

公務員事務局

「了解及應對語言暴力」研討會

11.06.2018

目標

- 理解各種引發職場語言暴力的因素
- 加強處理顧客的憤怒情緒之認識及策略
- 認識具體有效的緩和激化之方法和技巧，以應對語言辱罵和其他職場上的潛在暴力
- 提升自我情緒控制及舒緩能力
- 提升有效地處理各種困難情況的信心

內容概要

- 職場語言暴力之種類
- 引致語言暴力之因素
- 突襲流程
- 處理策略
- 提升與顧客關係之技巧
- 法律及道德相關的認識
- 提升個人抗逆力、從容面對困難情況

語言暴力的種類

- 粗言穢語
- 命令
- 侮辱、貶低
- 無理指控
- 威脅

觸發語言暴力的可能情況

- 當事人認為自己或親朋受到不公平對待
- 當事人不滿所提供的服務或回覆與期望不符
- 當事人過往的不滿投射是次情況上
- 當事人認為感到被忽視或被刺激
- 當事人感到無助或氣憤，希望透過激烈行為得以受到關注或優待
- 當事人認為顯示強勢或施壓，可達到期望結果
- 當事人的精神狀況

語言暴力行為
可否預測得到？

風險因素

環境

職員

顧客

環境

- ✓ 樓宇設計
- ✓ 光亮度
- ✓ 溫度
- ✓ 擠迫情況
- ✓ 缺乏個人空間
- ✓ 私隱
- ✓ 空氣質素
- ✓ 噪音

職員

- ✓ 年輕
- ✓ 缺乏經驗
- ✓ 缺乏訓練
- ✓ 臨時工 / 短期工
- ✓ 缺乏社交技巧
- ✓ 權威態度
- ✓ 苦惱 / 害怕
- ✓ 爭辯

顧客

- ✓ 年齡/性別
- ✓ 暴力紀錄
- ✓ 文化背景
- ✓ 精神狀況
- ✓ 與職員關係欠佳

環境

- ✓ 樓宇設計
- ✓ 措施和設備配合
 - 訪客紀錄/錄音
 - 緊急示警系統
 - 張貼求助方法
 - 設立適量出口
 - 增設隔板
 - 通訊工具
- ✓ 定期檢視

早期警號

- ⊗ 臉紅
- ⊗ 牙關緊
- ⊗ 身體緊張
- ⊗ 非常警惕樣子
- ⊗ 音調高快
- ⊗ 打斷對話
- ⊗ 坐立不安
- ⊗ 手指指
- ⊗ 緊握拳頭
- ⊗ 膊緊縮、頭前傾
- ⊗ 側身站立
- ⊗ 找尋目標

快速危機評估法 (I)

1: 您是否認識此人?

是= 5

否= 10

2: 此人是否有暴力紀錄?

是=10

不知道=10

否= 0

3: 此人是否有言語辱罵或突然變得寂靜?

是= 10

否= 0

4: 此人是否曾表達對您或其他同事有暴力的傾向?

是=10

否= 0

5: 此人表面上是否看似有精神困擾?

是= 10

否= 0

6: 此人表面上是否看似有受到酒精或藥物的影响?

是= 10

否= 0

7: 此人的身體語言是否兇惡?

是= 10

否= 0

快速危機評估法 (II)

8: 您現在對此人所作的事情會否引致他/她憤怒?

是= 10

否= 0

9: 當有暴力事件時，是否有足夠職員處理?

是= 5

否= 10

10: 在您的工作單位，是否有足夠的安全保護:

閉路電視= 5

個人警報器= 5

如有，最高可得5分

處理暴力培訓= 5

否= 10

11: 同事們是否覺得工作環境安全?

