

預防工作間之 暴力事故





目 錄

頁數

一. 簡介	1
二. 工作上暴力事故的定義	1
三. 暴力事故的分析	2
四. 暴力發生的原因	3
五. 工作間暴力事故的例子	4
六. 發生暴力事故前的徵兆	5
七. 如何處理暴力事故	6
八. 政策與管理	10
九. 行業處理暴力事故指引	11
十. 對職員提供支援	12
十一. 提供訓練	13
十二. 提供安全保障	14
十三. 結綸	14



一. 簡介

很多行業的僱員，例如醫務人員、社會工作者及一些在前線執行任務的公務員，在工作時，有機會遇到暴力事故，這些情況已引起各界人士極大的關注。

暴力事故的發生使員工在工作時缺乏安全感，擔憂身體受到傷害而增加精神的壓力，導致有些員工可能提出休假或轉職來逃避，所以暴力事故造成的傷害是不容忽視的。

二. 工作上暴力事故的定義

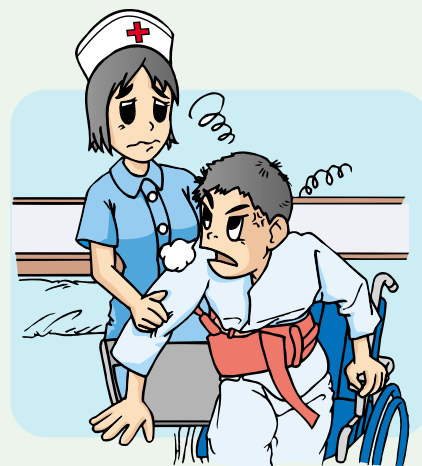
簡單而言，就是任何受僱人士在工作時，受到他人的辱罵、恐嚇、威脅，甚至肉體受到攻擊的事件。



三. 暴力事故的分析

因職業的差異、工作環境和接觸的對象不同，暴力事故發生的形式和性質亦不一樣。

1. 例如社工和醫務人員，他們要面對不同的人，遭到辱罵，以及受襲的機會很高。
2. 反之，教師可能經常受到的只是辱罵，受襲機會就相對較少。



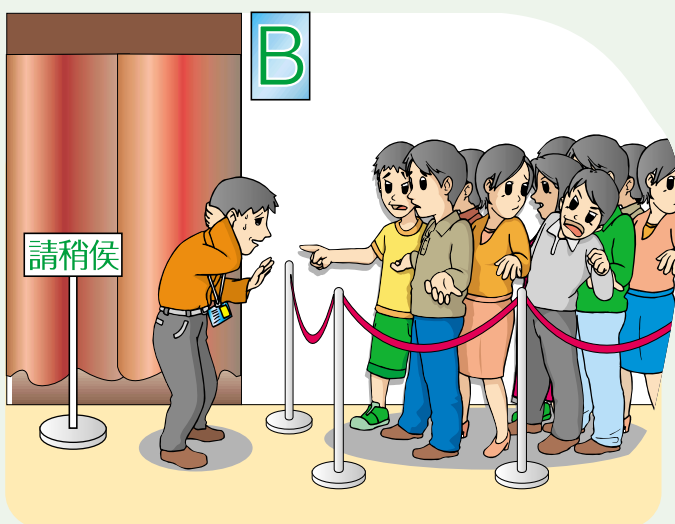
3. 巴士及的士司機、票務員、機械維修員及負責面試的人員、需要單獨進行工作，遇到暴力事故時受傷的機會很大，因為現場通常沒有其他人的照應和支援。

