況，請詳見附表 10。

- ✓ 從國籍來看，外籍配偶表示過去一年有人時常找理由不讓你升職或加薪的比例較高。
- ✓ 從年齡來看，56 歲(含)以上的新住民表示過去一年有人時常找理由不讓

你升職或加薪的比例較高。

- ✓ 從教育程度來看，國小學歷的新住民表示過去一年有人時常找理由不讓你升職或加薪的比例較高。
- ✓ 從性別來看，男性新住民表示過去一年有人時常找理由不讓你升職或加薪的比例較女性高。
- ✓ 擔任主管的新住民表示過去一年有人時常找理由不讓你升職或加薪的比例高於非擔任主管者。
- ✓ 從產業別來看，醫療保健及社會工作服務業的新住民表示過去一年有人時常找理由不讓你升職或加薪的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 100 人(含)以上的新住民表示過去一年有人時常找理由不讓你升職或加薪的比例較高。

過去一年在工作上有人時常找理由不讓升職或加薪的新住民(共計 11 人)；有 100.0%表示是老闆或主管對他這麼做。(如圖 4-30 所示)

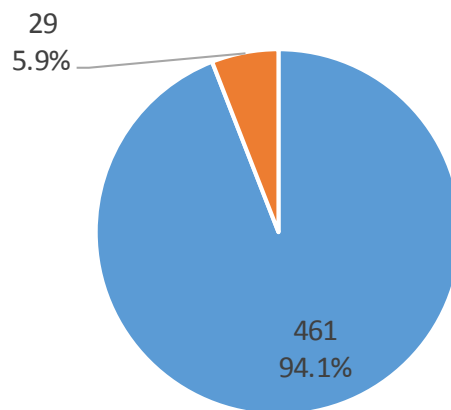


資料來源：本研究整理。

**圖 4-30 那些人時常找理由不讓你升職或加薪**

### (十一) 時常被要求做原本工作以外的事

受訪新住民有 5.9%表示過去一年時常被要求做原本工作以外的事；94.1%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-31 所示)



資料來源：本研究整理。

**圖 4-31 是否時常被要求做原本工作以外的事**

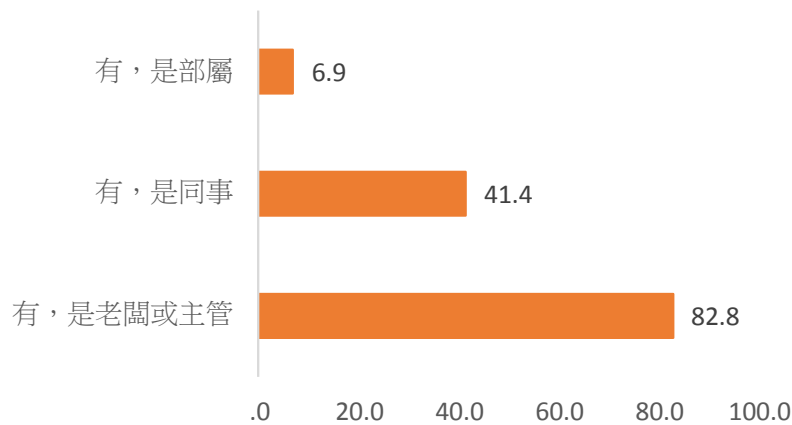
以下檢視不同特質的新住民表示過去一年是否時常被要求做原本工作以外的事的情況，請詳見附表 11。

- ✓ 從地區別來看，中部地區新住民表示過去一年時常被要求做原本工作以外的事的比例較高。
- ✓ 從國籍來看，大陸配偶表示過去一年時常被要求做原本工作以外的事的比例較高。
- ✓ 從年齡來看，56 歲(含)以上的新住民表示過去一年時常被要求做原本工作以外的事的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，專科或大學(含)以上的新住民表示過去一年時常被要求做原本工作以外的事的比例較高。
- ✓ 非擔任主管的新住民表示過去一年時常被要求做原本工作以外的事的比例高於擔任主管者。
- ✓ 從工作年數來看，工作年數不到一年的新住民表示過去一年時常被要

求做原本工作以外的事的比例較高。

- ✓ 從產業別來看，醫療保健及社會工作服務業的新住民表示過去一年時常被要求做原本工作以外的事的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 50-99 人的新住民表示過去一年時常被要求做原本工作以外的事的比例較高。

過去一年時常被要求做原本工作以外的事的新住民(共計 29 人)；有 82.8% 表示是被老闆或主管要求，有 41.4% 是被同事要求，有 6.9% 是被部屬要求。(如圖 4-32 所示)

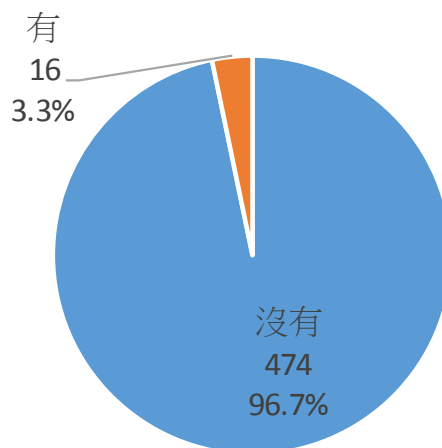


資料來源：本研究整理。

**圖 4-32 時常被那些人要求做原本工作以外的事**

(十二) 時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作

受訪新住民有 3.3% 表示過去一年時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作；96.7% 表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-33 所示)



資料來源：本研究整理。

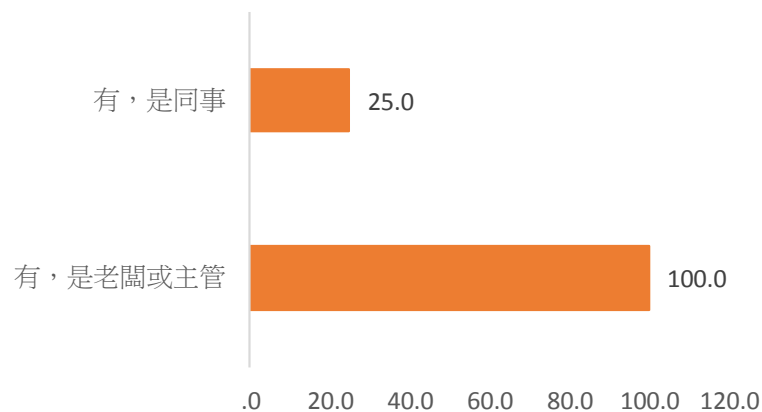
圖 4-33 是否時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作

以下檢視不同特質的新住民表示過去一年是否時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的情況，請詳見附表 12。

- ✓ 從地區別來看，北部地區新住民表示過去一年時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的比例較高。
- ✓ 從年齡來看，46-55 歲的新住民表示過去一年時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，專科或大學(含)以上的新住民表示過去一年被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的比例較高。
- ✓ 從性別來看，男性新住民表示過去一年被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的比例較高。
- ✓ 從工作型態來看，從事臨時或部分工時工作的新住民表示過去一年被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的比例較高。
- ✓ 擔任主管的新住民表示過去一年時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的比例高於非擔任主管者。

- ✓ 從工作年數來看，工作年數不到一年以上不到三年的新住民表示過去一年被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的比例較低。
- ✓ 從產業別來看，醫療保健及社會工作服務業的新住民表示過去一年被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 10-19 人的新住民表示過去一年時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的比例較高。

過去一年時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作的新住民(共計 16 人)；有 100.0%表示是被老闆或主管交付，有 25.0%是被同事交付。(如圖 4-34 所示)

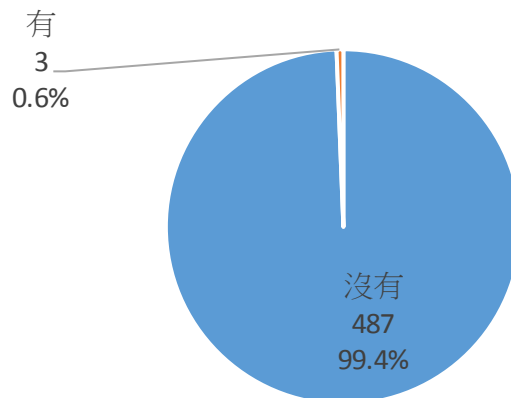


資料來源：本研究整理。

圖 4-34 時常被那些人交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作

(十三) 在工作上有人時常透過網路攻擊你、散佈有關你的不實消息或不利的消息

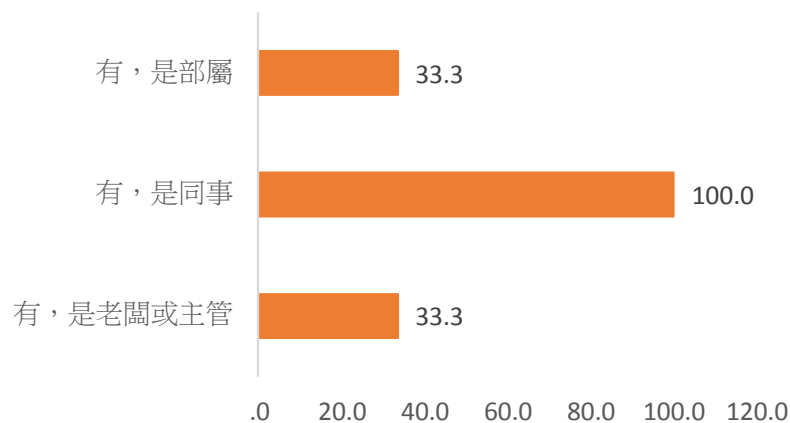
受訪新住民有 0.6%表示過去一年有人時常透過網路攻擊你、散佈有關你的不實消息或不利消息；99.4%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗，如圖 4-35 所示。(請詳見附表 13)



資料來源：本研究整理。

圖 4-35 在工作上有人時常透過網路攻擊、散佈有關你的不實或不利消息

過去一年有人時常透過網路攻擊你、散佈有關你的不實消息或不利消息的新住民(共計 3 人)；有 33.3%表示是老闆或主管對他這麼做，有 100.0%是同事對他這麼做，33.3%表示是部屬對他這麼做。(如圖 4-36 所示)



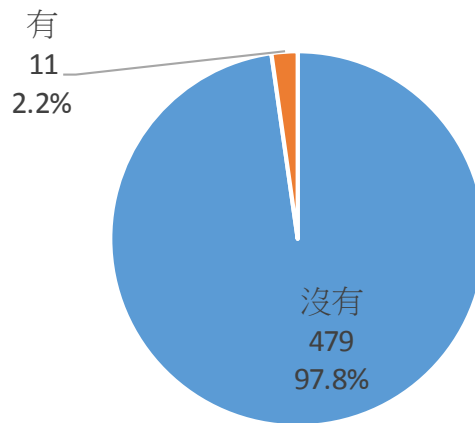
資料來源：本研究整理。

圖 4-36 在工作上哪些人時常透過網路攻擊你、散佈有關你的不實消息或不利消息



(十四) 在工作上有人時常對你言語或行為性騷擾

受訪新住民有 2.2%表示過去一年在工作上有人時常對自己言語或行為性騷擾；97.8%表示過去一年沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-37 所示)



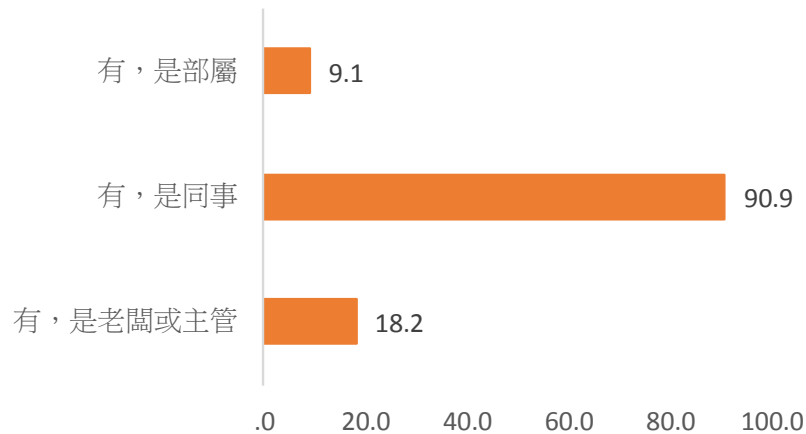
資料來源：本研究整理。

圖 4-37 在工作上是否有人時常對自己言語或行為性騷擾

以下檢視不同特質的新住民表示過去一年在工作上是否有人時常對自己言語或行為性騷擾的情況，請詳見附表 14。

- ✓ 從年齡來看，46-55 歲的新住民表示過去一年在工作上有人時常對自己言語或行為性騷擾的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，國小學歷的新住民表示過去一年在工作上有人時常對自己言語或行為性騷擾的比例較高。
- ✓ 從產業別來看，支援服務業的新住民表示過去一年在工作上有人時常對自己言語或行為性騷擾的比例較高。
- ✓ 從公司員工人數來看，公司員工人數為 50-99 人的新住民表示過去一年在工作上有人時常對自己言語或行為性騷擾的比例較高。

過去一年在工作上有人時常對自己言語或行為性騷擾的新住民(共計 11 人); 有 18.2%表示是老闆或主管對他這麼做, 有 90.9%是同事對他這麼做, 有 9.1%是部屬對他這麼做。(如圖 4-38 所示)

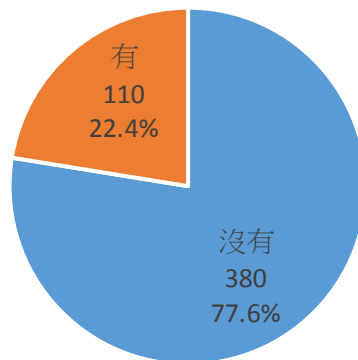


資料來源：本研究整理。

圖 4-38 在工作上哪些人時常對你言語或行為性騷擾

#### (十五) 過去一年遭遇職場霸凌的經驗

將過去一年在工作上曾經遭遇上述十四項工作經驗的任何一項視為遭遇職場霸凌, 則 22.4%受訪新住民表示過去一年有遭遇職場霸凌經驗, 77.6%表示沒有遭遇相關情況的經驗。(如圖 4-39 所示)



資料來源：本研究整理。

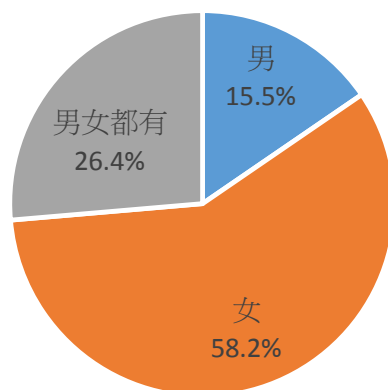
圖 4-39 過去一年是否曾經遭遇職場霸凌

以下檢視不同特質的新住民表示過去一年曾經遭遇職場霸凌的情況，請詳見附表 15。

- ✓ 從國籍別來看，大陸配偶過去一年在工作上曾經遭遇職場霸凌的比例高於外籍配偶。
- ✓ 從年齡來看，36-55 歲的新住民過去一年在工作上曾經遭遇職場霸凌的比例較高。
- ✓ 從教育程度來看，專科或大學以上學歷的新住民過去一年在工作上曾經遭遇職場霸凌的比例較高。
- ✓ 從性別來看，女性新住民過去一年在工作上曾經遭遇職場霸凌的比例較男性高。
- ✓ 從語言程度來看，全部聽得懂國語、部分聽得懂台語的新住民，過去一年在工作上曾經遭遇職場霸凌的比例較高。

#### (十六) 對新住民職場霸凌者之性別

對新住民職場霸凌者的性別以女性為主(58.2%)；男女皆有次之(26.4%)，男性再次之(15.5%)。(如圖 4-40 所示)

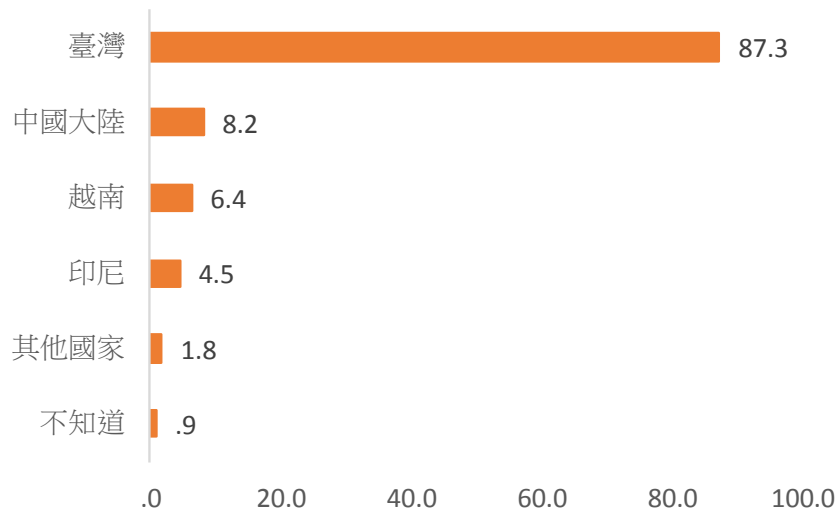


資料來源：本研究整理。

圖 4-40 對新住民職場霸凌者的性別

(十七) 對新住民職場霸凌者之國籍

對新住民職場霸凌者的國籍以臺灣為主(87.3%)；中國大陸次之(8.2%)，越南、印尼再次之(分別為 6.4%、4.5%)。(如圖 4-41 所示)

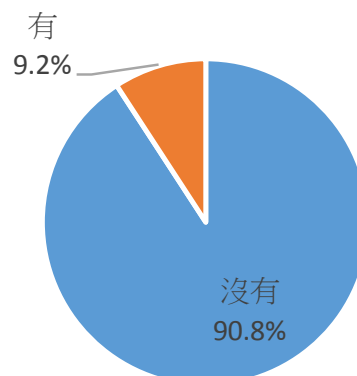


資料來源：本研究整理。

圖 4-41 對新住民職場霸凌者的國籍

(十八) 過去一年在臺灣有無看到「別的新住民」受到職場霸凌

受訪新住民有 9.2%表示過去一年在臺灣有看到「別的新住民」受到職場霸凌；9.2%表示過去一年沒有相關經驗。(如圖 4-42 所示)



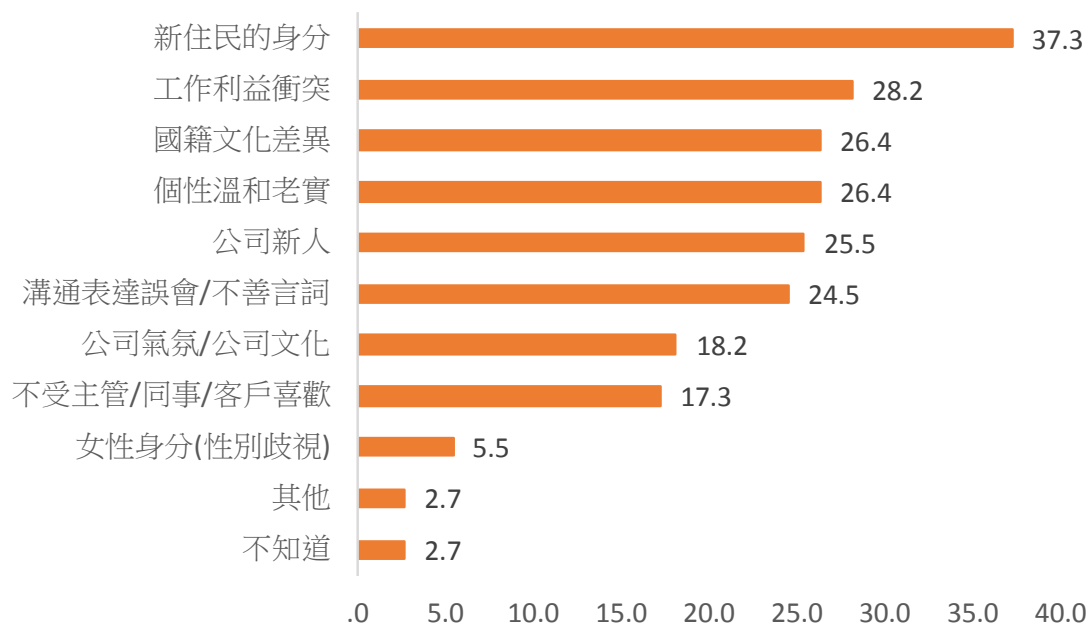
資料來源：本研究整理。

圖 4-42 過去一年在臺灣有無看到別的新住民受到職場霸凌

#### 四、新住民面對職場霸凌的回應

##### (一) 認為自己會受到職場霸凌的主要原因

受到職場霸凌的新住民覺得自己會受到霸凌的主要原因以「新住民的身分」比例較高，占 37.3%；「工作利益衝突」、「國籍文化差異」、「個性溫和老實」、「公司新人」、「溝通表達誤會/不善言詞」比例次之(分別為 28.2%、26.4%、26.4%、25.5%、24.5%)；「公司氣氛/公司文化」、「不受主管/同事/客戶喜歡」比例再次之(分別為 18.2%、17.3%)。(如圖 4-43 所示)



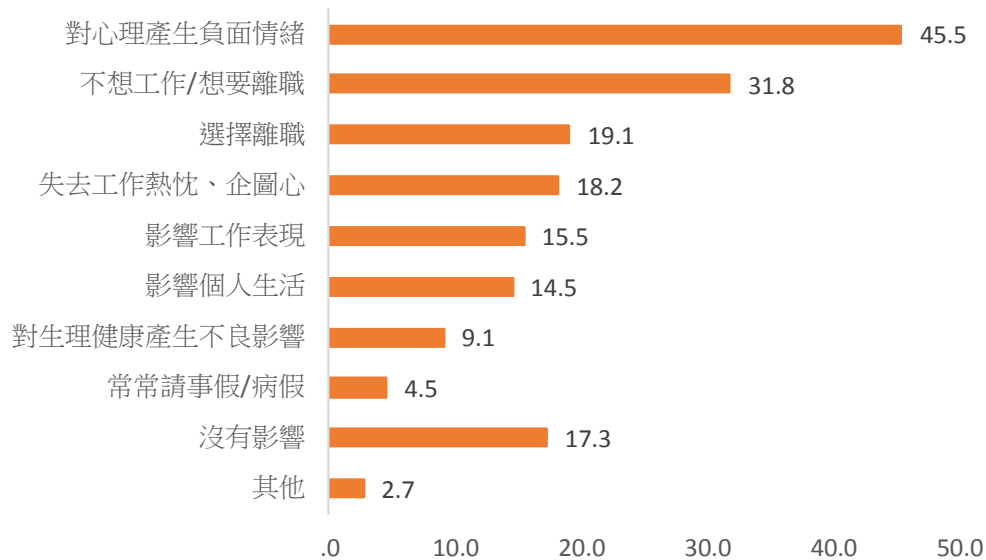
資料來源：本研究整理。

圖 4-43 新住民認為自己會受到職場霸凌的主要原因

##### (二) 職場霸凌造成的主要影響

受到職場霸凌的新住民覺得職場霸凌對其造成的主要影響以「對心理產生負向情緒」比例較高，占 45.5%；「不想工作/想要離職」比例次之(31.8%)；「選擇離職」、「失去工作熱忱、企圖心」比例再次之(分別為 19.1%、18.2%)；接著依序

為「影響工作表現」、「影響個人生活」、「對生理健康產生不良影響」、「常常請事假/病假」(分別為 15.5%、14.5%、9.1%、4.5%)。另有 17.3%受到職場霸凌的新住民認為職場霸凌沒有對其造成影響。(如圖 4-44 所示)

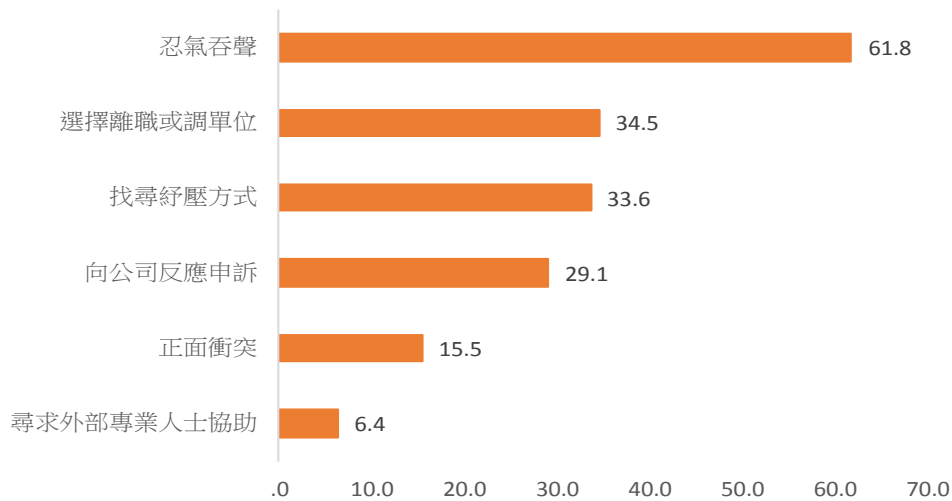


資料來源：本研究整理。

圖 4-44 職場霸凌造成的主要影響

### (三) 對於職場霸凌的因應方式

新住民對於職場霸凌的因應方式以「忍氣吞聲」所占比例最高(61.8%)，「選擇離職或調單位」、「找尋抒壓方式」次之(分別為 34.5%、33.6%)，「向公司反應申訴」再次之(29.1%)，接著依序為「正面衝突」、「尋求外部專業人士協助」(分別為 15.5%、6.4%)。(如圖 4-45 所示)

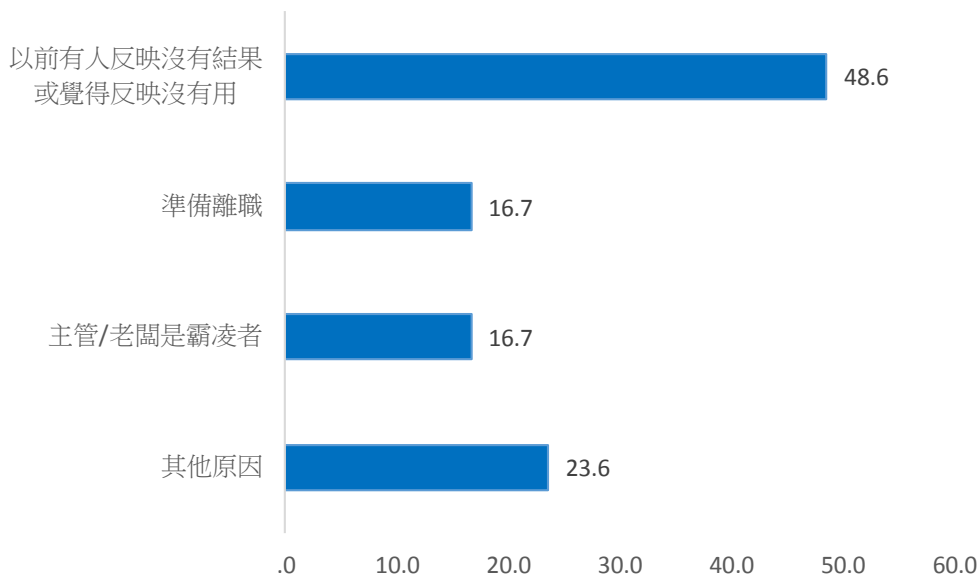


資料來源：本研究整理。

圖 4-45 對於職場霸凌的因應方式

(四) 沒有向主管/老闆/公司反映受到職場霸凌的原因

新住民沒有向主管/老闆/公司反映受到職場霸凌的原因以「以前有人反映沒有結果或覺得反映沒有用」所占比例最高(48.6%)，「準備離職」、「主管/老闆是霸凌者」次之(分別為 16.7%、16.7%)。(如圖 4-46 所示)

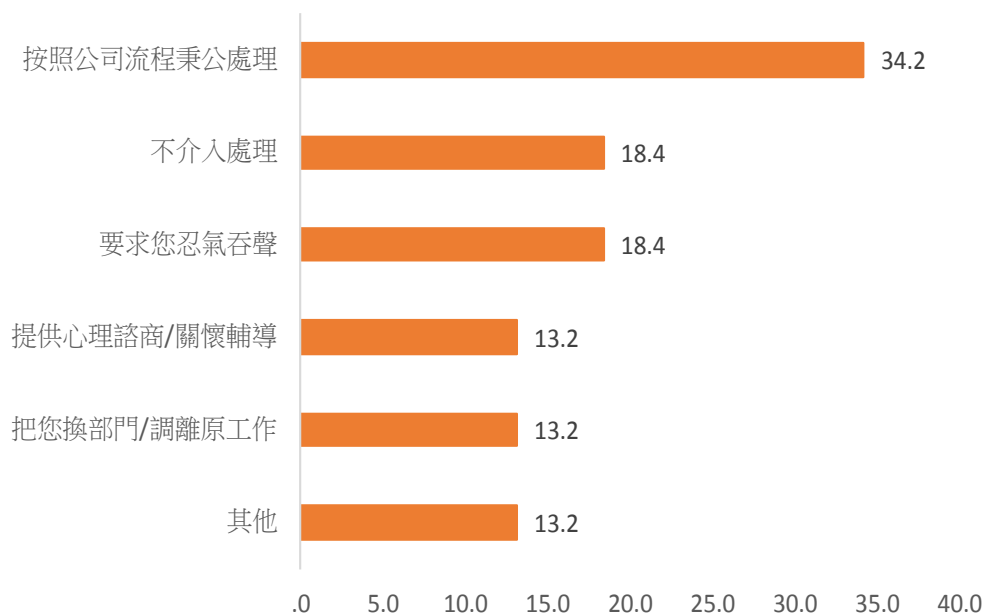


資料來源：本研究整理。

圖 4-46 沒有向主管/老闆/公司反映受到職場霸凌的原因

(五) 主管/老闆/公司的處理方式

新住民向主管/老闆/公司反映受到職場霸凌事件後，主管/老闆/公司的處理方式以「按照公司流程秉公處理」所占比例最高(34.2%)，「不介入處理」、「要求你忍氣吞聲」次之(分別為 16.7%、16.7%)，「提供心理諮商/關懷輔導」、「把你換部門/調離原工作」再次之(分別為 13.2%、13.2%)。(如圖 4-47 所示)



資料來源：本研究整理。

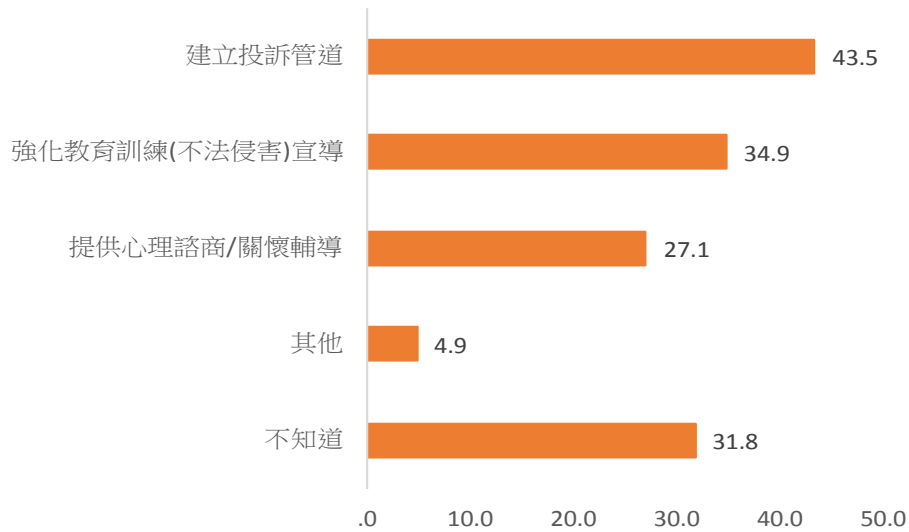
圖 4-47 主管/老闆/公司的處理方式

五、對職場霸凌處理的認知與期待

(一) 若發生職場霸凌時，希望主管/老闆/公司如何協助處理

詢問新住民若遇到職場霸凌時，希望主管/老闆/公司如何協助處理，以「建立投訴管道」所占比例最高(43.5%)，「強化教育訓練(不法侵害)宣導」次之(34.9%)，「提供心理諮商/關懷輔導」再次之(27.1%)。(如圖 4-48 所示)



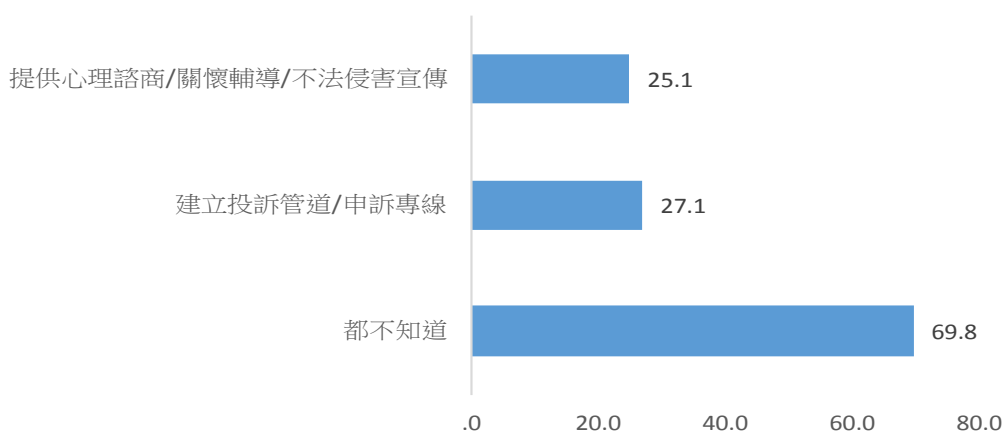


資料來源：本研究整理。

**圖 4-48 若發生職場霸凌，希望主管/老闆/公司如何處理**

(二) 是否知道政府針對職場霸凌有提出下列協助

詢問新住民是否知道政府針對職場霸凌有提供相關協助，有 25.1% 的新住民表示知道政府針對職場霸凌有「提供心理諮商/關懷輔導/不法侵害宣傳」的措施，27.1% 的新住民表示知道政府針對職場霸凌有「建立投訴管道/申訴專線」的措施，有 69.8% 的新住民表示都不知道。(如圖 4-49 所示)



資料來源：本研究整理。

**圖 4-49 若發生職場霸凌，希望主管/老闆/公司如何處理**

#### 第四節 本章小結

##### 一、 受訪新住民中有 22.4%過去一年曾經遭遇職場霸凌

將過去一年在工作上曾經遭遇下列 14 項工作經驗的任何一項視為過去一年曾遭遇職場霸凌，則 22.4%受訪新住民表示過去一年曾遭遇職場霸凌經驗。在各項職場霸凌經驗中，以「在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評」所占比例較高(12.9%)，「在工作上時常被惡意排擠、孤立或被忽視」比例次之(11.0%)，「在工作上時常被故意刁難、找麻煩」、「你的工作成果與功勞時常被搶走，或被貶低工作表現和努力」比例再次之(分別為 9.4%、7.3%)。(如表 4-3 所示)

表 4-3 受訪新住民過去一年遭遇的職場霸凌經驗

單位：人、%

被霸凌的經驗	有		沒有	
	人數	百分比	人數	百分比
C1.您在工作上有沒有時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評?	63	12.9	427	87.1
C2.您在工作上有沒有時常被惡意排擠、孤立或被忽視?	54	11.0	436	89.0
C3.您在工作上有沒有時常被打或受到身體上的傷害?	1	0.2	489	99.8
C4.您的工作成果與功勞有沒有時常被搶走，或被貶低工作表現和努力?	36	7.3	454	92.7
C5.您在工作上有沒有時常被故意刁難、找麻煩?	46	9.4	444	90.6
C6.您在工作遇到困難時，有沒有時常得不到必要的資源或協助?	25	5.1	465	94.9
C7.有沒有人時常找理由不讓您請假?	13	2.7	477	97.3

被霸凌的經驗	有		沒有	
	人數	百分比	人數	百分比
C8.有沒有人時常找理由要求您加班卻不給加班費?	14	2.9	476	97.1
C9.您有沒有時常無故被要求離職或退休?	14	2.9	476	97.1
C10.有沒有人時常找理由不讓您升職或加薪?	11	2.2	479	97.8
C11.您有沒有時常被要求做原本工作以外的事?	29	5.9	461	94.1
C12.您有沒有時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作?	16	3.3	474	96.7
C13.在工作上有沒有人時常透過網路攻擊您、散佈有關您的不實消息或不利的消息?	3	0.6	487	99.4
C14.在工作上有沒有人時常對您言語或行為性騷擾?	11	2.2	479	97.8
職場霸凌經驗(曾遭遇上述任一項)	110	22.4	380	77.6

資料來源：本研究整理。

## 二、 女性、大陸籍、36~55 歲、專科或大學(含)以上學歷的新住民過去一年曾遭遇職場霸凌的比例較高

進一步透過交叉分析探討不同特質新住民遭遇職場霸凌情形的差異，若以過去一年在工作上曾經遭遇上述 14 項霸凌經驗的任何一項視為過去一年曾遭遇職場霸凌，則大陸籍新住民過去一年曾遭遇職場霸凌的比例高於外籍新住民；從年齡來看，36~55 歲的新住民過去一年曾遭遇職場霸凌的比例較高；從教育程度來看，專科或大學(含)以上過去一年曾經遭遇職場霸凌的比例較高；女性新住民過去一年遭遇職場霸凌的比例高於男性新住民。(如表 4-4 所示)

表 4-4 不同特性新住民遭遇職場霸凌情形

霸凌經驗項目	比例	國籍	年齡	教育程度	性別 <sup>11</sup>
時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評	12.9	大陸>外籍	年齡↑比例↑	教育程度↑比例↓	男>女
時常被惡意排擠、孤立或被忽視	11.0	大陸>外籍	36~55 歲比例較高	國中、專科或大學(含)以上比例較高	女>男
時常被打或受到身體上的傷害	0.2				
功勞時常被搶走或被貶低工作表現和努力	7.3	外籍>大陸	36 歲以上比例較高	專科或大學(含)以上比例較高	X
時常被故意刁難、找麻煩	9.4	大陸>外籍	46~55 歲比例較高	國小、專科或大學(含)以上比例較高	男>女
時常沒有得到必要的資源或協助	5.1	X	36~45 歲比例較高	國小、專科或大學(含)以上比例較高	男>女
時常找理由不讓你請假	2.7	外籍>大陸	56 歲以上比例較高	專科或大學(含)以上比例較高	X
時常找理由要求你加班卻不給加班費	2.9	外籍>大陸	56 歲以上比例較高	專科或大學(含)以上比例較高	X
時常無故被要求離職或退休	2.9	大陸>外籍	46~55 歲比例較高	專科或大學(含)以上比例較高	X
時常找理由不讓你升職或加薪	2.2	外籍>大陸	56 歲以上比例較高	國小比例較高	男>女
時常被要求做原本工作以外的事	5.9	外籍>大陸	56 歲以上比例較高	專科或大學(含)以上比例較高	X
時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作	3.3	X	46~55 歲比例較高	專科或大學(含)以上比例較高	男>女
時常透過網路攻擊您、散佈有	0.6				

<sup>11</sup>以過去一年曾遭遇職場霸凌的整體比例來看，女性曾遭遇職場霸凌的比例高於男性。雖部分職場霸凌項目呈現男性遭遇相關經驗的比例高於女性，然因為男性樣本較少，故難進一步分析探討。

霸凌經驗項目	比例	國籍	年齡	教育程度	性別 <sup>11</sup>
關您的不實消息或不利的消息					
時常對您言語或行為性騷擾	2.2	X	46~55 歲比例較高	國小比例較高	X
整體職場霸凌經驗*	22.4	大陸>外籍	36~55 歲比例較高	專科或大學(含)以上比例較高	女>男