是= 5

否= 10

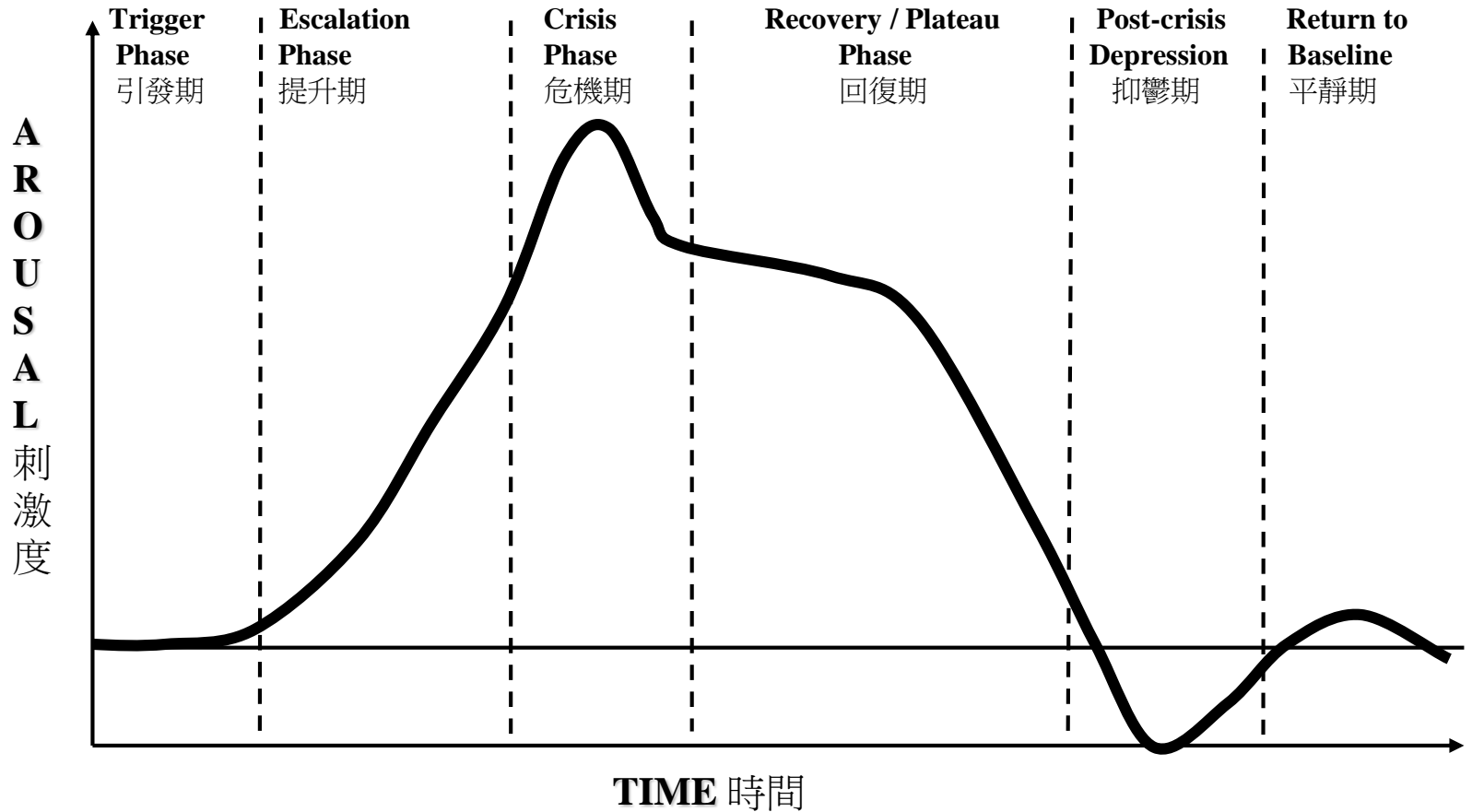
總得分:

13 - 34 = 低暴力風險

35 - 84 = 中暴力風險

85 - 110 = 高暴力風險

Assault Process 突襲流程



(Kaplan & Wheeler, 1983)

