

進行風險評估 預防工作間暴力

近年在香港，工作間的暴力事故時有所聞，令僱員受到不必要的傷害。例如在食肆食客因為食物質量或供應時間等問題，與員工或保安人員發生爭執；又或是顧客醉酒，襲擊食肆員工甚至是到場調停的警務人員。至於乘客與巴士車長／的士司機發生齟齬，致車長／司機被襲受傷，需要送院治理的情況並非少見。這些例子顯示工作間暴力潛在問題不容忽視，僱主及僱員都需要正視此問題，以助防患於未然。



認識工作間暴力

國際勞工組織對工作間暴力的定義是：僱員在工作期間直接或間接地因工作的原故，受到任何不合理的待遇或行為上的攻擊、威脅或傷害。當中可分為僱員之間的暴力，及外來的工作間暴力，即僱員和任何在工作環境中出現的非僱員之間發生的暴力事故。工作間包括僱員因工作關係而需要前往或逗留的任何地方，及僱主直接或間接要求僱員前往的地方。根據美國職業安全及健康研究所的界定，工作間暴力是指在上述工作間所發生的任何形式之身體傷害，威脅性行為或辱罵，包括語言暴力、威脅、欺凌和其他傷害身體的行為，例如毆打、傷人、強暴、威嚇、電話滋擾、恐嚇及對人粗言穢語等。若工作間暴力不加以遏止，問題的嚴重程度會日益增加，最終有機會釀成人命傷亡。

工作間暴力的高危因素

工作間暴力的高危因素包括個人及環境因素，就對外的工作間暴力來說（即僱員和任何在工作環境中出現的非僱員之間所發生的暴力），擁有以下特徵的行業的僱員較容易成為受害者：

- 需要經常面對顧客，例如處理投訴及要求
- 需處理金錢上的交易
- 無固定工作地點
- 需負責監管或執法工作（如保安及護衛工作）
- 單獨作業或工作
- 需於夜間當值
- 於犯罪黑點工作
- 需外勤工作

就對內的工作間暴力來說（即僱員之間發生的暴力），工作間暴力問題與個人因素、身處的工作環境及機構的管理失效有關，其中原因包括：

- 管理人員對工作環境安全的關注十分薄弱。
- 管理人員與員工之間缺乏互信。
- 管理人員與員工之間無法直接溝通。
- 機構無法有效地處理機構內存在之人事問題。
- 員工只被視為生財工具。
- 管理人員言行不一。
- 管理人員處理升遷和獎賞時缺乏一致標準。
- 工作量增加，員工卻缺乏承擔感。
- 工作氣氛欠佳。
- 工作間的規則經常變動。
- 獨裁的管理風格。
- 員工普遍對管理人員懷有抱怨。

如何控制暴力事件？

當有員工透過任何途徑舉報有暴力事件發生或將會發生，機構必須盡快作出反應，將事件轉介往負責的單位或同事，以調查及分析事件，作適切的回應，務求控制暴力事件發生、擴散及惡化。

1. 暴力事件舉報

當工作間發生暴力事件時，如能越早識別及舉報，便越能及早控制事件，從而減低事件所帶來的傷害。因此，機構內所有員工均需清楚通報事件的方法，讓暴力事件應變隊伍能夠於最短時間內得到一些可跟進的資料。以下步驟可令通報的過程更加暢順：

- 設立多種舉報暴力事件的渠道，例如社交媒體、熱線電話及電郵。
- 讓員工知道機構會認真處理每宗舉報事件，並把資料保密。
- 保證作出舉報的員工不會遭到報復。

2. 收到暴力事件舉報後之應對

應變隊伍接到事件的報告時，須立刻確認事件的基本資料，包括日期、時間、地點、形式及性質；受害人的特質；施暴者的資料；施暴者動機及能力；事件發生的原因及真確性。

危機評估：

為更能妥善處理及預防工作間暴力事件，機構須透過所收集的資料，發掘出事件中隱藏的因由及危機因素，可從施暴者與受害人的關係；施暴者個人背景如工作紀錄、精神及情緒方面的表現作調查。

3. 事件處理

顧客很多時會對提供的服務或員工的表現有所抱怨，這些抱怨雖然不能說是暴力行為，但若得不到妥善的處理，亦會有機會釀成衝突，甚至導致暴力行為的出現。在面對顧客的抱怨或投訴時，必須先了解他們內心的需要和目的。抱怨可反映兩方面之需要：其一是心理及情緒上的需要，其二是解決問題的需要。根據「國際警官協會」（International Association of Chiefs of Police）的建議，下頁列出一些處理暴力危機情況時的「宜」與「不宜」的回應：



