

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

公務員的工作壓力管理

目的

本文件旨在向議員講述當局目前為公務員提供協助以管理工作壓力的概況。

總體情況

2. 面對經濟不景，加上市民的期望不斷提高，需求不斷轉變，公務員目前正經歷一個調整期。為迎接未來挑戰，公務員必須與社會同步，自強不息，提高效率。處於這樣的環境，公務員要懂得變通，以應付新措施、管理體制改革和需求轉型所帶來的轉變。公務員和其他市民一樣，有時要面對一定程度的工作壓力。為應付壓力，一些人可能需要尋求協助。

3. 政府為幫助員工應付工作壓力，雙管齊下：既為有需要者提供專業輔導服務，亦採取預防措施，促使管理人員留意這個問題，協助員工培養管理壓力的技巧，並透過訓練課程、研討會和其他健康教育活動，推廣平衡的健康生活模式。有關措施詳見下文各段。

輔導服務

4. 一九九九至二零零零年度，公務員事務局推出為期兩年的試驗計劃，為員工提供專業輔導服務，以助應付來自工作及其他個人問題的種種壓力。在試驗計劃的第一階段，13 個局和部門約共 30 000 名公務員可在一九九九年六月至二零零零年二月的九個月內接受香港基督教服務處和基督教家庭服務中心的輔導服務。除了透過電話尋求專業意見外，員工如有需要，可個別面晤輔導人員或臨牀心理學家。試驗計劃的第二階段由二零零零年九月至二零零一年二月，為期六個月，服務對象範圍擴展至包括 82 個局和部門共 120 000 名員工。

5. 兩個階段合計，共接到 1906 個電話，來自 933 名員工。在來電的 933 名員工當中，有 612 人需要輔導服務。其間進行的電話輔導服務共 1 585 節，由輔導人員或臨牀心理學家主持的面談共 299 次。

6. 鑑於整體檢討結果顯示試驗計劃成績理想，加上使用服務的公務員、部門和提供服務的輔導機構都給予正面回應，政府決定繼續為員工提供關於壓力管理的專業輔導服務。

7. 由二零零二年七月二日起，政府委託香港基督教女青年會為 66 個局和部門約共 70 000 名員工提供熱線輔導服務(即包括所有局和部門，除本身已在部門內提供或向外聘請有關機構提供有關服務者例外)，為期 24 個月。由中央提供的輔導服務包括：

- (a) 星期一至星期五(公眾假期除外)上午九時至晚上七時的電話輔導服務。服務時間以外的來電，會透過傳呼服務轉達輔導人員，然後盡快給予回覆；
- (b) 如有需要，員工會由資深的輔導人員或臨牀心理學家提供面談輔導；以及
- (c) 如需要計劃以外的服務，員工會獲轉介予合適的機構，但假如有關服務需要收費，員工須自行負擔。這些機構包括提供精神科治療、諮詢、訓練或其他福利服務的公營和私營機構。

上述服務展開後，當局已舉辦連串簡介會和宣傳活動。

8. 過去五個月(即二零零二年七月至十一月)，輔導機構共接到 631 個電話。在來電的員工當中，有 283 人需要協助。其間提供的電話輔導服務共 309 節，進行面談共 88 次。輔導個案過半數涉及工作上的問題，例如與上司和同事的關係、工作量、職業保障、工作轉變等等。其餘個案則與健康、家庭、財政或其他個人問題有關。根據服務使用者和輔導機構的回應意見，這項服務很有用，能幫助員工應付來自工作和其他個人問題的壓力。今次的服務會分別在頭 12 個月過後和整個兩年服務期結束後進行全面的成效評估。

9. 除了中央提供的服務外，12 個部門約 100 000 名員工也可獲得由所屬部門提供的各種輔導服務。目前，懲教署、機電工程署、消防處、香港警務處和社會福利署均有在部門內為員工提供輔導服務，例如與輔導人員或臨牀心理學家面晤；而香港海關、食物環境衛生署、政府車輛管理處、衛生署、郵政署、房屋署和運輸署則委託專業輔導機構，為員工提供熱線輔導服務。

## 預防和教育工作

10. 作為預防措施，我們已舉辦一連串個人效能和壓力管理課程和教育活動，以推廣健康的生活模式和工作間。這些活動有多個目的，其中包括：

- (a) 幫助參加者加深了解壓力的成因和後果，加強他們正面和積極處理壓力的能力；
- (b) 介紹有效的方法和簡單的工具，以便應付壓力，改善工作和生活質素；以及
- (c) 介紹一些在工作情況下用得着的輔導技巧，以幫助一起工作的同事。

以下是一些活動例子。

### 個人效能和壓力管理課程

11. 由二零零零年至今，我們已為各級公務員舉辦七個關於壓力管理的研討會，有超過 3 000 名員工參加。此外，我們定期為首長級、高級和中級管理人員舉辦的訓練課程亦包含關於壓力管理的環節。此外，已有大約 6 000 名人員在三年培訓發展計劃下參加了關於壓力管理和個人效能的訓練課程。

### 推廣健康生活模式

12. 為推廣有益身心的健康生活模式，政府部門也經常為員工舉辦宣傳和教育活動。舉例來說，香港警務處持續舉辦的「健康生活模式運動」，可有效地幫助員工處理工作壓力。懲教署方面，亦定期為員工舉辦關於壓力管理和健康生活模式的工作坊和研討會。郵政署也曾在今年八月舉辦「健康生活周」活動，以加強宣傳平衡的健康生活模式和精神健康的重要。

### 推廣「健康工作間」

13. 配合促進職業健康的工作，我們亦舉辦了多項推廣健康工作環境的活動，例如今今年三月與香港防癆心臟及胸病協會合辦的「健康工作間」展覽暨研討會。活動目的是提醒公務員重視職業健康，討論題目包括壓力管理、正確工作姿勢和休息、工作間的減壓運動、人際關係等等。

14. 近年，政府一直在公務員隊伍中鼓勵實施職業安全管理制度，以便有系統地管理職業安全 and 健康事宜。良好的職業安全管理制度建基於管職雙方的磋商、溝通和合作。為此，各部門亦已成立職業安全管理委員會，由管職雙方代表出任成員，負責推廣職業健康和其他相關工作，包括研究改善措施，以確保有健康的工作環境。我們也鼓勵各部門舉辦推廣活動，以配合本身員工的特別需要，並加強他們對健康事宜例如壓力管理的認識。我們的目的是培養公務員關懷同事和注重安全的文化，以及確保能妥善控制工作環境中可能危及員工健康和安全的風險。

未來路向

### 機構層面

15. 在部門管理層方面，我們會繼續執行目前的工作，協助各政府部門推廣健康的生活模式和工作間。我們計劃制訂參考指引，以便部門管方監察有關情況，並為有需要的員工提供協助。我們也會為部門管理人員舉辦研討會和經驗交流工作坊，以協助他們制定良好的做法和制度，以管理工作壓力，並提昇他們的有關技巧，應用於實際的工作情況，識別並協助受壓力困擾的同事。其間，我們會邀請專業機構提供專家意見。

16. 我們會向部門管方提供協助，以便制定壓力管理和相關的工作計劃，配合部門的特別需要。我們會繼續鼓勵各局和部門舉辦合適的職業健康教育活動，以推廣平衡的工作生活。

### 個人層面

17. 至於個別公務員，我們計劃擴充在網上提供關於壓力管理的資源，並把現有輔導服務的時間延長，以便員工在晚間或假日也可獲得關於壓力管理的專業意見。

公務員事務局

二零零二年十二月