引發期

■ 行為

- ✓ 不安
- ✓ 行為改變
- ✓ 不受控制

■ 處理

- ✓ 聆聽
- ✓ 支持
- ✓ 同感
- ✓ 不批判

提升期

■ 行為

- ✓ 防衛
- ✓ 騷怒
- ✓ 失去理性
- ✓ 挑釁
- ✓ 測試底線

■ 處理

- ✓ 正面處理
- ✓ 簡潔指示
- ✓ 限制
- ✓ 合理
- ✓ 可行

引致語言暴力因素

- 引題
- 激昂情緒
- 目標

目標

1. 自身及他人的安全
2. 避免激化情況
3. 控制場面

處理策略及基本原則

- 遵從機構政策
- 確保他人及自身安全
- 確保私隱
- 給予解釋
- 若處理不果，應立刻求助
- 以團隊方式處理
- 提供情緒上支援及身心關顧
- 事後舒緩
- 文件記錄

處理語言暴力參考指引 (2018)

公務員遭受「辱罵(例如粗言穢語和謾罵)時」的處理辦法：

- 作出適當警告，表明如來電者繼續該等行為，談話便會終止
- 若嘗試控制不果，應向附近的同事求助。如顧客繼續其辱罵行為，有關人員應立即通知上司

處理策略

充足準備

- 充分了解相關的工作及自己的職責，以便能有效地為顧客提供完善的服務
- 整理與顧客會面的地方
- 會面/交談前準備所需的資料，如：簡章、表格或器材等
- 注意個人儀表

由一人主導處理

主導者的角色

1. 採用那種最為恰當的處理方法
2. 環境控制，如：安排疏散其他在場人士，移走雜物
3. 安排人手增援，疏導擴闊活動空間
4. 給予對方和其他在場人士解釋
5. 作出明確、清晰、簡潔及堅決的指令
6. 轉移地方再處理，如房間，可提高私隱度，鼓勵暢所欲言
7. 注意避免被困於死角位置

