

職場友善環境-暴力零容忍

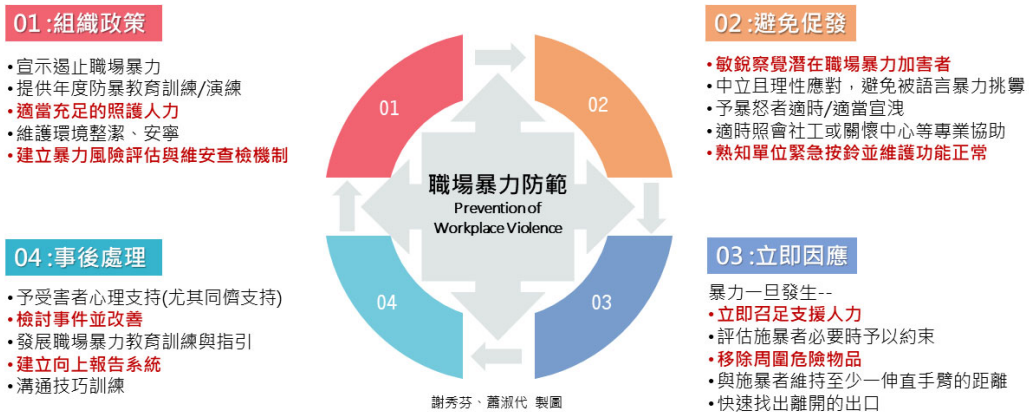
高雄醫學大學護理學系謝秀芬副教授撰寫
臺北醫學大學附設醫院蕭淑代副院長校稿

2022. 07. 05

職場暴力(Workplace violence, WPV) 是一個全球性的健康問題。世界衛生組織(World Health Organization, WHO)與國際護理協會(International Council of Nurses, ICN)將職場暴力共同定義為：「在職場中對醫療人員的虐待、威脅或攻擊，進而影響其安全、安適或健康行為，皆可稱之職場暴力」，特別是第一線的護理人員為高危險群之一。WPV 可能會造成醫療人員的壓力、倦怠或是影響其工作效能，甚至離職。職場暴力防範可分：組織政策、避免促發、立即因應與事後檢討，4 個面向進行，每個面向內含 5 種重要可行措施，據以降低不必要的傷害，提升人員安全維護；為求簡要易記整理「職場暴力防範原則」如下圖，標示紅色乃是觀察現今臨床單位要特別加強之處。如圖一。

圖一、職場暴力防範原則

職場友善-暴力零容忍



暴力防範除了上述相關重要因素外，管理者或是領導者的領導風格亦為重要的影響因素之一，特別是對同儕間的暴力。結構式賦權(Structural empowerment) 領導，主要是管理者或是領導者權力下放，並尊重成員的專業能力，是一種注重領導者本身特質與專業素養的領導，不僅可以提昇被帶領者自我效能感 (Self-efficacy) 的認知，還能促進組織的活力；而真誠的領導 (Authentic leadership) 風格，著重管理者或是領導者了解自己領導的目的、創建穩固的價值、用心領導、建立良好的人際關係以及展現高度自律等特質，讓部屬認同工作的意義與價值，進而樂意為組織付出，好的領導風格亦為職場暴力的保護因素之一。

參考資料

- ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. (2002). Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector / Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42617>
- Favaro, A., Wong, C., & Oudshoorn, A. (2021). Relationships among sex, empowerment, workplace bullying and job turnover intention of new graduate nurses. *J Clin Nurs*, 30(9-10), 1273-1284. <https://doi.org/10.1111/jocn.15671>
- Pagnucci, N., Ottonello, G., Capponi, D., Catania, G., Zanini, M., Aleo, G., . . . Bagnasco, A. (2022). Predictors of events of violence or aggression against nurses in the workplace: A scoping review. *J Nurs Manag*. <https://doi.org/10.1111/jonm.13635>