

處理工作時

遇到的語言暴力事件

引言

公務員在執行日常職務（例如提供櫃位服務、回答顧客查詢、與顧客面談和執行外勤工作）時，有可能會遇到語言暴力情況，包括被顧客言語冒犯、挑釁，甚或威脅及恐嚇等。

這些情況會對同事構成壓力或情緒困擾，有時更可能演變成衝突；除了妨礙政府部門的日常運作和服務提供外，亦會影響員工士氣。

本展覽簡述一些預防和處理工作時遇到的語言暴力事件的可行措施。



認識語言暴力

可能引發語言暴力事件的情況和因素包括：

市民(服務使用者)

- 1 認為自己/親屬/朋友受到不公平對待
- 2 不滿提供的服務或其回覆與期望不符
- 3 把過往的不滿投射於是次為他提供服務的公務員身上
- 4 認為受到忽視/傷害又或被個別人員的態度或行為刺激
- 5 面對個人困境，感到無助和氣憤，希望透過一些行為以引起他人的注意
- 6 以為只要向公務員施壓，便能達致他期望的結果
- 7 個人的精神或情緒狀況異常



建立有效的應對 語言暴力機制

應對語言暴力的機制應包括
預防、處理程序及跟進檢討三部分。

預防

建立有系統的的安全管理制度

為同事提供適當支援和制訂應對措施；

適當的工作場所設計、設備上的配合和定期檢視工作環境

減低同事面對語言暴力的風險

定期審視工作程序

辨識容易引發語言暴力事件的情況和潛在風險/威脅

檢視提供服務的安排及資訊的發放

讓同事掌握部門最新資訊，同時讓顧客明白相關的程序及要求

培訓

安排同事參加處理語言暴力事件的培訓/研討會，例如顧客服務技巧、處理投訴/衝突情況及工作壓力管理等課程

內部工作指引、課堂講解及模擬練習

向同事介紹部門的處理程序和應變措施



處理程序

風險評估

根據實際工作情況進行風險評估，制訂處理語言暴力事件的程序和應變措施。

良好的溝通技巧和態度

同事遇到語言暴力事件時可先盡量安撫顧客的情緒、了解他們的需要，可以緩和顧客的不滿情緒，有助避免語言暴力事件。



跟進檢討

訂立簡單而有效的匯報機制，鼓勵同事適時匯報

接獲報告後，應盡快進行調查，以了解事件的成因。如有需要，應改善相關工作安排或推行優化措施，以防止同類情況再次發生

為受影響的同事，提供適時協助及情緒支援

同事分享日常處理語言暴力事件的經驗和心得，有助同事紓緩工作壓力、推動和鼓勵同事之間互助互勉，建立團隊合作精神



紓緩方法

對於語言暴力事件引致的緊張情緒，
受影響員工可考慮採用下述紓緩方法：

保持積極正面的態度，明白個別人士的不滿，
不一定涉及他們的表現

學習自我鬆弛的方法



深呼吸



練習肌肉
鬆弛法



餘暇消閒
活動



個人興趣

建立同事間的支援網絡，並向有需要的同事提供協助

如感到情緒困擾，並情況持續，應考慮尋求專業輔導及支援

應對技巧

面對可能出現的語言暴力情況，
員工可採取下述與顧客的互動技巧：

1 以有禮、親切
和熱誠的態度
對待顧客

2 細心聆聽並平
靜地表達和聽
取意見

3 了解顧客的感
受，以尊重的
態度提供服務

4 清楚解釋政策
及程序安排

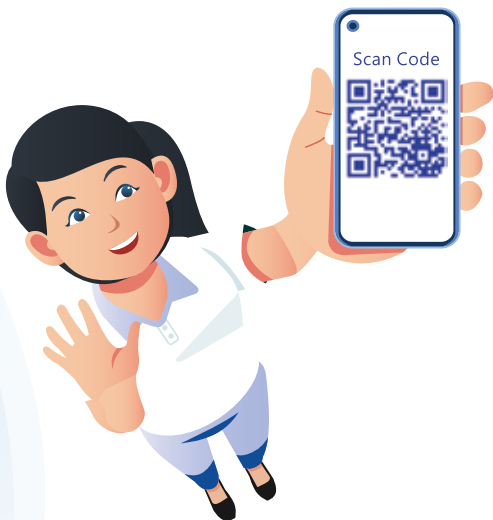
5 時刻保持冷靜
，盡量緩和顧
客的情緒



結語

每個政府部門的運作情況和服務性質都會有所不同，各部門應按實際情況和本身運作需要，訂立最合適的應對語言暴力機制。公務員同事亦應熟習部門的相關指引和程序，以有效地預防及處理語言暴力事件。

如需要進一步的參考資料，
可瀏覽公務員職業安全和健康主題網站
(https://www.csb.gov.hk/tc_chi/oshcs/index.html)



壓力管理



熱線輔導服務

公務員 非公務員合約僱員

退休後服務合約僱員

專用 免費輔導熱線

5543 7791

談話內容 絕對保密

服務期

由2023年7月1日至
2024年6月30日

服務時間

星期一至五 下午2時至晚上10時
星期六 上午9時至下午1時
公眾假期除外

在非服務時間或線路繁忙時，來電會經
傳呼台通知當值輔導員盡快回覆。

輔導範圍



工作

工作適應
事業發展
退休計劃



家庭

跨代溝通
子女管教
婚姻關係



社交

社交技巧
人際關係
衝突處理



個人

情緒管理
逆境自強
自我認識

服務由基督教家庭服務中心提供