



New Life

Psychiatric Rehabilitation Association
新生精神康復會

JOCKEY CLUB
New Life
Institute
OF PSYCHIATRIC REHABILITATION

賽馬會新生精神康復學院

預防及處理職場暴力研討會

劉嘉盛

17.05.2019

目標

- 理解各種引發職場暴力的因素
- 加強在職場上處理客戶的情緒困擾之認識及策略
- 認識具體有效緩和激化的方法和技巧，以應對情緒高漲的客戶和其他職場上的潛在暴力
- 能有信心及有效地處理各種困難情況

內容概要

- 職場暴力之定義
- 引致暴力之因素
- 處理策略
- 提升與客戶關係之技巧
- 法律相關的認識
- 自我保護的基本認識

暴力之定義

一個人在行為上作出過份、任意妄為或不合理的力量，引致其他人受到傷害或物件受損。

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。

引致情緒高漲/ 暴力行為 之可能成因

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

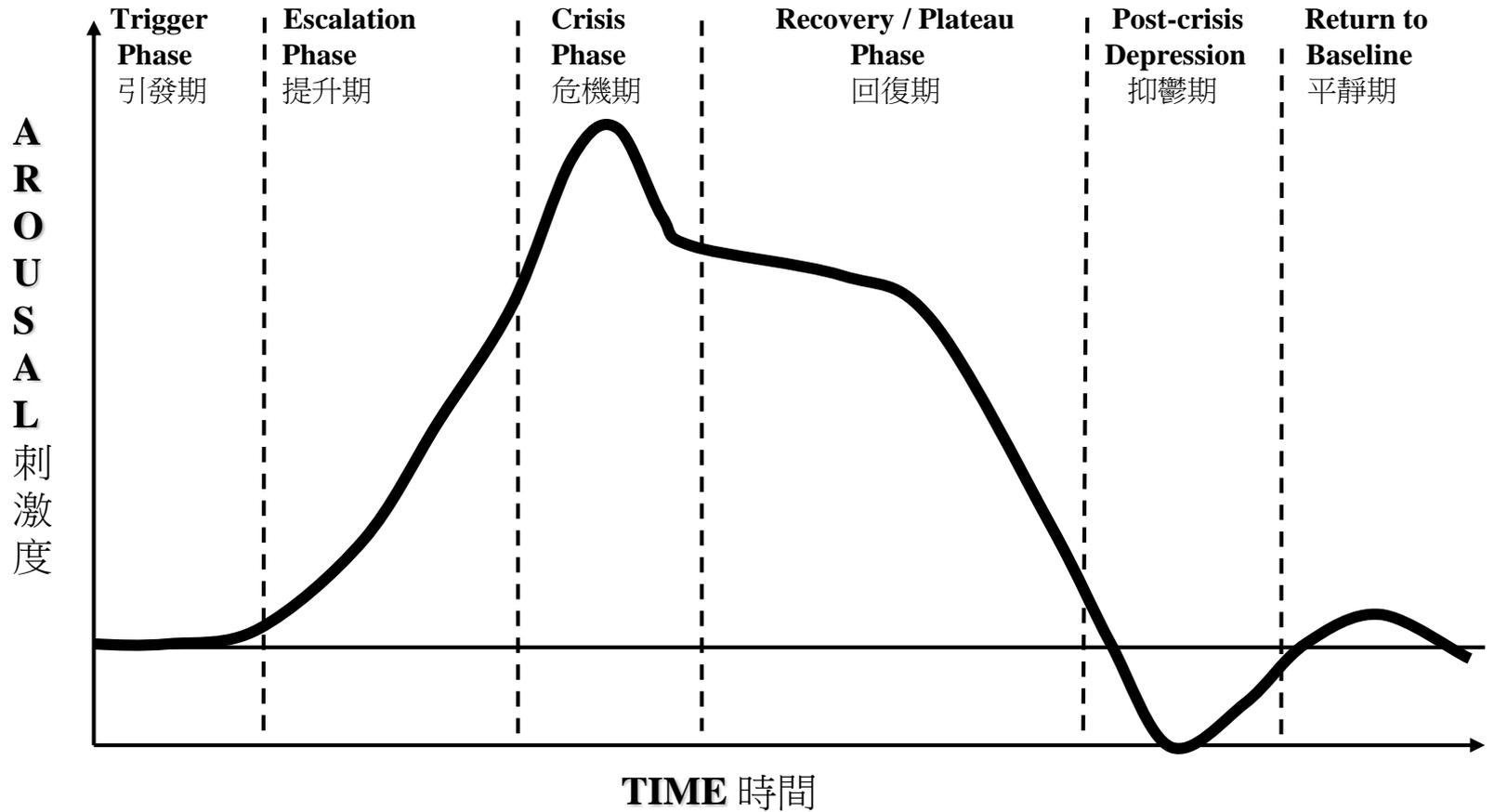
- ✓ 年輕
- ✓ 缺乏經驗
- ✓ 缺乏訓練
- ✓ 臨時工 / 短期工
- ✓ 缺乏社交技巧
- ✓ 權威態度
- ✓ 苦惱 / 害怕
- ✓ 爭辯