註：1.灰色陰影表示該項經驗過去一年曾遭遇比例低，故不進一步分析。

2.表示不同特性的新住民遭遇該項經驗的比例相近。

\*將過去一年在工作上曾經遭遇上述 14 項霸凌經驗的任何一項視為過去一年曾遭遇職場霸凌。

資料來源：本研究整理。

三、過去一年曾遭遇職場霸凌的新住民，有將近四成認為自己會遭遇職場霸凌的主要原因是「新住民的身分」。有將近一半過去一年曾遭遇職場霸凌的新住民表示職場霸凌讓其心理產生負面情緒，另有一成七認為職場霸凌對其沒有影響。

四、過去一年曾遭遇職場霸凌的新住民對於職場霸凌的因應方式有超過六成會選擇忍氣吞聲。不到三成會向主管/老闆/公司反映申訴，超過七成不會向上反映申訴，原因有將近一半是因為以前有人反映沒有結果或覺得反映沒有用。主管/老闆/公司面對職場霸凌申訴的處理方式有三成會按照公司流程秉公處理。

五、將近一成的新住民過去一年在臺灣曾看過別的新住民受到職場霸凌。當發生職場霸凌時，超過四成新住民希望公司建立投訴管道，另有超過三成新住民表示不知道公司應該如何協助處理。關於政府所提供的職場霸凌協助，將近七成新住民表示不知道政府提供那些協助項目。

## 第五章 焦點團體座談與專家意見分析

### 第一節 焦點團體座談研究規劃

焦點團體訪談（focus group）是一個由主持人（moderator）帶領的團體訪談研究方法，屬於質化研究，也是近年來社會科學研究經常使用的方法。焦點團體訪談常會邀請同質背景的成員參加，由於參與者背景相近，可以使得討論產生良好的互動。主持人是受過良好訓練的專業人士，並非傳統的訪問者角色，而是要營造出自在的團體互動氣氛，俾便參與者可以暢所欲言，激盪出內心的想法、經驗與觀點。

焦點團體訪談的特色包括：（1）參與者與他人互動、腦力激盪之後得出意見與態度；（2）提供研究者與參與者直接接觸的機會；（3）研究者可以獲得參與者以自己的「語言」建構答案；（4）比一對一的深入訪談可以更快速地得到多元的答案；（5）其研究的主題相當寬廣。然而焦點團體訪談也有一些限制，包含：（1）代表性較受限制，外在效度較差；（2）較難作因果推論，內在效度也不好；（3）易受某一操控型的參與者引導偏向某一種答案；（4）由於是開放性問題，因此有時很難詮釋參與者的答案。

焦點團體參與者的組成原則為：組內同質性高，組間異質性高。組內同質性高，俾使每一個參與者經驗、背景相近，能互動良好，暢所欲言；組間異質性高，易掌握多元的意見與經驗。每一組人數大約 4 至 12 名，通常為 6 至 8 名，視研究目的、參與者的背景、參與者對問題的熟悉程度而定。通常若參與者對研究主題投入深、主題較複雜或研究者想知道較深刻而非簡單的答案、或參與者本身是專家，則適合用較小的團體。但是若參與者對問題所知不多或投入不深、研究者僅要知道多元但不是很深刻的答案，則可以使用較大的團體。（王梅玲，2012）

本研究依據計畫書規劃辦理 2 場次專家諮詢座談會，第一次專家諮詢座談會目標在於針對研究團隊所規劃的問卷內容進行討論，以確問卷內容的妥適性；第二次專家諮詢座談會則針對問卷調查的結果與深入訪談初步內容，徵詢與會專家的看法與意見，以研擬預防新住民職場霸凌的相關措施與建議。

第一場次專家諮詢座談會於 2019 年 4 月 9 日下午 14 時 30 分至 16 時 30 分於典通股份有限公司第一會議室召開，邀請 5 位熟悉新住民、職場霸凌議題的專家學者、企業代表、民間團體代表與談。與會人員基本資料詳見表 5-1 所示。

**表 5-1 第一次專家諮詢座談會與會名單與屬性**

分類	單位名稱	與會專家	代碼
學者	國立政治大學勞工研究所教授	成○○	學者 1A
專家	國立虎尾科技大學財務金融系教授	吳○○	學者 1B
企業代表	荷蘭商聯邦快遞國際股份有限公司資深專員	魏○○	企業 1A
團體	社團法人臺灣新住民家庭成長協會秘書長	柯○○	民團 1A
代表	社團法人中華民國南洋臺灣姊妹會理事	洪○○	民團 1B

資料來源：本研究整理。

第一場次座談提綱說明如下：

壹、主席引言

貳、本計畫研究目的

- 一、探討新住民遭受職場霸凌的情況與樣態。
- 二、探討新住民面對職場霸凌的成因、影響與因應情形。
- 三、預防新住民職場霸凌之相關措施與建議。
- 四、新住民面對職場霸凌之因應對策與建議。

參、討論事項

- 一、新住民職場霸凌與因應方式調查問卷初稿討論。
- 二、其他討論事項。

第二場次專家諮詢座談會於 2019 年 10 月 16 日（星期三）上午 10 時至 12 時 30 分於致理科技大學綜合教學大樓 E56 研討室召開，邀請 5 位熟悉新住民、職場霸凌議題的專家學者、企業代表、民間團體代表與談。與會人員基本資料詳見表 5-2 所示。

表 5-2 第二次專家諮詢座談會與會名單與屬性

分類	單位名稱	與會專家	代碼
學者 專家	國立政治大學勞工研究所教授	成○○	學者 2A
	國立臺灣師範大學華語文教學系副教授	楊○○	學者 2B
企業 代表	聯發國際餐飲事業股份有限公司 人事資源處副理	黃○○	企業 2A
團體 代表	社團法人臺灣新住民家庭成長協會 秘書長	柯○○	民團 2A
	財團法人中華民國南洋臺灣姊妹會 理事	洪○○	民團 2B

資料來源：本研究整理。

第二場次座談提綱說明如下：

壹、主席引言

貳、本計畫研究目的

- 一、探討新住民遭受職場霸凌的情況與樣態。
- 二、探討新住民面對職場霸凌的成因、影響與因應情形。
- 三、預防新住民職場霸凌之相關措施與建議。
- 四、新住民面對職場霸凌之因應對策與建議。



參、討論事項

- 一、次級資料及文獻分析結果解讀；
- 二、新住民遭受職場霸凌成因、樣態、影響及因應情形問卷調查結果解讀；
- 三、新住民遭受職場霸凌成因、樣態、影響及因應情形深入訪談結果解讀；
- 四、彙整研究結果，研擬新住民面對職場霸凌之因應對策、預防措施 與建議：
  - 給政府的建議
  - 給事業單位的建議
  - 給新住民的建議
- 五、其他討論。

## 第二節 第一次焦點團體座談成果分析

第一次焦點團體座談會主要研究目標在於研擬新住民職場霸凌與因應方式調查問卷初稿，進行專家效度（expert validity）分析，問卷調查量表各題項討論成果，說明如下：

### 一、基本資料

1.性別：(1)男 (2)女

- 無意見

2.年齡：(1)25歲(含)以下 (2)26歲~35歲 (3)36歲~45歲  
(4)46~55歲 (5)56歲(含)以上

- 無意見

3.教育程度：(1)國小 (2)國中 (3)高中職 (4)大專院校(含)以上

## 新住民面對職場霸凌的因應對策之研究

- 建議增加「不識字或自修」，並思考是否需要區分來台前後所取得的教育程度(民團 1A)。
- 新住民有時無法理解臺灣的教育學制，故建議(4)調整為專科或大學以上(民團 1B)。
- 建議將「不識字或自修」拆成兩個選項，分別為「不識字」、「自修、未就學或國小沒畢業」(學者 1B)。

4.原生國籍：(1)中國 (2)港澳 (3)越南 (4)印尼 (5)泰國  
(6)柬埔寨 (7)日本 (8)韓國 (9)其他國家\_\_\_\_\_

- 建議將選項「中國」調整為「中國大陸」，並增加「菲律賓」的選項(民團 1A)。

5.語言能力：

(1)國語 (a.聽 b.說 c.讀 d.寫)  
(2)台語 (a.聽 b.說 c.聽不懂，也不會說)

- 建議將題目調整為「當別人用「國語」跟您說話的時候，您能不能聽懂他說的意思?」、「當別人用「台語」跟您說話的時候，您能不能聽懂他說的意思?」(學者 1A)

6.在臺灣的就業情況：(1)目前工作中 (2)過去曾經有工作

- 無意見

7.到目前為止，在臺灣累計的工作年資：(1)一年未滿 (2)一年以上三年未滿 (3)三年以上五年未滿 (4)五年以上

- 無意見

8.自 107/01/01 起至今，您曾經「目睹別人」遭遇職場霸凌？

(1)有 (2)沒有

- 建議將「別人」調整為「別的新住民」(學者 1A)。
- 建議增加「在臺灣」(民團 1A)。

9.自 107/01/01 起至今，您曾經「親身經歷」遭遇職場霸凌？

(1)有 (2)沒有

※「職場霸凌」是指在工作環境中，經常發生且持續數週、數月以上，個人或團體對於上司、同事或下屬進行不合理的欺凌行為，包含言語、非言語、身體、心理上的虐待或羞辱，使受害者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沉重的身心壓力。

- 建議增加「在臺灣」(民團 1A)。
- 建議考慮問卷中「職場霸凌」的定義，新住民是否能夠瞭解(學者 1B)。

A.對您施暴/欺凌的霸凌者，他的性別為：(1)男性 (2)女性 (3)男女都有

- 無意見。

B.對您施暴/欺凌的霸凌者，他的國籍別為(可複選)：(1)臺灣 (2)中國 (3)港澳 (4)越南 (5)印尼 (6)泰國 (7)柬埔寨 (8)日本(9)韓國 (10)其他國家

- 建議將選項「中國」調整為「中國大陸」，並增加「菲律賓」的選項(民團 1A)。

C.遭遇職場霸凌當時，您在公司的職位：(1)主管 (2)非主管

- 建議將「非主管」調整為「不是主管」。

10.遭遇職場霸凌的公司產業別(可複選)：(1)製造業 (2)批發及零售業 (3)營建工程業 (4)運輸及倉儲業 (5)住宿及餐飲業 (6)金融及保險業 (7)不動產業 (8)支援服務業(9)其他\_\_\_\_\_

- 建議增加工作型態的題目，瞭解受訪者是從事全職或兼職工作(學者 1A)。
- 建議將(8)支援服務業改為(8)美容、美髮業，填卷的新住民較能夠瞭解(民團 1B)。

11.遭遇職場霸凌的公司員工人數(可複選)：(1)未滿 51 人 (2)51~199 人 (3)200~499 人 (4)500 人(含)以上

- 建議將選項「未滿 51 人」調整為「1-50 人」(民團 1A)。

- 考量多數新住民在微型企業工作，建議將選項調整為「1-9人」、「10-19人」、「20-29人」、「30-49人」、「50-99人」、「100人以上」較為恰當(學者 1B)。

12. 遭遇職場霸凌的公司所在地(可複選)：

- (1)  北部地區：臺北市、新北市、基隆市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣市
- (2)  中部地區：臺中市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣
- (3)  南部地區：臺南市、高雄市、嘉義縣市、屏東縣、澎湖縣
- (4)  東部地區：花蓮縣、台東縣

- 無意見。

## 二、霸凌知覺調查

請根據個人經驗回答以下問題。

這些情況發生的頻率？(每天發生、每週發生、每月發生、偶爾發生、沒有發生)是受到誰的對待(主管、部屬、同事、客戶)？

- 建議將「霸凌知覺調查」調整為「霸凌經驗調查」(學者 1A)。
- 建議針對受到誰的對待，刪除「客戶」的選項，因為職場霸凌的霸凌者不包含客戶(學者 1A)。
- 建議將發生頻率的題型調整是不是時常，選項調整為「有」、「沒有」(學者 1A)。
- -建議將【】內的文字拿掉(學者 1B)。

(1) 【言語霸凌】被大聲吼叫、言語傷害(如冷嘲熱諷)、辱罵、羞辱、威脅、被當笑柄/惡意批評(如背後中傷說壞話)

- 建議刪除「冷嘲熱諷」這類較為艱深的用詞(學者 1A)。

(2) 【關係霸凌】惡意排擠、孤立或被忽視

- 無意見

(3) 【肢體霸凌】扭打、暴力相向，遭受身體上的傷害

- 建議刪除「扭打」一詞(民團 1B)。

(4) 【工作霸凌】工作成果與功勞被剽竊，或被貶低工作表現與努力

- 無意見

(5) 【工作霸凌】工作上故意刁難、找麻煩

- 無意見

(6) 【工作霸凌】工作上不給予資源/支援

- 建議調整為「時常在工作上不提供必要的協助」(學者 1A)。
- 建議調整為「在工作遇到困難時,不提供必要的資源或協助」(學者 1B)。

(7) 【工作霸凌】找理由不讓你請假

- 無意見

(8) 【工作霸凌】找理由要求加班卻不給加班費

- 無意見

(9) 【工作霸凌】無故被要求離職或退休

- 無意見

(10) 【工作霸凌】找理由不讓你升遷或加薪

- 建議將「升遷」調整為「升職」(民團 A)。

(11) 【工作霸凌】被要求做原本工作以外的事

- 無意見

(12) 【工作霸凌】故意交付過度負荷工作或給予不可能完成的工作期限

- 建議調整為「時常被交付能力無法負荷的工作或期限內不可能完成的工作」(學者 1A)。

(13) 【網路霸凌】散播不雅照片,或透過網路傳播攻擊私生活

- 建議調整為「時常透過網路被攻擊或散佈有關我不是真的消息」(學者 1A)。

(14) 【性霸凌】言語或行為性騷擾

- 無意見

### 三、遭霸凌的因應方式

1.您認為遭受職場霸凌的主要原因(可複選，最多選五項)：

- (1)個性溫和老實 (2)不受主管/同事/客戶喜歡 (3)工作利益衝突 (4)溝通表達誤會/不善言詞 (5)資歷尚淺/新人倒楣 (6)新住民的身份關係 (7)女性身份(性別歧視) (8)國籍文化差異 (9)工作氛圍/公司文化 (10)其他\_\_\_\_\_

- 建議將選項「資歷尚淺/新人倒楣」調整為「公司新人或新進人員」，選項「工作氛圍/公司文化」調整為「公司氣氛/公司文化」(學者 1A)。

2.遭受職場霸凌造成的主要影響(可複選，最多選三項)：

- (1)對生理健康產生不良影響(如頭痛、失眠、心血管疾病、腸胃不適等) (2)對心理產生負面情緒(如焦慮、憂鬱、悲傷、自卑、憤怒、沮喪等) (3)影響個人生活(如脾氣暴躁/壓力大影響家庭生活、個性受到改變等) (4)不想工作/想要離職 (5)選擇離職 (6)常常請事假/病假(7)失去工作熱忱/企圖心 (8)影響業績/績效表現

- 建議將選項「影響業績/績效表現」調整為「影響工作表現」，並增加「其他」選項(學者 1A)。

3.自己的因應方式(可複選)：

- (1)吞下隱忍 (2)給予回擊 (3)選擇逃避 (4)申訴/報告欺凌事件 (5)自我調適/找尋抒壓方式(如運動)/找人抒發心情 (6)尋求主管/同事協助(工作相關人) (7)尋求家人/朋友協助(非工作相關人) (8)其他\_\_\_\_\_

- 建議將選項「吞下隱忍」調整為「忍氣吞聲」，並建議增加「尋求外部專業人士(例如律師)的協助」的選項(學者 1A)。
- 建議將選項「申訴/報告欺凌事件」調整為「像公司反應申訴」(學者 B)，並將因應方式區分為內部和外部(學者 1B)。

4.主管/老闆/公司是否知道您被霸凌的事：(1)知道 (2)不知道

- 無意見

5.主管/老闆/公司的處理方式(可複選)：(1)要求隱忍吞下 (2)不想介入/事不關己 (3)按照公司流程秉公處理 (4)被公司資遣 (5)換部門/調離原工作 (6)提供心理諮商/關懷輔導 (7)其他\_\_\_\_\_

- 無意見

6.您希望政府如何協助(可複選)：(1)建立投訴管道/申訴專線 (2)提供心理諮商/關懷輔導 (3)制定專法來解決職場霸凌 (4)其他\_\_\_\_\_

- 建議將題目調整為相關政策知悉度的題型(學者 1A)。
- 建議增加您希望企業如何協助的題目(學者 1B)。

### 第三節 第二次焦點團體座談成果分析

第二場焦點團體座談會，除了探討次級資料及文獻分析結果解讀、新住民遭受職場霸凌成因、樣態、影響及因應情形問卷調查結果解讀、新住民遭受職場霸凌成因、樣態、影響及因應情形深入訪談結果解讀外，並彙整研究結果，共同討論新住民面對職場霸凌之因應對策、預防措施與建議，以下綜整第二場焦點座談各位與會者所發表的意見，分析如下：

**學者 2A**

- 建議在事業單位內建立能夠處理職場霸凌的申訴制度，必須是單一窗口，不是由一般的人資部門主管或同仁擔任，而是由更高階或負有相關權責者擔任。調查的內容主要探討當事人是否有向人資反應，但我認為重點是在事業單位內所建立申訴制度能不能處理所謂的霸凌，希望申訴制度是有別於一般申訴制度，因為一般申訴制度反應到的是在工作上遭遇不滿或抱怨而已。但是性騷擾或是職場霸凌問題的處理，申訴制度一定要是單一窗口，且不是一般人資部門人員，而是由事業單位有更高階的或是負有相關權責的人去介入或處理，否則如果向人資人員反應這一件事情被洩露出來，其實霸凌者可能因此而受到二次的迫害。
- 建議事業單位辦理跨文化認知學習與互動的課程，以預防關係霸凌

關係霸凌的預防還是要增進彼此之間的互動，人資人員確實應該安排舉辦跨文化認知學習跟互動的課程，否則的話可能就會導致彼此之間有不了解誤會或產生關係霸凌這樣情況的發生。此外，關係霸凌可能也涉及歧視。

- 建議從工作生活平衡的角度，化解職場上工作壓力，進而避免言語衝突或暴力

語言霸凌有時候來自於職場上的工作緊張造成的情緒不穩定，再加上在我們的社會文化裡頭颯國罵是很稀鬆平常的事，我認為言語霸凌涉及互動關係的緊張。言語霸凌根本上要從工作生活平衡的角度來看怎麼化解所謂的職場上工作的壓力跟工作的緊張，進而能夠避免這種言語上或語言上的衝突或是暴力這樣的情況發生。

- 建議政府藉由 NPO、NGO、新住民團體、鄰里來傳遞跨文化資訊，作為預防霸凌的方式

霸凌也涉及歧視，所以在預防上如何透過彼此之間的認識了解，跨文化的適應去避免歧視或避免霸凌，給政府的建議是透過各種 NPO、NGO、新住民團體、或是鄰里去提供資訊，而不是透過鄰里去處理霸凌的問題。跨文化資訊的傳遞是政府可以多努力的地方。

- 建議政府針對職場霸凌要有專法或專章設計

政府針對職場霸凌或職場暴力應該有專法或專章的設計，有法才會有相對應的這些制度的設計或規劃，政府或社會大家才會重視這個問題或議題。此外，最重要的是事業單位一定要去建構專門處理職場暴力或職場霸凌的申訴制度。

學者 2B

- 職場霸凌的預防必須透過教育推廣



預防來講，必須透過教育推廣，如果從我個人的經驗出發來講，目前職場霸凌的教育訓練可能已經不足，如果還要再加上跨文化理解，困難度應該會更高，但不同國家有不同的工作倫理跟工作習慣，在職場互動上要強調跨文化的瞭解，知道要注意哪些地方。

□ 建議職場霸凌專法將職場關係納入，明確規範雇主需負的連帶責任

預防職場霸凌最重要的就是要讓這些事情進到目前現有的勞資關係意識中，當有專法的時候很容易進到這個意識，像現在為什麼反制性騷擾的部份發生效果，一部份是因為有專法，另一部份是因為如果在職場上發生性騷擾，雇主要負連帶責任。這個就表示說當有專門的法律，並把職場的關係放進來的時候，發生的作用就會非常明顯。

□ 製作預防職場霸凌與暴力的相關手冊，藉由新住民團體發放，保障新住民的  
職場安全

在實務上，新住民通常在法律上是弱勢團體，如果可以透過新住民團體發放簡單的手冊，讓新住民可以閱讀，當其遇到類似的狀況時，知道有哪些可以申訴處理的管道。

**企業 2A**

□ 前期透過針對主管、員工的跨文化訓練課程，作為職場霸凌的預防作業，降低因文化差異所引發的衝突與霸凌事件

因為我們公司是做多國的料理，所以一定會有各種不同種族、文化背景的員工。因此，剛開始在招聘一批新的從業人員，就會先針對店主做跨文化的訓練，讓他知道怎麼跟外籍員工相處。

從最早期第一批的外籍員工，包含跟學校合作的外籍學生，或是新住民朋友，我會發現在文化的差異非常大，他可能在講話的時候，因為語言差異而導致講話很直接，台灣員工或主管聽了就覺得是在跟我對嗆，變成我們要不斷的去告訴台灣的夥伴其實對方不是那個意思，而是因為文化不同所導致。因此，在招聘階段就必須開辦很多跨文化的訓練課程，來預防因文化差異所導致的職場霸凌。

- 優先並持續針對新住民進行員工關懷作業，關心工作及生活，讓新住民願意談論工作、生活上遇到的困難

我們公司有一個員工關懷的機制，會按照 QA 下去做訪談，當然關心的層面不只是工作面，還有生活上。通常在做員工關懷的時候一定會請同仁先去關懷這些新住民，這部份執行得好，員工遇到事情就會願意講。我覺得針對職場霸凌事件，企業事業單位本身要建構一套系統，才有辦法避免這樣的問題。

- 透過通譯人員建構與新住民溝通的管道

新住民的部份如果跟政府機構(就服站)配合，我們就會希望可以有人幫忙溝通協調，如果是學校端就會有個專責老師負責跟我們溝通，有問題我們就會跟老師講，老師可能就會用越南的語言翻譯讓他聽得懂，但是在目前來講我覺得是在通譯人員這一塊可能真的必須要給予一些協助。

- 建議政府針對職場霸凌建立專法，事業單位才會重視職場霸凌事件的處理

我認為政府的部份應該要有一個專法或專章，事業單位才會重視。事業單位都很怕違法，例如公司對於性騷擾案件就非常重視。如果真的要保護這些新住民朋友，政府就應該專法專章去處理，事業單位才會重視。

民團 2A

- 文化與職場規範的衝突，可能導致職場霸凌的產生，因此最重要是要透過溝通和理解來解決文化和職場價值的衝突，而通譯制度可作為協助的工具，建議應該立法制度化

新住民職場霸凌，很多都是因為對文化以及對職務工作不同的認知而發生衝突，所以解決文化跟職場價值的差異是非常重要的。如果是給事業單位的建議，應該要從跨文化的理解與溝通來著手，這些溝通跟理解就有賴於訓練單位或是員工(包含新住民)，自己也都要努力去了解跟認識不同的同仁他們背後做這件事情、說這句話背後所隱藏的意涵。通譯的制度可以來協助解決這樣職場霸凌種種的狀態，並建議政府立法制度化。

#### 民團 2B

- 跨文化的理解是消弭職場霸凌最重要的預防措施

根據多年與新住民姊妹的接觸經驗，語言、新住民身份是導致新住民職場霸凌的主要原因。舉例來說，姊妹有時候講話的方式，因為不同國家講話的方式有時候翻成中文來表達的話，他可能沒有那麼婉轉，他就聽起來好像很硬、很直接，但是以台灣人的夥伴同事一起共事的人會覺得你怎麼這樣講話？因為很多這樣語言的這種一來一回就變成日久就變成討厭這個人。此外，在微型企業中新住民年紀比較輕，比較有體力，如果姊妹是在做處理文書上的話可能會卡住在認知跟語言的部份，所以速度比較慢，可是相反的是如果勞動力付出的工作，比如餐飲業、工廠，可能工作的速度會比較快，但也會受到歧視、受到討厭，台灣的同事夥伴就說你做那麼快幹什麼？是要討好主管嗎？

- 建議政府立專法處理新住民職場霸凌事件

建議立專法，包括你怎麼樣去教育跟宣導不同國家跟不同人的文化，要有一個申訴的單位與專線，讓新住民姊妹很明確的知道打這個電話可以講出遇到的困難，有專業的人會協助解決。立專法後事業單位會因為這個專法而有責任去如何進行主管及員工的訓練，如何做員工關懷、人際及文化的交流。

□ 媒體的宣導，政府單位尤其應重是對於新住民文化和尊重女性個人身體的宣導

一般民眾大眾包括姊妹自己比較多的觀念或認知都來自於已電視、網路這些媒體，所以我覺得在對新住民職場的性騷擾，很多都是因為男性朋友看到媒體報導今天警察抓到新住民多少去坐檯、多少去賣淫，而導致的錯誤認知。所以我覺得媒體是最大影響大家的，政府應該要做足夠的文化跟尊重女性個人身體的宣導，才能預防職場性騷擾。

#### 第四節 本章小結

本研究共辦理兩場次焦點座談，每個場次邀請 5 位專家參與討論，包含 2 位學者、1 位企業代表、2 位新住民團體代表。第一場次針對問卷內容進行討論，第二場次則針對預防新住民職場霸凌之相關措施與建議、新住民面對職場霸凌之因應對策與建議等議題，進行討論。與會專家提出以下建議：

跨文化的理解是消弭職場霸凌最重要的預防措施，因此建議事業單位宜常態性辦理跨文化認知學習與互動的課程，以預防關係霸凌；並建議能從工作生活平衡的角度，化解職場上工作壓力，進而避免言語衝突或暴力。此外，在事業單位內宜建立能夠處理職場霸凌的申訴制度，必須是單一窗口，不是由一般的人資部門之主管或同仁擔任，而應由更高階或負有相關權責者擔任。

在政府方面，建議宜盡速立專法處理新住民職場霸凌事件，將職場關係納入，並明確規範雇主需負的連帶責任，如此，事業單位才會重視職場霸凌事件的處理。此外，政府單位重視媒體宣導，尤其是對於新住民文化和尊重女性個人身體的宣導，並建議政府得藉由 NPO、NGO、新住民團體、鄰里來傳遞跨文化資訊，作為預防霸凌的方式，可製作預防多語種職場霸凌與暴力的相關手冊，透過新住民團體的發放，保障新住民的職場安全。

## 第六章 深度訪談與焦點座談實施與成果分析

為瞭解目前新住民遭受職場霸凌的現況、成因、因應方式，以及事業單位及政府機關的協助處理措施等，本研究總計訪談 10 名新住民（東部、北部地區各 3 位、中部、南部地區各 2 名），以及 2 家新住民關懷團體、2 家事業單位、2 家中央與地方政府相關部會，進行利害關係人初級資料（primary data）蒐集及質性研究。

### 第一節 深度訪談研究規劃

為深入探討新住民遭遇職場霸凌的情況及因應方式，本研究新住民深度訪談個案遴選條件如前揭問卷調查之對象，說明如下<sup>12</sup>：

- （一）國籍別：係以現今全台新住民原生國籍最多的前三名，中國、越南、印尼等國為主要的訪談對象。受限於個案本身的受訪意願，本研究最後所訪談到的 10 位新住民中，大陸配偶計有 5 位、越南籍新住民計有 4 位、印尼籍新住民則計有 1 位。
- （二）在臺工作經驗：根據勞動部勞動與職業安全衛生研究所公布之《工作環境安全衛生狀況認知調查》報告，其調查範疇侷限在受訪者過去一年遭遇的職場霸凌經驗。本研究參照前述調查研究，以過去一年有工作且曾遭遇職場霸凌的新住民為訪談對象。
- （三）工作地區：包含北部地區（臺北市、新北市、基隆市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣、新竹市）、中部地區（臺中市、苗栗縣、彰化縣、

---

<sup>12</sup> 受限於研究資源與時間，本研究新住民深度訪談受訪者樣本代表性僅考慮原生國籍別、居住或工作地區，以及過去一年須具有工作經驗，未能考慮年齡別、教育程度別、來臺時間、在臺工作年資、本身能力或社經地位所產生之影響，讀者於解讀資料時宜留意。

南投縣、雲林縣)、南部地區(臺南市、高雄市、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、澎湖縣)及東部地區(花蓮縣及臺東縣)。

本研究深度訪談結構及人數如前揭所述，訪談對象詳如表 6-1 所示。

表 6-1 本研究深度訪談對象及屬性類別

類別	單位名稱／身分別	訪談對象	代碼
事業單位	半導體製造業／人力資源部	楊○○資深專員	COM01
	光學器材製造業／人力資源部	林○○資深專員	COM02
政府機構	新北市政府勞工局勞動檢查處	紀○○科長	GON01
	臺北市政府勞動局職業安全衛生科	康○○科長	GON02
民間團體	社團法人臺灣新住民家庭成長協會	柯○○秘書長 陳○○專員	NPO01
	臺灣互愛國際新住民關懷協會	賀○○理事長	NPO02
新住民(東部地區)	越南籍新住民	武○○小姐	PEN01
	大陸配偶	付○○小姐	PEN02
	大陸配偶	侯○○小姐	PEN02
新住民(北部地區)	大陸配偶	付○○小姐	PEM01
	大陸配偶	高○○小姐	PEM02
	越南籍新住民	吳○○小姐	PEM03
新住民(中部地區)	大陸配偶	李○○小姐	PES01
	越南籍新住民	張○○小姐	PES02
新住民(南部地區)	越南籍新住民	阮○○小姐	PES03
	印尼籍新住民	蘇○○小姐	PEE01

資料來源：本研究整理。

本研究採半結構式深度訪談(semistructured interviews)方式進行深度訪談。半結構式訪談是介於結構式與非結構式的訪談之間的一種初級資料蒐集方式,研究者在訪談進行之前,必須根據研究的問題與目的設計「訪談提綱」(interview guide),作為訪談指引方針,然在整個訪談進行過程,訪談者不必根據訪談提綱的順序來進行訪問工作;通常訪談者也可以依實際狀況,對訪談問題做彈性調整。基於研究目的,本研究各屬性受訪者深度訪談提綱,臚列如下:

#### 一、 新住民個案訪談大綱

##### (一) 基本資料

1. 國籍、年齡、教育程度、家庭狀況
2. 語言能力(國語、台語)

##### (二) 工作狀況

請您描述一下您目前工作的環境,包含公司在做什麼?您在公司內負責的工作?工作多久?跟同事相處的情形等。

##### (三) 職場霸凌的類型

1. 您在工作上有無受到欺負?是哪一些類型的欺負呢?
2. 哪些人對您這麼做?主管或同事是哪一個國家的人?
3. 在工作上受到欺負的頻率?持續多久?
4. 在這一個工作之前,其他的工作有沒有也被欺負?
5. 工作的地方有沒有其他人也被欺負?是不是新住民呢?

##### (四) 被職場霸凌的原因

1. 您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢?

##### (五) 職場霸凌造成的影響

1. 在工作上被欺負對您的身體造成哪些影響?



2. 在工作上被欺負對您的心理造成哪些影響？
3. 在工作上被欺負對您的工作造成哪些影響？
4. 在工作上被欺負對您的家庭造成哪些影響？

(六) 職場霸凌因應方式

1. 您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？
2. 您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？
3. 家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？
4. 您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？
2. 老闆、主管或公司如何處理您在工作上被欺負的事件？您對於這樣的處理方式滿意嗎？

(七) 建議

1. 您覺得公司對於受到職場霸凌的人應該提供哪些協助？
2. 您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？
3. 您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

二、 民間團體訪談大綱

(一) 基本資料

請問貴單位針對新住民主要的業務範疇為何？

(二) 職場霸凌的類型

1. 就您所知，新住民較常遇到的職場霸凌類型為何？霸凌者是誰？發生頻率及持續多久？
2. 就您所知，哪一個國家的新住民較常受到職場霸凌？

3. 受到職場霸凌的新住民通常工作的行業為何？工作的內容與類型(全職/兼職)為何？

(三) 被職場霸凌的原因

1. 您認為新住民受到職場霸凌的原因為何？（語言溝通、國籍文化、身分歧視或其他原因）
2. 新住民通常覺得自己為什麼會受到職場霸凌？

(四) 職場霸凌造成的影響

職場霸凌對新住民造成的影響為何？（生理、心理、工作、家庭）

(五) 職場霸凌因應方式

1. 新住民在遭遇職場霸凌時，通常如何處理因應？
2. 就您所知，受到職場霸凌的新住民向老闆、主管或公司申訴的比例高嗎？為什麼？
3. 老闆、主管或公司通常如何處理新住民的職場霸凌事件？
4. 貴單位是否曾接受受到職場霸凌的新住民請求協助？貴單位所提供的協助內容為何？

(六) 建議

1. 您覺得企業對於受到職場霸凌的新住民應該提供哪些協助？
2. 您覺得企業應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？
3. 您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

三、 事業單位訪談大綱

(一) 基本資料

請問貴公司有無聘僱新住民，人數、國籍、從事的工作內容及型態為何？

(二) 職場霸凌的類型

1. 就您所知，新住民較常遇到的職場霸凌類型為何？霸凌者通常是誰？
2. 就您所知，哪一個國家的新住民較常受到職場霸凌？

(三) 被職場霸凌的原因

您認為新住民會受到職場霸凌的原因為何？（語言溝通、國籍文化、身分歧視或其他原因）

(四) 職場霸凌造成的影響

職場霸凌對於新住民造成的影響為何？（生理、心理、工作、家庭）

(五) 職場霸凌因應方式

1. 就您所知，新住民在遭遇職場霸凌時，通常如何處理因應？
2. 就您所知，受到職場霸凌的新住民向老闆、主管或公司申訴的比例高嗎？原因為何？
3. 貴公司曾發生新住民遭受職場霸凌的事件嗎？貴公司當時處置作為為何？
4. 貴公司如果發生新住民遭受職場霸凌的事件，您會建議受霸凌的新住民如何因應處理？為什麼？
5. 貴公司對於職場霸凌提供哪些預防及處理措施？

(六) 建議

1. 您覺得公司對於受到職場霸凌的新住民應該提供哪些協助？
2. 您覺得公司應該做哪些事情預防新住民職場霸凌事件的發生？
3. 您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

四、 政府機構訪談大綱

1. 請問貴單位負責哪些新住民相關業務？
2. 請就您工作上的經驗談談新住民遇到的職場霸凌狀況。

3. 政府目前對於職場霸凌的防制，做了哪些努力？貴單位是否有特別針對新住民職場霸凌研擬相關的宣導或防範措施？
4. 政府目前對於職場霸凌受害者提供哪些協助？協助措施是否周全？有無須精進或改善之處？
5. 您認為政府應該提供哪些措施以降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

## 第二節 新住民個案訪談發現與分析

### 一、受訪個案基本資料

本研究總計訪談 10 位新住民，包含 3 位東部地區、3 位北部地區、2 位中部地區、2 位南部地區。就國籍別而言，大陸配偶共計 5 位、越南籍新住民共計 4 位、印尼籍新住民計有 1 位；就原生國學歷分析，國中畢業計有 4 位、高中畢業計有 4 位，另有 2 位上海○○大學畢業，分別就讀醫學院醫療系及會計系；就職業產業別分析，從事製造業工作者計有 4 位、服務業工作者計有 5 位，包含餐飲業、美容業、美髮業、補習班、公共自行車租賃等產業，另有 1 位大陸配偶於醫院擔任醫務助理（詳如表 6-2）。

### 二、受訪個案遭受職場霸凌之樣態類型

「一進去就開始被 2 位女性同事排擠（約 20 歲左右的小女生），他們還會問：你老公年紀多大？你老大比你大很多嗎？是老頭子嗎？我都覺得怎麼可以這樣問人家，唉……。我有時候就笑笑不理他們，有時候就會回答：是啊！差不多！」（PEN03）

本研究將「職場霸凌」定義為在工作環境中，個人或團體對於上司、同事

或下屬進行不合理的欺凌行為，包含言語、非言語、身體、心理上的虐待或羞辱，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的身心壓力。霸凌形式包括身體上的、心理上的、間接的方式，而常見的霸凌行為類型又可分為言語霸凌、關係霸凌、肢體霸凌、工作霸凌、網路霸凌及性騷擾等。本研究深度訪談的 10 位新住民，其所遭遇到的職場霸凌樣態類型，茲述如下：（詳如表 6-2）

### （一）言語霸凌

「……臺灣的專科護理師會指揮我做這個、做那個，然後故意批評我。嘲笑、惡意批評情況都一直持續，大聲吼罵是發生在我跟他正面衝突時，當工作上想法不一樣的時候。他平時會故意講一些話冷嘲熱諷、指桑罵槐的，會當在大家的面前講，然後其他人一起附和，都不跟我講話（主管都知情，但視而不見）。」（PEM02）

公開或私下對被霸凌者咆哮、羞辱、威脅、嘲笑污辱、出言恐嚇等，雖然是肉眼看不見的傷口，但對心理傷害極大，造成受害者心理創傷，甚至變成一輩子揮之不去的陰影。本研究發現，「言語霸凌」是常見的職場霸凌型態之一，老闆、主管或同事都有可能成為加害者，其中，又以大聲吼罵最容易帶給受害者沉重的身心壓力。本研究所訪談的 10 位新住民中，總計有 9 名新住民都曾遭遇到言語霸凌，包含時常被主管或同事大聲吼罵、嘲笑或惡意批評。

此外，本研究亦發現，受訪個案所發生的單一事件，有時是同時涵蓋 1~3 個職場霸凌樣態類型，換言之，一個事件中有時並不是只有單一項職場霸凌類型，例如：言語霸凌+工作霸凌（被貶低工作表現和努力）。然而，有些個案發生的事件因涉及到前因後果，故單一事件所涵蓋的職場霸凌類型，還得視受訪新住民

對於事件的情境描述，才得以進一步判斷，同時，還會受到受訪者的言語表達能力、記憶力而影響，有的受訪者可以詳細的描述當時的人事時地物，有的受訪者則只是概略說明事發經過。

「有次小烏龜車(四輪小推車)忘了立起來(沒立起來踩到就容易摔著)，50多歲的男老闆當眾指著我飆罵三字經說：OOO！你在外面死了跟我沒關係，但死在我家裡就跟我有關係。老闆還曾在英國留學過，我忍著沒哭從早上做到下班，然後隔天就不去了。我講起來就一肚子氣！算了！」

(PEN02)

「我們的工作都不一樣，跟那位同事一起工作時，才會被他欺負。他做得比較久，所以都是由他教我們，到第二次還做錯時，他就會唸或用罵的。有一次我忘了把機器歸位，他一來就說：誰？誰教你這樣做的？(很大聲！很兇！)然後我就很緊張。那位同事是女性，年紀大約46歲，他在公司快20年了，我被他罵了很多次，到現在還會被罵。」(PEM03)

「.....女性會計師(同事)，聽說他的親戚朋友也娶越南籍配偶，他覺得那位新住民思想有偏差，所以他看到我也是新住民，對我就印象不好，對我說話很兇！口氣很差！.....我就會覺得莫名其妙，為什麼會這樣？我跟他說：如果我哪裡有做錯，可以跟我講，我可以改進，但不要這樣子兇。他對其他人講話很溫柔，對我就說：幹什麼啦？對我講話會示威。」

(PEN01)

「按理講我是新進人員，應該教導才是，不應該大吼大罵的，是不是？這才是正常的。我幫忙旁邊的人，他就說：你幹嘛去動人家的。我回說：已經出來了，我幫他拿一下。他連這個也要罵。」(PEN02)

