

公務員事務局 公務員培訓處

「了解及應對語言暴力」研討會

講者：劉嘉盛 先生
新生精神康復會導師
30. 11. 2020

All Rights Reserved

1

內容概要

- 職場語言暴力之定義
- 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

All Rights Reserved

3

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

All Rights Reserved

2

語言暴力之定義

是透過粗言穢語、恐嚇、脅逼、侮辱或無理指控等，引致其他人感到驚惶或其安全受到威脅。

All Rights Reserved

4

語言暴力的種類

- 粗言穢語
- 命令
- 侮辱、貶低
- 無理指控
- 威脅

All Rights Reserved

5

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

All Rights Reserved

6

風險因素

環境

職員

顧客

All Rights Reserved

7

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

All Rights Reserved

8

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

All Rights Reserved

9

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

All Rights Reserved

10

職員

- ✓ 培訓(溝通、評估……)
- ✓ 有效的督導和支援
- ✓ 定期演習

All Rights Reserved

11

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

All Rights Reserved

12

早期警號

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

快速危機評估法 (I)

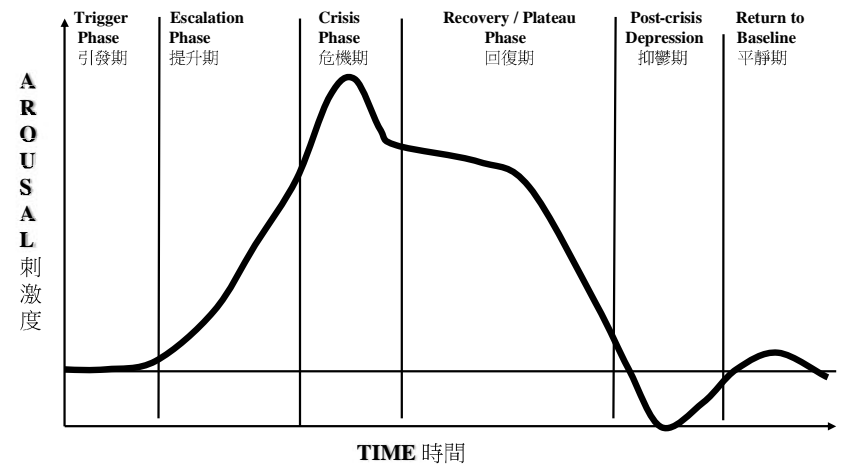
- 1: 您是否認識此人?
是= 5 否= 10
- 2: 此人是否有暴力紀錄?
是=10 不知道=10 否= 0
- 3: 此人是否有言語辱罵或突然變得寂靜?
是= 10 否= 0
- 4: 此人是否曾表達對您或其他同事有暴力的傾向?
是=10 否= 0
- 5: 此人表面上是否看似有精神困擾?
是= 10 否= 0
- 6: 此人表面上是否看似有受到酒精或藥物的影响?
是= 10 否= 0
- 7: 此人的身體語言是否兇惡?
是= 10 否= 0

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 處理暴力培訓= 5
如有, 最高可得5分 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
- ✓ 鬪怒
- ✓ 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
- 武器

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
- 給予解釋
- 確保他人及自身安全
- 確保私隱
- 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

All Rights Reserved

21

處理策略

All Rights Reserved

23

處理語言暴力的指引

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

公務員事務局通告第6/2014號
《公務員的職業安全 and 健康-工作時的人身安全》

All Rights Reserved

22

由一人主導處理

All Rights Reserved

24

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：安排同事協助疏散其他在場人士，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. 注意避免自身被困於死角位置