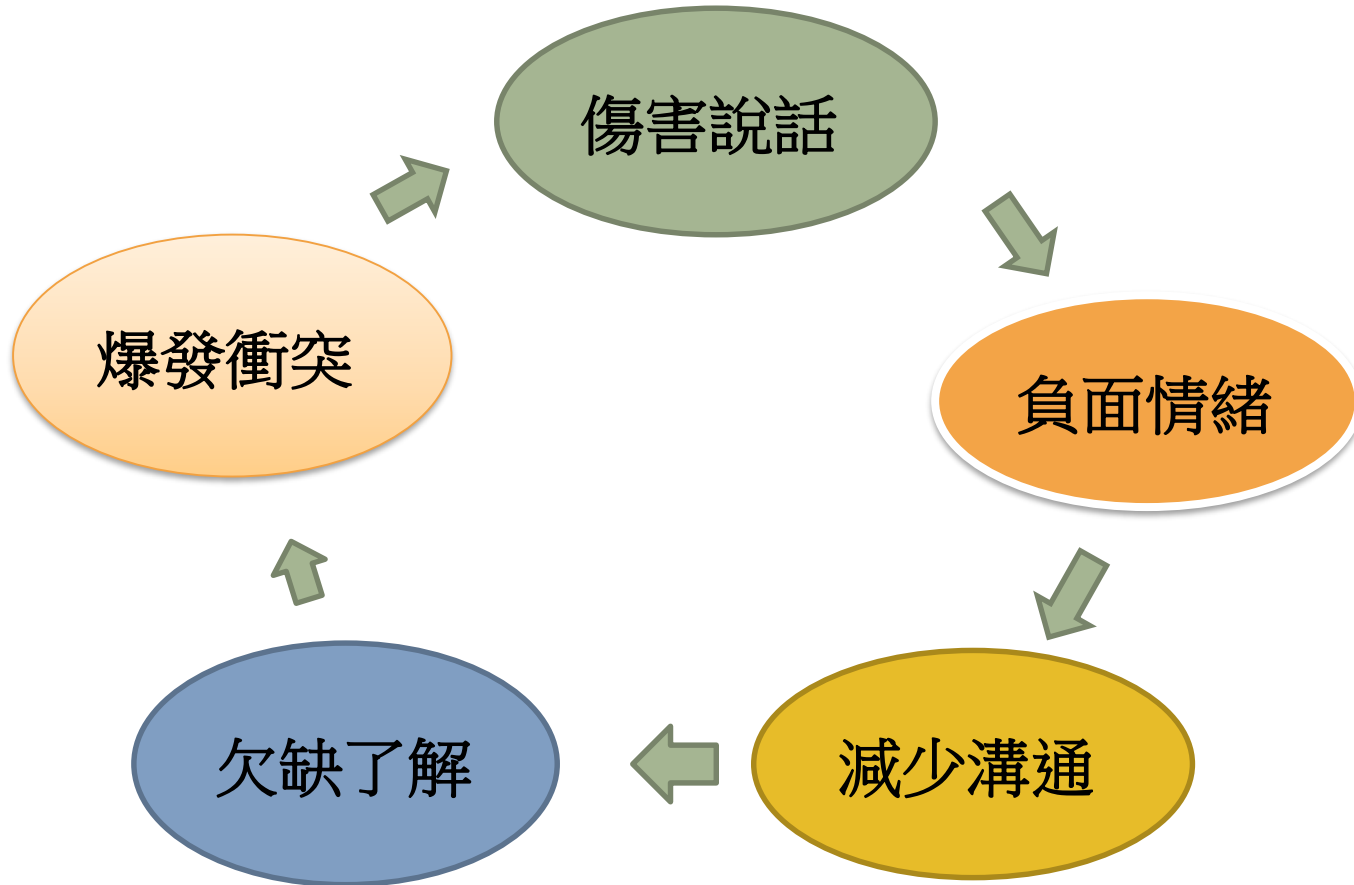
處理爭議的技巧

- 可視作相互期望的落差

處理方法

- 清晰溝通
- 驗證明白
- 見証文件/人事

誤解帶來的溝通模式



緩和激化 (De-escalation)

以語言及非語言的溝通技巧，減低對方的高昂情緒及敵意，而達至較平穩的狀態

相處技巧

- 同理心態度
- 聆聽技巧
- 同理心的表達技巧

同理心

- ✓ 如果你是對方，你會怎樣理解及反應？
- ✓ 同情對方，給與多些包容
- ✓ 嘗試用對方的角度理解對方的想法和感受

聆聽者

給予對方被耐心地聆聽的感覺

- 點頭
- 眼神
- 姿態（微傾向對方）
- 情緒配對
- 身體接觸（輕搭肩膊）
- 回應“哦”，“嗯”
- 重覆重點
- 回應感受

聆聽者

有耐性

- 別說話多於對方
- 不要太快加意見
- 切忌專家口吻

聆聽者

同理心

- 嘗試從對方的說話及相處經驗中，理解對方的想法、感受及需要。
- 當事人主導。當事人決定轉變才轉變，與其同步，才可以打開溝通之門。

聆聽者

唔得閒聽？點算？

- ✓ 說明原因
- ✓ 重視溝通
- ✓ 再定時間

情況一：來電處理

例：唔，你的問題，我好想幫到手，你講嘅嘢，我已好清楚，等我完成手頭的工作，盡快處理你的要求，好嗎？

情況二：面見處理

例：唔，你的問題，我好想幫到手，請你在這裡坐/稍候一陣，等我盡快完成手頭的工作，10分鐘內(具體說出合理時間)我地再詳細傾，好嗎？(可以的話，提供一杯水)