「.....我們也有新人進去，副組長對別人都是溫柔的、小聲的，唯獨對

我..... 這不是霸凌什麼是霸凌，旁邊二個的阿姨同事看不下去跟我說：妹妹你怎麼不頂嘴回去，他就欺負你，然後我就哭了.....。副組長看到我哭就跟我說：你要不要去廁所處理好情緒，再回來工作。」(PEN02)

「主管會在公司的Line 群組裡罵我，罵我什麼我也忘了，反正就是說一些不好聽的話，覺得顏面無存。」(PES01)

「前天包便當時，我們有那個機器，老闆娘說我弄的不對，還說：屁股翹那麼高幹嘛！又不是在家裡跟老公在一起。」(PEE01)

「我做事很認真，科長叫我做什麼我就做什麼，有一次我做得很認真，到他們那裡他就趕不上、來不及，所以他就不開心。他就突然很大聲，在眾人面前說：以後我兒子娶不到老婆，也不會去娶他們外籍新娘。我一聽到我就心裡在想，我又惹到他什麼了？」(PEM03)

「他會在科長面前批評我，如果我把東西做壞掉，他就會講。因為我們零件很多，去年有一次上線，東西做出來就有問題，主管叫品管下來的時候，他就在那裡罵人，就說：就是你呀！全部都鎖螺絲鎖壞掉了。我就安靜不講話，科長就站在旁邊，他就一直罵.....，科長也沒有講話。最後，找出來發現是組長那邊出問題，課長就在我旁邊小小聲的講：那個東西不是你的問題。可是，其他人又聽不到，我就只能默默的點頭，笑一笑！其他的人沒看到、沒聽到就說我沒禮貌，沒理科長。」(PEM03)

## (二) 關係霸凌

「我一進來就知道，他們有分臺灣人跟新住民，另外一位女性同事就跟其他的臺灣同事講，不要理我們新住民。」(PEM03)

「中午大家要訂便當時，那位專科護理師會跟別人說不要幫我訂，因為

我們很忙，不可能自己出去吃，就變成我中餐沒辦法吃。他會聯合其他的全體護理師一起排擠我，沒有人敢站出來指出他的錯誤.....。(PEM02)

除了「言語霸凌」之外，「關係霸凌」也是常見的職場霸凌型態之一，例如：惡意排擠、操弄人際、孤立或被忽視等情況。本研究發現，此類型的加害者大多是以同事居多，而且加害者與受害者通常是不同國籍，例如：台籍排擠大陸配偶、台籍排擠越南籍新住民、越南籍新住民排擠印尼籍新住民、緬甸籍新住民排擠大陸配偶等，常見情形為組織內部因形成小團體的關係，而惡意排擠、孤立未能加入、融入小團體者，受訪的部分個案，平時不擅於社交或因故上班時不太會跟同事聊天，也就更不容易化解所遭遇的關係霸凌之困境。

「.....如果有人跟我好，他們3位就會跟他洗腦不要跟我好，我自己感覺的出來。本來在我旁邊工作的同事跟我很好，下一次再一起工作時卻變得不一樣了。」(PES02)

「越南籍配偶平常聊天時，我如果看他們，他就會問：你幹嘛！你要聽喔！他們對我講話都是很不客氣的樣子（受訪者為印尼籍新住民）。」(PEE01)

「她會跟其他的同事討論公司聚餐的事，但我只是問：去那裡的話我們要住哪裡？她就回答：你自己住大街上啦！你惦惦啦！（台語）.....我就覺得很難受！我看他們在討論聚餐，我也想要參與、一起討論，但工讀生就會排擠我，旁邊的同事聽到就很尷尬！我自己也覺得尷尬！她是很認真的口氣，不是開玩笑的！」(PEM01)

「過年前有個時間要去土地公廟拜拜，所有的人（含老闆、主管）都出去拜拜，把我一個人丟在公司，他們只說：走！我們去拜拜，然後全部的人就走了，我回說：那我不用去嗎？組長回說：你留下來啦！老闆在



場也都沒說什麼，所以我好尷尬！大家出去快一個小時，他們還有順便去吃東西，雖然回來時有買我的份，但是當下我心裡很不舒服。」(PEM01)

### (三) 工作霸凌

本研究所稱之工作霸凌含括：

- 工作成果與功勞時常被搶走，或被貶低工作表現和努力。
- 工作上時常被故意刁難、找麻煩。
- 工作遇到困難時，時常沒有得到必要的資源或協助（如：自己一個人搬二個人才搬得動的重物）。
- 時常找理由不讓人請假。
- 時常找理由要求加班卻不給加班費。
- 時常無故被要求離職或退休。
- 時常找理由不讓人升職或加薪。
- 時常被要求做原本工作以外的事。
- 時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作

本研究訪談的 10 位新住民，其所遭遇到的工作霸凌事件，包含：時常被貶低工作表現和努力、時常被故意刁難或找麻煩、時常沒有得到必要的資源或協助、時常找理由不讓人請假、找理由不讓人加薪、時常被要求做原本工作以外的事，其中，又以「時常被故意刁難、找麻煩」、「時常沒有得到必要的資源或協助」之事件居多，主管、同事均可能為加害者。

#### 1. 工作成果與功勞時常被搶走，或被貶低工作表現和努力

「我醃完肉後，放進烤箱，排盤的是另外一位越南籍配偶，老闆娘就會跟他說：你弄的很好！肉烤的那麼漂亮！顏色亮晶晶的，就像你的那個

臉。我就覺得東西都是我在弄的，他只是放進烤箱，可是所有的成果卻都是他的。他特別被老闆娘寵愛，從來沒有被老闆娘罵過。」(PEE01)

2. 工作上時常被故意刁難、找麻煩

「.....同事會偷拿我的東西，會拿我的飲料去丟掉，也會拿我工作要用的工具，讓我在工作上出錯，常常隔天上班東西就不見！我還要再跟幹部拿工具。」(PES03)

「有一天就突然莫名其妙，主管說我工作不認真，電動機車的電池少拿一顆回來，可是我記得我都有拿回來，我們下班時都要交回一包鑰匙，如果有人拿了鑰匙、打開車箱、取走電池，我也不會知道，電池那麼大一顆，放在地上我怎會沒看到（受訪者懷疑自己是遭受到主管陷害、找麻煩，主管不願意讓受訪者調閱門市裡的監視器影片，後來不了了之）。」(PES01)

「例如東西有100個，就會掉了2~3個，在裝箱時我沒注意看，我裝錯了就會被老闆罵說：為什麼裝箱時都沒在看。因為一次下來就很多，沒有辦法1個、1個看，每個都拿上來看，我會來不及。他們都不會幫我，還會害我。我沒有聽他們的話（聽從指揮），他們3位是同一國的。.....有次趕出貨，他們沒有跟我講，所以我不知道，其他人他們有講。他們還跟辦公室小姐講我都不趕貨，辦公室小姐又跟老闆講，老闆後來知道了，就罵我為什麼不配合趕貨，我說：我不知道！又沒有人跟我講，我如果知道了幹嘛不做！」(PES02)

3. 工作遇到困難時，時常沒有得到必要的資源或協助

「我們裡面都是女孩子，當我們搬重物需要幫忙時，男的組長會說：你

手廢了嗎？你手殘了嗎？那個東西自己搬就好了，為什麼要叫我？他是男生，他比課長小，我們需要幫忙時，他要幫忙我們，有個零件很重！如果男生不幫我們，我們二個女生搬很重！」（PEM03）

「有一次要拿豆乾，豆乾還在滷，我就問其他的同事，這個豆乾可以撈起來了嗎？等一下要用.....，我跟同事說：我去拿盤子，你來幫忙撈。結果我回去時，老闆娘就跟我說：如果你今天大便，我還要幫你擦大便嗎？我沒聽懂還問：啊？為什麼？老闆娘就回說：你自己都可以撈了，為什麼還要別人來弄？.....工作上同事都會幫忙，但如果被老闆娘看到，就會被他批評、嘲笑的那種感覺。幫我的那個人不會怎樣，被罵的都是我。好像說我自己都不能自己做，還要叫人家幫忙。」（PEE01）

「我面試時就有跟他講，有些中文字我看不懂！如果講話太快我也可能聽不懂！看不懂時，我需要別人唸給我聽，教我怎麼做！當時老闆娘說：沒關係！我們慢慢學就會了。現在我的工作從洗、切菜被換成處理肉品，我跟他說：我看不懂菜單上的中文字（有部分的字看不懂）。老闆娘回：怎麼可能看不懂！你要學！如果老闆娘教得事情我沒有馬上學會、忘記了，老闆娘就會罵：這樣也會忘記，跟老公在一起就不會忘記！領薪水都不會忘記！記這個就會忘記！」（PEE01）

註：肉類的菜單，可能是做成三杯、炸的或滷的等，會因菜色的變化而每天都不相同，導致受訪者會因中文能力的關係，須口頭詢問同事當日菜色之所需。

「有時候會有團單，一次出借 100 多台，我要一個人輪胎打氣，一個人擦車子，一個人把腳踏車一台一台排好.....。以前老主管在時，會幫忙一起輪胎打氣，團體單量大，一起做會比較快。」（PES01）

4. 時常被要求做原本工作以外的事

「有時候是我鎖螺絲，他在後面包裝，包裝時一定要檢查某一個部分，可是跟我前面鎖螺絲沒有關係，包裝比較累，要搬重！以前都是我在做的，結果他一來就說：你鎖螺絲要看好，看那三個地方有沒有螺紋，我去後面被我發現就不行！那個工作明明是他要做的，他就要我自己要檢查，只要他發現有問題，他就會跑來罵我。跟他很好的人工作就很輕鬆（四人為一小團體），跟他不好的人他就會找麻煩。」（PEM03）

5. 時常找理由不讓人請假

「請假、排假是緬甸的會優先，他們會在半年前就把機票訂好，因為機票會較便宜，他們會把他們的假都排好後，剩下的才會給我請休，如果跟他們的假有衝突的話，就會不讓我申請，叫我找另外的時段請休（主管是緬甸人）。」（PEM02）

「上次因為小孩的關係，我要請1天的特休假，可是課長不同意，常常我要請特休假時，課長都不同意，所以我就改請病假或生理假。同事也會不讓我排休，他是我的職務代理人。」（PES03）

6. 時常找理由不讓人加薪

「有一天主管在廁所看到我時跟我講：本來你不是22,000元嗎？老闆看你表現不錯給你加到23,100元。（廁所臭的要死！我當下也沒有認真聽，我跟他說上完廁所再找他。）後來回到辦公室時說：原本做滿1年的加薪（5月份到職滿1年），我們就不加了，因為我們已提前幫你加到23,100元。他們把政府的最低薪資規定，跟到職滿1年的加薪混為一談，他們覺得我不懂勞基法。」（PEM01）

#### (四) 性騷擾

「之前的工作，有位臺灣的男主管因為對我有好感，會毛手毛腳的。同事有看到，後來內部有張貼性騷擾防治宣導的標語。」 (PEN01)

本研究所訪談的 10 位新住民中，共有 3 位新住民（1 位大陸配偶、2 位越南籍新住民）曾遭遇到言語或行為性騷擾事件，加害者為台籍主管、台籍同事、越南籍移工。3 位新住民受到性騷擾時，都沒有向主管或公司反應，當下是選擇忍氣吞聲或正面回擊。

「男同事（30 幾歲）言語、行為性騷擾 2~3 次，雖然是偶爾，但是是噁心的話、噁心的動作。」 (PEN03)

「越南籍男性同事（外籍移工）講我壞話，意思是我是小三，之後還叫我跟他，當他的老婆。他是別的部門的，他的工作是更換模具，我是顧機台的。另一位臺灣的男性同事也會對我搭肩，我跟他說：用嘴巴講話，不要動手！後來就不會了。」 (PES03)

#### (五) 職場暴力（單次事件）

本案受害者是一位大陸配偶，在中餐廳擔任廚師，加害者是同單位的台籍男性廚師，該名廚師平時常常情緒失控，且情緒失控時便會摔手邊的廚具。案發當天雖然是第一次向受害者發脾氣，但竟朝受害者摔甩菜刀，造成受害者心生畏懼，當下報案處理、隔天主動離職。加害者本身並非擔任主管職，但常常以主管的姿態指揮同事做事，喜愛掌權、主導一切。

職場霸凌的行為或情境特徵之一為「經常發生且持續數週、數月以上之長期事件」，然而本個案係屬單次事件，較不符合職場霸凌的定義，故將之歸類於「職場暴力」之行為。

「那一天中午，我跟他說哪些食材沒了，有沒有叫貨？他說：不要叫貨了！我回說：可是沒有了！就因為這個叫貨的事，然後他就摔菜刀，意思是我們都不聽他的，我們跼什麼跼！他摔刀子我就嚇到了，之前就聽離職的大姐講，他會摔這個、摔那個的。我之前遇到的，他就是常生氣不吭聲、不理人家，對其他人也有這樣。……中午十一點多摔刀子後我沒理他，我就跟其他同事說我不做了，明天我不想來了。因為這種的，我覺得他有暴力的傾向。可是那天的工作我還是繼續做，我想要做完隔天再走。當天下午三點他又發脾氣一次，他知道我隔天不做了之後，就邊收拾東西、邊罵三字經。他是對著我罵，旁邊都有人，還指著我說：跼什麼跼！你們大陸的都怎樣……不做了！就滾蛋！OOO……（三字經）」。（PEN03）

### 三、受訪個案遭受職場霸凌之原因

根據文獻資料，工作場所中存在各式各樣的原因，會讓一個人會去霸凌另一個人，這些原因包含：權力、自尊、工作利益衝突、組織文化、工作安排、工作環境、人際關係衝突、主管領導風格等。本研究深度訪談的新住民，其遭受職場霸凌的原因大多為「新住民的身分」、「個性溫和老實」及「主管領導風格」等，其中「主管領導風格」是導致新住民後續遭到「言語霸凌」的主要原因（詳如表6-2）。

#### （一）新住民的身分

根據個案描述，霸凌者本身歧視新住民的身分，且以言語或行為直接表示，受害者因而強烈感受到對方的不友善態度。甚至，因以往不好的經驗或不好的印象，而對受害者存有偏見、刻板印象與歧視，進而發生職場霸凌事件。

「.....他以前就有直接對著我講：你們大陸人都一樣愛錢！不要把錢都拿回家.....。」（PEN03）

「我們公司每個月都有聚餐，.....很尷尬全公司只有我一個大陸人，每次吃火鍋女生同事就會在我面前說：我要吃大陸妹.....，平常聽到「大陸妹」這個用詞是還好，但在當下那個氛圍.....會不知道要怎麼辦，確實蠻難受的。.....我只能想說他們沒有什麼意思，只是喜歡吃那種菜，不要往壞的方向想，我只能這樣安慰我自己.....。」（PEM01）

「.....女性會計師（同事），聽說他的親戚朋友也娶越南籍配偶，他覺得那位新住民思想有偏差，所以他看到我也是新住民，對我就印象不好，對我說話很兇！口氣很差！.....我就會覺得莫名其妙，為什麼會這樣？我跟他說：如果我哪裡有做錯，可以跟我講，我可以改進，但不要這樣子兇。他對其他人講話很溫柔，對我就說：幹什麼啦？對我講話會示威。」（PEN01）

## （二）個性溫和老實

部分受訪者認為，個性溫和老實是導致自己被職場霸凌的原因之一，包括：

1. 個性直來直往，不懂得如何柔性處理關係霸凌；
2. 因個性溫和老實，而默默承受、忍氣吞聲霸凌事件等。

「我們大陸人的個性是有什麼事就直接說，可是他們會來暗的，專科護理師會背後跑去院長室告狀，告狀時他怎麼說的也不曉得，就變成好像

都是我的錯，護理長也不會公正處理，都幫專科護理師。……他們會惡人先告狀，然後我也不懂去討好他們柔性處理，我有看到別人以柔性方式處理，請他們吃東西，但也沒有用！還是得調到別的樓層。」(PEM02)

「因為我們外籍的姐妹個性都比較老實，另一位姐妹比我還老實，我還會看狀況，還比較了解姐姐們的個性，該回嘴的時候我會回，不該回嘴的時候我會忍氣吞聲，默默的接受。」(PEM03)

### (三) 主管領導風格

「外勞仲介公司的老闆娘把我罵哭了 2 次，這份工作對我傷害很大！連喝水都不敢喝，每天嘴巴都是乾的。……剛進來時，為了記住工作內容做筆記被罵，她說：我們的工作都有流程，我都已經放在資料夾了，為什麼還要做筆記？而且你做得筆記不怎麼樣呀！……我做事慢一點也被罵，快一點也被罵。我離職的前一天，因為要幫外勞訂返鄉機票，前半段她示範給我看，後半段我要自己做，我才剛在想接下來的步驟（因為第一次做，沒做過不熟悉），結果她看我的電腦畫面還停留在上一步，她就說：前面的我都弄好了，後面的你還不會做，有那麼難嗎？……

（唸了一堆，罵了一堆）。因為已經被罵了好幾天，我後來不耐煩的回嘴：可是我要時間消化，前半部分都是你做的。然後，她就說我不尊重她，不會做還不肯學習、接受批評。」(PEM01)

如前所述，管理者相當注重日常管理細節，只要員工稍微沒做到就會挨罵、吼罵，導致新住民到職 10 天便離職，工作期間總共罵老闆娘罵哭了 2 次，身心壓力極大。根據受訪新住民的描述，老闆娘平常對員工的規定：



- 個人飲用水不能放在桌上，須集中放在廁所門口的那張小桌，所以喝水要站在廁所門口喝。
- 離開座位椅子要歸位。
- 資料夾要擺放整齊。
- 下班時桌上資料要收拾乾淨。
- 電腦上的資料要即時刪除，不能留在電腦桌布。
- 辦公室沒有垃圾桶，垃圾要拿到廁所丟。

另一位新住民也因主管的領導風格，經常受到言語霸凌，每天從上班途中就開始擔憂，今天又要被罵什麼？雖然只到職3個月，但從上班第一週開始，工作上就常常被老闆娘大聲吼罵、嘲笑，甚至遭到酸言酸語、冷嘲熱諷。受訪的新住民表示：

「老闆娘的個性是喜歡被人捧的，可是我的個性就不會去捧他，所以我常常就會被罵。被老闆娘喜歡的，就不會被罵；不被老闆娘喜歡的，就常常盯著你。」（PEE01）

「每個單位的菜量都不一樣，前面的人如果沒跟我說這個菜跟另外的菜不同單位要的，我洗菜時就不知道要分開放就會被罵。老闆娘就會罵：你自己不會去問嗎？.....我在那邊3個月，他們已經換了3個臺灣的員工，大家進進出出的，老闆娘講話的方式很酸、很衝！」（PEE01）

#### （四）原因不詳

本研究經由深度訪談發現，部分受訪者並未察覺自己被職場霸凌的真正原因，甚至只是自己推敲出部分原因，然而所推敲的原因是否就是其被職場霸凌真正的原因？就不得而知。若未能察覺被職場霸凌的真正原因，就更不容易化

解、改善長期逐漸僵化的霸凌關係。

「我懷疑他們家是不是有人娶了大陸配偶，然後離婚了，把氣都出在我身上，我只能這樣想、這樣安慰自己……，不然我找不到理由。事出有因，可是我也不知道為什麼他會這樣，不可能是每天都心情不好。我跟他無冤無仇的，平常他叫我做什麼，我就乖乖做什麼呀！」（PEN02）

#### 四、受訪個案遭受職場霸凌之後續影響

##### （一）對生理健康產生不良影響

根據文獻資料，職場霸凌會造成受害者因長期壓力而出現高血壓、頭痛、噁心、心血管疾病、睡眠障礙、心悸、腸胃不適、失去食慾、盜汗等生理症狀。本研究受訪的新住民表示，職場霸凌會導致失眠、做惡夢、不自覺的手發抖等生理不良影響，其中，多數個案均出現「失眠」現象（詳如表 6-3）。

「完全睡不好，就覺得……為什麼要這樣對我，我平時又沒跟你吵架，又沒跟你有過衝突。」（PEN03）

##### （二）對心理產生負面情緒

「……不敢求職，找工作時怕這個、怕那個……，怕又遇到那種人，心裡已經受到創傷。」（PEN03）

本研究所訪談的 10 位新住民中，有 3 位新住民在回想霸凌事件、訪談過程中仍會流淚或情緒相當低落，受訪的新住民也坦言，事發至今心理、情緒上仍走不出來，已造成心理創傷。一想到當時事發經過、看到當時關鍵人物（出面當證人的大陸配偶同事）、或路過案發地點時，仍然會有負面情緒，例如：害怕、慌

張、憤怒、悲傷等。嚴重者甚至已影響未來求職、就業，或是不願意、完全排斥再從事相關產業的工作，由此可見，職場霸凌對其影響非常深遠。

「事發1個月仍走不出來，路過前公司會害怕、慌張，平時接送女兒上學都會經過那裡，心裡一想到這件事就會憂傷。」（整個訪談過程，強烈感受到受訪者情緒低落）（PEN03）

「……一直不想工作，至今仍走不出來（不願意從事全職工作，且不敢再找科技製造業的工作）。自嘲原本的個性有棱有角，現在已經被磨到變成鵝卵石。」（訪談時，明顯感受到受訪者因長期工作不順遂，缺乏自信且情緒低落，受訪過程默默流淚、不自覺流淚，回想事發過程時仍有強烈的負面情緒、負面的用字遣詞。）（PEN02）

### （三）影響個人生活／工作表現／人際關係

受訪者表示，職場霸凌事件也會影響個人生活，例如：脾氣暴躁回到家後對老公、小孩較兇且沒耐性；因心情總是不好而影響個人生活。甚至，還會影響日常的工作表現，會變得沒自信，怕講錯話而不敢講話。

「……心情不好工作效率就會很差，回家還要照顧小孩，會影響到很多部分。」（PEN01）

「……跟同事相處，不會排擠我們外地人的，我平常才會打招呼，不然我都不會講話，因為我就怕……。一直不想工作，至今仍走不出來（不願意從事全職工作，且不敢再找科技製造業的工作）。自嘲原本的個性有棱有角，現在已經被磨到變成鵝卵石。」（PEN02）

## 五、受訪個案遭受職場霸凌之因應方式

新住民本身對於職場霸凌，常見的因應方式包含：忍氣吞聲、正面衝突、選擇離職或調單位、向公司反應申訴、報案處理（職場暴力事件）、找人抒發心情等。其中，又以「忍氣吞聲」的情況最多，與本研究問卷調查結果相符（新住民對於職場霸凌的因應方式以「忍氣吞聲」所占比例最高，達 61.8%）。新住民一開始遭遇職場霸凌時，會選擇「忍氣吞聲」，先忍一段時間，等到忍無可忍時，才會正面衝突或選擇離職（詳如表 6-3）。

若進一步探究沒有向上反應的原因，則有：

1. 不希望影響到別人的工作。
2. 性騷擾事件沒有證據。
3. 主管與霸凌者關係良好。
4. 覺得講也沒有用。
5. 覺得講了還會導致其他的不良影響。
6. 認為自己的事要自己處理。
7. 霸凌者是主管或老闆。

值得注意的是，受害者一旦曾遭遇職場霸凌，若爾後的工作再次發生職場霸凌事件，便會在最短時間內離職，例如：事發當日最後一天上班、隔日離職，大多不再選擇忍氣吞聲。

「在臺灣我真的學會，在別人的地方，不得不低頭！真的是這樣！（受訪者咬牙切齒的說著）後來就學乖了、想透了，丟東西就走了，也不講話，免得人家說你們大陸的都怎樣……。」（PEN02）

「老闆跟欺負我的工讀生關係好！我覺得講了他們只會說我計較，因為他們畢竟不是我，不會知道我的感受，我講了搞不好還更待不下去，可能會覺得我沒有能力去處理這些事情，只會告狀！」（PEM01）

## 六、主管、老闆或公司的處理方式

### (一) 主管知情卻漠視不介入處理

根據本研究問卷調查結果，新住民向主管/老闆/公司反應受到職場霸凌事件後，主管/老闆/公司的處理方式以「按照公司流程秉公處理」所占比例最高(34.2%)，「不介入處理」、「要求你忍氣吞聲」次之(均為16.7%)。本研究發現，被霸凌的新住民若沒有向上反應職場霸凌事件，主管即使知情，也會選擇不介入處理。就如同心理學上的「黑羊效應」，由「黑羊」、「屠夫」、「白羊」所構成的「祭典」：「黑羊」是無辜的受害者；「屠夫」是無感的加害者；「白羊」代表最多數的冷漠旁觀者，他們目睹「黑羊」受害，卻覺得事不關己，而未採取有效行動<sup>13</sup>。

「那位大姐的個性也是主管寵出來的，主管在旁邊都不出聲，這件事我還蠻受傷的。」(PEM03)

「……主管知道，但保持沉默，連跟我交接的新人才來幾天就都知道了。……主管的座位只跟我們隔層玻璃，所以她針對我的事，主管其實都知道的，但是大部分的時候主管都不講話，當作不知道。」(PEM01)

「去年8月我跟院長室秘書口頭申訴被霸凌的事情，沒有被處理，而且因他們先告狀，我被要求要道歉！去年年底，因看了陸劇「延禧攻略」，覺得自己很傻、都沒向上反應，才又寫了人事反應單書面資料，……有口頭申訴、書面資料申訴！但醫院都沒有介入處理。後來醫院的政策有改變，去年1月份我才被調到10樓(調到別的樓層後才終止霸凌情況)。」

<sup>13</sup> 天下文化「關於霸凌，你的漠視也是一種參與」，引自於：<https://bookzone.cwgv.com.tw/topic/details/15148>，瀏覽日期：2019年10月14日。

(PEM02)

## (二) 調離原組別／部門單位

本案受害者在知名的半導體製造業公司做顧機台的工作，公司員工人數約 25,000 人，這份工作該名新住民大約做了 3 個月。當新住民向該公司的人力資源管理部門申訴職場霸凌事件時，公司便按照內部流程秉公處理，將受害者調離原組別，使其能脫離原主管（霸凌者）的領導單位。雖然該公司已有處理本案，但受訪者調離原單位後，仍可在工作場所中看見當時的霸凌者，導致心生恐懼、發抖之生理、心理影響。本研究同時亦訪談該事業單位，期能深入探討個案情況，然而，經該事業單位查證，內部並無當時的申訴紀錄，故本研究無法將二方說法詳細比對而加以證實。

「我下班直接跑去跟人資的人反應，人資後來跟製造部門的經理講，然後經理才幫我調到別的組別工作，我跟人資的人講完 1~2 天後我就調組了，但調組後沒做多久 1 個多月就走了。要離職時，我們經理問：為什麼要走？我回說：工作時還是看得到欺負我的那位女主管，他就是一副兇巴巴的樣子，看到他我還是會發抖，經理想再幫我調部門，但我跟他說：不用了！我受不了了，謝謝！最後，這份工作只做了 3 個月。」(PEN02)

## (三) 主管希望以和為貴，和氣生財

加害者本身情緒管理不佳，經常在工作場所裡大發脾氣後，隨手摔丟廚具。本案為單一事件且屬於職場暴力之行為，案發時受害者因心生畏懼而以報案方式處理，主管知情後，便希望受害者能夠將大事化小，不要影響到後續的門市經營與管理，換言之，主管是站在「以和為貴，和氣生財」的立場來處理本案。最後，施暴的加害者在 3 個人（即主管、1 位大陸配偶同事、當事人）面前當

眾口頭道歉，惟一句道歉話已無法撫平傷痛，本次事件已造成受害者身心嚴重受創。

「我本來要告廚師，後來，經理跑去警局找我，跟我溝通，叫我不會鬧那麼大，要不然他會損失2個人，他的店會沒辦法營業，這個廚師走了會沒有人煮菜。我就說：可以呀！那他要在大家面前跟我道歉。……因為平時大家都做自己的工作，不會所有的人都在旁邊，最後他是在經理、1位同事（大陸配偶）面前跟我道歉。雖然他有道歉，但是我心裡走不出來！……我對經理的處理方式當然是不滿意，唉……！因為另1位同事還在那裡上班，我如果去告廚師，對那個幫我作證的同事不太好。」

(PEN03)

表 6-2 新住民深度訪談個案背景及職場霸凌樣態類型分析

代碼	國籍	年齡	來台時間	在台工作年資	原生國學歷	產業別	霸凌樣態	霸凌者	被霸凌的原因
PEE01	印尼	38 歲	15 年	未滿 4 年	國中	餐飲業	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 言語霸凌</li> <li>✓ 關係霸凌</li> <li>✓ 工作霸凌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 越南籍同事</li> <li>✓ 台籍主管 (均為女性)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 不受主管、同事喜歡</li> <li>✓ 溝通表達誤會／不善言詞</li> <li>✓ 工作利益衝突</li> <li>✓ 公司新人</li> <li>✓ 識字能力較弱</li> <li>✓ 主管領導風格</li> </ul>
PEN01	越南	38 歲	19 年	2.5 年	高中	美容業	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 言語霸凌</li> <li>✓ 工作霸凌</li> <li>✓ 性騷擾</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 台籍同事</li> <li>✓ 台籍主管 (男性、女性均有)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 個性溫和老實</li> <li>✓ 新住民的身分</li> <li>✓ 工作利益衝突</li> </ul>
PEN02	中國	41 歲	10 年	未滿 3 年	上海大學 會計系畢業	半導體 製造業	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 言語霸凌</li> <li>✓ 關係霸凌</li> <li>✓ 工作霸凌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 台籍主管 (男性、女性均有)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 個性溫和老實</li> <li>✓ 新住民的身分</li> <li>✓ 國籍文化差異</li> <li>✓ 工作環境</li> </ul>



代碼	國籍	年齡	來台時間	在台工作年資	原生國學歷	產業別	霸凌樣態	霸凌者	被霸凌的原因
PEN03	中國	38 歲	13 年	未滿 4 年	高中	餐飲業美髮業	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 言語霸凌</li> <li>✓ 關係霸凌</li> <li>✓ 性騷擾</li> <li>✓ 職場暴力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 台籍同事</li> <li>✓ 台籍主管 (男性、女性均有)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 新住民的身分</li> <li>✓ 公司新人</li> <li>✓ 女性身分</li> <li>✓ 國籍文化差異</li> </ul>
PEM01	中國	32 歲	7 年	未滿 2 年	高中	服務業	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 言語霸凌</li> <li>✓ 關係霸凌</li> <li>✓ 工作霸凌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 台籍同事</li> <li>✓ 台籍主管 (均為女性)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 新住民的身分</li> <li>✓ 公司新人</li> <li>✓ 主管領導風格</li> </ul>
PEM02	中國	54 歲	23 年	18 年	上海大學醫學院畢業	醫院	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 言語霸凌</li> <li>✓ 關係霸凌</li> <li>✓ 工作霸凌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 台籍、緬甸籍同事</li> <li>✓ 緬甸籍主管 (男性、女性均有)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 溝通表達誤會／不善言詞</li> <li>✓ 工作利益衝突 (與專科護理師)</li> <li>✓ 新住民的身分</li> <li>✓ 國籍文化差異</li> <li>✓ 組織氛圍(緬甸籍小團體)</li> </ul>

新住民面對職場霸凌的因應對策之研究

代碼	國籍	年齡	來台時間	在台工作年資	原生國學歷	產業別	霸凌樣態	霸凌者	被霸凌的原因
PEM03	越南	32歲	17年	11年	國中	製造業	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 言語霸凌</li> <li>✓ 關係霸凌</li> <li>✓ 工作霸凌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 台籍同事 (女性)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 個性溫和老實</li> <li>✓ 新住民的身分</li> <li>✓ 國籍文化差異</li> </ul>
PES01	中國	36歲	14年	3年	高中	服務業	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 言語霸凌</li> <li>✓ 工作霸凌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 台籍主管 (男性)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 不受主管喜歡</li> <li>✓ 新住民的身分</li> <li>✓ 國籍文化差異</li> </ul>
PES02	越南	41歲	17年	14年	國中	製造業	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 關係霸凌</li> <li>✓ 工作霸凌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 台籍同事 (女性)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 不受同事喜歡</li> <li>✓ 溝通表達誤會／ 不善言詞</li> <li>✓ 工作利益衝突</li> </ul>
PES03	越南	36歲	15年	13年	國中	製造業	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 言語霸凌</li> <li>✓ 工作霸凌</li> <li>✓ 性騷擾</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 台籍、越南 籍同事</li> <li>✓ 台籍主管 (男性、女性均 有)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 不受主管、同事 喜歡</li> <li>✓ 溝通表達誤會／ 不善言詞</li> <li>✓ 遭到同事忌妒</li> </ul>

資料來源：本研究整理。

表 6-3 新住民深度訪談個案遭受職場霸凌之因應方式與後續影響

代碼	工作內容	遭霸凌之事件	新住民因應方式	主管／公司處理方式	後續影響
PEE01	在中央廚房工作，協助處理學校或公司的營養午餐 註：仍在職，找到下一份工作便會離職。	<b>【言語霸凌】</b> ✓ 遭老闆娘酸言酸語、吼罵 <b>【關係霸凌】</b> ✓ 遭越南籍新住民惡意排擠、孤立 <b>【工作霸凌】</b> ✓ 被老闆娘貶低工作表現和努力 ✓ 工作遇到困難時，時常沒有得到必要的協助（老闆娘不允許同事幫忙，認為應獨自完成）	✓ 忍氣吞聲 ✓ 找朋友抒發心情	✓ 老闆娘是霸凌者 ✓ 同事知情，但無人協助及給予安慰	✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、害怕 ✓ 影響個人生活：脾氣暴躁，對小孩較兇且沒耐心 ✓ 不想工作／想要離職
PEN01	從事美容業，臉部護膚及身體按摩 註：已離職	<b>【言語霸凌】</b> ✓ 遭台籍同事大聲吼罵 <b>【工作霸凌】</b> ✓ 遭台籍同事故意刁難、找麻煩 <b>【性騷擾】</b> ✓ 遭台籍主管行為性騷擾	✓ 忍氣吞聲 ✓ 選擇離職	✓ 沒有向上反應，因為不希望影響到別人的工作	✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、不開心 ✓ 選擇離職 ✓ 因已工作很多年，懂得如何自我調適
PEN02	✓ 知名半導體製造業公司	<b>【言語霸凌】</b> ✓ 台籍主管在眾人面前大聲吼罵	✓ 早期：忍氣吞聲 ✓ 後期：選擇離職	✓ 調離原組別	✓ 對生理健康產生不良影響：做惡夢、不

新住民面對職場霸凌的因應對策之研究

代碼	工作內容	遭霸凌之事件	新住民因應方式	主管／公司處理方式	後續影響
	<p>產線作業員 <u>註：已離職</u></p> <p>✓ 水晶產品公司產線作業員 <u>註：已離職</u></p>	<p>✓ 老闆大聲吼罵、飆罵 【關係霸凌】</p> <p>✓ 遭台籍主管孤立或被忽視 【工作霸凌】</p> <p>✓ 遭台籍主管貶低工作表現和努力</p>	<p>職，隔天就會立刻離職</p>		<p>自覺的手發抖</p> <p>✓ 對心理產生負面情緒：憂鬱、自卑、憤怒、慌張（看到霸凌者時會發抖）</p> <p>✓ 影響個人生活：一直不想工作，至今仍走不出來</p>
PEN03	<p>✓ 在中餐廳當廚師 <u>註：已離職</u></p> <p>✓ 連鎖美髮店美髮師 <u>註：已離職</u></p>	<p>【言語霸凌】</p> <p>✓ 遭台籍同事大聲吼罵 【關係霸凌】</p> <p>✓ 遭台籍同事被惡意排擠、孤立 【性騷擾】</p> <p>✓ 遭台籍同事言語、行為性騷擾 【職場暴力】</p> <p>✓ 台籍同事情緒失控摔菜刀</p>	<p>✓ 忍氣吞聲</p> <p>✓ 選擇離職</p> <p>✓ 摔菜刀事件：當下報案處理</p>	<p>✓ 性騷擾事件：沒有向上反應，因為沒有證據</p> <p>✓ 摔菜刀事件：主管希望和解處理，並應當事人要求，霸凌者當眾口頭道歉</p>	<p>✓ 對生理健康產生不良影響：失眠</p> <p>✓ 對心理產生負面情緒：憂鬱、悲傷、憤怒（路過仍會害怕，一想到這件事就會憂傷）</p> <p>✓ 影響個人生活</p> <p>✓ 不敢求職</p>
PEM01	<p>✓ 在補習班做行政工作</p>	<p>【言語霸凌】</p> <p>✓ 遭台籍工讀生大聲吼罵、嘲笑</p>	<p>✓ 忍氣吞聲</p> <p>✓ 正面衝突</p>	<p>✓ 沒有向上反應，但主管知情卻保持沉默</p>	<p>✓ 對生理健康產生不良影響：失眠</p>

代碼	工作內容	遭霸凌之事件	新住民因應方式	主管／公司處理方式	後續影響
	<p><u>註：已離職</u></p> <p>✓ 外勞仲介公司行政助理</p> <p><u>註：已離職</u></p>	<p>✓ 遭老闆娘大聲吼罵</p> <p><b>【關係霸凌】</b></p> <p>✓ 遭台籍工讀生、台籍主管惡意排擠、孤立或被忽視</p> <p><b>【工作霸凌】</b></p> <p>✓ 遭台籍工讀生故意刁難、找麻煩</p> <p>✓ 台籍主管找理由不加薪</p>	<p>✓ 選擇離職</p> <p>✓ 找朋友抒發心情</p>		<p>✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、沮喪、常常莫名流淚</p> <p>✓ 影響工作表現：變得沒自信，怕講錯話而不敢講話</p>
PEM02	<p>在醫院擔任醫務助理</p> <p><u>註：年資 13 年，被霸凌 2 ~ 3 年，目前仍在職。</u></p>	<p><b>【言語霸凌】</b></p> <p>✓ 遭台籍同事嘲笑、惡意批評</p> <p><b>【關係霸凌】</b></p> <p>✓ 遭台籍同事、緬甸籍同事及主管惡意排擠、孤立或被忽視</p> <p><b>【工作霸凌】</b></p> <p>✓ 遭台籍同事故意找麻煩</p> <p>✓ 遭台籍、緬甸籍同事被貶低工作表現和努力</p> <p>✓ 緬甸籍主管會讓緬甸籍同事優先請休假</p> <p>✓ 長期被交付過多的工作量</p>	<p>✓ 正面衝突</p> <p>✓ 向公司反應申訴</p> <p>✓ 找朋友抒發心情</p>	<p>✓ 有口頭申訴、書面資料申訴，但醫院都沒有介入處理。</p> <p>✓ 後來因醫院政策調整，被調離原服務樓層，才終止霸凌事件</p>	<p>✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、沮喪、易怒（訪談過程中，受訪者回想起往事，仍會不自覺的流下眼淚）</p> <p>✓ 影響個人生活：心情總是不好</p> <p>✓ 影響工作表現</p>