All Rights Reserved

25

處理爭議的技巧

- 可視作相互期望的落差

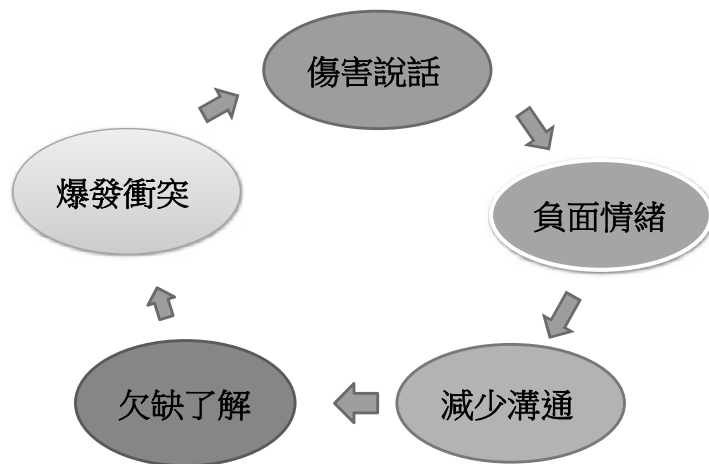
處理方法

- 清晰溝通
- 驗證明白
- 見證文件/人事

All Rights Reserved

26

誤解帶來的溝通模式



All Rights Reserved

27

緩和激化

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

All Rights Reserved

28

相處技巧

- 同理心態度
- 聆聽技巧
- 同理心的表達技巧

All Rights Reserved

29

同理心

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

All Rights Reserved

30

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（輕搭肩膀）
- 回應“哦”，“嗯”
- 重覆重點
- 回應感受

All Rights Reserved

31

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

All Rights Reserved

32

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。

同理心的表達技巧

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)

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?)

X 忌：怪責

X 忌：威嚇

X 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

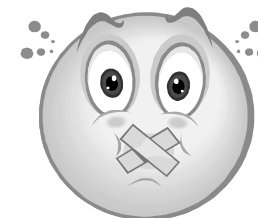
- 非語言 55%
- 聲調 38%
- 語言 7%

All Rights Reserved

41

非語言的溝通技巧

適當緘默



All Rights Reserved

42

非語言的溝通技巧 (9[hwa

- 面部表情
- 眼神接觸
- 微向前傾
- 接納姿態
- 保持輕鬆

43

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

All Rights Reserved

44

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

All Rights Reserved

45

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

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

All Rights Reserved

46

正面回應 與顧客對話

唔好咁騾 / 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

48

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

49

匯報

匯報事項：

時間、地點、人物、事件經過

All Rights Reserved

51

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

All Rights Reserved

50

法律相關之認識

All Rights Reserved

52

疏忽元素

› 責任

› 違例

› 破壞 / 傷害

All Rights Reserved

53

避免違例

† 合理水平

† 明白限制

† 咨詢上司

† 文件記錄

All Rights Reserved

54

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

All Rights Reserved

55

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。

All Rights Reserved

56

事後舒緩

- 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
- 深呼吸舒緩法

正向思維

有一天，你的上司叫你明天返工後即見他。

思想??

All Rights Reserved

61

All Rights Reserved

62

情緒??

身體反應??

All Rights Reserved

63

All Rights Reserved

64

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

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

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

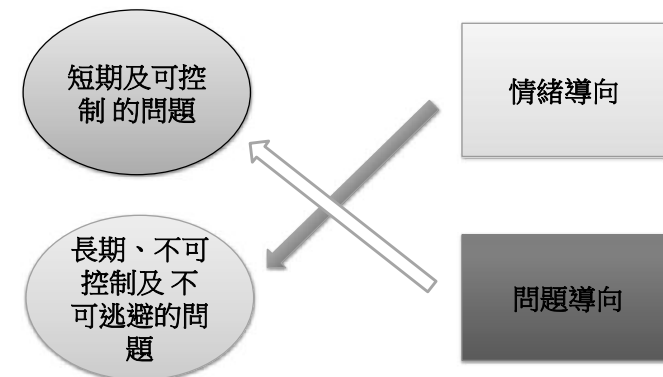
情緒方面

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



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，如：溝通能力
- 增加應付問題的資源，如：資料搜集和分析、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

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

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

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

òaj 'nzsír L'Ă' || Öljnoj ||
□ ■ ■ ■ s ijî slG ■ ■ ■ Ähs