同理心的表達技巧

表達者

正面表達方式

- ✓ 找尋適當時機（心境較平和的時候）
- ✓ 多鼓勵
- ✓ 集中鼓勵好的行為（如果這樣做會不會好d?）

✗ 忌：怪責

✗ 忌：威嚇

✗ 忌：應該

表達者

- 簡而精
 - 不是越說得多便越好
 - 每次集中一個話題，不要着急
 - 談話太長，過程須作小總結
- ✘ 忌只是集中對方討厭的問題
- ✓ 投其所好

表達者

讓對方感受到你明白對方

- 反映對方的感覺（你覺得好辛苦…）
- 肯定對方的感覺（唔怪得知你咁辛苦…）
- 猜測及反映對方的感覺（咁辛苦，要一個人面對晒…）

認同對方的感受，不代表你認同對方的價值觀/
行為

表達者

盡量引導表達

- 開放式問題（為什麼、怎樣、如何）
 - 不要直接說出指示
-
- ✓ 你一方面好驚，另一方面又好想轉變
 - ✗ 你唔洗驚啦，唔會有事架

表達者

勇於表達自己情緒

• 多些用“我”，少些用“你”

✓ 我覺得擔心

✗ 你又感到不安

溝通比重

- 非語言 55%
- 聲調 38%
- 語言 7%

非語言的溝通技巧

適當緘默



語言溝通技巧

- 保持冷靜、克制，頭腦冷靜、心平氣和地回答對方
- 嘗試建立互信關係和強調合作
- 稱呼其喜好的稱謂
(先生/小姐，我如何稱呼你?)
- 善用「我們」之言語

語言溝通技巧

- 語調控制
 - 留意說話語氣、音調、速度
 - 說話以**中度音調**，不太大或太小聲量
 - 避免不耐煩、厭惡或帶譏諷性的語調
- 說話**速度要慢**並要**清晰清楚**

語言溝通技巧

- 不打斷對方說話
- 聆聽言外之音
- 驗證對方的感受
- 表達理解對方的怨恨、不滿、挫折感及關注問題
- 避免用高高在上的態度和語調或低估對方關注的問題

終止侮辱性的通話/會面

(效率促進組《處理公眾投訴及查詢指引》，2009)

- 保持聲調平和
- 有禮地警告投訴人，若不停止這些行為，將會終止該對話/會面
- 在收到最多兩次警告後仍不約束自己的言行，員工便可終止對話
- 若情況嚴重，可在沒有警告的情況下終止會面，並向主管、保安人員及/或警員求助
- 部門可在相關指引訂明

正面回應 與顧客對話

唔好咁嬲 / 冷靜

- 請慢慢講，我留心聽緊

唔關我事

- 我會搵負責的同事/部門幫你

我唔知道

- 我會幫你查吓邊位同事/部門負責

唔係我嘅錯

- 我感受到你嘅唔開心/理解你嘅心情

正面回應 與顧客對話

你聽我講先

你嘅意思係……

你明唔明

等我解釋一下

我反對你咁講

就你所講，我有另一個睇法

心法、要訣

心法：
先己後人
先思後行
以心聆聽
以禮相待

要訣：
善意態度
眼神接觸
安全距離
雙手位置
企立姿勢
身體接觸

匯報

匯報事項：

時間、地點、人物、事件經過

法律相關之認識

疏忽元素

＞ 責任

＞ 違例

＞ 破壞 / 傷害

避免違例

- † 合理水平
- † 明白限制
- † 咨詢上司
- † 文件記錄

自衛有關的法律

普通法

- 運用合理力量作
 - 自我保護
 - 保護財物
 - 防備攻擊他人

什麼是合理力量

是指力量不可多於過量，其動機不是報復或懲罰，必須為被動下之反應，及合理性之力量，如時間長短及對方行為之嚴重性。

事後舒緩 (Post-incident Debriefing)