新住民面對職場霸凌的因應對策之研究

代碼	工作內容	遭霸凌之事件	新住民因應方式	主管／公司處理方式	後續影響
PEM03	製造業作業員 註：尚未離職，仍在職。	<p>【言語霸凌】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遭台籍同事大聲吼罵、惡意批評</li> </ul> <p>【關係霸凌】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遭台籍同事惡意排擠、孤立</li> </ul> <p>【工作霸凌】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遭台籍同事故意刁難、找麻煩</li> <li>✓ 時常被台籍同事要求做原本工作以外的事</li> <li>✓ 搬重物需要幫忙時，時常沒有得到必要的協助（男性主管不願意幫忙）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 忍氣吞聲</li> <li>✓ 找朋友抒發心情</li> <li>✓ 運動，出去走走</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 沒有向上反應，因主管對霸凌者很好</li> <li>✓ 同事知情，但沒有人敢幫忙</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 對生理健康產生不良影響：失眠</li> <li>✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、胡思亂想、想很多（想未來還會不會發生？現在要怎麼面對？）</li> <li>✓ 影響個人生活：脾氣暴躁（對老公、小孩較兇）</li> <li>✓ 想要離職</li> </ul>
PES01	公共自行車租賃公司門市人員 註：已離職	<p>【言語霸凌】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 老闆時常在 Line 群組公開罵人</li> </ul> <p>【工作霸凌】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遭老闆故意刁難、找麻煩</li> <li>✓ 工作需要幫忙時，時常沒有得到必要的協助（老闆沒有支援幫忙）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 忍氣吞聲</li> <li>✓ 選擇離職</li> <li>✓ 找人抒發心情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 老闆是霸凌者</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 對生理健康產生不良影響：失眠</li> <li>✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、擔心（電動車的電池若真的不見了要賠錢）</li> <li>✓ 選擇離職</li> </ul>

代碼	工作內容	遭霸凌之事件	新住民因應方式	主管／公司處理方式	後續影響
PES02	製造業作業員 註：尚未離職， 仍在職。	<p><b>【關係霸凌】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遭台籍同事惡意排擠、孤立</li> <li>✓ 中午趴著午睡時，經常被台籍同事吐口水</li> </ul> <p><b>【工作霸凌】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遭台籍同事故意陷害</li> <li>✓ 工作遇到困難時，時常沒有得到台籍同事必要的協助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 正面衝突</li> <li>✓ 選擇離職</li> <li>✓ 找朋友抒發心情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 沒有向上反應，覺得講也沒有用</li> <li>✓ 廠長知情，卻保持沉默</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 對心理產生負面情緒：生氣、沮喪、不開心</li> <li>✓ 選擇離職（離職2週後又回去工作）</li> <li>✓ 影響工作表現（因同事工作上不願協助配合，導致受訪者從事裝箱作業時，常常來不及作業）</li> </ul>
PES03	製造業作業員 註：尚未離職， 仍在職。	<p><b>【言語霸凌】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遭台籍同事嘲笑、惡意批評</li> </ul> <p><b>【工作霸凌】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遭台籍同事故意刁難、找麻煩</li> <li>✓ 台籍主管、台籍同事（職務代理人）時常找理由不讓人請假</li> </ul> <p><b>【性騷擾】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 遭越南籍移工（同事）言語、行為性騷擾</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 正面衝突</li> <li>✓ 找同事抒發心情</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 沒有向上反應，覺得講也沒有用，認為自己的事要自己處理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 對心理產生負面情緒：會生氣、會哭（曾在大家面前哭過）</li> <li>✓ 隔天不想上班時，就常常請事假／病假／特休假</li> </ul>

新住民面對職場霸凌的因應對策之研究

資料來源：本研究整理。



### 第三節 民間團體訪談發現與分析

#### 一、民間團體協助的新住民遭受職場霸凌之樣態類型

##### (一) 菲律賓籍新住民、大陸配偶遭遇到職場霸凌時，比較會反應、求助

本研究進行新住民深度訪談後得知，並不是每位受害者遭遇到職場霸凌時，都會向上反應或對外求援，本研究也從邀約的過程中發現，相較於其他國籍，大陸配偶比較願意、敢講出霸凌事件。此外，本研究所訪談的民間團體也表示：

「反應比較多的是菲律賓籍新住民，因為他們比較敢講出來，有的國家像泰國籍的會比較息事寧人，他們就會一直忍，越南籍新住民剛開始也會忍，可是他們也會適度的保護自己或是迴避。」(NPO01)

本研究結果顯示，國籍文化、民族性攸關新住民對於職場霸凌事件的因應方式。就民間團體的了解，申訴案件中，受害者的工作以製造業作業員最多，且均為全職工作；就國籍別分析，大陸配偶計有 2 位、印尼籍、菲律賓籍新住民各有 1 位。除了從事製造業作業員工作之外，也有新住民是從事餐飲業（早餐店）、辦公室文書方面的工作。

##### (二) 向民間團體申訴個案係遭受言語、肢體、工作霸凌

向民間團體申訴反應的個案中，其所遭遇到的職場霸凌類型包含：言語霸凌、工作霸凌（時常被故意刁難、找麻煩），以及肢體霸凌（遭打一巴掌）。其中，肢體霸凌個案發生的原因不明，事發前加害者、受害者二人並無任何爭執，而加害者是資深員工，受害的新住民僅到職半年，本案後來於區公所召開調解會議，根據受訪者之轉述，在調解會議上，加害者仍態度不佳，最後以賠償台幣 1,000 元醫藥費和解。

「.....有一位印尼籍新住民（30 幾歲）在工廠上班，做全職的生產線工作，也是被職場霸凌，臺灣、越南的同事們不願意做的事，就強迫新住民去做，而且還有罵他、講髒話罵人。」（NPO02）

「湖南的大陸配偶在工廠做文書工作，做了 2 年多，辦公室裡有會計、老闆娘、採購，一共有 5~6 人。會計是老闆娘的妹妹，想要把他踢出去，但老闆娘還是欣賞他的能力.....那位姐妹跟我說會計會有形無形給他工作壓力」（NPO02）

「有一個個案是在早餐店上班，是全職工作，上班時臺灣的大姐（50 幾歲）突然打我們的大陸新住民（30 幾歲）一巴掌，莫名其妙！不知道是什麼問題、什麼原因，就一巴掌乎過來。.....事實上他對新住民沒有任何的意見，二個人也沒有任何的爭吵.....。」（NPO02）

## 二、民間團體認為新住民遭受職場霸凌之原因

受訪的民間團體認為，新住民遭受職場霸凌的主要因為語言溝通誤會／不善言詞，以及受組織氛圍影響，遭內部小團體排擠和欺凌。受訪者亦表示，在進行言語溝通時，即便當下新住民聽不懂、不了解對方語意，新住民大多也不做任何反應，造成對方容易產生誤會，認為一件事為何需要重覆一直講？又或者為什麼都講不聽、講不通？到底有沒有在聽？於是，「溝通表達誤會」就變成後續職場霸凌事件的導火線。

「語言是最主要的原因，有的新住民語言溝通能力不是很好，就會產生一些誤會與磨擦。如果有國籍身分歧視，我會覺得那是每個人的個性，所以是屬個案情況。語言溝通是最常發生的，例如對方就會覺得為什麼要一直講，都講不聽、講不通，你是有沒有在聽？為什麼都沒反應？最後就會很生氣！我們發現很多新住民聽不懂時，也不做任何反應，不是

常常跟新住民接觸的臺灣人，就會搞不清楚、不了解他到底有沒有理解。不像我們常常接觸他們，只要看他們的表情、眼神就會知道他可能沒有聽懂。」(NPO01)

「那些同事把他當成嘲笑的對象，講事情時就會說：你就跟OOO一樣呀！類似背後嘲笑。他不是因為沒做好工作被嫌棄，或沒做好工作而被笑，就孤僻、孤單一個人，所以就被歧視、被欺負.....。」(NPO02)

### 三、職場霸凌對新住民造成之影響及其因應方式

「他們在工作的地方不明不白的被打或被歧視，在心理面會造成很大的影響。像那位印尼籍姐妹，想要換工作又擔心去其他地方會不會也被欺負，會不會被別人瞧不起，心裡總是有個陰影存在。回到家心情不好，也會影響到小孩的教育，早餐店那位姐妹還跟老公抱怨，為什麼別人不用出去工作，他就得出去工作？出去工作後還要被別人欺負。」(NPO02)

嚴重的職場霸凌事件會影響受害者未來的就業，而心理層面的擔憂、害怕、焦慮，也將阻礙他們的職涯發展，例如：對於現有的工作，不想工作、想要離職，進而影響工作表現；又或者擔心下一份工作再次發生類似情況，求職時望之卻步；甚至，打從心底拒絕從事以往不好經驗的相關工作。另一方面，當職場屢屢不順遂、常常不開心，也容易將負面情緒帶回給家人。換言之，職場霸凌不但會對生理健康產生不良影響，同時還會對心理產生負面情緒，進而影響個人與家庭生活。面對職場霸凌，雖然新住民通常是選擇忍氣吞聲或離職，但在遭受霸凌的過程中，往往更需要他人的傾聽與陪伴。很多時候，不是不願意申訴反應，而是無法申訴反應，尤其是主管、老闆或家族企業重要成員就是霸凌者時，被迫離開似乎成為唯一的路。

「新住民被欺負心裡會很生氣，忍耐一段時間，最後沒解決的話就會離職。如果被霸凌的程度沒有再增加的話，為了經濟還是會繼續忍耐，就不要理會對方，有可能慢慢的就沒事了。有的是來找我們訴苦，也講到很生氣，講到都哭了，但哭完就沒事了，他就說：有人聽我講話，我很開心。」（NPO01）

「他們都無法向上面的反應，像早餐店的個案，他就突然打姐妹一巴掌，老闆娘看到了也傻眼，當晚是打電話給姐妹，跟他說他已經叫打人的同事明天不要來上班了，然後就叫新住民隔天要去上班，這個老闆還算是理性的。……印尼籍配偶是孤單一個人，主管跟越南籍同事們很好！申訴有用嗎？……湖南大陸配偶的情況，會計是老闆娘的妹妹，家族企業也不能向上說什麼。」（NPO02）

#### 第四節 事業單位訪談發現與分析

##### 一、加害者—因工作環境而造成誤解的職場霸凌

受訪的事業單位表示，廠房的工作環境會因機器設備緣故相對吵雜，加上工作服的防護裝備，造成同仁在進行師徒制的工作教導時，必須以「吼」的聲量大聲說話，倘若當下導師方也有情緒起伏、口氣不佳的狀況，就容易讓人誤解成「吼+罵=吼罵」之行為。另一方面，多數的受訪個案認為，其「新住民的身分」是導致職場霸凌的重要原因，然而就加害者的立場而言，也許根本原因是出自於「溝通」問題，因為覺得新住民都聽不懂、教不會，事實上，可能只是對事不對「人」，並沒有任何「歧視」的意思。

「東南亞籍新住民反應的事情是指導員講話的口氣比較兇，但這種的都是發生在剛到職的時候，還不了解指導員的情況下。我們是採用師徒制制度，一定會有一位指導員帶著一位新人，指導員也會有自己的工作要做，所以通常會比較急。……指導員這個工作比較容易被反應太兇的問題，因為要做自己的工作，還要教別人，但他們並不是針對新住民的身分，單純是工作性質的問題。」（COM01）

「同仁上班時得戴二層口罩及護網，所以講話會不清楚，而且機台很吵，指導員或主管講話較兇、較大聲也是這個原因，他們講話都得用吼的。曾有新住民跟我反應他的組長講話都是用吼的，所以我有偷偷跑去廠房查看，我發現用吼的是有原因的。也有組長跟我承認，因為他很急，所以會有情緒起伏，因為真的很趕，可是新住民又聽不懂我在講什麼。新住民不會接受我們這樣的解釋，他們會覺得主管就是在吼罵我。」（COM01）

## 二、受害者－職場霸凌之個人主觀認知與感受

「.....我曾經路過時看到,有一位同仁跟菲律賓籍新住民講話時靠很近,所以看起來是新住民在閃躲對方,我就私下問新住民有沒有被欺負、騷擾,但新住民就說沒有,對方只是在開玩笑。」(COM02)

就「職場霸凌」之定義,係指「在工作環境中,個人或團體對於上司、同事或下屬進行不合理的欺凌行為,包含言語、非言語、身體、心理上的虐待或羞辱,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的身心壓力。」換言之,職場霸凌涉及到個人主觀的認知與感受,當當事人不認為對方是種霸凌、欺凌行為時,旁觀者也無從協助。

另一方面,多數人對於「工作霸凌」的容忍度較高,通常會以「職場文化」來加以淡化,但對於「性騷擾」、「肢體霸凌」及「職場暴力」行為則難以忍受,也因此,事業單位所接獲的申訴案件中,又以「性騷擾」事件居多。然而,當「性騷擾」事件發生時,受害者也可能不會向人資單位申訴,而是直接採取法律行動,這時候,事業單位的人資部門就只能「被動告知」案件情況,難以從中介入處理,以至於事業單位平日內部設計的不法侵害相關管理機制,無法按內部流程發揮成效。

「性騷擾案件比較會申訴,比較無法忍受,其他的狀況同仁就會忍受,當成職場的文化,一般工作上會發生的情況,雖然申訴管道很多,但真的要他們講出來也蠻困難的。」(COM02)

## 三、旁觀者－主管的漠視與無作為,加劇職場霸凌的嚴重程度

「製造單位的本國籍男性員工,那個單位裡只有他是男性,其他的同事都是女性新住民,他在工作上跟新住民講話的口氣很差,會用罵的方式跟別人講話,甚至拿東西是用丟的,有時候還會砸到新住民。這個個案

當時並沒有向HR反應，但曾聽單位課長說很不滿意該名男同仁的表現。

我問：為什麼沒跟HR反應？為什麼沒有懲處加害者？主管回：受害者覺得就算了！其實主管也不願意當壞人。」（COM02）

每個人的心中都有自己的一把道德的量尺，讓人選擇置身事外、明哲保身、參與其中或是挺身而出，但人性又讓這把量尺寬窄長短不斷變化，因為誰都不想成為受害者（引自於《當悲劇在眼前發生，你我，都是主角！》）。

一段霸凌事件，其實並不只有加害者和受害者，旁觀者、社會……有會參與其中，當然背後或許有著許多無奈、不得已和人性掙扎。本研究經由深度訪談發現，許多主管在事發當下選擇漠視與無作為，加劇了個案的嚴重程度，以至於事件發展到無法收拾的殘局，事業單位的人資部門最後能做的，竟然是「離職面談」。

「每個人對「職場霸凌」的認知不同，我們在平常的會議上就會跟主管們宣導，職場霸凌或性騷擾事件不可冷處理，否則公司後續會面臨一些風險，……我們會儘量告知主管們這些事情的嚴重性，不要覺得這個沒什麼，冷處理可能會讓事情更嚴重而已。」（COM02）

「我會建議他們要向上反應，要跟副組長、組長或HR反應，我們在去年的時候，也有跟副組長、組長、主任上過職場霸凌的課程，公司嚴禁職場霸凌的情況出現，主管不能對部屬講髒話、三字經，課堂上都會宣導……。」（COM01）

#### 四、事業單位處理過的職場霸凌樣態類型

「言語霸凌、性騷擾案件較多，也有關係霸凌，相較之下，性騷擾案件比較容易或最後會向HR反應。有時候會耳聞哪位同仁對新住民或外籍移工不友善，可是當事人都沒有向HR申訴。霸凌者通常是同事居多，

主管沒處理的原因，有些情況是主管覺得沒什麼、沒那麼嚴重，每個人對「職場霸凌」的認知不同。」(COM02)

本研究之研究發現，無論是事業單位、民間團體或新住民，受訪者均表示，其所遭遇到或處理過的職場霸凌，以「言語霸凌」、「性騷擾」事件居多，而「言語霸凌」事件中，又以「大聲吼罵」狀況最多，其中也涉及到主管／老闆的領導風格。相較之下，「言語霸凌」所造成的心理傷害也相對較深，例如：看到加害者會發抖、害怕、憂傷、焦慮。

#### (一) 性騷擾

「有一位越南籍新住民(大約25歲)已婚但長得漂亮，臺灣的同仁(大約30歲左右)就想邀約他出去吃飯，會說他身材很好.....有言語上的騷擾。一開始只是言語騷擾，所以單位主管覺得沒什麼、沒處理，就持續了一陣子，有一次有肢體上的碰觸，新住民受不了了才打申訴電話跟管理部反應，新住民希望騷擾他的同事跟他口頭道歉，之後也不要再有騷擾他的行為發生，這位男同事其實沒想到事情會這麼嚴重，這2位目前都還在職。」(COM02)

「臺灣的男同事藉機跟菲律賓籍新住民一起下班，送新住民回家途中發生毛手毛腳的行為，新住民回家向家人訴苦後就直接報案，在法律上是猥褻、性侵未遂，加害者自認只是猥褻，但受害者是覺得性侵未遂，本案目前還在審判中。受害者有位同鄉也在公司上班，事情後來就傳開來，HR是事後才知道，而且知道時事情已經很嚴重，公司內部有懲處加害者，降級並調離原單位，從組長降職為作業員，這2位目前都還在職。」(COM02)



(二) 言語霸凌、肢體霸凌

「製造單位的本國籍男性員工，那個單位裡只有他是男性，其他的同事都是女性新住民，他在工作上跟新住民講話的口氣很差，會用罵的方式跟別人講話，甚至拿東西是用丟的，有時候還會砸到新住民……。」

(COM02)

五、事業單位對於職場霸凌的預防及處理措施

依據《職業安全衛生法》第6條第2項第3款，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全措施。據此，事業單位為避免公司員工因執行職務所遭遇的內部及外部職場暴力事件，須訂定執行職務遭受不法侵害預防，以達預防及處置職場暴力措施並明確宣示不容許各種肢體、言語、心理、暴力及性騷擾之職場暴力零容忍。本研究所訪談的2家事業單位，目前均按政府法令規定，明訂職場不法侵害預防措施與處理程序，因職場霸凌屬於不法侵害其中一項，故事業單位的職場霸凌案件，均以公司內部不法侵害申訴流程、處理機制來處理。也有事業單位於每年年底實施問卷調查，以了解員工是否遭受到不法侵害，可惜的是，即便問卷內容已有翻譯成越南文，整體而言，問卷調查成效仍不佳。

「我們內部有不法侵害的處理程序，我們沒有分本籍、外籍，都是一視同仁。我們有申訴專線、申訴信箱，包含實體信箱、E-mail，各廠會設置實體信箱，而且是放在攝影機拍不到的地方。另外，我們還有一個HR平台，可以從手機、電腦登入後留言。每季都會公告在實體的公佈欄上，組長早會時也要跟同仁宣導，我們之前還有發小卡宣導，新人報到時也都會講。……處理程序：面談紀錄—HR 進行人、事、時、地、物調查—

案件一旦成立後便會懲處。若當事人的副組長、組長可直接處理的話，後續就不會反應到 HR，我們是以不法侵害相關辦法懲處，最嚴重的話是開除，以打架為例，A 打 B，A 就開除；A、B 互毆，A、B 都開除。只要有肢體衝突，一定是開除，言語上霸凌是記過，性騷擾部分是看狀況懲處，最嚴重的也是開除。我們有成立不法侵害委員會，委員共有 5~7 人，都是處級主管，包含法務、工安、人資、單位最高主管、勞工代表等。」 (COM01)

「我們也是按政府規範的不法侵害的程序來執行，基本上的精神不變。從去年開始，每年都會發放紙本表單讓每一位同仁填寫，還會翻譯成英文、越南文，這份問卷表單是在調查同仁在職場上有沒有遇到什麼壓力、不適當的言語或行為，基本上是不法侵害整體的範圍都會問到，並不會針對哪一項特別深入詢問，題數就單面 A4。問卷調查結果並沒有發現很嚴重的問題，同仁只有反應管理上的問題，職場不法侵害問卷調查的成效還好，對大家比較有幫助的是申訴管道與機制。申訴管道的話，公司有設置實體的員工信箱、管理部電話專線（即 HR 主管聯絡電話）、管理部 HR 主管的 E-mail。」 (COM02)

#### 六、人資人員對於職場霸凌預防措施之政策建議

受訪的人資人員建議政府提供通譯人員申請服務，讓有需求的事業單位得以向政府申請派駐通譯人員，進而協助協調職場霸凌相關事宜。部分東南亞籍新住民的國語能力稍弱，雖然對於日常溝通沒有問題，但溝通過程中（含書面資料）一旦用字遣詞較深，新住民便不易完全了解語意。加上，通譯人員與新住民為同一國籍，相較之下，新住民對通譯人員的信任感也會高於其他台籍人員或公司內

部管理人員，故通譯人員的服務有其必要性。另一方面，人資人員也希望政府可提供開辦職場霸凌課程講座之相關資源，例如：提供師資。

「我覺得政府應該提供通譯人員的申請服務，協助我們從中協調，新住民最大的問題就是言語溝通，再來才是態度、國籍文化。如果有一個角色，可以幫助臺灣與對方國家的語言溝通，他就可以協助比較多的事情。我們以前會由仲介公司，每天派駐一位華僑到公司駐點服務3小時(9:00~12:00)，進行翻譯的工作，雖然服務的對象是外籍移工，但新住民若有任何問題也可以詢問。希望政府可以提供通譯人員，當我們有問題或需求時，可以向政府申請通譯人員駐廠服務，另外，新住民就業前，也應辦理課程講座，讓他們可先了解臺灣的職場文化，加強他們的職場自信。」(COM01)

「政府能做的或應該做的是在職場霸凌的宣導和預防，有些公司是位於加工園區或中科園區裡面，園區就會詢問公司是否需要以政府的資源開設講座、課程，例如：性別歧視、職場不平等待遇等議題，但這個必需看公司有沒有辦理的意願，有些公司會認為這方面的課程無助於提升產能、工作績效，即使是免費的政府資源，也可能不願意辦理。」(COM02)

### 第五節 政府機關訪談發現與分析

「我們接獲的陳情案件，只有寫出姓名，不會寫出國籍別，所以不會主動了解申訴者之身分別。截至目前為止，我們的印象中並沒有處理過新住民遭受職場霸凌的申訴案，有可能申訴者是新住民，但沒有特別強調新住民的身分。」(GON01)

一、勞檢單位稽查重點：職安四大計畫

由勞動部所推行之四大職業安全衛生危害預防及保護措施之計畫，包含：

- (一) 母性勞工健康保護計畫
- (二) 人因工程危害預防計畫
- (三) 執行職務遭受不法暴力侵害預防計畫
- (四) 異常工作負荷促發疾病預防計畫

四大計畫防制措施係目前勞檢單位稽查事業單位之重點項目，依照目前的法令規定，事業單位會有一次的改善機會，如果屆期未改善，才會實施裁罰。因職場霸凌屬「執行職務遭受不法暴力侵害預防計畫」之項目內容，若非特殊情況，勞檢單位不會單獨、特別檢查事業單位不法侵害預防計畫。換言之，一般的勞檢是全面性檢查事業單位對於四大計畫的執行和落實狀況。受訪者另提到，針對職場霸凌事件，行政機關只能以行政手段介入處理，故對受害者的幫助有限。許多申訴者的訴求是權益上的保障，如果涉及到的是肢體霸凌、言語辱罵、性騷擾，終究還是得請申訴人保全證據，並透過民事、刑事責任來處罰加害者。

「我們目前跟「北區勞工健康服務中心」有合作，該單位有醫師、護理師，我們會成立專案，與他們一起到事業單位「檢查」，我們是以「檢查」的名義到事業單位，看事業單位有無執行「四大保護計畫」（人因危害防止計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、職場母性勞工健康保護計畫及執行職務遭受不法侵害預防計畫），也會到他們的作業現場去看。在不法侵害方面的話，則是看他們有沒有相關措施，在檢查的時候，不太會剛好發生不法侵害的事，除非事業單位有主動告知，但這種機率很低，所以我們只能看他們預防端有沒有做、有沒有相關的諮詢表單、有沒有符合法令規定，如果沒有的話，我們就依法辦理。整體來說，不

會單獨特別檢查不法侵害。」(GON01)

「.....假如民眾是打「1999」專線申訴，我們的處理程序是請申訴者找一天到局裡做簡單的訪談紀錄，如果願意具名，職業安全衛生科接下來就會去檢查事業單位，看事業單位有沒有訂定《職業安全衛生法》第6條第2項俗稱的四大計畫中的不法侵害預防措施，制定後有沒有去執行和落實，第一次給予警告，第二次裁罰3~15萬元，但是這個只能針對「公司」，如果新住民只是受僱於個人，例如幫忙洗碗、到菜市場幫忙賣菜，這種的我們就會很難處理.....。所謂的好處理、難處理是指行政機關有沒有辦法用行政手段來介入，很多人來申訴要的是權益上的保障，如果涉及到的是肢體霸凌、言語辱罵，終究還是得請申訴人保全證據，回歸到相對應的民事、刑事，行政機關只能從旁協助法律諮詢、勞資糾紛調解，如果是因職場霸凌而被資遣，我們還可給訴訟費用補助，但會有一些申請條件。.....其實，最大的問題是所有的訴訟都需要搜證，最大的困難也在於搜證，尤其是性騷擾案件。」(GON02)

## 二、現行的法令規範與防制措施

根據《職業安全衛生法》第6條第2項之規定：雇主對下列事項，應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施：

1. 重複性作業等促發肌肉骨骼疾病之預防。
2. 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。
3. 執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防。
4. 避難、急救、休息或其他為保護勞工身心健康之事項。

受訪者特別提到，以往的政策措施著重於「安全衛生」，現在則是比較注重「健康促進」。在法令方面，目前我國針對職場霸凌暫無專法，但若有侮辱、毀

謗、侵害人格權等情事，就會涉及《刑法》或《民法》責任，此外，也可能違反《性別工作平等法》、《性騷擾防治法》及《就業服務法》之法令規定。

以新北市勞工局為例，該單位目前就職場霸凌受害者提供法令諮詢、勞資爭議調解、涉訟補助及義務律師免費諮詢等服務，如爭議調解不成立，亦可經由申訴程序，就資方有無違反《性別工作平等法》、《就業服務法》、《職業安全衛生法》及《勞動基準法》等面向，實施勞動檢查，並依法辦理。

另一方面，為加強保障勞工生命安全與健康，強化勞動權益及工作條件，地方政府與北、中、南各區勞工健康服務中心簽訂健康促進伙伴關係，推動「勞工身心健康保護專案」，以強化健康衛生服務能量。期能透過各地方政府的檢查單位，以輔導、宣導、檢查等多元方式，確保事業單位推動職場安全及促進勞工身心健康。

「職場霸凌可能涉及傷害、毀謗、公然侮辱、性騷擾、就業歧視等情事，個案違法事件之調查、認定及後續處置，由各該管主管機關或司法機關依《刑法》、《性別工作平等法》、《性騷擾防治法》及《就業服務法》等相關法令辦理。……目前本處雖未特別針對新住民職場霸凌採取個別的宣導防範措施，但是在轄內事業單位實施專案檢查（如：勞工身心健康保護專案等）或特定事由之申訴檢查時，會查核該單位是否已採取防範職場霸凌之預防措施（如：辨識及評估場所危害、適當配置作業場所、依工作性質調整人員配置、建構行為規範及建立事件處理程序等）。另外在辦理宣導會或教育訓練時，亦會參考職業安全衛生署訂定的「執行職務遭受不法侵害預防指引」教導事業單位職安人員或勞工如何落實各項管理作為，除可降低霸凌事件之發生率外，也可以使遭受霸凌的勞工迅速獲得妥善的安置及避免二次傷害。」（GON01）

「勞工身心健康保護專案是我們內部的計畫，剛提到的「北區勞工健康服務中心」是勞動部職業安全衛生署的委外單位，該中心的業務就是這個部分，但是因為他們進到事業單位並沒有強制力，所以會跟我們合作，事業單位除了須受檢查之外，同時也可獲得輔導。這個案子執行 2~3 年了，一開始是由我們啟動，主要是針對預防職業災害的發生，後來因社會氛圍，我們才進一步擴大至職場健康促進，且結合「北區勞工健康服務中心」的資源。最後的檢查結果彙整表會公告在「新北勞動雲」網站。」（GON01）

「.....103 年開始做的四大計畫，目前還沒有很完善，事業單位並不需要核備或備查，雖然四大計畫是以預防的立場來執行，但很多都是發生事情後，再來稽查事業單位有沒有訂定。.....可能跟媒體的報導、社交軟體也有關係，大家對職場霸凌的議題是越來越重視，雖然是越來越重視，但行政機關對於職場霸凌能介入多深，這是個核心問題，礙於現行法令規定、行政人力等問題，政府機關還需要努力。」（GON02）

### 三、政府機構受訪者對於職場霸凌預防措施之政策建議

受訪者提到，當新住民遭遇到職場霸凌時，他必需先願意聯繫公部門任何一個單位，一旦聯繫上任何一個單位，即便該單位並非是正確的窗口或管道，還可透過機關層轉而找到正確的公部門單位，後續才能藉由公部門的力量來處理霸凌事件。此外，針對職場霸凌，我國政府尚未設立專責單位，受訪者也建議，或許也比照中高齡勞工專案，由政府轄下的單位或民間團體統一受理申訴案件，進而提供一條龍的服務。

「就個人意見，日後可針對新住民就業比例較高的行業，派員加強資方與勞方的宣導、輔導，提供具體防範作為參考措施，以及說明事件發生

時，公部門可提供哪些協助資源？可向哪些單位求助？後續可受到哪些幫忙？主要是因為職場霸凌涉及到的法令較廣，所以會牽涉到各個部門單位的連結。如果可由一個基金或中心統一受理的話，就可以提供一條龍的服務，如：新北市政府就業服務目前針對中高齡勞工成立專案，委外民間團體進行個案服務。新住民也許可以比照這樣的模式。」(GON01)

「.....新住民必需願意聯繫公部門，不論是哪個公部門，他的問題才有可能被解決，就怕新住民不找我們、沒找我們，民政局的里鄰系統也許可以發揮作用，如果新住民不知道要尋求哪個公部門協助的話，最簡單的方式是去找里長。」(GON02)

## 第六節 本章小結

本研究全台計辦理 10 名新住民（北部、東部地區各 3 名、中部、南部地區各 2 名）、2 家民間團體、2 家事業單位及 2 家政府機構深度訪談。其中，受訪的新住民所遭遇到的職場霸凌類型，包括：言語霸凌、關係霸凌、工作霸凌、性騷擾及職場暴力，而其所遭受到的職場暴力事件，因只發生過一次，不符合職場霸凌長期或持續一段時間之定義，故將之歸屬於職場暴力。

前述之工作霸凌事件，包含：時常被貶低工作表現和努力、時常被故意刁難或找麻煩、時常沒有得到必要的資源或協助、時常找理由不讓人請假、找理由不讓人加薪、時常被要求做原本工作以外的事。進一步探討後得知，受訪者所遭遇之工作霸凌，又以「時常被故意刁難、找麻煩」、「時常沒有得到必要的資源或協助」之事件居多，主管、同事均可能為加害者。



除了「言語霸凌」之外，「關係霸凌」也是常見的職場霸凌型態之一，例如：惡意排擠、操弄人際、孤立或被忽視等情況。本研究亦發現關係霸凌加害者大多是以同事居多，而且加害者與受害者通常是不同國籍別。

本研究深度訪談的新住民，其遭受職場霸凌的原因大多為「新住民的身分」、「個性溫和老實」及「主管領導風格」等，其中「主管領導風格」是導致新住民後續遭到「言語霸凌」的主要原因；受訪的民間團體認為，新住民遭受職場霸凌的主要原因為「語言溝通誤會／不善言詞」，以及受「組織氛圍」影響，遭內部小團體排擠和欺凌；受訪的事業單位則認為，新住民遭受職場霸凌的主要原因為「國籍文化差異」，以及因「新住民的身分」而受到歧視和欺負。

在因應方式方面，新住民本身對於職場霸凌的因應方式以「忍氣吞聲」的情況最多，與本研究問卷調查結果相符（新住民對於職場霸凌的因應方式以「忍氣吞聲」所占比例最高，達 61.8%），等到忍無可忍時，才會正面衝突或選擇離職。本研究亦發現，國籍文化、民族性攸關新住民對於職場霸凌事件的因應方式，相較之下，大陸配偶、菲律賓籍新住民比較願意、敢講出霸凌事件，越南籍新住民一開始會先吞忍，後期則會正面衝突或選擇離職。值得注意的是，受害者一旦曾遭遇職場霸凌，若爾後的工作再次發生職場霸凌事件，便會在最短時間內離職。

## 第七章 結論與建議

本研究主要係探討新住民職場上霸凌的實際狀況並了解成因，進而歸納新住民職場霸凌類型與因應之道。爰此，本研究計透過文獻分析法（Document Analysis）、問卷調查法（Questionnaire Survey）、深度訪談法（In-depth Interview）及專家焦點團體座談（Focus Group）等研究方法，以期達成前揭研究目的。首先，本研究先行蒐集及分析相關文獻資料，以探討職場霸凌的情況與樣態、職場霸凌的成因與影響等；其次，透過問卷調查的方式，了解新住民遭受職場霸凌的情況與樣態，以及新住民職場霸凌的成因與後續影響；再者，藉由深度訪談深入探討新住民遭受職場霸凌的情況、成因及其因應情形；最後，召開專家焦點團體座談，邀請專家學者、新住民關懷團體代表和事業單位代表，共同討論預防新住民職場霸凌之相關措施及因應對策。主要研究發現及因應對策建議說明如下：

### 第一節 主要研究發現

所謂的職場霸凌（workplace bullying）又稱職場暴力，係指在工作環境中，個人或團體對於同事或是下屬進行不合理的欺凌行為，包含言語、非言語、身體、心理上的虐待或羞辱，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的身心壓力。

#### 一、新住民遭受職場霸凌的情況與樣態

根據本研究新住民個案深度訪談結果，10位受訪的新住民所遭遇到的職場霸凌類型，包括：言語霸凌、關係霸凌、工作霸凌、性騷擾，以及單次事件的職

場暴力<sup>14</sup>。其中，工作霸凌又以「時常被故意刁難、找麻煩」、「時常沒有得到必要的資源或協助」之事件居多，主管、同事均可能係加害者。此外，「言語霸凌」及「關係霸凌」也是常見的職場霸凌型態之一，關係霸凌加害者大多是以同事居多，而且加害者與受害者通常是不同的國籍別。進一步分析深度訪談個案後發現，受訪個案所發生的單一事件，有時是同時涵蓋 1~3 個職場霸凌樣態類型，換言之，一事件中有時並不是只有單一項職場霸凌類型，例如：言語霸凌+工作霸凌（被貶低工作表現和努力）。除了前述的深度訪談之外，本研究同時也採用問卷調查方法，有效樣本 490 份問卷調查結果，綜整分析如表 7-1 所示。

表 7-1 受訪新住民過去一年遭遇的職場霸凌經驗

被霸凌的經驗	有	
	人數	發生率 (%)
您在工作上有沒有時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評?	63	12.9
您在工作上有沒有時常被惡意排擠、孤立或被忽視?	54	11.0
您在工作上有沒有時常被打或受到身體上的傷害?	1	0.2
您的工作成果與功勞有沒有時常被搶走，或被貶低工作表現和努力?	36	7.3
您在工作上有沒有時常被故意刁難、找麻煩?	46	9.4
您在工作遇到困難時，有沒有時常得不到必要的資源或協助?	25	5.1
有沒有人時常找理由不讓您請假?	13	2.7
有沒有人時常找理由要求您加班卻不給加班費?	14	2.9

<sup>14</sup> 本研究受訪個案所遭受到的職場暴力事件，因僅發生過一次，不符合職場霸凌長期或持續一段時間之定義，故本研究將之歸屬於職場暴力。

被霸凌的經驗	有	
	人數	發生率 (%)
您有沒有時常無故被要求離職或退休?	14	2.9
有沒有人時常找理由不讓您升職或加薪?	11	2.2
您有沒有時常被要求做原本工作以外的事?	29	5.9
您有沒有時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作?	16	3.3
在工作上有沒有人時常透過網路攻擊您、散佈有關您的不實消息或不利的消息?	3	0.6
在工作上有沒有人時常對您言語或行為性騷擾?	11	2.2

資料來源：本研究整理。

勞動部勞動及職業安全衛生研究所「2016 勞動環境安全衛生狀況認知調查」係配合行政院主計總處 2016 年 8 月份「人力資源調查」辦理，調查對象為全國各縣市就業者，其中受僱者回卷 18,602 份。該調查詢問受訪者過去一年曾經在工作時遭遇語言暴力(如辱罵、言語騷擾、冷嘲熱諷等)、肢體暴力(如毆打、踢、推、捏、拉扯等)、心理暴力(如威脅、恐嚇、歧視、排擠、霸凌、欺凌、騷擾等)、性騷擾(如不當的性暗示與行為)等經驗。

透過上述調查題目，可以瞭解一般受僱者遭遇職場霸凌的情形。該調查結果顯示 2016 年受僱者曾遭遇職場暴力經驗以語言暴力發生率較高(8.57%)，心理暴力次之(4.20%)，性騷擾、肢體暴力再次之(分別為 1.05%、0.92%)。

比對本研究針對職場霸凌經驗的題目，「您在工作上有沒有時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評？」和「語言暴力」概念相近，2019 年新住民的發生率為 12.9%，

高於 2016 年一般受僱者的 8.57%；「您在工作上有沒有時常被惡意排擠、孤立或被忽視？」與「心理暴力」概念相近，2019 年新住民的發生率為 11.0%，高於 2016 年一般受僱者的 4.20%；「在工作上有沒有人時常對您言語或行為性騷擾？」與「性騷擾」概念相近，2019 年新住民的發生率為 2.2%，略高於 2016 年一般受僱者的 1.05%；「您在工作上有沒有時常被打或受到身體上的傷害？」與「肢體暴力」概念相近，2019 年新住民的發生率為 0.2%略低於 2016 年一般受僱者的 0.92%。透過上述比較可以發現新住民相較於一般受僱者在職場受到心理暴力和語言暴力的比率較高，尤以心理暴力差距為劇；新助民受到「性騷擾」的比率則略高一般受僱者。兩項調查結果對照分析如表 7-2 所示。

**表 7-2 新住民與一般受僱者曾遭遇職場霸凌經驗**

被霸凌的經驗	發生率	
	2016 年一般受僱者*	2019 年新住民**
語言暴力	8.57%	12.9%
心理暴力	4.20%	11.0%
性騷擾	1.05%	2.2%
肢體暴力	0.92%	0.2%

資料來源：\*勞動部勞動及職業安全衛生研究所(2018)。

\*\*本研究問卷調查結果整理。

## 二、新住民面對職場霸凌的成因、影響與因應情形

根據本研究新住民個案深度訪談結果，10 位受訪的新住民遭遇職場霸凌的原因大多為「新住民的身分」、「個性溫和老實」及「主管領導風格」，甚至原因不詳。其中「主管領導風格」是導致新住民後續遭到「言語霸凌」的主要原因。「個性溫和老實」則包括：1. 個性直來直往，不懂得如何柔性處理關係霸凌；2. 因個性溫和老實，而默默承受、忍氣吞聲霸凌事件等。本研究經由深度訪談亦發現，部分受訪者並未察覺自己被職場霸凌的真正原因，甚至只是自己推敲出原因，例如直接歸因於「新住民的身分」，然而所推敲的原因是否就是其被職場霸凌真正的原因？仍須深入瞭解方能論定。

本研究受訪的新住民表示，職場霸凌事件對其造成的不良影響，包含：失眠、做惡夢、不自覺的手發抖等生理不良影響，其中，多數個案均出現「失眠」現象。10 位受訪的新住民中，有 3 位新住民在訪談過程中仍會流淚或情緒相當低落，受訪的新住民更坦言，事發至今心理、情緒上仍走不出來，已造成心理創傷，由此可見，部分受害個案極須心理諮商與輔導。此外，職場霸凌事件還會影響到個人生活、工作表現及人際關係。

受訪的新住民對於職場霸凌的因應方式，以「忍氣吞聲」的情況最多，與本研究問卷調查結果相符（新住民對於職場霸凌的因應方式以「忍氣吞聲」所占比例最高，達 61.8 %）。進一步探究受害個案沒有向上反應的原因，則有：