	宜	不宜
姿勢及位置	• 保持一個輕鬆的姿勢，例如與當事人對角站立。留心及專注，更對對方的說話表現有興趣。 • 選定一個不會給當事人攔截到的位置，好使自己隨時離開。	• 表現出一副挑戰性的姿態，例如與當事人面對面地站立，撐腰、交叉手、與當事人有身體上的接觸，用手指指向對方及用眼睛一直盯著對方。 • 入侵當事人的個人空間；與當事人之間少於五呎的距離。
語氣	• 表現出冷靜及親切。	• 用刺激的溝通方法，例如說話冷漠、不理睬、傲慢、僵化及每每以規則作回應。 • 不留意說話的語調、聲浪及速度，或突然做出一些威脅性的動作。
聆聽及表達	• 在聆聽時表現出感同身受，令當事人平靜地表達及聽取意見。 • 表示明白對方的個人感受，並表達能看出其不快。 • 以正面的態度接納問題。當對方作出的指控有理由時，應該回應：「他所指的或許是對的」；「都是我們的不是」。若對方所指的是毫無事實根據，便應該作出解釋並提問。	• 開始便拒絕當事人的所有要求。 • 行為具挑戰及威脅意味，給人有被輕視及視作愚昧的感覺。 • 胡亂回應及作出不能實現的承諾。
解決問題	• 為當事人提供保證及給予選擇，將問題化小及轉化成為可處理的問題。 • 邀請當事人提出建議，並且說出從對方言行裡所意會到的要求。	• 輕視問題的嚴重性或胡亂作出批評。 • 對於有偏差的意見一面倒地表示贊同。
時間掌握	• 運用拖延的策略，使當事人可以有充裕的時間冷靜下來，例如給他一杯清水。	• 對激動的當事人表現出不耐煩。

工作間暴力預防措施

每年進行風險評估

由於社會日益關注工作間暴力事件、預防措施、相關的法律訴訟等。危機管理便成為了一項重要的管理方法。危機管理是機構定期進行全面的風險評估，找出及處理影響機構工作效率及服務成效的危機因素。就工作間暴力而言，這包括檢視機構內的預防策略，找出潛在的危機及暴力事件發生的可能性，並對症下藥減低這些風險。這種評估應每年最少進行一次，由代表機構內不同工作單位的員工負責。而評估務必要小心策劃，記錄及有系統地進行。



處理工作間的暴力行為，應盡早發現及慎重處理，防患於未然往往是最理想的方法。但是最完備的預防措施，也不能絕對防止事件的發生。機構內所有員工亦應該懂得在暴力事件發生時需作出適當的應變措施，務求令傷害減至最低。若事件真的帶來傷害，僱主亦應在事件後幫助受影響的人士，同時更要檢討及改善有關的預防措施。

分析及評估危機程度

要有效預防工作間暴力，必須掌握機構曾遇過或可能會遇到的暴力事件，更要了解機構及員工在這方面的抵禦或處理能力，機構可檢視過往發生暴力事件的詳情，包括日期、時間、地點、形式及性質；受害人的特質；施暴者的背景資料，如工作紀錄、精神及情緒方面之表現；施暴者的動機及能力。機構亦要評估現時機構處理危機的能力，如員工有沒有足夠的訓練；追溯過往曾發生的同類事件，了解機構採用過的處理手法及其效果，從而了解機構處理暴力事件的經驗。透過分析及評估危機，找出可改善的空間。

建立跨專業團隊擬定工作間暴力之政策及計劃

要預防工作間暴力人人有責，透過機構內不同階層人士包括僱主、保安人員、人力資源人員、法律顧問等參與，成立跨專業團隊，為針對暴力行為制訂政策，定下整體的大方向，並設計預防暴力的策略；同時亦可邀請外界有關方面的專家一同參與，制定不同對應計劃，以確保能有效地處理問題。機構應定期檢視員工應付暴力事件的技巧及能力，為他們安排訓練，補救不足之處；又需要成立員工支援計劃，為施暴者、受害人、受影響的員工及其家屬提供協助。

總結

只要能夠及早發現、評估、正視並處理工作間暴力問題，預早制定完善的應對措施，便可有效控制及減少工作間暴力的風險，日後遇上突發事故，亦可以有效地將對僱員的傷害或對機構造成的影響減至最低。■