- 透過同事間分享從而提高處理語言暴力行為的能力
- 回顧
- 確認其過程、行為、判斷及結果

事後舒緩模式3階段

1. 介紹

2. 處理

- 事實(之前、當中、事後)
- 感覺(情緒及反應)
- 將來(經驗、轉介)

3. 完結

事後紓解

- 與上司及同事正面檢討事件，學習並作改善
- 理(諒)解當事人的反應
- 明白情緒變化是正常現象
- 鼓勵與可信任的家(友)人傾談
- 維持健康生活
- 多作身心健康活動
- 深呼吸紓緩法

正向思維

有一天，你的上司叫你明天返工後即見他。
。

思想??

情緒??

身體反應??

行為??

- 情緒是自然反應，喜怒哀樂人皆有之
- 事件本身並不是問題，是你如何理解事件才是關鍵所在
- 人和事一樣，從不同的角度看，會有不同的觀感

認清思想陷阱

認清思想陷阱，不要被它蒙蔽、影響情緒

- 個人化
- 災難化
- 妄下判斷
- 非黑即白
- 以片蓋全

半杯水



如何處理困難情況

- 自我準備
- 明瞭指引
- 應對技巧
- 尋求支援
- 諮詢上司
- 適時匯報及記錄

壓力警號

生理方面

暈眩、頭痛、胃部不適、失眠、疲倦、體重增加或減少等

精神方面

愁眉深鎖、缺乏集中力、善忘、身心缺力等

情緒方面

緊張、易動怒、憂愁、情緒波動、哭泣等

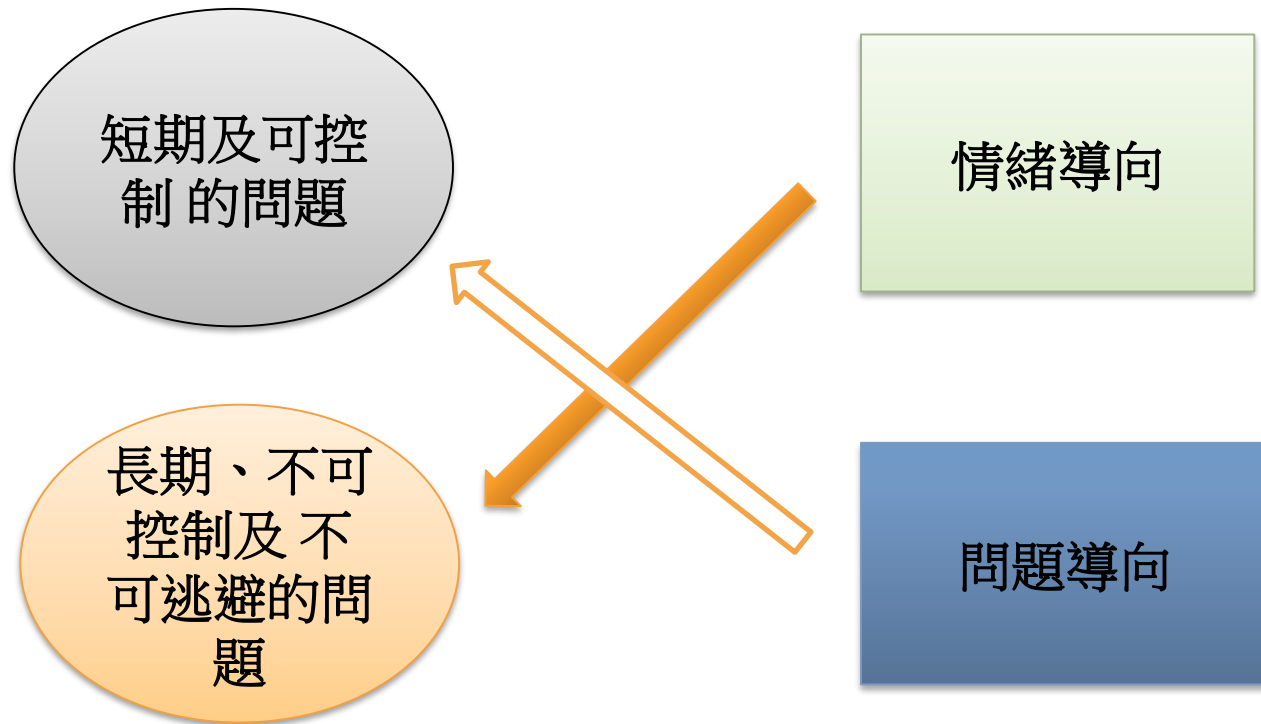
行為方面

逃避、暴發行為、批判別人、暴食或無胃口、酗酒等

應付壓力的策略

- 情緒導向減壓方法
- 深呼吸練習
- 漸進式肌肉鬆弛法
- 正向思維
- 從過程中尋找意義

應付壓力的策略



應付壓力的策略

問題集中導向

- 直接改變環境/事件，以改變事件對當事人所造成的壓力

情緒集中導向

- 非集中改變環境/事件，而是集中改變當事人的情緒及對事件的觀點

問題集中導向的方法

- 客觀分析問題所在
- 加強自己對問題的認識
- 加強解決問題的能力，例如：溝通能力