- （一）不希望影響到別人的工作；
- （二）性騷擾事件沒有證據；
- （三）主管與霸凌者關係良好；
- （四）覺得講也沒有用；
- （五）覺得講了還會導致其他的後續影響；

(六) 認為自己的事要自己處理；

(七) 霸凌者是主管或老闆。

### 三、新住民職場霸凌之預防與因應問題

根據文件分析及本研究焦點團體座談研究成果，目前新住民職場霸凌之預防與因應問題說明如下：

(一) 法律罰則規範：

1. 霸凌行為的類型包括肢體暴力、言語暴力與性騷擾等。視個案實際情況，施暴者可能涉及刑法傷害罪、公然侮辱罪、誹謗罪或強制罪等。此外，如果雇主及同事有性騷擾行為，還可能受性騷擾防治法和性別工作平等法處罰。此外，職場霸凌屬於侵權行為，霸凌者必須負擔損害賠償。如果霸凌行為造成同事身體健康受損，導致同事勞動能力減少、生活需要增加，或造成同事人格權受到損害，霸凌者必須負擔損害賠償責任；如果霸凌行為造成同事死亡，霸凌者不但需要負擔醫藥費及殯葬費，還可能要對造成死者家屬（父母子女及配偶）精神痛苦負擔損害賠償責任。
2. 職場霸凌是職業災害，依勞動部訂立的「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引」，職場霸凌是職業災害的類型之一。如果職場霸凌狀況嚴重，導致勞工罹患精神疾病，應該視為職業病。除了可以請求勞保給付，如果勞工因此有一段時間不能工作，也要給予有薪的公傷病假。而且因為職場霸凌與精神疾病是雇主沒有提供安全的工作場所所導致，所以如果必要的醫療費用扣掉勞保給付，還有不足，雇主就有義務補償必要的醫療費用。如果勞工因為受到

職場霸凌而死亡（包括「自殺」）、殘廢、傷害或疾病時，雇主應予以補償。

3. 雇主有預防職場霸凌發生的責任，不論職場霸凌發生的層級或對象，雇主都有預防職場霸凌發生的責任。根據民法及職業安全衛生法，雇主有預防勞工執行職務過程中，生命、身體和健康受到危害的義務。依人數為區分標準，如果公司員工超過 100 人，雇主應該依照勞動部職業安全衛生署公布的「執行職務遭受不法侵害預防指引」，訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」；如果公司員工少於 100 人，還是要作成暴力預防措施執行紀錄。此外，性騷擾防治法也特別規定雇主應做的性騷擾防治措施及責任。如果經勞動檢查發現沒有採取前述法令規定的各種預防措施，經要求限期改善也未改善，會被處以 3 萬元以上，15 萬元以下的罰鍰。因此，雇主宜將預防職場霸凌的相關規範納入勞動契約或工作規則，最重要的是，當發生職場霸凌時，雇主是可以依法要求霸凌者離職。

（二）雇主及勞工對職場霸凌認知不足，宜加強職場霸凌防制教育宣導。

（三）部分國人對於新住民的身分存有偏見、刻板印象與歧視，仍應持續宣導多元文化觀念。

（四）部分受害個案須進行心理諮商輔導，應提供心理輔導相關資源。

## 第二節 政策建議

根據前揭本研究主要研究發現，本研究提出政策建議如下：

### 一、新住民職場霸凌之預防措施與建議



(一) 訂立職場霸凌專法或專章

近年來職場霸凌事件頻傳，嚴重影響勞工身心健康，然而同前節所述，我國目前針對職場霸凌暫無專法，若有侮辱、毀謗、侵害人格權等情事，則可能涉及刑法或民法，此外，也可能違反《性別工作平等法》、《性騷擾防治法》、《就業服務法》、《職業安全衛生法》及《勞動基準法》等法令規定。由此可見，相關法令規範散落在不同法規、法條中，導致我國政府對於職場霸凌事件仍無法有效的防護和處理，因此本研究建議須訂定職場霸凌防護專法或在某個法令中另立專章，後續才能建構完善的保護政策，並喚起事業單位、社會大眾對職場霸凌相關議題之重視，此外，對於揭發者或吹哨者也應訂定專法條款，給予必要的協助和保護。

(二) 辦理跨文化理解與認知講座

職場霸凌是工作場域中組織文化等相關因素運作不良之下所造成的結果，經濟全球化使得企業跨國經營或運用不同國籍人力進行生產，因而引發了跨文化溝通與管理問題。跨文化企業運營管理的主要矛盾在於國籍文化的差異性，故進行企業員工跨文化培訓有其必要性。建議政府或事業單位可藉由辦理訓練講座，來解決文化差異所造成的文化衝突，培訓重點應含括：

1. 各國當地文化（包含風俗民情、行為禁忌）
2. 各國工作文化（包含工作習慣和特點）
3. 日常生活用語基礎溝通（例如：問候語、肢體語言禁忌）
4. 加強人際關係互動交流（透過非工作的接觸了解彼此）

(三) 持續推廣多元文化教育，消除國人對新住民的偏見與歧視

新助民生活適應輔導政策，普遍偏向以文化適應方式，強調使來自國外之新住民以調適方式適應移居地社會生活，相較之下，國人相對於新住民母國文化及其原有生活樣態之學習及瞭解甚少，甚至帶著歧視與偏見態度對待，形成不對等關係。臺灣對其他國家不夠認識、不夠接納，正面看待新住民是很大的挑戰，如何化解歧視與誤解，端賴社會對於多元文化的接納、尊重與包容。

多元文化教育（multicultural education）是一種涉及確認、接受和肯定人類關於性別、種族、殘障、階級和性別偏見之差異和相似性的教育實踐。其目標是確認文化差異的力量和價值、發展對多元文化的尊重、促進社會正義，以及保障所有人的平等機會。進而能跨越多元族群的文化藩籬。

未來發展與新住民共榮之友善社會，宜從學校與職場、社會等方面全方位推動多元文化教育：（1）發展多語種多元文化教材，運用不同文化和族群的例子，來說明多元文化重要概念；（2）辦理新住民多元活動如表演、參觀、操作、閱讀欣賞與深入討論等方式，幫助人們瞭解不同文化的經驗、偏見與價值；（3）學校：宜運用不同教學風格和方法，以符應不同文化群體的各種學習風格；（4）企業：勞動部「補助地方政府參與推動中小企業工作環境輔導改善計畫」宜納入重構互惠尊重的企業文化輔導，使不同種族、社經和語言群體的文化能夠於企業中兼容並存，並發展同儕團體之依靠做為幸福企業指標之依據；（5）社會：除傳統媒體外，宜發展新媒體（new media）、自媒體（self-media 或 we media）等宣導方案，透過社會發展正向的種族態度，消解偏差的優勢族群信仰。

## 二、新住民職場霸凌之因應對策與建議

### （一）事業單位設立職場霸凌處理專責單位

依據《職業安全衛生法》第6條第2項第3款，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全措施。據此，大多數的事業單位均已明訂職場不法侵害預防措施與處理程序，並以員工協助方案（Employee Assistance Programs；簡稱EAPs）的模式，建立職場霸凌申訴及處理機制。絕大部分的事業單位所設置的職場霸凌通報管道，如：專線電話或電子信箱等，係由企業的人力資源管理部門兼任負責單位或聯繫窗口，然而，霸凌的發生通常涉及到權力不對等，因此，公正的第三者將是反霸凌中的要角，故本研究建議事業單位針對職場霸凌的防範與處理，應有別於一般的申訴制度，另設置專責單位及聯繫窗口，並由高階主管或負有相關權責者負責，才能進一步介入且處理職場霸凌事件。

#### （二）勞政單位應加強入廠勞檢及輔導

職場霸凌是職業災害，依勞動部訂立的「工作相關心理壓力事件引起精神疾病認定參考指引」，職場霸凌是職業災害的類型之一。為消除國人對新住民的偏見與歧視、強化雇主及勞工對職場霸凌的相關認知，以及協助事業單位職場霸凌的預防與處理，雇主應該依照勞動部職業安全衛生署公布的「執行職務遭受不法侵害預防指引」，訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」外；建議勞動檢查單位宜根據勞動部訂頒之年度「勞動檢查方針」，加強進行新住民工作職場之勞動安全衛生檢查，以協助事業單位積極有效處理申訴事件，同時也能加強職場霸凌防制的教育宣導，盼能喚起事業單位對職場霸凌議題的重視，進而促進建構友善職場。

#### （三）政府單位/事業單位應提供諮商心理師關懷受害個案

本研究經由深度訪談發現，10 位受訪的新住民中，有 3 位新住民坦言，職場霸凌事件對其造成心理創傷，即便事發至今已好幾個月，但只要想到當時事發經過、見到當時關鍵人物（出面作證的同事）、或路過案發地點時，仍然會有負面情緒，例如：害怕、慌張、憤怒、悲傷等。最嚴重者已影響未來的求職與就業，受害個案甚至表示，未來不願意且完全排斥再從事相關產業的工作。此外，本研究問卷調查結果顯示，新住民於職場上遭受心理暴力比例 11.0%，遠高於一般受僱者於職場上遭受心理暴力比例 4.2%(勞動部勞動及職業安全衛生研究所,2018)，由此可見，新住民遭受心理暴力職場霸凌對其影響非常深遠，需要政府單位及事業單位提供諮商心理師關懷輔導。

#### （四）政府提供通譯人員申請服務，協助事業單位後續協調事宜

本研究深度訪談的受訪者建議，政府應提供通譯人員申請服務，讓有需求的事業單位得以向政府申請派駐通譯人員，進而協助協調職場霸凌相關事宜。受訪的人資人員表示，部分東南亞籍新住民的國語識字能力稍弱，協調過程中的書面資料，一旦用字遣詞較深，新住民便不易完全了解語意。另一方面，通譯人員與新住民為同一國籍，相較之下，新住民對通譯人員的信任感也會高於其他台籍人員或公司內部管理人員，因此，政府宜提供通譯人員申請服務，協助事業單位辦理後續協調事宜。

### 三、 主要研究發現與建議綜整分析

綜整主要研究發現與建議，本研究依法規層面、行政層面、教育層面及宣導與防制層面等大項歸納整理如表 7-3 所示。

#### （一）法規層面

英國、美國目前都是將職場暴力視為職業安全衛生領域中的問題，其中美國以《職業安全衛生法》(Occupational Safety and Health Act of 1970; 簡稱 OSH Act) 作為相關政策與措施的指導原則；英國職場霸凌的法源雖然是依據 2010 年所訂定的《平等法》，但涉及職場暴力的訴訟案件也是引用《職業安全衛生法》(Health and Safety at Work etc. Act)及根據該法所制定的各種行政規則。

日本有關預防職場暴力的主要法律則有《職業安全衛生法》、《跟蹤防治法》、《勞動契約法》。

我國目前有關職場霸凌相關法令規範散落在不同法規、法條中，導致政府、事業單位對於職場霸凌事件仍無法有效的防護和處理。

建議政府應訂定職場霸凌防護專法或專章，才能有助於職場霸凌的處理與預防，同時更能喚起社會大眾對於本議題之重視。

## (二) 行政層面

職場霸凌的發生通常會涉及到權力的不對等，因此，建議事業單位應有別於一般的申訴制度，另設置專責單位且由高階主管擔任窗口，以進一步介入處理職場霸凌事件

本研究發現，職場霸凌事件對受害者所造成的不良影響，又以「心理創傷」最為嚴重，不但會影響其工作表現、家庭生活，甚至也影響到未來的就業意願，故建議政府或事業單位應提供諮商心理師關懷服務，以協助受害者得以早日平復心靈上的傷口。

本研究受訪者表示，通譯人員除了能協助勞資雙方的語言、文字書面溝通問題之外，若有同一國籍通譯人員的陪伴，受害個案亦可基於信任感的關係，對資方的管理單位人員坦言事件經過、發生原因及事件關係人，將有助於職場霸凌事件的後續處理。

(三) 教育層面

建議政府或事業單位可藉由辦理訓練講座，來解決新住民與國人之間，因文化差異所造成的文化衝突與溝通問題。

此外，新住民遭遇職場霸凌的原因之一即為「新住民的身分」，因此，本研究建議應從學校與職場、社會等方面全方位持續推動多元文化教育，以破除國人對新住民的刻板印象和歧視問題。

(四) 宣導與防制層面

職場霸凌是職業災害的類型之一，政府除傳統媒體外，宜發展新媒體（new media）、自媒體（self-media 或 we media）等多語種多元媒體宣導方案，透過社會發展正向的種族態度，消弭偏差的優勢族群信仰。並建議勞動檢查單位宜根據勞動部訂頒之年度「勞動檢查方針」，加強進行新住民工作場域之勞動安全衛生檢查，並且進一步予以輔導，進而督促事業單位建構友善職場。

表 7-3 新住民職場霸凌之預防與因應措施之建議

措施類別	建議事項
法規層面	<p>□ 訂立職場霸凌專法或專章</p> <p>1. 英國、美國目前都是將職場暴力視為職業安全衛生領域中的問題，其中美國以《職業安全衛生法》（Occupational Safety and Health Act of 1970；簡稱 OSH Act）作為相關政策與措施的指導原則；英國職場霸凌的法源雖然是依據 2010 年所訂定的《平等法》，但涉及職場暴力的訴訟案件也是引用《職業安全衛生法》(Health and Safety at Work etc.</p>

措施類別	建議事項
	<p>Act)及根據該法所制定的各種行政規則。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 日本有關預防職場暴力的主要法律則有《職業安全衛生法》、《跟蹤防治法》、《勞動契約法》。</li> <li>3. 我國目前有關職場霸凌相關法令規範散落在不同法規、法條中，導致政府、事業單位對於職場霸凌事件仍無法有效的防護和處理。</li> <li>4. 建議政府應訂定職場霸凌防護專法或專章，才能有助於職場霸凌的處理與預防，同時更能喚起社會大眾對於本議題之重視。</li> </ol>
行政層面	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事業單位應設立職場霸凌處理專責單位：職場霸凌的發生通常會涉及到權力的不對等，因此，建議事業單位應有別於一般的申訴制度，另設置專責單位且由高階主管擔任窗口，以進一步介入處理職場霸凌事件</li> <li>2. 政府單位/事業單位應提供諮商心理師關懷受害個案：本研究發現，職場霸凌事件對受害者所造成的不良影響，又以「心理創傷」最為嚴重，不但會影響其工作表現、家庭生活，甚至也影響到未來的就業意願，故建議政府或事業單位應提供諮商心理師關懷服務，以協助受害者得以早日平復心靈上的傷口。</li> <li>3. 政府提供通譯人員申請服務，協助事業單位後續協調事宜：本研究受訪者表示，通譯人員除了能協助勞資雙方的語言、文字書面溝通問題之外，若有同一國籍通譯人員的</li> </ol>

措施類別	建議事項
	<p>陪伴，受害個案亦可基於信任感的關係，對資方的管理單位人員坦言事件經過、發生原因及事件關係人，將有助於職場霸凌事件的後續處理。</p>
教育層面	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理跨文化理解與認知講座：建議政府或事業單位可藉由辦理訓練講座，來解決新住民與國人之間，因文化差異所造成的文化衝突與溝通問題。</li> <li>2. 持續推廣多元文化教育，消除國人對新住民的偏見與歧視：新住民遭遇職場霸凌的原因之一即為「新住民的身分」，因此，本研究建議應從學校與職場、社會等方面全方位持續推動多元文化教育，以破除國人對新住民的刻板印象和歧視問題。</li> </ol>
宣導與防制層面	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發展多語種多元媒體宣導方案：政府除傳統媒體外，宜發展新媒體（new media）、自媒體（self-media 或 we media）等多語種多元媒體宣導方案，消弭偏差的優勢族群信仰。</li> <li>2. 勞政單位應加強入廠勞檢及輔導：職場霸凌是職業災害的類型之一，建議勞動檢查單位宜根據勞動部訂頒之年度「勞動檢查方針」，加強進行新住民工作場域之勞動安全衛生檢查，並且進一步予以輔導，進而督促事業單位建構友善職場。</li> </ol>

資料來源：本研究整理。

此外，本研究另依據政策落實所需要的時間，擬訂新住民職場霸凌預防措施、新住民職場霸凌因應對策之短、中或長程可行之建議，臚列如下：



(一) 短期立即可行之建議

主辦機關：各縣市政府

協辦機關：內政部、勞動部、教育部

1.辦理跨文化理解與認知講座：根據本研究調查顯示，新住民遭遇職場霸凌常是因為文化差異所造成的職安問題，因此建議政府或事業單位可藉由辦理訓練講座來解決，培訓重點宜含括：

- (5) 各國當地文化（包含風俗民情、行為禁忌）
- (6) 各國工作文化（包含工作習慣和特點）
- (7) 日常生活用語基礎溝通（例如：問候語、肢體語言禁忌）
- (8) 加強人際關係互動交流（透過非工作的接觸了解彼此）

2.提供諮商心理師關懷受害個案：本研究經由深度訪談發現，職場霸凌事件對受訪者造成心理創傷，最嚴重者已影響未來的求職與就業。此外，本研究問卷調查結果顯示，新住民於職場上遭受心理暴比例 11.0%，遠高於一般受僱者於職場上遭受心理暴力比例 4.2%(勞動部勞動及職業安全衛生研究所，2018)，由此可見，新住民遭受心理暴力職場霸凌對其影響非常深遠，需要政府單位及事業單位提供諮商心理師關懷輔導。

3.政府提供通譯人員申請服務：本研究深度訪談的受訪者建議，部分東南亞籍新住民的國語識字能力稍弱，協調過程中的書面資料，一旦用字遣詞較深，新住民便不易完全了解語意；另一方面，通譯人員與新住民為同一國籍，相較之下，新住民對通譯人員的信任感也會高於其他台籍人員或公司

內部管理人員，因此，政府宜提供通譯人員申請服務，協助事業單位辦理後續協調事宜。

## (二) 中期可行之建議

主辦機關：各縣市政府

協辦機關：勞動部

1. 事業單位宜建構多元語境安全管理系統：依據《職業安全衛生法》第 6 條第 2 項第 3 款，雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防，應妥為規劃並採取必要之安全措施。據此，事業單位應明訂職場不法侵害預防措施與處理程序，並宜以員工協助方案（Employee Assistance Programs；簡稱 EAPs）的模式，建立多語系職場霸凌申訴及處理機制。
2. 勞政單位應加強入廠勞檢及輔導：為消除國人對新住民的偏見與歧視、強化雇主及勞工對職場霸凌的相關認知，以及協助事業單位新住民職場霸凌的預防與處理，雇主應該依照勞動部職業安全衛生署公布的「執行職務遭受不法侵害預防指引」，訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」外；建議勞動檢查單位宜根據勞動部訂頒之年度「勞動檢查方針」，加強進行新住民工作職場之勞動安全衛生檢查，以協助事業單位積極有效處理申訴事件，同時也能加強多語系職場霸凌防制的教育宣導，盼能喚起事業單位對職場霸凌議題的重視，進而促進建構友善職場。

## (三) 長期可行之建議

主辦機關：教育部、勞動部、內政部

協辦機關：各縣市政府

1. 持續推廣多元文化教育（multicultural education）：新住民遭遇文化衝突所造成職場霸凌問題，宜長期從學校與職場、社會等方面全方位推動多元文化教育：（1）發展多語種多元文化教材，運用不同文化和族群的例子，來說明多元文化重要概念；（2）辦理新住民多元活動如表演、參觀、操作、閱讀欣賞與深入討論等方式，幫助人們瞭解不同文化的經驗、偏見與價值；（3）運用不同教學風格和方法，以符應不同文化群體的各種學習風格；（4）勞動部「補助地方政府參與推動中小企業工作環境輔導改善計畫」宜納入重構互惠尊重的企業文化輔導，使不同種族、社經和語言群體的文化能夠於企業中兼容並存，並發展同儕團體之依靠做為幸福企業指標之依據；（5）除傳統媒體外，宜發展新媒體（new media）、自媒體（self-media 或 we media）等宣導方案，透過社會發展正向的種族態度，消解偏差的優勢族群信仰。
2. 訂立職場霸凌專法或專章：我國目前針對職場霸凌暫無專法，若有侮辱、毀謗、侵害人格權等情事，則可能涉及刑法或民法，此外，也可能違反《性別工作平等法》、《性騷擾防治法》、《就業服務法》、《職業安全衛生法》及《勞動基準法》等法令規定。本研究建議長期宜訂定職場霸凌防護專法或在某個法令中另立專章，後續才能建構更完善的保護政策，並喚起事業單位、社會大眾對職場霸凌相關議題之重視，此外，對於揭發者或吹哨者也應訂定專法條款，給予必要的協助和保護。

## 附錄 1 新住民職場霸凌及因應方式調查問卷

各位新住民朋友您好：

本項調查是為執行內政部新住民發展基金補助之「新住民面對職場霸凌的因應對策」研究案，目的在於瞭解過去一年有工作或曾經有工作的新住民遭受職場霸凌的情況與因應方式，進而研提有關對策與建議，供政府機關未來決策之參考。請您依據實際情形填答，您的意見相當寶貴，請逐一作答不要遺漏，再次感謝您的熱心協助。敬祝 平安健康，萬事如意！

計畫執行單位：致理科技大學 林國榮教授謹上

如有任何問題，請來電聯絡黃美玲小姐(02-23315133#813)

※ 填寫方式：請在您覺得合適的項目內打✓，例如☑。

### 第一部分：基本資料

- 性別： (1)男  (2)女
- 年齡： (1)25歲(含)以下  (2)26歲~35歲  (3)36歲~45歲  
 (4)46歲~55歲  (5)56歲(含)以上
- 教育程度： (1)不識字  (2)自修、未就學或國小沒畢業  
 (3)國小  (4)國中  (5)高中職  (6)專科或大學(含)以上
- 原生國籍： (1)中國大陸  (2)港澳  (3)越南  (4)印尼  (5)泰國  
 (6)菲律賓  (6)柬埔寨  (7)日本  (8)韓國  (9)其他國家\_\_\_\_\_
- 當別人用「國語」跟您說話的時候，您能不能聽懂他說的意思？  
 (1)全部聽得懂  (2)部分聽得懂  (3)完全聽不懂
- 當別人用「台語」跟您說話的時候，您能不能聽懂他說的意思？  
 (1)全部聽得懂  (2)部分聽得懂  (3)完全聽不懂
- 您過去一年在臺灣的工作情況：  
 (1)過去一年有工作  (2)過去一年沒有工作 **【停止作答】**  
 (3)從來沒有工作過 **【停止作答】**

8. 到目前為止，您在臺灣總共工作幾年： (1)不到一年  (2)一年以上不到三年  
 (3)三年以上不到五年  (4)五年以上

**第二部分：霸凌知覺調查**

9. 請根據您過去一年在工作場所的經驗回答以下問題。  
 您有沒有遇到這些狀況，有的話，是誰（主管、同事、部屬）對您這麼做？

題號	題目	有	沒有	是誰(可複選)		
				老闆或主管	同事	部屬
(1)	您在工作上有沒有時常被大聲吼罵、嘲笑或惡意批評（如背後中傷說壞話）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)	您在工作上有沒有時常被惡意排擠、孤立或被忽視	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)	您在工作上有沒有時常被打或受到身體上的傷害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)	您的工作成果與功勞有沒有時常被搶走，或被貶低工作表現和努力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5)	您在工作上有沒有時常被故意刁難、找麻煩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6)	您在工作遇到困難時，有沒有時常沒有得到必要的資源或協助（如：自己一個人搬二個人才搬得動的重物）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7)	有沒有人時常找理由不讓您請假	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8)	有沒有人時常找理由要求您加班卻不給加班費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9)	您有沒有時常無故被要求離職或退休	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10)	有沒有人時常找理由不讓您升職或加薪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11)	您有沒有時常被要求做原本工作以外的事	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(12)	您有沒有時常被交付能力無法負荷或期限內不可能完成的工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(13)	在工作上有沒有人時常透過網路攻擊您、散佈有關您的不實消息或不利的消息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(14)	在工作上有沒有人時常對您言語或行為性騷擾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. 過去一年，在臺灣您有沒有看到「別的新住民」受到職場霸凌？  
 (1)有  (2)沒有
11. 過去一年(或您受到職場霸凌時)，您在公司是不是主管？  (1)是  (2)不是
12. 過去一年(或您受到職場霸凌時)，您的工作是？  
 (1)全職工作  (2)臨時或部分工時工作
13. 過去一年 (或您受到職場霸凌時)，所在公司的產業別：  
 (1)製造業  (2)批發、零售業  (3)營建工程業  
 (4)運輸、倉儲業  (5)住宿、餐飲業  (6)金融、保險業  
 (7)不動產業  (8)美容、美髮業  (9)其他\_\_\_\_\_
14. 過去一年 (或您受到職場霸凌時)，任職公司的員工人數：  
 (1)1~9 人  (2)10 人~19 人  (3)20 人~29 人  (4)30 人~49 人  
 (5)50 人~99 人  (6)100 人(含)以上
15. 過去一年 (或您受到職場霸凌時)，所在公司是在：  
 (1)北部地區：臺北市、新北市、基隆市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣市  
 (2)中部地區：臺中市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣  
 (3)南部地區：臺南市、高雄市、嘉義縣市、屏東縣、澎湖縣  
 (4)東部地區：花蓮縣、臺東縣

**【第 9 題全部勾沒有者，則跳答至 23 題】**

16. 對您職場霸凌的人，他的性別是：(1)男 (2)女 (3)男女都有
17. 對您職場霸凌的人，他的國籍別是：**【可複選】**  
 (1)臺灣  (2)中國大陸  (3)港澳  (4)越南  (5)印尼  (6)泰國  
 (7)菲律賓  (8)柬埔寨  (9)日本  (10)韓國  (11)其他國家\_\_\_\_\_

**第三部分：遭霸凌的因應方式**

18. 您認為您會受到職場霸凌的主要原因：**【可複選，最多選五項】**  
 (1)個性溫和老實  (2)不受主管/同事/客戶喜歡  (3)工作利益衝突

- (4) 溝通表達誤會/不善言詞     (5) 公司新人     (6) 新住民的身分  
 (7) 女性身分(性別歧視)     (8) 國籍文化差異     (9) 工作氣氛/公司文化  
 (10) 其他\_\_\_\_\_

19. 職場霸凌對您造成的主要影響：【可複選，最多選三項】

- (1) 對生理健康產生不良影響(如頭痛、失眠、心血管疾病、腸胃不適等)  
 (2) 對心理產生負面情緒(如焦慮、憂鬱、悲傷、自卑、憤怒、沮喪等)  
 (3) 影響個人生活 (如脾氣暴躁/壓力大影響家庭生活、個性受到改變等)  
 (4) 不想工作/想要離職     (5) 選擇離職     (6) 常常請事假/病假  
 (7) 失去工作熱忱/企圖心     (8) 影響工作表現     (9) 其他\_\_\_\_\_

20. 對於職場霸凌，您自己的因應方式：【可複選】

- (1) 忍氣吞聲     (2) 正面衝突     (3) 選擇離職或調單位  
 (4) 向公司反應申訴     (5) 尋求外部專業人士(如律師、心理諮商師)協助  
 (6) 找尋紓壓方式(如運動或找人抒發心情)     (7) 其他\_\_\_\_\_

21. 您有無向主管/老闆/公司反映受到職場霸凌：

- (1) 有  
 (2) 沒有；沒有向上反映的原因？  
 a. 主管/老闆是霸凌者     b. 以前有人反映沒有結果或覺得反映沒有用  
 c. 準備離職     d. 其他\_\_\_\_\_

22. 主管/老闆/公司的處理方式：【可複選】上題填答「沒有」者，本題免填

- (1) 要求您忍氣吞聲     (2) 不介入處理     (3) 按照公司流程秉公處理  
 (4) 公司把您資遣     (5) 把您換部門/調離原工作  
 (6) 提供心理諮商/關懷輔導     (7) 其他\_\_\_\_\_

23. (如果您發生職場霸凌時，)您希望主管/老闆/公司如何協助處理職場霸凌？

【可複選】  (1) 建立投訴管道     (2) 提供心理諮商/關懷輔導

- (3) 強化教育訓練(不法侵害)宣導     (4) 其他\_\_\_\_\_

24. 您知不知道政府針對職場霸凌有提供下列協助？【可複選】

- (1) 建立投訴管道/申訴專線
- (2) 提供心理諮商/關懷輔導/不法侵害宣導
- (3) 都不知道

問卷到此結束，感謝您的協助！



## 附錄 2 深度訪談之訪談紀錄

編號：PEN01

訪談日期：2019 年 6 月 23 日

受訪者：武○○（越南籍新住民）

訪談地點：宜蘭縣冬山鄉

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

✚ 國籍：越南（南越）

✚ 年齡：38 歲

✚ 教育程度：高中（來台後 10 幾年來持續不斷進修，目前正在讀大學）

✚ 家庭狀況：有二個小孩，小的 5 歲、大的 16 歲。

✚ 語言能力：國語全部聽得懂、台語部分聽得懂（平常與家人是以國語溝通，台語則是聽歌、生活中學習，平時溝通上聽不懂時，也會立即詢問對方語意，以好學的精神學習台語）。

✚ 工作年資：2000 年嫁來臺灣，來台已經 19 年。

✓ 之前的工作：勞動部「外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」服務人員，大約做了半年（離職原因：因就學因素，無法配合輪值夜班）。

✓ 之前的工作：在人力仲介公司做通譯人員，大約做了 1 年（離職原因：看到外籍移工被欺負時，心裡很難受）。

✓ 上一份工作：從事美容業的工作，大約做了 1 年（上班時間雖然是 8 小時，但在公司內部被視為兼職人員）。

✓ 目前的工作：待業中。

Q：請您描述一下受到職場霸凌時的工作環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

我是做美容的，做臉部護膚跟身體按摩、抒壓，一個店裡面可有 7~10 人，我們這家店包含我有 7 個人，只有我是新住民，其他同事都是臺灣人。在這裡做了快 1 年，我們生意很好，客人一直進來，我們就一直服務，每天做到下班，我們都沒有時間吃飯，所以也沒有時間可以跟其他同事聊天、互動。

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

事件一：一開始時薪是 280 元，後來老闆希望時薪調降為 150 元，以調降薪資的方式，希望我能自動離職。我跟同事做的事情一樣，我跟正職人員勞力付出是一樣的，為什麼我是 1 小時 150 元？同事是 1 小時 280 元？而且我每天都做滿 8 小時（10：00～18：00；自行找時間吃中餐，沒有午休時間）。剛好我得癌症開刀請假 1 個月，所以老闆要求薪水降為 150 元，我就不做了。

事件二：我在服務男性客人時，同事會突然開門，就覺得他故意開門看我們在幹嘛，他懷疑我跟男顧客會有不好的關係。

事件三：我 18：30 要上夜間部大學的課，所以會 18：00 準時下班，同事是到 20：00 或 21：00 才下班，他們就會不高興，可是我領的薪水本來就比他們少。因為我早下班就不會分到打掃的工作，所以他們就要我上班時自己找時間打掃，也要做打掃的工作。

事件四：6 年前我在人力仲介工作時，有遇到一位女性會計師，聽說他的親戚朋友也娶越南籍配偶，他覺得那位新住民思想有偏差，所以他看到我也是新住民，對我就印象不好，對我說話很兇！口氣很差！我就會覺得莫名其妙，為什麼會這樣？我跟他說：如果我哪裡有做錯，可以跟我講，我可以改進，但不要這樣子兇。他對其他人講話很溫柔，對我就說：幹什麼啦？對我講話會示威。

事件五：之前的工作，有位臺灣的男主管因為對我有好感，會毛手毛腳的。同事有看到，後來內部有張貼性騷擾防治宣導的標語。

事件六：美容工作需要用到的一些儀器，如果沒有在我的小房間，就需要到隔壁去借，同事會不讓我借用，事後聽客人說同事當時沒在使用那個儀器，但是他跟我說他要用，所以不讓我借。他服務的客人隔天剛好被我服務，我就會調查，我就問客人昨天同事有沒有用那個儀器，客人說：沒有！他故意為難你的，所以我不喜歡他。客人後來就找我，不會找他。

- ✓ 工作上時常被大聲吼罵或惡意批評（霸凌者：同事）
- ✓ 工作上時常被惡意排擠（霸凌者：同事）
- ✓ 工作上時常被故意刁難、找麻煩（霸凌者：同事）
- ✓ 找理由不讓人加薪（被要求降薪）（霸凌者：主管）
- ✓ 行為性騷擾（霸凌者：主管）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

霸凌者是臺灣的女性、男性都有，大部分是女性。

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

有 2~3 份工作都有遇到職場霸凌，會忍受 1~2 個月才離開，因為被欺負我才會離職，我不想上班不開心，心情不好工作效率就會很差，回家還要照顧小孩，會影響到很多部分。

Q：在這一工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

人力仲介業的工作：被惡意排擠、大聲吼罵。

服務業的工作：被主管性騷擾。

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

沒有！

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

- ✓ 個性溫和老實
- ✓ 新住民的身分
- ✓ 工作利益衝突（美容業：男顧客指定服務時，會遭受到同事嫉妒）

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

- ✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、不開心
- ✓ 選擇離職
- ✓ 因已工作很多年，懂得如何自我調適

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

- ✓ 忍氣吞聲
- ✓ 選擇離職

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？

同事知道，但他們臺灣人之間的感情都很好，不可能會站在新住民這邊。

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

我有跟老公講，老公說：做的那麼不開心，就不要做啦！

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？

沒有！因為不希望影響到別人的工作。

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

- ✓ 強化教育訓練（不法侵害）宣導
- ✓ 會議上宣導平等

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

其實政府都有做，只不過看人的本性而已，應該偶爾讓職場工作的人上課，讓他們心裡有數不要欺負別人。沒有分臺灣人、新住民，只要有工作的人都要上課，還要上平等對待新住民、外勞的課，不要歧視。

編號：PEN02

訪談日期：2019 年 7 月 9 日

受訪者：付○○（大陸配偶）

訪談地點：花蓮縣吉安鄉

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

- ✚ 國籍：中國大陸江西省
- ✚ 年齡：41 歲
- ✚ 教育程度：在上海唸書，大學會計系畢業
- ✚ 家庭狀況：有一位兒子 8 歲（就讀小學一年級）
- ✚ 語言能力：國語完全聽得懂、台語聽得懂一點點
- ✚ 工作年資：2009 年 8 月嫁來臺灣，在台工作年資 3 年未滿。
  - ✓ 來台前的工作：曾經在中國大陸上海從事出納方面的工作。
  - ✓ 在台第一份工作：全職且為派遣人員，在日商物流公司做倉儲的工作，大約做了 1 年，後來因家庭因素離職，但偶爾還會回去打工。
  - ✓ 在台第二份工作：全職且為正職人員，在知名的半導體製造業公司做顧機台的工作，大約做了 3 個月。（公司員工人數約 25,000 人）
  - ✓ 在台第三份工作：兼職，在水晶產品的公司做生產線工作，做了半個月。公司的產品主要出口到歐美國家。
  - ✓ 在台第四份工作：全職且為派遣人員，這份倉儲的工作，只做了 2 小時就離開。
  - ✓ 在台目前的工作：兼職，在知名外商量販店做補貨的工作（屬於進駐廠商的員工），1 週工作 4 天，每天 5 小時。

Q：請您描述一下受到職場霸凌時的工作環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

- ✓ 工作不順利，一直換工作……斷斷續續大概工作 3 年多，今年 41 歲了，還到處打零工（Part Time）。我很感謝那家日商的物流公司，因為是外商公司，人家不會欺負、排擠或攻擊你，只要認真工作主管都很客氣，這份倉儲工作做最久，做了 1 年，其他的有些是打零工（Part Time）。知名的半導體製造業公司是透過就業服務中心推薦去工作的，這份是全

職的正職人員，在生產線上顧機台，要用夾子人工作業半導體晶圓，做了3個月離職。現在在知名外商量販店做補貨的工作，我算是外面進駐廠商的員工，量販店工作時間太長了，我要照顧小孩，所以只能做進駐廠商的兼職工作。

- ✓ 跟同事相處，不會排擠我們外地人的，我平常才會打招呼，不然我都不會講話，因為我就怕..... 可能是講者無意但聽者有心，我不會跟別人起衝突，都是很客氣的、很有禮貌的。

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

我們也有新人進去，副組長對別人都是溫柔的、小聲的，唯獨對我..... 這不是霸凌什麼是霸凌，旁邊二個的阿姨同事看不下去跟我說：妹妹你怎麼不頂嘴回去，他就欺負你，然後我就哭了.....。副組長看到我哭就跟我說：你要不要去廁所處理好情緒，再回來工作。

按理講我是新進人員，應該教導才是，不應該大吼大罵的，是不是？這才是正常的。我幫忙旁邊的人，他就說：你幹嘛去動人家的。我回說：已經出來了，我幫他拿一下。他連這個也要罵。

- ✓ 工作上時常在眾人面前被大聲吼罵、惡意批評（霸凌者：主管）
- ✓ 在工作上時常被孤立或被忽視（霸凌者：主管）
- ✓ 時常被貶低工作表現和努力，工作上協助別的同事也被罵（霸凌者：主管）
- ✓ 工作上時常被故意刁難、找麻煩（霸凌者：主管）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

- ✓ 知名的半導體製造業公司：霸凌者是直屬主管，製造部門的副組長，他是臺灣人、女性。我懷疑他們家是不是有人娶了大陸配偶，然後離婚了，把氣都出在我身上，我只能這樣想、這樣安慰自己.....，不然我找不到理由。事出有因，可是我也不知道為什麼他會這樣，不可能是每天都心情不好。我跟他無冤無仇的，平常他叫我做什麼，我就乖乖做什麼呀！

我們組長就坐在旁邊，都不吭聲的，不講話！

- ✓ 水晶產品製造公司：霸凌者是老闆，臺灣人、中年男性。
- ✓ 倉儲公司：遭臺灣的主管就業歧視。（不願僱用外籍人士）

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

知名的半導體製造業公司：被霸凌 1 個多月，直到調到別的組別。

Q：在這一工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

派遣公司有個小領隊，加上我就 5 個人。早晨介紹環境後，就派到各個地方去工作。因為我有做過就會做，就到四樓去做事，然後到了中間的休息時間，小領隊跑來說：現場的經理說他不要外籍人，誰是外籍人？我回說：我是有拿到臺灣的身分證的，請領隊幫我再確認一下，讓我能留下來。就因為這件事，我還跑去就業服務中心告他，結果……法令管不了，因為是派遣的。派遣公司的老闆跟我說：對方要以賠償方式和解，我回說：我什麼都不要，只要他當初怎麼對我的，當眾道歉就好。（受訪者在意的，當時在眾人面前被要求離職，而不是被叫到小房間談，感到丟臉！因此希望對方能道歉，但對方不願當眾道歉，只願意私下道歉。）

- ✓ 全職、派遣的那份倉儲公司的工作：上午 8：30 到職、當日上午 10：30 離職，現場的經理說不要外籍的人（沒領到薪水）。
- ✓ 做半個月的工廠工作：有次小烏龜車（四輪小推車）忘了立起來（沒立起來踩到就容易摔著），50 多歲的男老闆當眾指著我飆罵三字經說：OOO！你在外面死了跟我沒關係，但死在我家裡就跟我有關係。老闆還曾在英國留學過，我忍著沒哭從早上做到下班，然後隔天就不去了。我講起來就一肚子氣！算了！