顧客

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

突襲警號

Assault Process 突襲流程



(Kaplan & Wheeler, 1983)

平靜期

- 行為

- ✓ 平靜
- ✓ 五官感覺正常
- ✓ 有理性

- 處理

- ✓ 觀察警號

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

危險期

▪ 行為

- ✓ 感官過度刺激
- ✓ 注視
- ✓ 不合理
- ✓ 情緒高漲
- ✓ 暴力行為

▪ 處理

- ✓ 安全
- ✓ 脫身
- ✓ 求助
- ✓ 控制技巧

回復期

■ 行為

- ✓ 漸漸回復平靜
- ✓ 緊張減少
- ✓ 自我控制
- ✓ 慎防再一次突襲

■ 處理

- ✓ 建立和善關係
- ✓ 轉移思想
- ✓ 口頭協議
- ✓ 注意行為改變

危機後抑鬱期

▪ 行為

- ✓ 退縮
- ✓ 後悔
- ✓ 傷害自己

▪ 處理

- ✓ 支持
- ✓ 平伏情緒
- ✓ 解決問題

引致情緒高漲/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. 場面控制

有效處理基本原則

- 遵從機構政策
- 以團隊方式處理
- 給予解釋
- 確保他人及自身安全
- 選派職員觀察
- 確保私隱
- 提供情緒上支援及身心關顧
- 事後舒緩
- 文件記錄

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

處理策略

由一人主導處理

主導者的角色

1. 採用最為恰當的處理方法
2. 環境控制，疏導擴闊活動空間，如：疏散其他在場人士，移走雜物
3. 安排支援
4. 給予當事人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. 轉移至其他地方再行處理，如房間，可提高私隱度，鼓勵暢所欲言
7. 留意自身安全，避免被困於死角位置