- 增加應付問題的資源，例如：時間、地點、尋求上司或同事協助

情緒集中導向的方法

- 暫時避開壓力源
- 思想重整，正向思維
- 轉移視線
- 自我鬆弛活動
- 奇想
- 幽默一下
- 投入開心活動
- 尋求情緒支援
- 從過程中尋找意義

紓緩配方

- ✓ 充足睡眠
- ✓ 均衡飲食
- ✓ 適量運動
- ✓ 樂觀思考模式
- ✓ 享受感官之樂
- ✓ 呼吸調適
- ✓ 放鬆身體
- ✓ 靜坐觀賞
- ✓ 積極面對壓力來源

充足睡眠

✓ 恢復和調適免疫系統

✓ 感到精力充沛

✓ 睡眠不足

容易生病、缺乏集中力、情緒容易暴躁

均衡飲食

✓ 以清淡為主

常食魚、青菜和水果。少吃肉類、少油少鹽

✓ 不偏食、不暴飲暴食

✓ 維持八分飽

✓ 忌煙酒：

煙酒不能為您減壓，反令人精神萎靡，影響健康、工作及生活

適量運動

- ✓ 增強免疫系統活化作用，加強抵抗力
- ✓ 運動後帶點疲累感覺，較易入睡
- ✓ 切勿過量，有反效果

樂觀思考模式

- ✓ 常保持微笑
- ✓ 帶點幽默感
- ✓ 樂觀正面地看待生活上每一件事物

享受感官之樂

- ✓ 聆聽美妙的音樂
- ✓ 看一套喜劇
- ✓ 接近大自然

深呼吸練習

原理

- 呼吸與身體的緊張有關
- 當身體進入作戰狀態，呼吸變得急促
- 透過調節呼吸，減低身體緊張程度
- 令身體放鬆、平靜及專注

做法

- 鼻吸口呼
- 平穩及慢慢的一呼一吸
- 將專注力放在呼吸感覺

靜坐觀賞、放鬆身體、呼吸調適

✓ 呼吸鬆馳法

- 靜坐：注意力集中
- 放鬆：從頭至腳
- 深呼吸3次：
鼻吸(約5秒)、口呼(約5秒) ，
重覆3次

漸進式肌肉鬆弛法

原理

- 壓力大，肌肉容易繃緊
- 放鬆肌肉，放鬆心情，調節自主神經系統

做法

- 有系統地收緊和放鬆身體各部份的肌肉
- 過程中注意和分辨肌肉收緊和放鬆時感覺

積極面對壓力來源

✓ 治本之法

✓ 切勿逃避

✓ 積極面對，尋求解決方法