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

工作的地方沒有！但曾在臉書看到大陸配偶被欺負的 PO 文。

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

因大陸配偶的身分而遭到歧視，加上個性溫和老實、國籍文化差異（語言、工作習慣不同）。

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

- ✓ 對生理健康產生不良影響：做惡夢、不自覺的手會發抖。
- ✓ 對心理產生負面情緒：憂鬱、自卑、憤怒、慌張，看到霸凌者時會發抖（擔心又要被罵）。
- ✓ 影響個人生活：一直不想工作，至今仍走不出來（不願意從事全職工作，且不敢再找科技製造業的工作）。自嘲原本的個性有棱有角，現在已經被磨到變成鵝卵石。

（訪談時，明顯感受到受訪者因長期工作不順遂，缺乏自信且情緒低落，受訪過程默默流淚、不自覺流淚，回想事發過程時仍有強烈的負面情緒、負面的用字遣詞。）

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

在臺灣我真的學會，在別人的地方，不得不低頭！真的是這樣！（受訪者咬牙切齒的說著）後來就學乖了、想透了，丟東西就走了，也不講話，免得人家說你們大陸的都怎樣……。

- ✓ 早期：忍氣吞聲，忍了1個多月才跟人資人員投訴。
- ✓ 後期：選擇離職或調單位，現在被欺凌時，隔天就會立刻離職，不會再忍氣吞聲。

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？

旁邊工作20、30年的阿姨同事，都看不慣副組長那種風度，跟我說：妹妹你幹麻不頂嘴。我還是一樣一句話都不講（忍氣吞聲）。後來，跟我一起工作的阿姨教我去找人資的人投訴，可是也有同事建議我吞忍。

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

回家會吐苦水，老公叫我離職不要做了，幹嘛一定要做這份工作不成。

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？老闆、主管或公司如何處理您在工作上被欺負的事件？您對於這樣的處理方式滿意嗎？

- ✓ 我下班直接跑去跟人資的人反應，人資後來跟製造部門的經理講，然後



經理才幫我調到別的組別工作，我跟人資的人講完 1~2 天後我就調組了，但調組後沒做多久 1 個多月就走了。要離職時，我們經理問：為什麼要走？我回說：工作時還是看得到欺負我的那位女主管，他就是一副兇巴巴的樣子，看到他我還是會發抖，經理想再幫我調部門，但我跟他說：不用了！我受不了了，謝謝！最後，這份工作只做了 3 個月。

✓ 算滿意！至少公司有處理。製造部門的經理還跟我說：你怎麼這麼晚才講，我回說：我一直忍，但實在忍到最後忍無可忍！

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

強化教育訓練（不法侵害）宣導，還有加強情緒管理的教育。

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

政策是好的，但人家接不接受你是個問題。政策都會照顧新住民，可是....，我在上海是會計本科系畢業，但來這裡只能做苦力。現在找工作，有的企業還是要求要有工作證，政府沒有宣導好....。

編號：PEN03

訪談日期：2019年7月9日

受訪者：侯○○（大陸配偶）

訪談地點：臺東縣臺東市

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

✚ 國籍：中國安徽省

✚ 年齡：38歲

✚ 教育程度：高中

✚ 家庭狀況：有二個小孩，一個6歲、一個12歲。

✚ 語言能力：國語完全聽得懂、台語部分聽得懂（平時家人溝通講國語）。

✚ 工作年資：2006年嫁來臺灣，在台工作年資約3~4年。

✓ 第一份工作：正職工作，工廠包裝作業員，大約做了半年（因搬家而離職）。

✓ 第二份工作：正職工作，在百貨公司中，從事門市銷售人員的工作（賣男鞋），大約做了半年。

✓ 第三份工作：兼職工作，在連鎖美髮店擔任美髮師（具丙級美髮證照），只做了3個月（公司員工人數：設計師7位、助理7位）。

✓ 第四份工作：兼職工作，在有機中餐餐廳當廚師（具丙級中餐證照），到職未滿1年（2019年6月離職）（公司員工人數：30~40人）。

✓ 來台前的工作：曾經在中國大陸做門市銷售人員的工作（賣衣服），大陸的工作年資約6~7年。

Q：請您描述一下上一份工作的環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

是一家連鎖的有機門市店（屬複合式經營也賣中式餐點），有果醬部、麵包部、餐飲部、西點部等部門，我是做廚師工作，另一位臺灣的男性廚師為了要接手已離職女性廚師的工作，什麼事都想攔在手裡（雖非主管，但想掌權、求表現），導致工作累而常常情緒不好。他不是主管，但他把自己當成主管。其他的同事，平常相處情形都很好！

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

### 一、在台第四份（上一份）工作【餐飲業】

我是兼職，星期六、日不用上班，某天早上我就把排班表上星期六、日欄位劃掉（以前是空白，但沒特別劃掉），那位廚師認為只有他才能劃掉，所以覺得我不尊重他。他的意思是他管理這家店，我卻沒有聽他的。原本我們各自的食材是自己叫貨，結果他整個攔到自己身上，我問他食材來了沒？他都不理我。他常常情緒不好，會有情緒上的發洩（例如：韓國瑜當選高雄市長，他不高興摔鍋子）。

我不知道他跟經理是怎麼溝通的，他想要我星期六、日也來上班，跟正職的同事一樣，星期六、日是輪流休，可是我是算時薪的，本來星期六、日就不會來、也無法來，所以他看到我畫掉班表就更生氣！

那一天中午，我跟他說哪些食材沒了，有沒有叫貨？他說：不要叫貨了！我回說：可是沒有了！就因為這個叫貨的事，然後他就摔菜刀，意思是我們都不聽他的，我們跣什麼跣！他摔刀子我就嚇到了，之前就聽離職的大姐講，他會摔這個、摔那個的。我之前遇到的，他就是常生氣不吭聲、不理人家，對其他人也有這樣。

中午十一點多摔刀子後我沒理他，我就跟其他同事說我不做了，明天我不想來了。因為這種的，我覺得他有暴力的傾向。可是那天的工作我還是繼續做，我想要做完隔天再走。當天下午三點他又發脾氣一次，他知道我隔天不做了之後，就邊收拾東西、邊罵三字經。他是對著我罵，旁邊都有人，還指著我說：跣什麼跣！你們大陸的都怎樣……不做了！就滾蛋！OOO……（三字經）。

- ✓ 在工作上時常被大聲吼罵（霸凌者：同事）
- ✓ 在工作上時常被惡意排擠、孤立或被忽視（霸凌者：同事）

### 二、在台第三份工作【美髮業】

男同事（30 幾歲）言語、行為性騷擾 2~3 次，雖然是偶爾，但是是噁心的話、噁心的動作。

主管沒經過本人同事，就直接將置物櫃裡的私人物品清出來、放外面，把

原本的置物櫃給別位的同事使用，覺得沒有受到尊重，所以就離開了（離職）。

一進去就開始被 2 位女性同事排擠（約 20 歲左右的小女生），他們還會問：你老公年紀多大？你老大比你大很多嗎？是老頭子嗎？我都覺得怎麼可以這樣問人家，唉……。我有時候就笑笑不理他們，有時候就會回答：是啊！差不多！

- ✓ 時常遭受他人言語或行為性騷擾（霸凌者：同事）
- ✓ 在工作上時常被惡意排擠、孤立或被忽視（霸凌者：主管、同事）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

二份工作的霸凌者都是男性，而且是臺灣人。

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

餐飲業工作：2~3 個月。

美髮業工作：3 個月。

Q：在這一工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

美髮師的那份工作被男同事性騷擾。

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

沒有！但是，我空大的同學說他在大賣場工作被同事欺負到哭，臺灣的女同事的工作都要求他來做。

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

這裡除了我，有一位的大姐也是大陸配偶。大姐跟廚師曾發生衝突，從此之後，廚師就覺得我們大陸配偶……。一開始與男性廚師沒有處得很不好，我從大陸探親回來後才變了，因為大姐的事，廚師開始會遷怒，都不理我。但是，他以前就有直接對著我講：你們大陸人都一樣愛錢！不要把錢都拿回家。

- ✓ 新住民的身分（歧視大陸配偶）
- ✓ 公司新人
- ✓ 女性身分（性別歧視）
- ✓ 國籍文化差異

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

- ✓ 對生理健康產生不良影響：失眠（完全睡不好，就覺得.....為什麼要這樣對我，我平時又沒跟你吵架，又沒跟你有過衝突）。
- ✓ 對心理產生負面情緒：憂鬱、悲傷、憤怒（事發 1 個月仍走不出來，路過前公司會害怕、慌張，平時接送女兒上學都會經過那裡，心裡一想到這件事就會憂傷）。

（整個訪談過程，強烈感受到受訪者情緒低落）

- ✓ 影響個人生活（回到家後仍心情低弱，覺得很煩！不想理小孩、老公）
- ✓ 不想工作／想要離職。
- ✓ 不敢求職（找工作時怕這個、怕那個.....，怕又遇到那種人，心裡已經受到創傷）。

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

廚師摔刀子的事，我當下有報案，警察有去，本來我要告他.....，只有我跟警察回警局做筆錄，廚師沒有去。

- ✓ 忍氣吞聲（美髮業工作）
- ✓ 選擇離職
- ✓ 尋求外部人士協助（到警局報案）

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？

餐飲業工作：同事（大陸配偶）當證人，陪同到警局做筆錄。其他的同事其實也都知道，但是為了工作他們也不願意.....。

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

餐飲業工作：老公事後知道想找經理談，但是我說沒必要再談了，我就離職，沒必要再吵來吵去。

美髮業工作：回家有跟老公講，也有跟老公說這份工作做不久。

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？

餐飲業工作：沒有！以前有人反映沒有結果。

美髮業工作：沒有反映！因為沒有證據。

Q：老闆、主管或公司如何處理您在工作上被欺負的事件？您對於這樣的處理方式滿意嗎？

我本來要告廚師，後來，經理跑去警局找我，跟我溝通，叫我不會鬧那麼大，要不然他會損失 2 個人，他的店會沒辦法營業，這個廚師走了會沒有人煮菜。我就說：可以呀！那他要在大家面前跟我道歉。

因為平時大家都做自己的工作，不會所有的人都在旁邊，最後他是在經理、1 位同事（大陸配偶）面前跟我道歉。雖然他有道歉，但是我心裡走不出來！我對經理的處理方式當然是不滿意，唉……！因為另 1 位同事還在那裡上班，我如果去告廚師，對那個幫我作證的同事不太好。

Q：您覺得公司對於受到職場霸凌的人應該提供哪些協助？

- ✓ 強化教育訓練宣導：包含臺灣人對大陸配偶的歧視，情緒管理等。
- ✓ 心理諮商／關懷輔導：幫助我們走出來，也許是補償醫療費用，讓我們去找心理醫生，我需要看心理醫生。現在，看到電視的暴力事件，也會讓我想起那件事。我看到那位幫我作證的同事，也會想起那件事，所以不想跟他見面。

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

- ✓ 招募時要先了解面試者有沒有案底前科。

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

我也不知道。

編號：PEM01

訪談日期：2019 年 7 月 21 日

受訪者：付○○（大陸配偶）

訪談地點：臺北市萬華區

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

- ✚ 國籍：中國大陸廣西省
- ✚ 年齡：32 歲
- ✚ 教育程度：高中
- ✚ 家庭狀況：有一個 4 歲多的女兒（在上學），跟婆婆住在一起。
- ✚ 語言能力：國語完全聽得懂、台語只聽得懂一點（只會簡單的問候語，平時跟婆婆溝通是講國語）。
- ✚ 工作年資：2012 年 10 月嫁來臺灣後沒多久就懷孕，2017 年底才開始在台工作，在台工作年資約有 1 年多。
  - ✓ 第一份工作：在補習班做行政工作，大約做了 1 年（2019 年 5 月底離職）。
  - ✓ 第二份工作：2019 年 6 月中旬在工廠做行政工作，只做了半個月，因為要照顧小孩，無法配合加班，所以 2019 年 7 月 8 日離職（趕訂單時，下班後還需加班當作業員，到產線幫忙加工皮帶）。
  - ✓ 第三份工作：在外勞人力仲介公司做行政助理，主要是協助外勞辦理來台後所需的文件資料。2019 年 7 月 9 日到職，2019 年 7 月 18 日離職。
  - ✓ 來台前的工作：曾經在中國大陸做門市銷售人員，賣衣服和皮具（皮包、錢包、皮帶等皮製品）。

Q：請您描述一下您目前工作的環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

補習班是在辦理政府的職訓課程，我要負責招生、報名資料、上課、結訓方面的行政工作，這裡的流動率很高，1 年離職 4 位，補習班人員約 5~6 人（男性老闆、女性主管、女性組長、女性同事、女性工讀生；其中，男性老闆和女性主管兩人是親戚關係）。

我們公司每個月都有聚餐，自己繳錢強迫去，很尷尬全公司只有我一個大陸人，每次吃火鍋女生同事就會在我面前說：我要吃大陸妹.....，平常聽到「大

陸妹」這個用詞是還好，但在當下那個氛圍.....會不知道要怎麼辦，確實蠻難受的。我只能想說他們沒有什麼意思，只是喜歡吃那種菜，不要往壞的方向想，我只能這樣安慰我自己.....。

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

一、在台第一份工作【補習班】

- ✓ 在工作上時常被大聲吼罵、嘲笑（霸凌者：同事）
- ✓ 在工作上時常被惡意排擠、孤立或被忽視（霸凌者：主管、同事）
- ✓ 工作上時常被故意刁難、找麻煩（霸凌者：同事）
- ✓ 時常找理由不讓我加薪（霸凌者：主管）

後來進來一位 23 歲的工讀生，雖然她是計時的，我們是領月薪的，但我們的工作是一樣的（電話招生、行政工作等）。

事件一：她知道我是大陸人，沒有背景，所以欺負最慘的就是我，那段時間我很常感冒，然後她看到我在吃藥，就在那邊笑、給我白眼，她還學我吃藥的樣子給其他人看，因為我怕吃西藥，吃藥的表情會比較奇怪。

事件二：我不知道她是針對我，還是針對我大陸人的身分，她常常講一些話讓我感到不舒服。那時候剛進去，我的電腦是跟她共用的，她超不尊重我的，我用的輸入法跟她們的不一樣，她什麼都沒講就把我下載的輸入法全部刪掉。等到我要用的時候找不到，她才理所應當的說：我就刪掉了啊！我回說：為什麼？妳都沒問我？她說：我幹嘛要問你呀！這台電腦是我在用的，你妨礙了我.....。她會排擠我，不讓我使用電腦。

事件三：她會跟其他的同事討論公司聚餐的事，但我只問：去那裡的話我們要住哪裡？她就回答：你自己住大街上啦！你惦惦啦！（台語）我就覺得很難受！我看他們在討論聚餐，我也想要參與、一起討論，但工讀生就會排擠我，旁邊的同事聽到就很尷尬！我自己也覺得尷尬！她是很認真的口氣，不是開玩笑的！



事件四：聖誕節交換禮物時，所有的人都交換到了，最後一份才會拿給我，造成我觀感上不好。那位工讀生超會排擠我的，全公司的人她只會欺負我，其他人她不敢！

事件五：一開始我只是覺得她對我不友善，但是也沒有想太多。有一次我因為擔心有一筆招生獎金不知道能不能順利領到，所以問了她。結果隔天主管把我叫去罵：為什麼要亂講話？有什麼不清楚的事不會直接來問嗎？

事件六：後來在跟新人做離職交接時，我電話招生接到了 1 位報名上課，那位新人也接到了 1 位報名。我忘了在系統註明「已報名」，那位新人也沒改。工讀生看到系統就直接罵我，是不是你沒改！當場我道歉時，新人也主動說：我也沒改到，工讀生回：沒關係！我幫你改。那個 OO（受訪者）不改沒關係！到你離職這些天，我們都不打電話招生了，電話全部都給你打（她是用很嚴肅、不客氣的口氣講的）。我已經道歉，而且馬上更改系統，這樣還不行！後來，是主管聽到後回她：這本來就是你的工作，OO（受訪者）已經跟你道歉了！這件事才結束。（主管的座位只跟我們隔層玻璃，所以她針對我的事，主管其實都知道的，但是大部分的時候主管都不講話，當作不知道。）

事件七：過年前有個時間要去土地公廟拜拜，所有的人（含老闆、主管）都出去拜拜，把我一個人丟在公司，他們只說：走！我們去拜拜，然後全部的人就走了，我回說：那我不用去嗎？組長回說：你留下來啦！老闆在場也都沒說什麼，所以我好尷尬！大家出去快一個小時，他們還有順便去吃東西，雖然回來時有買我的份，但是當下我心裡很不舒服。

事件八：有一天主管在廁所看到我時跟我講：本來你不是 22,000 元嗎？老闆看你表現不錯給你加到 23,100 元。（廁所臭的要死！我當下也沒有認真聽，我跟他說上完廁所再找他。）後來回到辦公室時說：原本做滿 1 年的加薪（5 月份到職滿 1 年），我們就不加了，因為我們已

提前幫你加到 23,100 元。他們把政府的最低薪資規定，跟到職滿 1 年的加薪混為一談，他們覺得我不懂勞基法。

## 二、在台第三份工作【外勞仲介公司】

✓ 在工作上時常被大聲吼罵（霸凌者：老闆娘）

外勞仲介公司的老闆娘把我罵哭了 2 次，這份工作對我傷害很大！連喝水都不敢喝，每天嘴巴都是乾的。

剛進來時，為了記住工作內容做筆記被罵，她說：我們的工作都有流程，我都已經放在資料夾了，為什麼還要做筆記？而且你做得筆記不怎麼樣呀！

我做事慢一點也被罵，快一點也被罵。我離職的前一天，因為要幫外勞訂返鄉機票，前半段她示範給我看，後半段我要自己做，我才剛在想接下來的步驟（因為第一次做，沒做過不熟悉），結果她看我的電腦畫面還停留在上一步，她就說：前面的我都弄好了，後面的你還不會做，有那麼難嗎？……………（唸了一堆，罵了一堆）。因為已經被罵了好幾天，我後來不耐煩的回嘴：可是我要時間消化，前半部分都是你做的。然後，她就說我不尊重她，不會做還不肯學習、接受批評。

面試時，對臺灣人的面試很有耐心，說明很清楚；對我的面試問題就很尖酸刻薄（如：只會生一個嗎？），跟我講的福利超簡單，她就說：剛進來是 22,000 元，之後表現好就 25,000 元，其他的什麼都沒講，我也不敢多問。

（老闆娘平常對員工的規定：個人飲用水不能放在桌上，須集中放在廁所門口的那張小桌，所以喝水要站在廁所門口喝；離開座位椅子要歸位；資料夾要擺放整齊；下班時桌上資料要收拾乾淨；電腦上的資料要即時刪除，不能留在電腦桌布；辦公室沒有垃圾桶，垃圾要拿到廁所丟等。她很注重！稍微沒做到就會被罵！）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

二份工作的霸凌者都是女性，而且是臺灣人。

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

補習班：工作 1 年，經常被工讀生職場霸凌。工讀生到職的時間跟我差不多，

我們當了 1 年的同事。

外勞仲介公司：7/9 到職、7/18 離職，到職 10 天被罵哭 2 次。

Q：在這一個工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

在台的第一份工作（補習班）、第三份工作（外勞仲介公司），這二份工作都被欺負。

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

沒有其他人被欺負，也沒有其他的新住民。

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

- ✓ 新住民的身分（中國大陸國籍別）
- ✓ 公司新人

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

- ✓ 對生理健康產生不良影響：失眠。
- ✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、沮喪、常常莫名流淚。
- ✓ 影響工作表現：變得沒自信，怕講錯話而不敢講話。

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

- ✓ 忍氣吞聲
- ✓ 正面衝突
- ✓ 找朋友聊天抒發心情

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？

沒有！同事都沒有幫忙。

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

家人不知道，我不敢跟他們講。

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？

沒有！老闆跟欺負我的工讀生關係好！我覺得講了他們只會說我計較，因為他們畢竟不是我，不會知道我的感受，我講了搞不好還更待不下去，可能會覺得我沒有能力去處理這些事情，只會告狀！

Q：老闆、主管或公司如何處理您在工作上被欺負的事件？您對於這樣的處理方式滿意嗎？

主管知道，但保持沉默，連跟我交接的新人才來幾天就都知道了。

Q：您覺得公司對於受到職場霸凌的人應該提供哪些協助？

- ✓ 建立投訴的管道
- ✓ 提供心理諮商／關懷輔導

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

很多人當下是不敢把事情講出來，或是怕丟臉、被報復，應該要有求助的管道。

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

有專職的機構單位，能給予企業壓力，重視職場霸凌的問題。如果要靠老闆、主管去干涉，我覺得根本就不可能，如果霸凌你的那個人或那個團體，如果可以幫公司賺更多，他為什麼要為了你去得罪大家，老闆也會有自己的私心。

編號：PEM02

訪談日期：2019 年 7 月 21 日

受訪者：高○○（大陸配偶）

訪談地點：新北市三峽區

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

- ✚ 國籍：中國上海市
- ✚ 年齡：54 歲
- ✚ 教育程度：大學（醫學院醫療系畢業）
- ✚ 家庭狀況：離婚，沒有小孩，將父母親接來臺灣照顧（父親 90 歲、母親 86 歲，二位均臥病在床，經濟壓力大）。
- ✚ 語言能力：國語全部聽得懂、台語 70% 聽得懂（住在中南部地區 10 多年，居民都講台語，所以聽得懂台語但不太會講）。
- ✚ 工作年資：來台 23 年，1995 年拿到居留證，1997 年取得臺灣身分證，在台工作年資大約 18 年。
  - ✓ 在台第一份工作：全職，1999 年於虎尾的 OO 醫院工作 2 年。
  - ✓ 在台第二份工作：全職，在 OO 醫院，大約做了 2 年。
  - ✓ 在台第三份工作：全職，在彰化的 OO 醫院，大約做了 1 年。
  - ✓ 目前的工作：全職，在 OO 醫院已工作 13 年（醫院員工：1,000 人以上）。
  - ✓ 來台前的工作：在上海的醫院工作 7 年。

Q：請您描述一下受到職場霸凌時的工作環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

在目前這家醫院已經工作 13 年了，工作內容是輔助主治醫師、病歷書寫、開藥、換藥、安輔病人情緒等，職稱是醫務助理，因為大陸的執照臺灣不承認，所以不能擔任醫師，只能做醫務助理的工作。跟同事相處有好、有壞，有一位主任覺得我程度不錯，我在這邊沒有朋友或同學，這個問題在大陸的話也是有的，不同醫學院、不同省份之間也會結幫，這家醫院最大的幫是緬甸幫，所以我一個人就是落單，只有我是大陸配偶，其他的 1~2 位大陸配偶之前就都離職了。醫院裡的外籍配偶大都是做打掃、看護的工作，只有我是醫務助理。

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

事件一：有一位臺灣的專科護理師，在這家醫院已經工作 25 年。專科護理師與我們醫務助理是做一樣的工作。有一次下午 6 點多，他開了一張要輸血的單子，那一天我值班，我不知道他是故意叫他們半夜 Call 我，還是他們護士忘記，半夜 1 點 Call 我，叫我電腦開領血，我說：已經半夜 1 點了，明天再說吧！對方回：是 OOO 叫我 Call 你的。我回說：OOO 是下午 6 點說的，為什麼半夜 1 點才 Call 我？..... 我覺得很奇怪，中間環節出了很多問題，我事後回想有可能是故意半夜 Call 我的。那一晚發生很多事，後來半夜 2、3 點又 Call 我，我一晚都沒睡，不緊急的事明天處理也可以的。

事件二：中午大家要訂便當時，那位專科護理師會跟別人說不要幫我訂，因為我們很忙，不可能自己出去吃，就變成我中餐沒辦法吃。他會聯合其他的全體護理師一起排擠我，沒有人敢站出來指出他的錯誤。當時只有一位護理長有段時間，私下會拿便當、水果給我吃。

事件三：臺灣的專科護理師會指揮我做這個、做那個，然後故意批評我。嘲笑、惡意批評情況都一直持續，大聲吼罵是發生在我跟他正面衝突時，當工作上想法不一樣的時候。他平時會故意講一些話冷嘲熱諷、指桑罵槐的，會當在大家的面前講，然後其他人一起附和，都不跟我講話（主管都知情，但視而不見）。

事件四：我的工作量很大！我 1 個人做 3 個人的工作量，比其他人都多，但是主管會說大家的工作量都一樣，為什麼你沒法做？其實是別人做不了、待不下去，我才被調到 9 樓的。

事件五：臺灣的專科護理師有一次跑去院長室告狀，所以院長是知道我們之間不合，但院長無法管，只能讓我們自己磨合，院長無法當壞人，因為他也需要他為醫院工作。

事件六：請假、排假是緬甸的會優先，他們會在半年前就把機票訂好，因為機票會較便宜，他們會把他們的假都排好後，剩下的才會給我請休，

如果跟他們的假有衝突的話，就會不讓我申請，叫我找另外的時段請休。（主管是緬甸人）

事件七：我們是責任制，平日的工作量無法完成時，週六、週日還是要找時間做完工作。我常回到宿舍睡一下，半夜再起來打病歷弄到很晚。現在有好一點，每日平均工作 9 小時，假日再加班半天。最忙的 9 樓工作，一個月 On Call 8 天，每日平均工作 10~11 小時。

事件八：我們另外有績效獎金，以 6,000 元為基數，我平均只能領到 6,000~7,000 元，若有請假只能拿到 3,000 元，我跟工作做的少的人領到的獎金卻是一樣的，他就按平均值給大家，沒有按工作量或工作表現給獎金。我會覺得我的工作量是別人的好幾倍，為什麼獎金沒比別人多？我們這個行業也沒在加薪的，我現在的薪資比 13 年前低，因為少了 On Call 加給。我中間有段時間跟他們罵起來，主管就讓我多點時間照顧父母，不用 On Call。

事件九：On Call 最忙的時段是週一、週五~週日，他們會把比較忙的時段排給我，週二~週四時段比較沒那麼忙，都不排給我。後來我沒執班 On Call，他們內部就擺不平，時段要輪流。

- ✓ 在工作上時常被嘲笑、惡意批評（霸凌者：同事）
- ✓ 工作上時常被惡意排擠、孤立或被忽視（霸凌者：主管、同事）
- ✓ 在工作上時常被故意刁難、找麻煩（霸凌者：同事）
- ✓ 被貶低工作表現和努力（霸凌者：同事）
- ✓ 緬甸籍同事優先請休假（霸凌者：主管）
- ✓ 長期被交付過多的工作量（霸凌者：主管）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

臺灣的同事、緬甸籍的同事、緬甸籍主管，欺負我的主管男性、女性都有，我們的主管 2~3 年會輪調，有的後來升職為主治醫師。

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

在這裡工作 13 年，被霸凌 2~3 年，直到調到別的樓層工作才終止霸凌。

在舊大樓工作3年，雖然工作量很大，但工作環境較單純且同事友善，後來到新大樓工作，每半年~1年須在6樓~10樓不同的樓層輪調工作，每一層樓有3位醫務助理分工合作40床的工作，每層樓的同事、主管都不一樣，在9樓工作期間被霸凌最嚴重。9樓的工作量是最大的，卻也只分配3位醫務助理，9樓、10樓是最忙的，我在這裡13年，其中有8年都是在9樓、10樓工作，後來6樓~8樓因有人請假我去代班後，我才發現原來工作量差這麼多。

Q：在這一工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

沒有！反而小醫院比較好。

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

之前有位大陸配偶做了半年，後來離職了。他們會把他的床位的工作量調的比較大，被派到加護病房工作，經常假日值班。

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

我們大陸人的個性是有什麼事就直接說，可是他們會來暗的，專科護理師會背後跑去院長室告狀，告狀時他怎麼說的也不曉得，就變成好像都是我的錯，護理長也不會公正處理，都幫專科護理師。

他們會惡人先告狀，然後我也不懂去討好他們柔性處理，我有看到別人以柔性方式處理，請他們吃東西，但也沒有用！還是得調到別的樓層。

- ✓ 溝通表達誤會／不善言詞
- ✓ 工作利益衝突（與專科護理師）
- ✓ 新住民的身分
- ✓ 國籍文化的差異
- ✓ 工作氣氛／公司文化（緬甸籍同事為一小團體）

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

後來還要把我再調到9樓工作，我是直接拒絕，我現在會比較敢講出來，我那時候應該早一點提的，太晚說出來了。

- ✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、沮喪、易怒（訪談過程中，受訪者回想起往事，仍會不自覺的流下眼淚）



- ✓ 影響個人生活：心情總是不好
- ✓ 影響工作表現

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

我曾經跟專科護理師正面衝突，因借用電腦的事，在眾人面前罵起來，他說：你來這邊幹嘛！這裡沒有你的地方。後來他還到院長室告狀，說我罵他們。

去年 8 月我跟院長室秘書口頭申訴被霸凌的事情，沒有被處理，而且因他們先告狀，我被要求要道歉！去年年底，因看了陸劇「延禧攻略」，覺得自己很傻、都沒向上反應，才又寫了人事反應單書面資料，上面知道後好像有找他談過，他現在的態度有比較好、比較收斂。

- ✓ 正面衝突
- ✓ 向公司反應申訴
- ✓ 找朋友抒發心情

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？

泌尿科的那位主任會幫我，他覺得我程度不錯，他對我的工作表現還是很肯定的，被院長那邊叫去問話時會幫我說話。主任曾經說：大家都是在工作，不要把別人逼到角落、逼得太死。

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

離婚、無子女，父母也都臥病在床，無法向家人訴苦。

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？

有口頭申訴、書面資料申訴！但醫院都沒有介入處理。後來醫院的政策有改變，去年 1 月份我才被調到 10 樓。

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

- ✓ 建立投訴管道
- ✓ 建立處理機制處理霸凌申訴案件
- ✓ 對全體員工強化教育訓練（不法侵害）宣導

✓ 曾經霸凌別人的人，不適合繼續擔任主管或縮小權限

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

要從國小的課程裡面，增加霸凌的知識。告訴小孩子這是錯誤的做法。要告訴小孩子，一旦遭受了學校霸凌要怎樣處理？記得，我們在小時候讀小學的時候，會有人出來做這種霸凌別人的事情。可是，到了中學、大學以後，大家都把精力集中在讀書上面。職場精力也是放在工作上，就算有人想出來霸凌，也根本沒有人跟從。若沒有人跟從，霸凌者就沒有施霸之地。臺灣跟從的人太多了，沒有是非觀念，要從教育從小教導。

編號：PEM03

訪談日期：2019 年 8 月 31 日

受訪者：吳○○○（越南籍新住民） 訪談地點：桃園市桃園區

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

- ✚ 國籍：越南（南越）
- ✚ 年齡：32 歲
- ✚ 教育程度：國中
- ✚ 家庭狀況：有二個兒子，分別就讀國一、國三，與公公同住。
- ✚ 語言能力：國語全部聽得懂、台語全部聽得懂。
- ✚ 工作年資：嫁來臺灣 17 年，小孩讀幼稚園時才出來工作，在台工作年資大約 11 年。
  - ✓ 在台第一份工作：全職，塑膠射出作業員，大約做了 3 年（離職原因：沒有勞、健保）；公司員工人數：3 人（含老闆、老闆娘）。
  - ✓ 目前的工作：全職，製造業作業員，到目前為止已做了 8 年；公司員工人數：大約 100 人。
  - ✓ 來台前的工作：跟媽媽一起做小生意，賣東西。

Q：請您描述一下受到職場霸凌時的工作環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

在工廠工作，公司的產品有電風扇、抽風機、循環扇等，我們公司的產品有很多，我的那個單位是在做烘手機的馬達。介紹我進來的同事是大陸配偶，我跟他相處情況很好，單位其他的同事都是女性的臺灣人，還有 1 位越南籍配偶，所以總共有 3 位新住民。我剛開始來的時候，我們單位有 15 人（含主管），現在因為工作越來越少，只有 12 人（含主管）。主管有 2 位，一個組長、一個科長，都是男性，年齡大約將近 50 歲。

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

事件一：我們的工作都不一樣，跟那位同事一起工作時，才會被他欺負。他做得比較久，所以都是由他教我們，到第二次還做錯時，他就會唸或用罵的。有一次我忘了把機器歸位，他一來就說：誰？誰教你這樣做

的？（很大聲！很兇！）然後我就很緊張。那位同事是女性，年紀大約46歲，他在公司快20年了，我被他罵了很多次，到現在還會被罵。

事件二：我做事很認真，科長叫我做什麼我就做什麼，有一次我做得很認真，到他們那裡他就趕不上、來不及，所以他就不開心。他就突然很大聲，在眾人面前說：以後我兒子娶不到老婆，也不會去娶他們外籍新娘。我一聽到我就心裡在想，我又惹到他什麼了？

事件三：我一進來就知道，他們有分臺灣人跟新住民，另外一位女性同事就跟其他的臺灣同事講，不要理我們新住民。

事件四：他會在科長面前批評我，如果我把東西做壞掉，他就會講。因為我們零件很多，去年有一次上線，東西做出來就有問題，主管叫品管下來的時候，他就在那裡罵人，就說：就是你呀！全部都鎖螺絲鎖壞掉了。我就安靜不講話，科長就站在旁邊，他就一直罵.....，科長也沒有講話。最後，找出來發現是組長那邊出問題，課長就在我旁邊小小聲的講：那個東西不是你的問題。可是，其他人又聽不到，我就只能默默的點頭，笑一笑！其他的人沒看到、沒聽到就說我沒禮貌，沒理科長。那位大姐的個性也是主管寵出來的，主管在旁邊都不出聲，這件事我還蠻受傷的。

事件五：有時候是我鎖螺絲，他在後面包裝，包裝時一定要檢查某一個部分，可是跟我前面鎖螺絲沒有關係，包裝比較累，要搬重！以前都是我在做的，結果他一來就說：你鎖螺絲要看好，看那三個地方有沒有螺紋，我去後面被我發現就不行！那個工作明明是他要做的，他就要我自己要檢查，只要他發現有問題，他就會跑來罵我。跟他很好的人工作就很輕鬆（四人為一小團體），跟他不好的人他就會找麻煩。

事件六：我們裡面都是女孩子，當我們搬重物需要幫忙時，男的組長會說：你手廢了嗎？你手殘了嗎？那個東西自己搬就好了，為什麼要叫我？他是男生，他比課長小，我們需要幫忙時，他要幫忙我們，有個零

件很重！如果男生不幫我們，我們二個女生搬很重！

- ✓ 工作上時常被大聲吼罵、惡意批評（霸凌者：同事）
- ✓ 工作上時常被惡意排擠、孤立（霸凌者：同事）
- ✓ 時常被要求做原本工作以外的事（霸凌者：同事）
- ✓ 在工作上時常被故意刁難、找麻煩（霸凌者：同事）
- ✓ 工作遇到困難時，時常沒有得到必要的協助（霸凌者：主管）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

女性、臺灣人，年紀大約 46 歲，他在公司快 20 年了。科長對那位來 20 幾年的大姐很好！所以大家都會捧他、巴結他。

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

我們的工作都不一樣，跟那位同事一起工作時，才會被他大聲吼罵。我在這家公司 8 年了，到現在還會被罵，所以跟他工作我就會很緊張，他對新住民比較兇，其他的新住民也有被他罵過，我有看過。

Q：在這一工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

沒有！

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

有一位越南的姐妹，他個性比較開朗、老實，科長也喜歡他，因為他長的漂亮，所以那位做比較久的姐姐會忌妒他，很討厭他。過年前發生的事，他看他走路就用台語講：你很嬌耶！（騷的意思），講很多次、一直講，姐妹因聽不懂，回去就問我們那句話是什麼意思？這個同事後來跑去跟辦公室小姐說他不想做了，事情鬧大老總知道後就罵科長，科長就不高興，他覺得他有說要處理，還來不及處理，為什麼事情就傳到副總那邊了？

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

因為我們外籍的姐妹個性都比較老實，另一位姐妹比我還老實，我還會看狀況，還比較了解姐姐們的個性，該回嘴的時候我會回，不該回嘴的時候我會忍氣吞聲，默默的接受。

大姐們不喜歡我們新住民在公司裡講我們自己的母語，他們會覺得我們在

講壞話，他們就會故意講台語溝通（平時是講國語），以為我們會聽不懂，可是我聽得懂台語。

- ✓ 個性溫和老實
- ✓ 新住民的身分
- ✓ 國籍文化差異（言語表達）

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

我會告訴自己，回到家就要把公司的事放下，把心思放在老公、小孩身上。有姐妹說他撐不下去時，我也會這樣跟他講。

- ✓ 對生理健康產生不良影響：失眠
- ✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、胡思亂想、想很多（想未來還會不會發生，現在要怎麼面對）
- ✓ 影響個人生活：脾氣暴躁（對老公、小孩較兇）
- ✓ 想要離職

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

- ✓ 忍氣吞聲
- ✓ 找朋友抒發心情
- ✓ 運動，出去走走

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？

沒有！不敢幫忙。

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

我不會跟老公聊工作上的事。

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？

沒有！科長對那位來 20 幾年的大姐很好！

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

- ✓ 強化教育訓練（不法侵害）宣導

Q：您知道政府有提供哪些職場霸凌的協助措施嗎？

我知道勞動部、勞工局的申訴管道，「臺灣東南亞姐妹會」也會提供心理諮商、關懷輔導。

編號：PES01

訪談日期：2019年8月31日

受訪者：李○○（大陸配偶）

訪談地點：臺中市豐原區

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

✚ 國籍：中國廣西省

✚ 年齡：36歲

✚ 教育程度：高中

✚ 家庭狀況：有一位女兒17歲（就讀高中二年級）

✚ 語言能力：國語全部聽得懂、台語部分聽得懂。

✚ 工作年資：2005年嫁來臺灣，已經來台14年，之前都在家裡照顧小孩，在台工作年資大約3年。

✓ 在台第一份工作：全職，公共自行車租賃公司門市人員，大約做了1年。  
（公司員工人數約8人）

✓ 在台目前的工作：傳統市場銷售保養品，大約做了2年。

✓ 來台前的工作：在大陸做英語的教育顧問，行銷英文教材，也賣過鹼性離子水機，都是做行銷業務方面的工作。

Q：請您描述一下受到職場霸凌時的工作環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

公司是在出租腳踏車、電動車，總共有三家門市。我們是一個人負責一家門市，平常的工作是輪胎打氣、擦車子、排車子、收費開發票等。

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

有一天就突然莫名其妙，主管說我工作不認真，電動機車的電池少拿一顆回來，可是我記得我都有拿回來，我們下班時都要交回一包鑰匙，如果有人拿了鑰匙、打開車箱、取走電池，我也不會知道，電池那麼大一顆，放在地上我怎會沒看到（受訪者懷疑自己是遭受到主管陷害、找麻煩，主管不願意讓受訪者調閱門市裡的監視器影片，後來不了了之）。

主管會在公司的 Line 群組裡罵我，罵我什麼我也忘了，反正就是說一些不好聽的話，覺得顏面無存。



有時候會有團單，一次出借 100 多台，我要一個人輪胎打氣，一個人擦車子，一個人把腳踏車一台一台排好.....。以前老主管在時，會幫忙一起輪胎打氣，團體單量大，一起做會比較快。

- ✓ 工作上時常在 Line 群組罵人（霸凌者：主管）
- ✓ 工作上時常被故意刁難、找麻煩（霸凌者：主管）
- ✓ 工作上時常沒有得到必要的協助（霸凌者：主管）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