處理危急情況

- 保持鎮定
- 自身安全（停留/離開）
- 尋求支援
- 盡可能與當事人保持溝通，正面開解及支持
- 與支援者清晰溝通

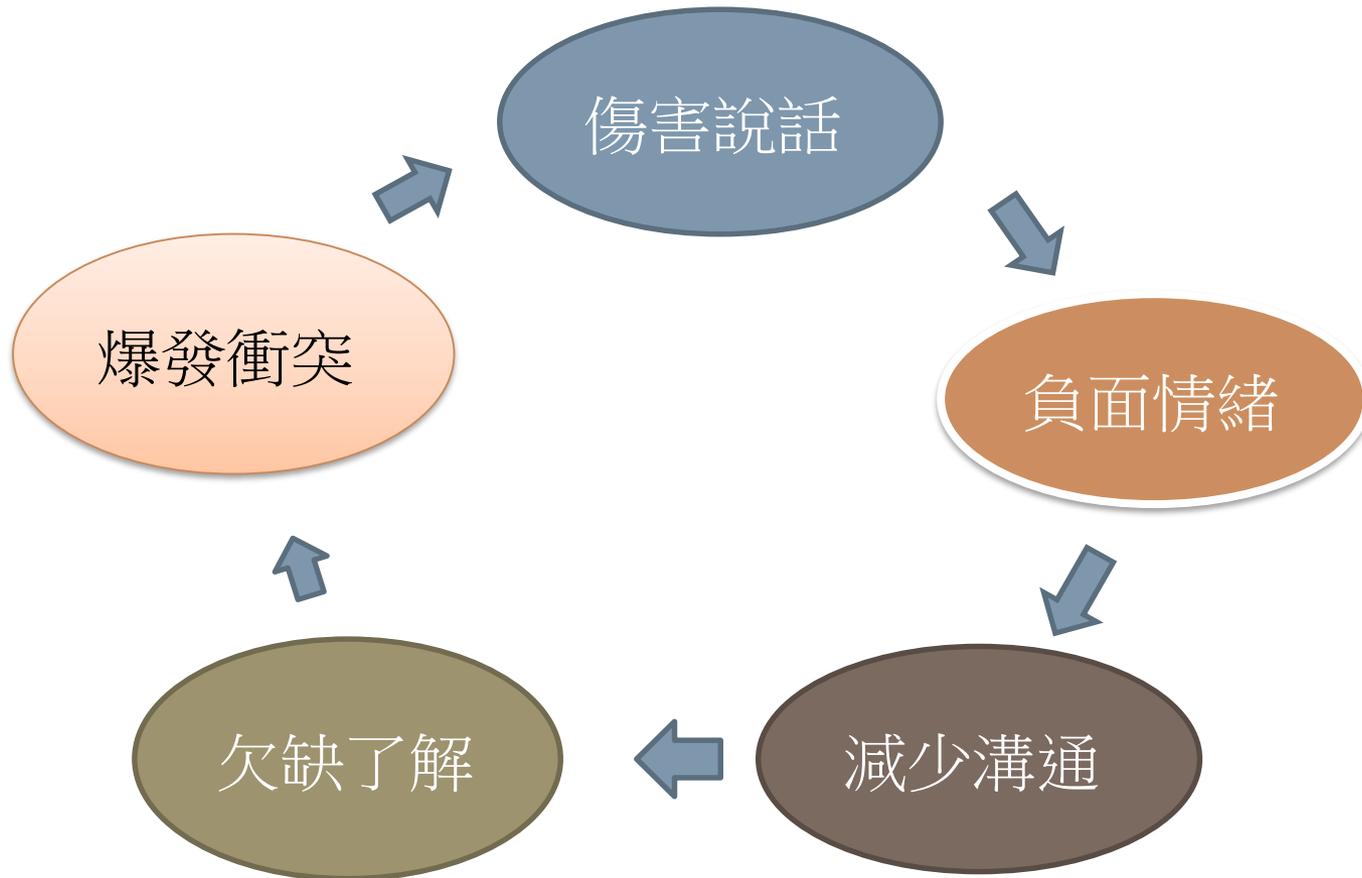
處理爭議的技巧

- 可視作相互期望的落差

處理方法

- 清淅溝通
- 驗證明白
- 見証文件/人事

誤解帶來的溝通模式



De-escalation

緩和激化

緩和激化

以語言及非語言的溝通技巧，減低當事人的高漲情緒和敵意，而達至較平穩的狀態

溝通比重

- 非語言 55%
- 聲調 38%
- 語言 7%

促進技巧

- 接納技巧
- 反射技巧
- 安慰技巧
- 引領技巧

接納技巧

- **FELOR**
 - **Facial expression** 面部表情
 - **Eye contact** 眼神接觸
 - **Leaning forward** 微向前傾
 - **Open posture** 表現接納姿態
 - **Relax** 放鬆
- **Nodding** 點頭

反射技巧

- 反影客戶行為
- 鏡子反影技巧

安慰技巧

- 減少憂慮及不安
- 傳遞協助信息

引領技巧

- 建議可行方法，並付諸實行
- 直接或簡接
- 直接適可而止，使情況能繼續發展
- 簡單總結

非語言的溝通技巧

利用同理心，聆聽及身體語言以保持溝通

- 個人空間
- 眼神接觸
- 面部表情
- 用心聆聽的姿勢

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
- 稱呼名字
- 善用「我們」之言語

語言溝通技巧

- 詢問：
 - 開放式問題
 - 事件的實際情形 / 資料
- 鼓勵以**理性**方式解決問題
- 正面地表達給予**協助**

語言溝通技巧

- 細心聆聽，表達關懷及理解，以同理心作回應
 - 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

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

給與對方被耐心地聆聽的感覺

- 點頭
- 眼神
- 姿態
- 身體接觸（輕搭肩膊）
- 回應“哦”，“嗯”
- 重覆重點

聆聽者

有耐性

- 別說話多過對方
- 不要太快加意見
- 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。
- 只有對方決定轉變才轉變，與對方同步，才願意打開溝通之門。

聆聽者

唔想/唔得閒聽？點算？

- 說明原因
- 重視溝通
- 再定時間
- 例：哦，你有嘢講俾我聽。我都好想聽，但係我依家有啲工事急住做，我半個鐘內打俾你再傾好嗎？

同理心的表達技巧

表達者

正面表達方式

- 找尋適當時機（例如：心境平和的時候）
- 多鼓勵
- 集中鼓勵好的行為

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，不要心急
- 說話太長，易作總結

X 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（好辛苦，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

盡量引導她的表達

- 開放式問題（為什麼、怎樣）
 - 不要直接說出指示
- ✓ 你一方面好驚，另一方面又好想轉變。
- X 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

X 你又感到不安

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

等我向你解釋一下

我反對你咁講

就你所講，我有另一個睇法

匯報

匯報事項：

時間、地點、人物、事件經過

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

Post Incident Debriefing

事後舒緩

事後緩解

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

3階段事後緩解模式

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

事後緩解

- 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
- 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

避免違例

- † 維持合理水平
- † 明白限制
- † 咨詢上司
- † 文件記錄

自衛有關的法律認識

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。

自身保衛原則

- 側身站姿 (Sideways Stance)
- 防護手勢 (Protective Gesture)
- 安全距離 (Safety Distance)
- 逃生出路 (Ways to Escape)

3 “S” 原則

1. 出其不意 (Surprise)
2. 迅雷速度 (Speed)
3. 熟練技巧 (Skill)

示範技巧

- 自我保護方法
- 捉手
- 捉胸前衣服

Prevent and Handle of Workplace Violence
(By : Mr. Lau Ka Shing)



Thank you for your feedback.