

# 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，包括被顧客以粗穢、淫褻或使人反感的言語冒犯、謾罵、詛咒、欺凌、侮辱、挑釁，甚或威脅及恐嚇等。
- 這些情況會對公務員構成壓力或情緒困擾，有時更可能演變成衝突；這些事件的出現，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。
- 本小冊子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

可能觸發語言暴力事件的情況和因素包括：

- 當事人認為自己或親屬/朋友受到不公平對待；
- 當事人不滿政府部門提供的服務或其回覆與期望不符；
- 當事人把過往對政府部門的不滿投射於是次為他提供服務的公務員身上；
- 當事人認為受到忽視/傷害，又或被個別公務員的態度或行為刺激；
- 當事人面對困境，感到無助和氣憤，希望透過一些行為以引起他人的注意；
- 當事人會以為只要向公務員施壓，便能達致他期望的結果；以及
- 當事人的精神或情緒狀況。

## 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、處理程序及跟進和檢討三部分。

## 預防



預防語言暴力事件的可行措施包括：

- 建立有系統的安全管理制度為公務員同事提供適當支援和制訂應對措施；
- 透過適當的工作場所設計、設備上的配合和定期檢視工作環境，以減低公務員面對語言暴力的風險；
- 定期審視工作程序，以辨識容易引發語言暴力事件的情況和當中的潛在風險／威脅；
- 檢視提供服務的安排及資訊的發放，務使公務員同事充分掌握部門的最新資訊，同時讓顧客明白相關的程序及要求；
- 安排有工作需要的公務員同事參加有助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、溝通／調解方法、情緒健康、提升抗逆力及工作壓力管理等課程；以及
- 透過不同方式，包括內部工作指引、課堂講解及模擬練習，向公務員介紹部門處理語言暴力事件的程序和應變措施。





## 處理程序

- 政府部門應根據公務員同事的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可緩和顧客的不滿情緒，有助避免語言暴力事件，防患於未然。公務員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，以及找出合適的解決方案。



## 跟進和檢討

在跟進檢討方面，可採取的措施包括：

- 訂立簡單而有效的匯報機制，鼓勵公務員同事適時匯報；
- 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；
- 為受到語言暴力事件影響的公務員同事，提供適時協助及情緒支援；
- 安排公務員同事透過不同渠道（如分享會、職員通訊等）分享他們日常處理語言暴力事件的經驗和心得。此舉除可加深部門內不同職級公務員對實際工作情況的了解外，亦有助公務員同事紓緩工作壓力、推動和鼓勵公務員同事之間互助互勉，並建立團隊合作精神；以及
- 舉辦員工獎勵活動（例如年度傑出員工獎等），嘉許表現出色的公務員同事，藉以鼓勵和肯定他們對部門的貢獻。

對於語言暴力事件引致公務員同事緊張情緒，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，明白個別當事人的不滿可能是針對政府部門的政策，不一定涉及他們的表現；
- 學習自我鬆弛的方法(例如進行深呼吸和練習肌肉鬆弛法、參加餘暇消閒活動、發展個人興趣等)，以紓緩語言暴力事件所帶來的壓力；
- 建立同事間的支援網絡；
- 接受同事的幫忙，並向有需要的同事提供協助；以及
- 如因語言暴力事件而感到情緒困擾，可與上司及同事傾訴，商討有效的應對方法及改善措施；如情況持續，應考慮尋求專業輔導及支援。





## 結語

- 每個政府部門的運作情況和服務性質都會有所不同，各政府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，同時它們轄下的公務員同事亦應熟習部門的相關指引和程序，以有效的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 (網址：[https://www.csb.gov.hk/tc\\_chi/oshcs/index.html](https://www.csb.gov.hk/tc_chi/oshcs/index.html))。