霸凌者是男主管（臺灣人）。

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

如果有發生事情，主管就會在 Line 群組裡公開罵人。

Q：在這一工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

沒有！

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

公司沒有其他新住民，但我有一位朋友是山東的大陸配偶，他是在觀光地區的小店賣吃的東西，他的老闆娘說：光長的漂亮有什麼用，台語都聽不懂。

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

老闆娘面試我的，所以老闆娘很喜歡我，但老闆不喜歡我。

- ✓ 不受主管喜歡
- ✓ 新住民的身分
- ✓ 國籍文化差異

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

- ✓ 對生理健康產生不良影響：失眠
- ✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、擔心（如果電池真的不見了，要賠錢，所以會很擔心，那一顆電池要好幾萬元。）
- ✓ 選擇離職

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

- ✓ 忍氣吞聲

- ✓ 選擇離職
- ✓ 找人抒發心情（訴苦對象為老公、朋友）

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？

沒有！反而是門市的隔壁老闆建議我，清點電動車電池後要拍照。

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

我會跟老公講，但我老公是老實人，幫不了我。

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？

沒有！主管就是霸凌者。

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

強化教育訓練（不法侵害）宣導

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

（沒有想法）

編號：PES02

訪談日期：2019 年 9 月 1 日

受訪者：張○○（越南籍新住民）

訪談地點：苗栗縣苗栗市

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

✚ 國籍：越南（南越）

✚ 年齡：41 歲

✚ 教育程度：國中

✚ 家庭狀況：有一位女兒 17 歲（就讀高中二年級）

✚ 語言能力：國語部分聽得懂（識字能力稍弱，不常見的字會看不懂，從 2018 年 9 月至今，正在○○國中學習國語）；台語部分聽得懂，但不會講（平時會看台語八點檔）。

✚ 工作年資：2002 年嫁來臺灣，小孩 3 歲時才開始工作，在台工作年資大約 14 年。

✓ 在台第一份工作：全職，在汽車零配件製造公司做作業員，大約做了 2 年。（公司員工人數約 200 人）

✓ 在台第二份工作：全職，在汽機車零配件製造業公司做作業員，也大約做了 2 年。（股票上市公司，公司員工人數約 3,800 人）

✓ 在台目前的工作：全職，在機車零配件製造業公司做作業員，在這家公司至今已做了 10 年。（公司員工人數約 60 人）

Q：請您描述一下受到職場霸凌時的工作環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

目前的工作是在工廠做包裝作業員，但每個人每月要輪流 2 週做裝箱作業（相較於包裝作業，裝箱作業比較辛苦）。部門總共有 12 人，包含 1 位男性廠長、1 位女性組長、3 位越南籍配偶（含受訪者）、1 位男性越南籍外勞。平常不會跟同事聊天，工作上各做各的，霸凌的同事認為受訪者工作不配合（不聽話），所以也沒有話可以聊。受訪者工作時也不喜歡講話，認為講話會分心、容易做錯事！加上以往的經驗，同事大多是聊家庭的私事，例如：會問老公賺多少錢？知道後還會講出去，所以受訪者不喜歡跟同事聊天。

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

例如東西有 100 個，就會掉了 2~3 個，在裝箱時我沒注意看，我裝錯了就會被老闆罵說：為什麼裝箱時都沒在看。因為一次下來就很多，沒有辦法 1 個、1 個看，每個都拿上來看，我會來不及。他們都不會幫我，還會害我。我沒有聽他們的話（聽從指揮），他們 3 位是同一國的。

有次趕出貨，他們沒有跟我講，所以我不知道，其他人他們有講。他們還跟辦公室小姐講我都不趕貨，辦公室小姐又跟老闆講，老闆後來知道了，就罵我為什麼不配合趕貨，我說：我不知道！又沒有人跟我講，我如果知道了幹嘛不做！

還有一個問題，如果有人跟我好，他們 3 位就會跟他洗腦不要跟我好，我自己感覺的出來。本來在我旁邊工作的同事跟我很好，下一次再一起工作時卻變得不一樣了。

- ✓ 在工作上時常被孤立或被忽視（霸凌者：同事）
- ✓ 工作上時常被故意陷害（霸凌者：同事）
- ✓ 中午趴著睡午覺時，經常被同事吐口水（霸凌者：同事）
- ✓ 在工作遇到困難時，時常沒有得到必要的協助（霸凌者：同事）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

霸凌者是女的同事，而且是臺灣人，3 位資深阿姨員工（3 人為一個小團體），其中 1 位大約再過 2 年就可以退休。

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

從去年開始就被欺負，大約 1 年了。以前的組長在任期間，受訪者並不會被欺負。現在，因新的組長才剛來 1 年，所以有些事情老闆會聽 3 位資深阿姨的，導致這 3 位阿姨認為其他同事也必須聽從他們的指揮，其中 1 位資深的阿姨還與老闆娘關係良好。

Q：在這一工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

沒有，只有在這裡被欺負。

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

沒有其他人被欺負。

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

如果他們教不對！有出問題被罵是我，他們不會扛責任。如果有問題我被罵，我說他們教的，老闆會說：他們是教你，但你要自己看是什麼工作。然後我不想聽他們的，他們就認為叫不動我。

- ✓ 不被同事喜歡（因沒有乖乖聽話，完全聽從同事的指揮。）
- ✓ 工作利益衝突（其他同事認為廠長對受訪者較好，但受訪者認為是因為他沒做錯事，工作表現好，所以廠長才不會對他兇，廠長是公平對待的，對事不對人。）
- ✓ 溝通表達誤會／不善言詞

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

- ✓ 對心理產生負面情緒：生氣、沮喪、不開心
- ✓ 選擇離職（但離職 2 週後又回去工作）
- ✓ 影響工作表現（因同事工作上不願協助配合，導致受訪者從事裝箱作業時，常常來不及作業）

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

當下會正面衝突，回家後找朋友抒發心情。

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？

沒有！

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

家人不知道，沒有跟老公講。

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？老闆、主管或公司如何處理您在工作上被欺負的事件？您對於這樣的處理方式滿意嗎？

沒有！覺得講也沒有用！廠長其實有看出來，老闆也知道，但是選擇站在人多的那一邊，要求受訪者工作上配合那 3 位同事。

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

希望老闆能公平對待，而不是站在人多的那一邊。

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

（沒有想法）

編號：PES03

訪談日期：2019 年 9 月 1 日

受訪者：阮○○○（越南籍新住民） 訪談地點：臺南市北區

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

✚ 國籍：越南（南越）

✚ 年齡：36 歲

✚ 教育程度：國中

✚ 家庭狀況：有二個小孩，分別就讀國一、國三，與公婆同住，老公往生。

✚ 語言能力：國語全部聽得懂、台語部分聽得懂。

✚ 工作年資：嫁來臺灣 15 年，在台工作年資大約 13 年。

✓ 在台目前的工作：全職，在製造業公司做作業員，在這家公司至今已做了 13 年（公司員工人數：約 200~300 人）。

Q：請您描述一下受到職場霸凌時的工作環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

我們公司是在生產螺絲，在這家公司做 13 年了，我的工作是在生產線顧機台。

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

越南籍男性同事（外籍移工）講我壞話，意思是我是小三，之後還叫我跟他，當他的老婆。他是別的部門的，他的工作是更換模具，我是顧機台的。另一位臺灣的男性同事也會對我搭肩，我跟他說：用嘴巴講話，不要動手！後來就不會了。

臺灣的幹部（組長、課長）會說我工作很爽！因為老闆、會計都是老公的好朋友（暗指靠關係，所以工作較輕鬆）。同事也會討厭我，因為上部的幹部（副理、老闆）對我很好！同事會偷拿我的東西，會拿我的飲料去丟掉，也會拿我工作要用的工具，讓我在工作上出錯，常常隔天上班東西就不見！我還要再跟幹部拿工具。以前課長對我很好，後來其他同事會抗議，所以課長現在對我就還好。

上次因為小孩的關係，我要請 1 天的特休假，可是課長不同意，常常我要請特休假時，課長都不同意，所以我就改請病假或生理假。同事也會不讓我排

休，他是我的職務代理人。

- ✓ 工作上時常被嘲笑、惡意批評（霸凌者：主管、同事）
- ✓ 工作上時常被故意刁難、找麻煩（霸凌者：同事）
- ✓ 時常找理由不讓人請假（霸凌者：主管、同事）
- ✓ 言語、行為性騷擾（霸凌者：同事）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

霸凌者是臺灣的女性同事及男性主管；性騷擾的人是越南籍男性外勞（年齡大約 23 歲）、男性同事。

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

在這家公司工作 13 年了，老公往生後這些事情才陸續發生，老公還在時，沒有人敢欺負我。

Q：在這一工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

沒有其他的工作經驗。

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

沒有！

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

副理是男朋友，所以同事會忌妒，組長、課長後來也會不喜歡我。

- ✓ 不受主管／同事喜歡
- ✓ 溝通表達誤會／不善言詞
- ✓ 其他：遭到同事忌妒

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

- ✓ 對心理產生負面情緒：會生氣、會哭（曾在大家面前哭過）
- ✓ 隔天不想上班時，就常常請事假／病假／特休假

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

- ✓ 正面衝突
- ✓ 找同事抒發心情

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議



嗎？

沒有！但跟同事聊聊、抒發心情後，同事會把事情講出去，大家就會知道。

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

家人不知道，老公已往生。

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？

沒有！覺得講也沒有用，自己的事要自己處理。

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

（沒有想法）

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

（沒有想法）

編號：PEE01

訪談日期：2019 年 9 月 17 日

受訪者：蘇○○（印尼籍新住民） 訪談地點：嘉義市

Q：基本資料（國籍、年齡、教育程度、家庭狀況及語言能力）

- ✚ 國籍：印尼
- ✚ 年齡：38 歲
- ✚ 教育程度：國中
- ✚ 家庭狀況：有二個小孩，兒子 8 歲、女兒 4 歲
- ✚ 語言能力：國語大部分都聽得懂、台語完全聽不懂。
- ✚ 工作年資：2004 年嫁來臺灣，小孩上學後才開始工作，在台工作年資大約 3 年又 3 個月（婚前在台做家庭幫傭工作 3 年）。
  - ✓ 在台第一份工作：全職，在自助餐店工作，只做了 1 週就離職。（離職原因：1 個月只休 2 天，月薪 15,000 元）
  - ✓ 在台第二份工作：全職，在中央廚房工作，大約做了 3 個月。
  - ✓ 來台前的工作：全職，在新加坡做家庭幫傭工作，1 年又 3 個月。

Q：請您描述一下受到職場霸凌時的工作環境，包含公司在做什麼？您在公司內負責的工作？工作多久？跟同事相處的情形等。

在中央廚房工作，處理學校或公司的營養午餐，負責洗菜、切菜、醃肉、清洗廚具等，一開始只要負責洗菜、切菜，後來要幫忙醃肉，所以就要重新學、重新問，從頭到尾他們的態度不是很好。他們態度很兇！所以我也不太敢跟他們聊天。公司全部都是女性，共有 8 人，包括：老闆娘、3 位 30 多歲的越南籍配偶、1 位印尼籍配偶、3 位 50 多歲的臺灣人。

Q：您在工作上有無受到欺負？是哪一些類型的欺負呢？

事件一：前天包便當時，我們有那個機器，老闆娘說我弄的不對，還說：屁股翹那麼高幹嘛！又不是在家裡跟老公在一起。

事件二：有一次要拿豆乾，豆乾還在滷，我就問其他的同事，這個豆乾可以撈起來了嗎？等一下要用.....，我跟同事說：我去拿盤子，你來幫忙撈。結果我回去時，老闆娘就跟我說：如果你今天大便，我還要幫你擦

大便嗎？我沒聽懂還問：啊？為什麼？老闆娘就回說：你自己都可以撈了，為什麼還要別人來弄？

工作上同事都會幫忙，但如果被老闆娘看到，就會被他批評、嘲笑的那種感覺。幫我的那個人不會怎樣，被罵的都是我。好像說我自己都不能自己做，還要叫人家幫忙。

事件三：越南籍配偶平常聊天時，我如果看他們，他就會問：你幹嘛！你要聽喔！他們對我講話都是很不客氣的樣子。

事件四：肉我都洗好了、醃好了，可是還要瀝乾後加蠔油，我就跟同事說：你可以幫我嗎？我要先用到另外一個盆子再加蠔油，結果老闆娘在後面看到，就馬上罵我：我剛已經跟你這樣講了，你為什麼還要這樣弄？你都聽不懂嗎？

因為肉那些東西都很重，所以我需要別人幫我一起做，我一個人沒有辦法，而且那個盆子那麼大！但是我要別人幫忙時，還是要等他們一下（大概 30 秒）。在等的時候，如果剛好又被老闆娘看到，他就會罵：你不會先去做別的事喔！等他幹嘛！浪費時間，等下來不及送便當你就自己送到學校去，他就會這樣子講話。

事件五：每個單位的菜量都不一樣，前面的人如果沒跟我說這個菜跟另外的菜不同單位要的，我洗菜時就不知道要分開放就會被罵。老闆娘就會罵：你自己不會去問嗎？

我在那邊 3 個月，他們已經換了 3 個臺灣的員工，大家進進出出的，老闆娘講話的方式很酸、很衝！

事件六：我醃完肉後，放進烤箱、排盤的是另外一位越南籍配偶，老闆娘就會跟他說：你弄的很好！肉烤的那麼漂亮！顏色亮晶晶的，就像你的那個臉。我就覺得東西都是我在弄的，他只是放進烤箱，可是所有的成果卻都是他的。他特別被老闆娘寵愛，從來沒有被老闆娘罵過。

- ✓ 在工作上時常被大聲吼罵（霸凌者：老闆娘）
- ✓ 工作上時常被惡意排擠、孤立或被忽視（霸凌者：同事；越南籍配偶）

- ✓ 被貶低工作表現和努力（霸凌者：老闆娘）
- ✓ 在工作遇到困難時，時常沒有得到必要的協助（霸凌者：老闆娘）

Q：哪些人對您這麼做？對方是哪個國家的人？

霸凌者是臺灣的老闆娘，也被越南籍的女性同事排擠。

Q：在工作上受到欺負的頻率？持續多久？

一進去工作就常常被大聲吼罵、嘲笑。

Q：在這一工作之前，您有沒有在其他工作也被欺負的經驗？

沒有。

Q：工作的地方有沒有其他人也被欺負？是不是也是新住民呢？

沒有其他人被欺負。

Q：您覺得您為什麼在工作上會被欺負呢？

老闆娘的個性是喜歡被人捧的，可是我的個性就不會去捧他，所以我常常就會被罵。被老闆娘喜歡的，就不會被罵；不被老闆娘喜歡的，就常常盯著你。

我面試時就有跟他講，有些中文字我看不懂！如果講話太快我也可能聽不懂！看不懂時，我需要別人唸給我聽，教我怎麼做！當時老闆娘說：沒關係！我們慢慢學就會了。現在我的工作從洗、切菜被換成處理肉品，我跟他說：我看不懂菜單上的中文字（有部分的字看不懂）。老闆娘回：怎麼可能看不懂！你要學！如果老闆娘教得事情我沒有馬上學會、忘記了，老闆娘就會罵：這樣也會忘記，跟老公在一起就不會忘記！領薪水都不會忘記！記這個就會忘記！

註：肉類的菜單，可能是做成三杯、炸的或滷的等，會因菜色的變化而每天都不相同，導致受訪者會因中文能力的關係，須口頭詢問同事當日菜色之所需。

我們會一起洗廚房器具，整理完才能下班，剛開始去上班的時候，越南籍姐妹也不會教我說沙拉脫要倒多少？臺灣的班長就跟我說：你放的沙拉脫量太多了！第二天我就少放一點，但第二天....第三天....繼續講，持續講了一個禮拜，後來講到我火大，一個沙拉脫被唸了一個禮拜。後來我就摸摸鼻子，從家裡帶了一瓶沙拉脫過去給他，我說：沙拉脫我用太多的話，這瓶還你們，給你

們用。因為我從家裡帶的沙拉脫品牌不一樣，被老闆娘看到後，我有解釋為什麼要帶一瓶來，老闆娘就罵：你就是太老實了，如果我的米沒有了，你要不要帶米過來。

- ✓ 不被主管／同事喜歡
- ✓ 溝通表達誤會／不善言詞
- ✓ 工作利益衝突（3位越南籍同事）
- ✓ 公司新人
- ✓ 識字能力較弱

Q：職場霸凌對您造成哪些影響？包含身體、心理、工作、家庭

- ✓ 對心理產生負面情緒：焦慮、害怕（上班途中就開始擔憂，每天都不知道會被罵什麼，在餐點送出去之前都有可能被罵。）
- ✓ 影響個人生活：脾氣暴躁，對小孩較兇且沒耐心
- ✓ 不想工作／想要離職

Q：您如何面對在工作上被欺負的情況，有什麼因應的方法？

- ✓ 忍氣吞聲
- ✓ 找朋友抒發心情

Q：您的同事對於您在工作上被欺負的情況，有什麼反應或者有提供您什麼建議嗎？

同事在旁邊都有聽到，不會有人幫我講話，也不會安慰我。

Q：家人知不知道您在工作上被欺負的情況，有沒有提供您一些建議呢？

我有跟老公講，老公就說工作本來就是這個樣子，忍耐一下，找到其他工作就可以離職，現在至少還有個工作，還沒找到下一份之前，還是要繼續做。

Q：您有沒有向老闆、主管或公司報告您被欺負的狀況？為什麼？

沒有！因為主管／老闆就是霸凌者

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

（沒有想法）。

編號：COM01

訪談日期：2019年8月13日

受訪者：楊○○人資資深專員

訪談地點：桃園市中壢區

Q：請問貴公司有無聘僱新住民，人數、國籍、從事的工作內容及型態為何？

我們公司新住民員工有70~80人，國籍別有中國大陸、印尼、菲律賓等，以中國大陸籍最多，再來是菲律賓，而且大部分都是女性，工作內容是生產助理員，有輪班制也有正常班的，全部都是正職人員，我們沒有派遣員工。

Q：就您所知，新住民較常遇到的職場霸凌類型為何？霸凌者通常是誰？

有新住民跟我反應他被辱罵、言語霸凌，我手上曾處理過的大部分是語言隔閡，例如：大陸配偶講話方式比較直接，可能會造成台籍的同仁感到不舒服，就會吵架或有派系問題，曾有台籍同仁跟我說大陸同仁對他們講話很不客氣，也有大陸同仁跟我說台籍同仁會動手推他，造成他們之間就會吵架、有紛爭。他們大部分會有一些口語糾紛，久而久之就會覺得你是不是在針對我？連休息室占位子都會吵架，都是發生在同儕之間。

東南亞籍新住民反應的事情是指導員講話的口氣比較兇，但這種的都是發生在剛到職的時候，還不了解指導員的情況下。我們是採用師徒制制度，一定會有一位指導員帶著一位新人，指導員也會有自己的工作要做，所以通常會比較急，我們基本上指導員跟新人是以同一個國家為主，例如：菲律賓籍的指導員帶菲律賓的新人，但大陸籍跟台籍就沒有特別區分，因為語言相通。指導員這個工作比較容易被反應太兇的問題，因為要做自己的工作，還要教別人，但他們並不是針對新住民的身分，單純是工作性質的問題。

今年初有發生一個個案，當事人雙方都是大陸配偶（大約 50 幾歲），互相言語攻擊對方，組長處理不了，才反應到人資。雙方原本是好朋友，後來有金錢糾紛，而且延續到工作上，彼此會互相找麻煩、互找小毛病、攻擊對方，雙方已經鬧了一段時間。最近一次是其中一位走在路上要綁鞋帶而翹起屁股，另一位就故意衝撞過去，二個都是故意的，另一個是故意擋路，從言語演變為肢體衝突，A 員工年資 15 年、B 員工年資 18 年，我們後來是把二人調到不同班別，一位週一、三、五工作，另一位週二、四、六工作。

Q：就您所知，哪一個國家的新住民較常受到職場霸凌？

我們也有蠻多幹部是大陸配偶，擔任組長的職位，反而是上司與部屬之間比較不會有職場霸凌的問題。大陸配偶、東南亞籍新住民都有遇到職場霸凌的問題，但大陸配偶比較會直接回應，所以事情後來就會演變成爭吵。我大部分處理的個案都是本國籍的，本國籍欺負本國籍的，新住民反而很少反應他被職場霸凌。

Q：您認為新住民會受到職場霸凌的原因為何？（語言溝通、工作態度、國籍文化、身分歧視或其他原因）

國籍文化差異是最主要的原因，尤其是菲律賓，菲律賓籍新住民的工作態度相對沒那麼積極，常常發生超休的情況或上廁所很久才回來，例如：公司規定的休息時間 15 分鐘，他們就會超過休息時間才回來工作，就會影響到產線的生產，旁邊的同事就得幫忙顧機台。語言溝通的話，是台籍與菲律賓籍比較有問題，菲律賓籍都講英文，臺灣同仁英文沒那麼好。我們公司的產品很精密，基本上不希望他們上班時因聊天而影響到工作，最怕台籍或大陸配偶群聚聊天聊的很開心，就放下手邊的工作。

同仁上班時得戴二層口罩及護網，所以講話會不清楚，而且機台很吵，指導員或主管講話較兇、較大聲也是這個原因，他們講話都得用吼的。曾有新住民跟

我反應他的組長講話都是用吼的，所以我有偷偷跑去廠房查看，我發現用吼的是有原因的。也有組長跟我承認，因為他很急，所以會有情緒起伏，因為真的很趕，可是新住民又聽不懂我在講什麼。新住民不會接受我們這樣的解釋，他們會覺得主管就是在吼罵我。

Q：職場霸凌對於新住民造成的影響為何？（生理、心理、工作、家庭）

心理影響較多，我處理過的個案申訴後都還繼續在公司工作，並沒有離職。

Q：就您所知，新住民在遭遇職場霸凌時，通常如何處理因應？

大陸配偶的話，他們不會隱忍，都是直接反擊。我目前遇到的都是直接反擊，或者跟同儕反應有發生這些情況，再來就會反應到 HR。菲律賓籍的話，就會先忍耐，等到受不了時才會反應。

Q：就您所知，受到職場霸凌的新住民向老闆、主管或公司申訴的比例高嗎？原因為何？

我處理的案件中，大陸配偶的案件是相對多的，相對多的原因是他們的國籍文化、個性上比較會說出來，其他的國籍會怕講出來，後續不知道會發生什麼事，會怕工作沒了或害到其他人。

Q：貴公司如果發生新住民遭受職場霸凌的事件，您會建議受霸凌的新住民如何因應處理？為什麼？

我會建議他們要向上反應，要跟副組長、組長或 HR 反應，我們在去年的時候，也有跟副組長、組長、主任上過職場霸凌的課程，公司嚴禁職場霸凌的情況出現，主管不能對部屬講髒話、三字經，課堂上都會宣導。這個課程由 HR 擔任講師，上課時數 1 小時，我們每個月都會有 1 小時講座，但每個月的主題都不一樣，有政令宣導、職場霸凌等議題，只要有個案發生，下個月就會以案例的方式跟主管說明。



Q：貴公司對於職場霸凌提供哪些預防及處理措施？

我們內部有不法侵害的處理程序，我們沒有分本籍、外籍，都是一視同仁。我們有申訴專線、申訴信箱，包含實體信箱、E-mail，各廠會設置實體信箱，而且是放在攝影機拍不到的地方。另外，我們還有一個 HR 平台，可以從手機、電腦登入後留言。每季都會公告在實體的公佈欄上，組長早會時也要跟同仁宣導，我們之前還有發小卡宣導，新人報到時也都會講。

處理程序：面談紀錄—HR 進行人、事、時、地、物調查—案件一旦成立後便會懲處。若當事人的副組長、組長可直接處理的話，後續就不會反應到 HR，我們是以不法侵害相關辦法懲處，最嚴重的話是開除，以打架為例，A 打 B，A 就開除；A、B 互毆，A、B 都開除。只要有肢體衝突，一定是開除，言語上霸凌是記過，性騷擾部分是看狀況懲處，最嚴重的也是開除。我們有成立不法侵害委員會，委員共有 5~7 人，都是處級主管，包含法務、工安、人資、單位最高主管、勞工代表等。

Q：您覺得公司對於受到職場霸凌的新住民應該提供哪些協助？

我個人覺得心理衛教這塊比較重要，較弱勢的比較需要這些，應該要往前做，而不是等到事情發生才輔導，在新人到職訓練時，就應該進行心理輔導，讓他們可以提前知道臺灣的職場文化，有些事情是文化上的差異。我們有廠護、廠醫，如果他們覺得有需要，會把個案轉介到公司附近的私人診所，尋求心理諮商。

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防新住民職場霸凌事件的發生？

在政策上，我們有明訂嚴禁職場霸凌事件；在管理上，我們一視同仁不分國籍別，曾有組長對外籍同仁較兇，因管理不當而被我們懲處。另外，每個月會辦理一場主管課程，課堂中我們也會特別宣導管理技巧、辦法與獎懲。

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

我覺得政府應該提供通譯人員的申請服務，協助我們從中協調，新住民最大的問題就是言語溝通，再來才是態度、國籍文化。如果有一個角色，可以幫助臺灣與對方國家的語言溝通，他就可以協助比較多的事情。我們以前會由仲介公司，每天派駐一位華僑到公司駐點服務3小時（9：00～12：00），進行翻譯的工作，雖然服務的對象是外籍移工，但新住民若有任何問題也可以詢問。希望政府可以提供通譯人員，當我們有問題或需求時，可以向政府申請通譯人員駐廠服務，另外，新住民就業前，也應辦理課程講座，讓他們可先了解臺灣的職場文化，加強他們的職場自信。

編號：COM02

訪談日期：2019 年 9 月 25 日

受訪者：林○○人資資深專員

訪談地點：臺中市沙鹿區

Q：請問貴公司有無聘僱新住民，人數、國籍、從事的工作內容及型態為何？

我們公司是做光學類的產品，如：相機鏡頭、空拍機鏡頭等，我在那間公司大約做了 4 年，今年 5 月離職，全公司總共有 850 人，其中，外籍移工將近 200 人，新住民員工有 30 幾人且幾乎是女性，只有 2 位是男性（越南籍），都是生產線作業員，國籍別有越南（占 50%）、菲律賓、泰國、緬甸、柬埔寨、中國大陸等，分散在不同的部門。工作時間是 8：00~17：00，不需要輪班，他們的主管會有組長或主任、課長，而且都是臺灣人。

Q：貴公司對於職場霸凌提供哪些預防及處理措施？

就人資而言，我們會處理的是職場不法侵害的部分，包含性騷擾、言語、肢體霸凌等，廠護那邊是協助情緒上的安撫，但後續還是會轉到人資這裡。我們也是按政府規範的不法侵害的程序來執行，基本上的精神不變。從去年開始，每年都會發放紙本表單讓每一位同仁填寫，還會翻譯成英文、越南文，這份問卷表單是在調查同仁在職場上有沒有遇到什麼壓力、不適當的言語或行為，基本上是不法侵害整體的範圍都會問到，並不會針對哪一項特別深入詢問，題數就單面 A4。問卷調查結果並沒有發現很嚴重的問題，同仁只有反應管理上的問題，職場不法侵害問卷調查的成效還好，對大家比較有幫助的是申訴管道與機制。申訴管道的話，公司有設置實體的員工信箱、管理部電話專線（即 HR 主管聯絡電話）、管理部 HR 主管的 E-mail。

Q：就您所知，新住民較常遇到的職場霸凌類型為何？霸凌者通常是誰？

言語霸凌、性騷擾案件較多，也有關係霸凌，相較之下，性騷擾案件比較容易或最後會向 HR 反應。有時候會耳聞哪位同仁對新住民或外籍移工不友善，可是當事人都沒有向 HR 申訴。霸凌者通常是同事居多，主管沒處理的原因，有些情況是主管覺得沒什麼、沒那麼嚴重，每個人對「職場霸凌」的認知不同。

案例一：有一位越南籍新住民（大約 25 歲）已婚但長得漂亮，臺灣的同仁（大約 30 歲左右）就想邀約他出去吃飯，會說他身材很好……有言語上的騷擾。一開始只是言語騷擾，所以單位主管覺得沒什麼、沒處理，就持續了一陣子，有一次有肢體上的碰觸，新住民受不了了才打申訴電話跟管理部反應，新住民希望騷擾他的同事跟他口頭道歉，之後也不要再有騷擾他的行為發生，這位男同事其實沒想到事情會這麼嚴重，這 2 位目前都還在職。

案例二：製造單位的本國籍男性員工，那個單位裡只有他是男性，其他的同事都是女性新住民，他在工作上跟新住民講話的口氣很差，會用罵的方式跟別人講話，甚至拿東西是用丟的，有時候還會砸到新住民。這個個案當時並沒有向 HR 反應，但曾聽單位課長說很不滿意該名男同仁的表現。我問：為什麼沒跟 HR 反應？為什麼沒有懲處加害者？主管回：受害者覺得就算了！主管也不願意當壞人。

案例三：臺灣的男同事藉機跟菲律賓籍新住民一起下班，送新住民回家途中發生毛手毛腳的行為，新住民回家向家人訴苦後就直接報案，在法律上是猥褻、性侵未遂，加害者自認只是猥褻，但受害者是覺得性侵未遂，本案目前還在審判中。受害者有位同鄉也在公司上班，事情後來就傳開來，HR 是事後才知道，而且知道時事情已經很嚴重，公司內部有懲處加害者，降級並調離原單位，從組長降職為作業員，這 2 位目前都還在職。

Q：就您所知，一個國家的新住民較常受到職場霸凌？

菲律賓籍新住民比較會被欺負，因為他們的民族性太溫和，越南籍新住民有時候反而會直接正面衝突。我曾經路過時看到，有一位同仁跟菲律賓籍新住民講話時靠很近，所以看起來是新住民在閃躲對方，我就私下問新住民有沒有被欺負、騷擾，但新住民就說沒有，對方只是在開玩笑。

Q：您認為新住民會受到職場霸凌的原因為何？（語言溝通、國籍文化、身分歧視或其他原因）

我覺得是因新住民身分而受到歧視、欺負，東南亞籍新住民被職場霸凌的比例比較高，尤其是菲律賓籍新住民，大陸配偶相較之下比較不會被欺負。

Q：職場霸凌對於新住民造成的影響為何？（生理、心理、工作、家庭）

我覺得心理影響較多，在離職面談時，曾經聽到新住民說他只是想返鄉探親，可是主管覺得請假那麼多天就不要做了，為什麼一定要回越南，不都嫁來臺灣了。越南籍新住民很難過的跟我說：我已經 3 年沒有回越南了。他想請假 11 天，但主管只同意申請 8 天，新住民在公司的年資已經 6 年了。

Q：就您所知，新住民在遭遇職場霸凌時，通常如何處理因應？

基本上都是忍氣吞聲，不太會正面衝突或回應，在管理制度上，等到真的受不了就會離職。

Q：就您所知，受到職場霸凌的新住民向老闆、主管或公司申訴的比例高嗎？原因為何？

性騷擾案件比較會申訴，比較無法忍受，其他的狀況同仁就會忍受，當成職場的文化，一般工作上會發生的情況，雖然申訴管道很多，但真的要他們講出來也蠻困難的。

Q：貴公司曾發生新住民遭受職場霸凌的事件嗎？貴公司當時處置作為為何？

我們都是走程序上的處理，心理輔導關懷是比較少的。

Q：貴公司如果發生新住民遭受職場霸凌的事件，您會建議受霸凌的新住民如何因應處理？為什麼？

就我知道的，有些公司對於職場霸凌事件的處理方式比較消極，尤其是性騷擾案件。申訴的管道很多，但要跟公司反應，公司才能進一步處理。

Q：您覺得公司對於受到職場霸凌的新住民應該提供哪些協助？

我們這方面的權責是在廠護那邊，我們沒有心理諮商師，但我們有家醫科的駐廠醫師，如果駐廠醫師覺得要特別協助或轉診的話，他們那邊會再幫忙。

Q：您覺得公司應該做哪些事情預防新住民職場霸凌事件的發生？

每個人對「職場霸凌」的認知不同，我們在平常的會議上就會跟主管們宣導，職場霸凌或性騷擾事件不可冷處理，否則公司後續會面臨一些風險，如果受害者因此而得了憂鬱症，這個都算是職災，我們會儘量告知主管們這些事情的嚴重性，不要覺得這個沒什麼，冷處理可能會讓事情更嚴重而已。

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

政府能做的或應該做的是在職場霸凌的宣導和預防，有些公司是位於加工園區或中科園區裡面，園區就會詢問公司是否需要以政府的資源開設講座、課程，例如：性別歧視、職場不平等待遇等議題，但這個必需看公司有沒有辦理的意願，有些公司會認為這方面的課程無助於提升產能、工作績效，即使是免費的政府資源，也可能不願意辦理。

編號：GON01

訪談日期：2019 年 9 月 26 日

受訪者：新北市政府勞動檢查處紀○○科長

訪談地點：新北市萬華區

Q：請問貴單位負責哪些新住民相關業務？

本處業務重點在防制職業災害發生、勞工職場健促進，還有維護轄內事業單位勞動條件的相關業務，透過宣導、輔導及檢查手段，來有效督促事業單位落實職業安全衛生相關作為、增進勞工的危害辨識能力及保障勞工勞動基準權益，重點大概在這些。

Q：您剛提到的宣導，是透過什麼方式來進行？

我們的檢查員會到事業單位那邊，對雇主或陪檢人員，也有特殊專案是直接對勞工，之前我們也曾跟局內的外勞科合作，針對外籍勞工講解，我們會說明一些個案怎麼發生、如何預防、法令規定內容。另外，也會針對特定行業（如：災害發生機率較高的行業）辦一些宣導會。

Q：您剛提到您們會去一些事業單位宣導，這些事業單位您們是隨機遴選？還是是由事業單位向您們申請的呢？

基本上，事業單位是可以向我們申請的，不過目前透過申請的案例較少。舉例來說，「營造業市府工程主動式安全衛生輔導」，工地可以提出申請，我們會派一位檢查員到他們那裡跟勞工進行 30 分鐘的教育訓練。上課內容有：常見違反法規說明、如何預防，以及相關個案，課程重點會放在職災這方面。

Q：教育訓練宣導講座的課程內容，有無含括不法侵害？

這個部分目前是比较少的，因為相關的法令規範也比较少。但是，我們目前跟「北區勞工健康服務中心」有合作，該單位有醫師、護理師，我們會成立專案，

與他們一起到事業單位「檢查」，我們是以「檢查」的名義到事業單位，看事業單位有無執行「四大保護計畫」（人因危害防止計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、職場母性勞工健康保護計畫及執行職務遭受不法侵害預防計畫），也會到他們的作業現場去看。在不法侵害方面的話，則是看他們有沒有相關措施，在檢查的時候，不太會剛好發生不法侵害的事，除非事業單位有主動告知，但這種機率很低，所以我們只能看他們預防端有沒有做、有沒有相關的諮詢表單、有沒有符合法令規定，如果沒有的話，我們就依法辦理。整體來說，不會單獨特別檢查不法侵害。

Q：如果發生事情時，事業單位剛好沒有不法侵害預防措施，是否會有罰款？

依照目前的規定，會有一次的改善機會，不會有查到就立即罰款。如果屆期未改善，才會實施裁罰。前面提到的四大計畫，是規定在《職業安全衛生法》第6條第2項：

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。

以前是比較著重在「安全衛生」，現在則是比較注重「健康促進」。

Q：事業單位可否向貴單位申請辦理不法侵害的宣導講座？

目前是沒有遇到這方面的申請，如果有需求，我們可以派員到公司解說「不法侵害預防指引」相關內容，甚至邀請擅長這方面議題的講師授課，以辦理更專業的講座。

Q：請就您工作上的經驗談談新住民遇到的職場霸凌狀況。



我們接獲的陳情案件，只有寫出姓名，不會寫出國籍別，所以不會主動了解申訴者之身分別。截至目前為止，我們的印象中並沒有處理過新住民遭受職場霸凌的申訴案，有可能申訴者是新住民，但沒有特別強調新住民的身分。

Q：就您個人的經驗，性騷擾方面的案件多嗎？

性騷擾案件是由「就業安全科」負責的業務，如果我們有遇到性騷擾案件，是移轉由他們處理。因為常常會有一件陳情案中，涉及到好幾個層面，橫跨好幾個單位的業務，且涉及到好幾個法令，所以主辦的科室會彙整所有單位的檢查結果後，再回覆給陳情人。一般而言，若是單一局室，6 天（日曆天）回覆給陳情人；若是跨單位的案子，10 天（日曆天）內得回覆結案。若是特殊的案件，我們會另通知陳情人預計實施檢查的時間，所以回覆的時間會慢一點。前述時間是我們府內的規定，我們必需在期限內回覆陳情人，我們內部有一個陳情案件的管理系統。

Q：政府目前對於職場霸凌的防制，做了哪些努力？

職場霸凌可能涉及傷害、毀謗、公然侮辱、性騷擾、就業歧視等情事，個案違法事件之調查、認定及後續處置，由各該管主管機關或司法機關依刑法、性別工作平等法、性騷擾防治法及就業服務法等相關法令辦理。

目前本處雖未特別針對新住民職場霸凌採取個別的宣導防範措施，但是在轄內事業單位實施專案檢查（如：勞工身心健康保護專案等）或特定事由之申訴檢查時，會查核該單位是否已採取防範職場霸凌之預防措施（如：辨識及評估場所危害、適當配置作業場所、依工作性質調整人員配置、建構行為規範及建立事件處理程序等）。另外在辦理宣導會或教育訓練時，亦會參考職業安全衛生署訂定的「執行職務遭受不法侵害預防指引」教導事業單位職安人員或勞工如何落實各

項管理作為，除可降低霸凌事件之發生率外，也可以使遭受霸凌的勞工迅速獲得妥善的安置及避免二次傷害。

Q：剛提到的講座或宣導會，教育訓練的時數大約是多久？

大部分是半天（3 小時）的講座，有時候只有 2 小時，也有辦過整天的。

Q：講師應具備的經歷背景？

我們目前辦理的教育訓練有 20 多種，所以一部分是公開招標委外辦理，並由訓練單位承辦，其中一堂課是由我們派員擔任講師，其餘的則由訓練單位規劃。如果是特別議題的小型宣導會，就會由我們擔任講師。

Q：前面提到的「勞工身心健康保護專案」是屬內部的專案嗎？是否有公開？

這是我們內部的計畫，剛提到的「北區勞工健康服務中心」是勞動部職業安全衛生署的委外單位，該中心的業務就是這個部分，但是因為他們進到事業單位並沒有強制力，所以會跟我們合作，事業單位除了須受檢查之外，同時也可獲得輔導。這個案子執行 2~3 年了，一開始是由我們啟動，主要是針對預防職業災害的發生，後來因社會氛圍，我們才進一步擴大至職場健康促進，且結合「北區勞工健康服務中心」的資源。最後的檢查結果彙整表會公告在「新北勞動雲」網站。

Q：政府目前對於職場霸凌受害者提供哪些協助？協助措施是否周全？

有無須精進或改善之處？

勞工局目前就職場霸凌受害者提供法令諮詢、勞資爭議調解、涉訟補助及義務律師免費諮詢等服務，如爭議調解不成立，亦可經由申訴程序，就資方有無違反性別工作平等法、就業服務法、職業安全衛生法及勞動基準法等面向，實施勞動檢查，並依法辦理。以目前法令規範及公部門資源及人力配置，本局提供資源應可協助大部分職場霸凌受害者保障或獲得其應有權益。

Q：您認為政府應該提供哪些措施以降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

就個人意見，日後可針對新住民就業比例較高的行業，派員加強資方與勞方的宣導、輔導，提供具體防範作為參考措施，以及說明事件發生時，公部門可提供哪些協助資源？可向哪些單位求助？後續可受到哪些幫忙？主要是因為職場霸凌涉及到的法令較廣，所以會牽涉到各個部門單位的連結。如果可由一個基金或中心統一受理的話，就可以提供一條龍的服務，如：新北市政府就業服務目前針對中高齡勞工成立專案，委外民間團體進行個案服務。新住民也許可以比照這樣的模式。

Q：前面提到的宣導講座，是否可提供事業單位線上課程的教材？

針對一些勞工安全衛生的基礎訓練，我們有做一些公版的簡報，並放在「新北勞動雲」網站，可供事業單位下載使用。依規定，事業單位需有職業安全衛生管理人員，所以我們提供了一些簡報，讓職業安全衛生管理人員可對內部員工進行宣導。另外，我們還有志工輔導團，以結合一些退休或對職安有熱忱的人員，請他們協助我們輔導事業單位。

編號：GON02

訪談日期：2019 年 10 月 3 日

受訪者：臺北市政府勞動局職業安全衛生科康○○科長

訪談地點：臺北市信義區

Q：請問貴單位負責哪些新住民相關業務？

我們勞動局轄下的二級機關有一個就業服務處，針對新住民有提供就業服務及媒合、個案管理、職業訓練諮詢及推介、就業準備相關課程、就業促進工具、職場訪視及就業關懷等服務。

Q：您剛所提到的「個案管理」的服務包含哪些？

我們的就業服務站會設置 2 位專責的業務輔導員，採專人一對一個案管理服務模式，協助新住民職涯規劃，盤點個人就業力、就業意願與家庭支持等。我們也會從新住民求職的履歷，以學經歷、工作經驗來媒合相關的事業單位，在求職面試時，也會指導新住民衣著裝扮，或是面試自我介紹的應答，必要時還可以陪伴新住民一起去面試，這些都是就業服務的一小塊。

Q：請就您工作上的經驗談談新住民遇到的職場霸凌狀況。

1. 外籍配偶：由於不太會講中文而且口音很重，在職場上溝通時容易被誤會，容易遭到同事排擠，或者被認為很笨，都教不會。有時碰上教導錯誤的方法，讓新住民出錯被罵，還要面對同事溝通不易、被孤立，甚至相同的職務薪資，卻被交付不同的工作任務等。
2. 大陸配偶：有些大陸配偶講話大聲且口音重，讓人感覺像是在吵架，加上個性嗆辣，很容易讓人誤會有敵意、不友善、合作不易。我們聽到的都是因為口音而引起的溝通問題。

國人對外籍配偶容易發生歧視，例如講話時有意無意模仿他的口音，其實這就是一種歧視。

Q：政府目前對於職場霸凌的防制，做了哪些努力？是否有針對新住民提供協助？

就業服務處為了要協助新住民穩定就業，所以除了剛才講的一對一個案管理服務模式以外，事實上新住民就業後，還會有為期 3 個月的追蹤輔導，提供所需的協助。當新住民個案因語言、環境適應不良，就業服務處業務輔導員也可以立刻為新住民申請通譯人員，共同前往新住民個案工作場所，進行職場訪視及溝通。經過當日協調、溝通及排除就業障礙後，個案若繼續就業，業務輔導員就會持續關懷追蹤。另外，每年辦理就業準備相關課程時，本局也會派員講授勞動權益、就業歧視及勞動相關法規等內容。

就「職場霸凌」這四個字的定義，有時候定義會有困難，每個人對職場霸凌會因教育程度、生活水平而感受不一樣，例如三字經對教授跟菜市場攤販的感受就不同，教授可能就會提告言語辱罵，但對菜市場攤販來說這只是「溝通」。我們這邊所收到的職場霸凌申訴，大多是誰對他辱罵或講了什麼話，但是我們聽起來……，然後他就會把「職場霸凌」掛在嘴邊，就會來投訴。職場霸凌大概可以分成言語、肢體、心理、性騷擾四大類，就在定義上就會因人而不同。假如民眾是打「1999」專線申訴，我們的處理程序是請申訴者找一天到局裡做簡單的訪談紀錄，如果願意具名，職業安全衛生科接下來就會去檢查事業單位，看事業單位有沒有訂定《職業安全衛生法》第 6 條第 2 項俗稱的四大計畫中的不法侵害預防措施，制定後有沒有去執行和落實，第一次給予警告，第二次裁罰 3~15 萬元，但是這個只能針對「公司」，如果新住民只是受僱於個人，例如幫忙洗碗、到菜市場幫忙賣菜，這種的我們就會很難處理。法規上是規定員工人數 100 人以上一定要訂定四大計畫，未滿 100 人的公司，可以公司平常對於職場霸凌的宣導、會

議或執行紀錄來替代四大計畫。所謂的好處理、難處理是指行政機關有沒有辦法用行政手段來介入，很多人來申訴要的是權益上的保障，如果涉及到的是肢體霸凌、言語辱罵，終究還是得請申訴人保全證據，回歸到相對應的民事、刑事，行政機關只能從旁協助法律諮詢、勞資糾紛調解，如果是因職場霸凌而被資遣，我們還可給訴訟費用補助，但會有一些申請條件。……其實，最大的問題是所有的訴訟都需要搜證，最大的困難也在於搜證，尤其是性騷擾案件。此外，新住民也容易因為不了解政府部門分工或管道而造成投訴無門。

**Q：您認為政府應該提供哪些措施以降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？**

我們就業服務處已有設立專線，但還沒有建立「新住民職場霸凌諮詢專線」，應協助受害的新住民有申訴傾聽的窗口，並訂定工作場所安全衛生職場暴力工作守則，以及要求事業單位訂定四大計畫預防措施，本科目前是不分身分別受理申訴案件。103 年開始做的四大計畫，目前還沒有很完善，事業單位並不需要核備或備查，雖然四大計畫是以預防的立場來執行，但很多都是發生事情後，再來稽查事業單位有沒有訂定。就我們統計的資料來看，近年來職場霸凌申訴的人數的確有增加，可能跟媒體的報導、社交軟體也有關係，大家對職場霸凌的議題是越來越重視，雖然是越來越重視，但行政機關對於職場霸凌能介入多深，這是個核心問題，礙於現行法令規定、行政人力等問題，政府機關還需要努力。

現行法規規定，員工人數達 300 人的企業，必須僱用或特約醫師，且僱用專任護理人員，依據「勞工健康保護規則」第 4 條之規定，勞工總人數在 200~299 人者，自 107 年 7 月 1 日施行；100~199 人者，自 109 年 1 月 1 日施行；50~99 人者，自 111 年 1 月 1 日施行。如果事業單位有僱用職醫、職護，相對而言，職業安全衛生保護的措施就會更完整，對勞工也會有間接的幫助。

我們目前有一項措施從去年開始試辦，針對微型企業的老闆，協助他們免費上課 21 小時，並取得「丙種職業安全衛生業務主管」證照，因為依據「職業安全衛生管理辦法」之規定，事業單位未滿 30 人者，應設丙種勞工安全衛生業務主管。如果事業單位的老闆或主管有取得證照，相對的，他們對於職安法相關規定、相對應措施也會比較懂。

Q：勞動力重建運用處對於外勞的勞資爭議調解模式，是否可適用於職場霸凌申訴案件？

我個人認為是可行的，但是如果新住民還要繼續在公司工作，他就會三思。另一方面，調解的目的是想要達到哪些法律效果？區公所也有調解會，區公所調解的功能性、態樣都很多元，後續的法律效果也比較大，因為調解報告書會送到法院，那張調解書跟判決書會有一樣的效力。而我們這裡的調解，雖然也會有調解方案、可性的內容，例如對方願意道歉並支付一定金額的賠償，但我們局寫的報告書效力就沒有區公所調解書那麼大，萬一加害者最後沒做到的話怎麼辦？若沒經過法院的程序，頂多只能算是雙方簽訂的契約。

Q：政府目前對於職場霸凌受害者提供哪些協助？協助措施是否周全？有無須精進或改善之處？

就現行法規，我們目前所能做的是稽查事業單位有沒有訂定四大計畫的預防措施，沒做的話，裁罰 3~15 萬元，但是對新住民的實質幫助有限，因為他已經被罵、被打了。另一方面，職場霸凌終究還是得回歸到民事、刑事。新住民必需願意聯繫公部門，不論是哪個公部門，他的問題才有可能被解決，就怕新住民不找我們、沒找我們，民政局的里鄰系統也許可以發揮作用，如果新住民不知道要尋求哪個公部門協助的話，最簡單的方式是去找里長。

編號：NPO01

訪談日期：2019年5月20日

受訪者：社團法人臺灣新住民家庭成長協會柯○○秘書長、陳○○專員

訪談地點：新北市板橋區

Q：請問貴單位針對新住民主要的業務範疇為何？

我們在2011年3月正式成立，提供各種諮詢服務；由專業社工與通譯人員，從旁協助遭遇生活困境的新住民及其家庭；針對新住民個人需求提供多元學習課程；定期舉辦各種多元文化活動。

Q：就您們所知，新住民較常遇到的職場霸凌類型為何？霸凌者是誰？發生頻率及持續多久？

他們大部分是藍領勞工，有一個女性個案在工廠做塑膠射出的工作，他跟他同事都是菲律賓籍配偶且已有拿到臺灣身分證，工廠裡會有一些灰塵，同事會故意在他面前甩布抖下灰塵，或操作機器時會撞到他.....，同事就會有一些小動作影響他工作，新住民就會覺得莫名其妙，為什麼要對我這樣？欺負他的是2位菲律賓籍配偶。他有跟老闆講，老闆平時待員工不錯，但老闆就說：那個沒什麼啦！他們只是平常講話開玩笑。新住民覺得很困擾，可是他又喜歡那份工作，因為老闆無法處理，最後新住民還是離職了。

我們之前有遇到外籍移工言語霸凌的個案，因為講不明白、聽不懂，臺灣的同事就會覺得我在講話你都沒在聽嗎？就開始會起口角、打架，被打的外籍移工就覺得很委屈，後來是臺灣的同事被他打到重傷住院，他就說是臺灣人先欺負他的，他受不了了。一起在工地工作的同事，有一群人出來幫他作證，所以有減輕一點點刑事責任。他是拿榔頭敲對方的安全帽，但沒想到力氣還是太大力。

Q：就您們所知，哪一個國家的新住民較常受到職場霸凌？



反應比較多的是菲律賓籍新住民，因為他們比較敢講出來，有的國家像泰國籍的會比較息事寧人，他們就會一直忍，越南籍新住民剛開始也會忍，可是他們也會適度的保護自己或是迴避。

Q：受到職場霸凌的新住民通常工作的行業為何？工作的內容與類型（全職/兼職）為何？

製造業比較多，在工廠工作居多，也都是全職的工作。

Q：您認為新住民受到職場霸凌的原因為何？（語言溝通、工作態度、文化歧視或其他原因）

語言是最主要的原因，有的新住民語言溝通能力不是很好，就會產生一些誤會與磨擦。如果有國籍身分歧視，我會覺得那是每個人的個性，所以是屬個案情況。語言溝通是最常發生的，例如對方就會覺得為什麼要一直講，都講不聽、講不通，你是有沒有在聽？為什麼都沒反應？最後就會很生氣！我們發現很多新住民聽不懂時，也不做任何反應，不是常常跟新住民接觸的臺灣人，就會搞不清楚、不了解他到底有沒有理解。不像我們常常接觸他們，只要看他們的表情、眼神就會知道他可能沒有聽懂。

Q：新住民通常覺得自己為什麼會受到職場霸凌？

前面講的菲律賓籍新住民個案，他覺得他是因為被忌妒，他長的漂亮也愛打扮，所以同事不喜歡他，有一次老闆是說因為他家裡有事，心情不好才會那樣。

Q：職場霸凌對新住民造成的影響為何（生理、心理、工作、家庭）？新住民在遭遇職場霸凌時，通常如何處理因應？

新住民被欺負心裡會很生氣，忍耐一段時間，最後沒解決的話就會離職。如果被霸凌的程度沒有再增加的話，為了經濟還是會繼續忍耐，就不要理會對方，

有可能慢慢的就沒事了。有的是來找我們訴苦，也講到很生氣，講到都哭了，但哭完就沒事了，他就說：有人聽我講話，我很開心。

Q：就您所知，受到職場霸凌的新住民向老闆、主管或公司申訴的比例高嗎？為什麼？

女性新住民比較會講出來，男性不會講，因為男性比較有自尊，想要自己處理，所以男性跟男性之間比較會有衝突，會跟老闆、主管或公司申訴的比例大約50%。

Q：老闆、主管或公司通常如何處理新住民的職場霸凌事件？

菲律賓籍新住民的個案，他有跟老闆反應，但是老闆沒有真正處理，老闆只是勸一勸，就叫他們道歉！握手言和，事實上，二個人心裡還是不高興。

Q：貴單位是否曾接受受到職場霸凌的新住民請求協助？貴單位所提供的協助內容為何？

有的會來跟我們訴苦，只是想找人傾聽、聊一聊，回去之後如果還是沒解決，我們就會帶他去新北市政府勞動部的勞工法律諮詢單位，律師會給他一些建議，也會建議他要搜證，有一個個案是隨身攜帶攝影機，對方要欺負他時，一看到攝影機就會退縮。真的沒辦法的話，若有涉及身體傷害或辱罵，他們就會申請調解。

Q：您覺得企業對於受到職場霸凌的新住民應該提供哪些協助？

老闆、主管應該要出面處理事情，平時內部也要推動職場霸凌預防的觀念給員工。

Q：您覺得企業應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

我覺得老闆、主管要注重員工的品性，因為員工都是他們面試進來的，不能因利益考量而忽略一些事。另外，也不要分彼此、要公平，不要分臺灣人或新住

民，他們都是公司的員工，一旦分彼此，就很容易有差別待遇，或許多了解新住民的國籍文化、個性、心態，很多事就不會發生。

Q：您覺得政府應該提供那些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

個人覺得政府舉辦的多元文化活動會比較偏向宗教性質、比較表面上的了解（如：美食），較缺少人與人之間的深入關係、態度面的，有些課程內容可以上人性品格、人際關係，我比較注重品格。

編號：NPO02

訪談日期：2019 年 6 月 5 日

受訪者：臺灣互愛國際新住民關懷協會賀○○理事長

訪談地點：新北市樹林區

Q：請問貴單位針對新住民主要的業務範疇為何？

協會自 2011 年 8 月成立，除常見聯誼活動外，積極結合各方資源，協助新住民姊妹技職培訓（法律講座、電腦課程等）或親子課程，並透過人脈關係，促成兩岸交流，鼓勵新住民子女前往大陸參訪交流，可說是協會每年暑假盛事。協會目前營運的業務裡，除了積極推動新二代子女赴大陸交流、新住民技職培力等，急難救助也是服務重點項目之一。

Q：就您所知，新住民較常遇到的職場霸凌類型為何？霸凌者是誰？發生頻率及持續多久？

我們有處理過幾個案例：

個案一：有一個個案是在早餐店上班，是全職工作，上班時臺灣的大姐（50 幾歲）突然打我們的大陸新住民（30 幾歲）一巴掌，莫名其妙！不知道是什麼問題、什麼原因，就一巴掌乎過來。我陪同新住民到區公所去調解，主要是希望還給新住民一個尊嚴，第一、賠償醫藥費（新住民臉部瘀青就醫）；第二、要道歉。臺灣的同事就把自己的氣出在新住民身上，事實上他對新住民沒有任何的意見，二個人也沒有任何的爭吵。後來，第二天老闆把臺灣的同事開除了，留下新住民，但幾個月以後，新住民也不想在那裡工作，就離開了。區公所調解委員是罰打人的同事要賠償 1,000 元醫藥費，這 1,000 元新住民是捐給孤兒院了。對方有道歉！但還是兇巴巴的，對方是老公陪同出席，老闆娘

沒去。新住民在那裡做了半年，臺灣的大姐是已經工作好幾年。

個案二：有一位印尼籍新住民（30 幾歲）在工廠上班，做全職的生產線工作，也是被職場霸凌，臺灣、越南的同事們不願意做的事，就強迫新住民去做，而且還有罵他、講髒話罵人。越南籍的同事有好幾位，但印尼籍的只有他自己，所以越南籍的就成為一個小團體，他們部門總共有 10 幾人。大家罵他時，新住民有聽到，用台語罵他也聽得懂，男性主管較喜歡越南的同事，所以也沒人會幫他。新住民因心情不好，會來協會訴苦，本身有經濟壓力需要工作，應該還沒離職，雖然我們是勸他找到別的工作就離開。

個案三：湖南的大陸配偶在工廠做文書工作，做了 2 年多，辦公室裡有會計、老闆娘、採購，一共有 5~6 人。會計是老闆娘的妹妹，想要把他踢出去，但老闆娘還是欣賞他的能力。有很多新住民缺乏法律常識、不懂勞基法，所以我們有時會辦理法律講座。那位姐妹跟我說會計會有形無形給他工作壓力，有一次就直接講明叫他做到這個月，我教他要跟會計要求資遣費、非自願離職單，會計就沒有吭聲，後來老闆娘叫他繼續做，就把他留下來，但今年過完年就離職了。

Q：您認為新住民受到職場霸凌的原因為何？（語言溝通、工作態度、文化歧視或其他原因）

- ✓ 在早餐店工作的大陸配偶：因為新住民的身分而被歧視。
- ✓ 在工廠工作的印尼籍配偶：因為個性老實，不會表達，也不會跟別人哈啦聊天，個性不擅於交際，就悶著頭靜靜的做事。

Q：新住民知道自己為什麼會受到職場霸凌嗎？自己知道原因嗎？

那些同事把他當成嘲笑的對象，講事情時就會說：你就跟 OOO 一樣呀！類似背後嘲笑。他不是因為沒做好工作被嫌棄，或沒做好工作而被笑，就孤僻、孤單一個人，所以就被歧視、被欺負。

Q：職場霸凌對新住民造成的影響為何？（生理、心理、工作、家庭）

他們在工作的地方不明不白的被打或被歧視，在心理面會造成很大的影響。像那位印尼籍姐妹，想要換工作又擔心去其他地方會不會也被欺負，會不會被別人瞧不起，心裡總是有個陰影存在。回到家心情不好，也會影響到小孩的教育，早餐店那位姐妹還跟老公抱怨，為什麼別人不用出去工作，他就得出去工作？出去工作後還要被別人欺負。

Q：就您所知，哪一個國家的新住民較常受到職場霸凌？

我剛講的個案，有 2 位是大陸配偶、1 位印尼籍新住民。

Q：受到職場霸凌的新住民通常工作的行業為何？工作的內容與類型（全職/兼職）

為何？

三個個案都是全職的工作，有餐飲業、製造業，製造業是做產線作業員、辦公室文書作業人員。

Q：受到職場霸凌的新住民有向老闆、主管或公司申訴嗎？為什麼？

他們都無法向上的反應，像早餐店的個案，他就突然打姐妹一巴掌，老闆娘看到了也傻眼，當晚是打電話給姐妹，跟他說他已經叫打人的同事明天不要來上班了，然後就叫新住民隔天要去上班，這個老闆還算是理性的。印尼籍配偶是孤單一個人，主管跟越南籍同事們很好！申訴有用嗎？湖南大陸配偶的情況，會計是老闆娘的妹妹，家族企業也不能向上說什麼。

Q：新住民在遭遇職場霸凌時，通常如何處理因應？

就只能忍氣吞聲、很無助，心情很鬱卒時就來協會找我聊聊，後來都選擇離職了。

Q：貴單位是否曾接受受到職場霸凌的新住民請求協助？貴單位所提供的協助內容為何？

我會教導新住民姐妹法律常識，例如：勞基法資遣費規定，我們本身也有律師顧問。姐妹心情不好時，也會來協會找我訴苦。早餐店那個個案，他自己向區公所申請調解（需本人才能申請），我就陪同出席調解會。

Q：您覺得企業對於受到職場霸凌的新住民應該提供哪些協助？

我認為企業應該要一視同仁，對工作表現很好、努力工作的新住民，不應該歧視他們，給予差別待遇，公司應該要有公司的制度，不論是哪個國籍的，都要平等對待，不可以大小眼。

Q：您覺得企業應該做哪些事情預防職場霸凌事件的發生？

我如果是企業老闆，我就會不允許這樣的問題存在，大家要像一家人看待，公司才能經營的很好，生產量才能夠提升，一旦影響到工作心情，工作品質就會不好。

Q：老闆、主管或公司通常如何處理新住民的職場霸凌事件？

早餐店的個案：老闆娘要求打人的那位臺灣大姐隔天就離職。

Q：您覺得政府應該提供哪些措施降低新住民遇到職場霸凌事件的機率？

有句話說：靠山山會倒，靠人人會跑，靠自己最好。臺灣就是這種風氣，政府能做的事也有限，我來臺灣快 30 年，看過太多了。

### 附錄 3 期末審查會議審查意見回覆表

#### 新住民發展基金 108 年度補助研究計畫期末審查意見及回覆表

計畫名稱：新住民面對職場霸凌的因應對策之研究

申請單位：致理學校財團法人致理科技大學

計畫編號：1082F304

委員	審查意見	意見回覆
<p>王湧泉委員</p>	<p>1. 研究方法之說明：</p> <p>(1) 面訪與電訪佔回收問卷 80%，而其中又包含信函及傳真問卷，但附錄之問卷僅呈現中文問卷，如何能取得 9 個不同國籍之受訪者問卷，建議再補充說明。</p> <p>(2) 差異性分析使用之方法為何？應予說明。</p> <p>(3) 在個案深度訪談的對象，其選擇標準為何？應再予說明。</p> <p>2. 研究發現之說明：</p> <p>(1) 受霸凌之整體比例為 22.4%，如何計算應再補充說明。</p>	<p>1. 感謝委員指導，</p> <p>(1) 本研究多元回收方式以面訪和電話訪問為主，輔以具新住民語言能力的訪員協助進行訪問，已補充說明於本報告書第 49 頁。</p> <p>(2) 由於本研究採取便利抽樣方式進行問卷調查，且受限於研究資源與時間，各人口屬性之有效樣本數較少，故未進行統計顯著性與統計檢定力 (Statistical significance and power) 分析，僅以交叉分析法探討不同特性新住民遭遇職場霸凌比例的差異性，已補充說明於本報告書第 62 頁，所有題項受訪者人口屬性交叉分析統計結果請參本報告書附表。</p> <p>(3) 有關新住民個案深度訪談對象之遴選條件，已依委員提醒，補充說明於本報告書第 116-117 頁。</p> <p>2. 感謝委員指導，</p> <p>(1) 整體職場霸凌經驗的計算方式已經補充說明於本報告書第 94-95 頁，表示受訪者過去一年在工作上曾經遭遇本研究職場霸凌題項(14 題)任何一項之經驗。</p>



委員	審查意見	意見回覆
	<p>(2) 個別選項之差異性分析達顯著之情形很普遍，但在單章的小結及結論部分，均未對差異性的情形進行彙整說明。</p> <p>(3) 差異性分析結果有些與一般職場霸凌明顯不同，如男性多於女性，建議可再進一步分析。</p> <p>3. 建議事項之說明：</p> <p>(1) 在因應對策建議有四項，比較屬於一般員工的建議，如果能針對研究對象提出建議，將更能契合研究目的。</p> <p>(2) 有關因應對策之建議與勞動部及職安所之研究差異。</p>	<p>(2) 已依據委員卓見，彙整個別選項之差異性情形分析，補充說明於本報告書第 95-97 頁。</p> <p>(3) 以過去一年曾遭遇職場霸凌的整體比例來看，女性曾遭遇職場霸凌的比例高於男性。雖部分職場霸凌項目呈現男性遭遇相關經驗的比例高於女性，因為男性樣本較少，故難進一步分析探討。此一研究限制，本研究已於本報告書第 96 頁增加註腳 10 說明，敬請委員諒察。</p> <p>3. 感謝委員指導，</p> <p>(1) 根據本研究之研究發現，新住民遭遇職場霸凌的重要原因之一為「新住民的身分」，爰此，除一般員工的建議外，本研究已針對研究對象-新住民補充研究建議，包含辦理跨文化講座、持續推廣多元文化教育、提供事業單位通譯人員申請服務及諮商心理師關懷受害個案，請卓參期末報告書第 177-181 頁。</p> <p>(2) 本研究問卷調查結果顯示，新住民於職場上遭受心理暴力比例 11.0%，遠高於一般受僱者於職場上遭受心理暴力比例 4.2%(勞動部勞動及職業安全衛生研究所，2018)，是故，本研究已依委員卓見，除一般員工的建議外，依事業單位受訪者之建議，以及新住民深訪個案之所需，研擬相關因應對策，包含：建議政府單位提供事業單位通譯人員申請服務、建議政府單位或事業單位提供諮商心理師關</p>

委員	審查意見	意見回覆
		<p>懷受害個案等，請卓參本報告書第 180-181 頁。</p>
<p>沈明 正委員</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 抽樣調查 490 份樣本均來自於北、中、南部，建議可於研究報告增加研究限制說明。</li> <li>2. 深度訪談對象之選擇係依新住民所佔比例，最多為大陸地區、越南及印尼，但其他國家別之新住民也有可能影響研究結論，建議可於研究報告補充說明。</li> <li>3. 抽樣樣本多為工作經驗具 5 年之員工，1 年工作經驗者較少，工作年資有可能影響職場霸凌的比例，建議針對取樣樣本稍加說明。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 感謝委員指正，本研究已依委員卓見，增列研究限制說明，受限於團隊人力、研究經費、研究時間等問題，全台問卷調查數量有限，調查成果無法推估母體樣貌，請卓參本報告書第 7-8 頁。</li> <li>2. 本研究在深度訪談的邀訪過程中，其他國家（如：柬埔寨）合適的訪談個案，礙於各種原因有所顧慮，因而拒絕受訪，導致在國籍別的比例上受到影響，已將委員卓見列為本研究之研究限制說明(三)，請卓參本報告書第 8 頁。</li> <li>3. 感謝委員提醒，             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 本研究採便利抽樣方式，透過新住民關懷團體協助發放問卷，並搭配滾雪球方式 (snowball sampling) 由已受訪的新住民介紹其他新住民參與問卷調查，增加調查對象的涵蓋度。抽樣說明請卓參本報告書第 49 頁。</li> <li>(2) 由於問卷調查受訪新住民在臺灣的工作年數以五年以上所佔比例最高，占 69.4%；一年以上不到三年比例次之，占 14.5%；三年以上不到五年比例再次之，占 10.4%；不到一年的比例占 5.7%(請卓參本報告書第 61 頁)，抽樣樣本多為工作經驗具 5 年之員工，1 年工作經驗者較少，由於在台工作時間較長，適應力及與台籍員工融合率較佳，因此調查結果有可能低估新住民職場霸凌比例。本研究限制，已依</li> </ol> </li> </ol>

委員	審查意見	意見回覆
	<p>4. 建議就深度訪談回應之內容探究新興議題，若能於訪談中發現，建議一併呈現於研究報告。</p> <p>5. 本研究將研究發現與勞動部勞動及職業安全衛生研究所 2016 年所作之結果進行比較，建議若有餘力也可與英、美、日本相關資料納入比較。</p>	<p>據委員提醒，於本報告書第 61 頁，增加註腳 9 說明。</p> <p>4. 感謝委員指正，本研究問卷調查結果顯示，新住民於職場上遭受心理暴力比例 11.0%，遠高於一般受僱者於職場上遭受心理暴力比例 4.2%(勞動部勞動及職業安全衛生研究所，2018)，此外，就深度訪談回應之內容發現，新住民職場霸凌事件對受害者所造成的不良影響，又以「心理創傷」最為嚴重，不但會影響其工作表現、家庭生活，甚至也影響到未來的就業意願。是故，本研究已依委員卓見，除一般員工的建議外，依事業單位受訪者之建議，以及新住民深訪個案之所需，研擬相關因應對策，包含：建議政府單位提供事業單位通譯人員申請服務、建議政府單位或事業單位提供諮商心理師關懷受害個案等，請卓參本報告書第 180-181 頁。</p> <p>5. 職場霸凌的處理及預防，必須先探究遭受到職場霸凌的原因，而受害者被欺凌的原因之一為其身分別。其他國家的職場霸凌情況，以少數族裔最易發生，其個人背景、身分均與新住民來台的原因有所不同。目前相關文件盤點，亦未見英、美、日本針對婚姻移民進行職場霸凌相關研究，敬請委員諒察。</p>
<p>董焱 委員</p>	<p>1. 研究以 2016 年一般受僱者與 2018 年新住民曾遭職場霸凌經驗做比較，較難看出差異性。</p>	<p>1. 勞動部勞動與職業安全衛生研究所經年辦理「勞動環境安全衛生狀況認知調查」，為目前公部門針對職場霸凌事件，唯一進行長期追蹤問卷調查之</p>

委員	審查意見	意見回覆
	<p>2.建議以 2016 年一般受僱者與新住民相比較，及 2018 年一般受僱者與新住民比較，探究前後之差異性。</p>	<p>研究。然該項調查頻率為每隔三年調查一次，目前最新版為 2018 年發布，針對 2016 年職場霸凌事件問卷調查結果，統計分析如本報告書第 1-2 頁、第 32-34 頁，敬請委員諒察。</p> <p>2.由於前揭調查，是目前我國唯一較為嚴謹的一般受僱者職場霸凌事件調查，之後，雖然 1111 人力銀行曾於 2017 年辦理「上班族職場霸凌黑數調查」，調查結果請卓參本報告書第 2-3 頁，然該調查是於網路針對網友所進行之便利抽樣調查，並未見信效度分析，並不嚴謹。而 2018、2019 年並未見公部門或研究者辦理較具規模且具統計效度之職場霸凌事件調查，敬請委員諒察。</p>
<p>幕僚意見</p>	<p>1. 研究報告 170 頁呈現年代為 2019 年，惟表格文字誤植為 2018 年，請修正。另此表宜分列而非比較。</p> <p>2. 建議將現行之研究發現與建議可思考歸納為法規層面、行政層面、教育層面及宣導層面等大項。</p>	<p>1.感謝委員指正，</p> <p>(1)本研究已修正表 7-2 文字誤植之內容，請卓參本報告書第 173 頁。</p> <p>(2)我國一般受僱者面對職場霸凌情形調查分析，請卓參本報告書第 32-34 頁。</p> <p>(3)我國新住民面對職場霸凌情形調查分析，請卓參本報告書第 62-88 頁。</p> <p>(4) 表 7-2 係依據依期中審查委員卓見，宜進行新住民與一般受僱者遭遇職場霸凌差異分析，故表 7-2 主要是為了呈現新住民相較於一般受僱者在職場受到心理暴力和語言暴力的比率較高，敬請委員諒察，請卓參本報告書第 173 頁。</p> <p>2.感謝委員指導，本研究已依據法規層面、行政層面、教育層面及宣導層面等大項，歸納整理研究發現與建議，</p>

委員	審查意見	意見回覆
	<p>3.政策建議部分可思考歸納詳述預防措施、短、中或長程可行之政策。</p> <p>4.問卷分析較偏向單一指標分析結果，建議加強交叉分析之結果，如國別、性別及工作年資之差異。</p> <p>5. 建議請著重增加針對新住民與國人面對職場霸凌之比較。</p> <p>6. 第 55 頁表 4-2「次數」欄位為誤植，應修正為「人數」。</p> <p>7.樣本之新住民國籍別，港澳人士請納</p>	<p>請卓參期末報告書第 181-185 頁。</p> <p>3. 感謝委員指導，</p> <p>(1)新住民職場霸凌之預防措施與建議加強內容說明，請卓參本報告書第 177-179 頁。</p> <p>(2)本研究另依據政策落實所需要的時間，擬訂新住民職場霸凌預防措施、新住民職場霸凌因應對策之短、中或長程可行之建議，請卓參本報告書第 185-188 頁。</p> <p>4.感謝委員指導，本研究已於本報告書第四章第三節第三小節，加強各項職場霸凌經驗交叉分析結果說明，包含國籍、性別、工作年資、教育程度、工作型態、產業別、公司員工人數等，請卓參本報告書第 62-88 頁。</p> <p>5. 感謝委員指正，</p> <p>(1)現有的文獻資料，多以某一產業為例的方式進行研究，因其僅侷限於單一行業別，故恐難直接引用與本研究之研究結果進行比較。另一方面，勞動部勞動與職業安全衛生研究所相關調查報告中，職場霸凌僅是調查範圍的一小部分，使得能引用探討之統計資料也相當有限，且未說明國人面對職場霸凌之因應作為。</p> <p>(2)本研究問卷調查，有關新住民面對職場霸凌之因應作統計分析結果，請卓參本報告書第 89-92 頁。</p> <p>6.感謝委員提醒，本研究已修正表 4-2 文字誤植之內容，請卓參本報告書第 55 頁。</p>

委員	審查意見	意見回覆
	<p>入大陸地區，後續分析文字大陸應加註含港澳。</p> <p>8.問卷調查結果（霸凌經驗）分析建議以交叉分析詳實呈現附表中之百分比例之趨勢。</p>	<p>7.感謝委員指導，本研究將港澳人士納入大陸地區，並調整文字為「中國大陸(含港澳)」，請見報告 55-56 頁。</p> <p>8. 感謝委員指導，本研究附表為各項霸凌經驗與新住民特性的交叉分析結果，並已於本報告書第四章第三節第三小節，加強各項新住民職場霸凌經驗交叉分析結果說明，包含國籍、性別、工作年資、教育程度、工作型態、產業別、公司員工人數等，請卓參本報告書第 62-88 頁；並已於本報告書第 95-97 頁，綜整新住民職場霸凌經驗交叉分析之主要研究發現。</p>

## 參考書目

- 勞動部勞動力發展署（2013），「職場霸凌」，《勞動力發展辭典》，取自：<http://laborpedia.evta.gov.tw/link1.asp?did=D094&result=yes>，瀏覽日期：2019年2月7日。
- 勞動部勞動與職業安全衛生研究所（2014），「工作環境安全衛生狀況認知調查-2013年」，臺北：勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
- 勞動部勞動與職業安全衛生研究所（2018），《勞動環境安全衛生狀況認知調查-2016年》，臺北：勞動部勞動及職業安全衛生研究所。
- 1111人力銀行（2017），「吃苦當吃補？工作好辛苦！上班族職場霸凌黑數調查」，取自：<https://www.1111.com.tw/news/show-m.asp?ano=109016>，瀏覽日期：2019年1月17日。
- 何清治、張睿欣、洪錦墩（2016），「中部某區域教學醫院職場霸凌之研究」，《澄清醫護管理雜誌》，第12卷第2期，頁39-48。
- 宋雅琪（2018），《從組織工作因素探討護理職場霸凌》，輔仁大學公共衛生學系研究所碩士論文，臺北：輔仁大學公共衛生學系研究所。
- 李佳蕙（2012），《企業特性、企業文化與職場霸凌關係之研究》，臺北實踐大學企業管理學系碩士論文，臺北：實踐大學企業管理學系。
- 李澄緝（2014），《國小教師職場霸凌行為及其因應策略之研究》，臺北市立大學公民與社會教學學系碩士論文，臺北：臺北市立大學公民與社會教學學系。
- 林育萱、蕭淑代、林秋芬、楊勤熒、鍾明惠（2018），「職場霸凌與女性護理師照護病人安全態度之相關性探討」，《護理雜誌》65卷1期，頁51-54。
- 林良榮（2013），「你或妳，在職場被「霸凌」了嗎？臺灣與英日職場霸凌保護之法制比較(初稿)」，取自：<https://reurl.cc/EGv6g>，瀏覽日期：2019年1月17日。

林國榮、成之約（2017），《新住民友善職場的指標規劃與推動策略》，內政部新住民發展基金補助研究報告，臺北：財團法人中華民國勞工教育研究發展中心。

洪清海（2014），「正視職場霸凌（Workplace bullying）問題」，取自：<http://www.tpfl.org.tw/article.php?id=1346>，瀏覽日期：2019年2月7日。

馬淑清、王秀紅、陳季員（2011），「職場霸凌的概念分析」，《護理雜誌》58卷第4期，頁81-84。

康雅惠（2014），《職場霸凌、員工離職傾向與社會支持之關聯性研究—以T銀行從業人員為例》，銘傳大學財務金融學系碩士在職專班碩士論文，臺北：銘傳大學財務金融學系。

張立人（2015），「遭受霸凌只能忍氣吞聲？6個方法，勇敢向職場霸凌說不！」，《經理人雜誌》，取自：<https://www.managertoday.com.tw/books/view/50647>，瀏覽日期：2019年2月7日。

許繼峰、陳旺儀（2014），《職場暴力高風險行業危害調查與預防策略之研究》，勞動部勞動及職業安全衛生研究所委託研究計畫，臺北：勞動部勞動及職業安全衛生研究所。

黃詩芸、黃怡芳（2009），「『職』場現形記：以權力依賴理論審視職場霸凌現象」，中華傳播學會2009年年會論文集。

楊明磊（2010），「職場霸凌現象對組織的影響與諮商處遇策略」，《人事月刊》第50卷第6期，頁35-41。

楊東震、葉琳琿、楊淑琬（2017），「餐飲服務業職場霸凌及因應策略之個案研究」，《經營管理學刊》第14期，頁1-14。

自由時報（2017），「日調查：1/3上班族曾受上司職權騷擾」，取自：<https://news.ltn.com.tw/news/world/breakingnews/2055682>，瀏覽日期：2019年2月26日。



- Campanini P, Punzi S, Carissimi E. (2006). Gender differences in workplace bullying. *La Medicina del Lavoro*, 97(5), 699-706.
- Glaso L, Mattheisen SB, Nielsen MB. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(4), 313-319.
- Keuskamp D, Ziersch AM, Baum F. (2012). Workplace bullying a risk for permanent employees. *Australian & New Zealand Journal of Public Health*, 36(2), 116-119.
- Kivimaki M, Virtanen M, Vartia M. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational & Environmental Medicine*, 60(10), 779-783.
- Lim FA, Bernstein I. (2014). Civility and Workplace Bullying: Resonance of Nightingale's Persona and Current Best Practices. *Nursing Forum*, 49(2), 124-129.
- Namie G, Namie R. (2003). *The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job*. Naperville, IL: Sourcebooks. 4-37.
- Salin D. (2014). Risk factors of workplace bullying for men and women: The role of the psychosocial and physical work environment. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(1), 69-77.
- Van Heugten K. (2013). Resilience as an underexplored outcome of workplace bullying. *Quality Health Research*, 23(3), 291-301.
- Workplace Bullying Institute (2017). 2017 WBI U.S. Workplace Bullying Survey. 1-26.
- Bushra Sabri et al. (2014). Racial and Ethnic Differences in Factors Related to Workplace Violence Victimization. 2019/2/20 Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0193945914527177?journalCode=wjna>

Georgia State University. (2017). Women, Minorities More Likely To Report Bullying In The Workplace, Georgia State Study Shows. 2019/2/4 Retrieved from <https://news.gsu.edu/2017/04/04/women-minorities-workplace-bullying/>

Harry Zhang. (2015). Socioeconomic Determinants of Bullying in the Workplace: A National Representative Sample in Japan. 2019/2/7 Retrieved from <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0119435>

Natasha Owusu. (2017). Racism and sexism are a double whammy for BME women. 2019/2/24 Retrieved from <https://www.tuc.org.uk/blogs/racism-and-sexism-are-double-whammy-bme-women>

Trades Union Congress. (2017). 1 in 3 British BME workers have been bullied, abused or singled out for unfair treatment, finds TUC poll. 2019/2/24 Retrieved from <https://www.tuc.org.uk/news/1-3-british-bme-workers-have-been-bullied-abused-or-singled-out-unfair-treatment-finds-tuc-poll>

Trades Union Congress. (2017). Is racism real? A report about the experiences of Black and minority ethnic workers – polling findings. 2019/2/24 Retrieved from <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/Is%20Racism%20Real.pdf>