4. 在人多的環境裏，例如排隊的人龍，因為輪候需時，萬一人群中有人忍耐不住鼓噪起來，在羊群心理作用下，暴力事故就很容易發生了。



四. 暴力發生的原因

1. 因執行任務者的言語表達及態度欠恰當，刺激了暴力者不滿和不安的情緒。
2. 執行任務時的行動，使暴力者覺得侵犯了他們的權益，因而作出抵抗。



3. 現場環境擠迫，使人群煩燥和不安。
4. 暴力者精神有問題。

5. 有些工作只由一名員工單獨去執行，發生衝突時沒有他人調解和支援，使暴力者有機可乘。



6. 員工未受過有關訓練，沒有足夠能力應付突發的事件

五. 工作間暴力事故的例子

1. 醫護服務行業

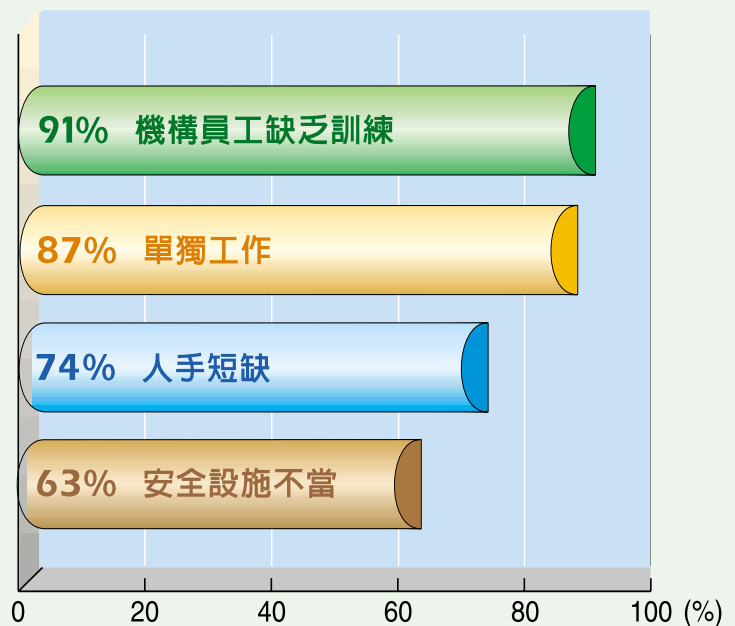
根據英國健康及安全委員會的研究，大多數嚴重事件在精神病診療所內發生。每4個在這類環境工作的被訪者中，就有一個曾經遇襲並受到輕傷。在老人科和精神病醫院裡，受襲的比例是5比1。在各醫護機構中，最多被襲擊的對象是護士，而襲擊他們的往往是飲醉酒或吸毒的病人，而通常會在深夜的醫院急症室內發生。



2. 社會服務行業

根據英國一項關於社會工作者遇到暴力事故的調查顯示，暴力者不是一開始與社工接觸便採取暴力。在47%的案例中，社工在遇襲前與當事人的關係是良好的。襲擊通常發生在當事人的家裡或住院的地方，因為暴力者感覺這些地方是屬於自己和可控制的，情況往往是先辱罵和恐嚇，隨後就是襲擊。

根據英國勞工研究部的另一項研究，在調查的46個遍佈全國的社會服務機構中，因工作引起暴力事故呈增長趨勢，其主要原因是由於削減職員和失業率增加所引起。而其他因素則包括員工缺乏訓練，單獨工作，人手短缺以及安全設施不當等。

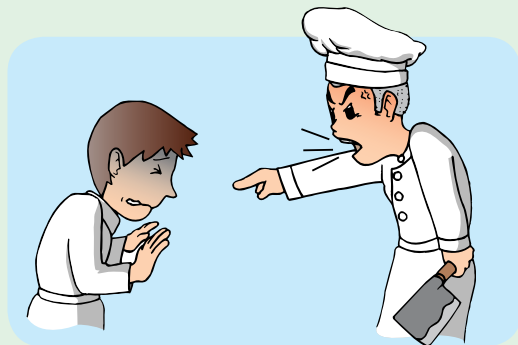


導致暴力事故的常見原因

六. 發生暴力事故前的徵兆

預防工作間暴力事故的發生，其中很重要的一點是了解暴力行為來臨前的徵兆。

1. 誘發的條件 — 現場有刀子，斧頭或其他武器，或者有人已採取了暴力的行動。



2. 生理現象 — 顯示出極度興奮(但有時不容易發覺)，如：血壓升高，出汗，肌肉抽搐，呼吸急速和脈搏升高，甚至出現噁心現象。暴力者有時會在一般狀態下突然發生變化。

3. 言語粗暴 — 數度辱罵通常是暴力的先兆，此外，講話者的聲調及音速的轉變也是一個可靠徵兆。總之，當發覺一個人的態度有了改變，便要小心的防範。

4. 群體壓力 — 往往是誘發一個人使用暴力的動機。



5. 侵犯個人空間 — 長時間注視對方，使對方不自然，突然迅速移動肩膀，特別用手指著某人，咬牙切齒及磨拳擦掌等動作。

七. 如何處理暴力事故

醫護服務業處理暴力事故的建議：

1. 使用防衛裝置（例如私人警報器、緊急按鈕、雙向無線電設備），在危險性較高的部門安裝錄影機。



2. 重新佈置接待處和候診室，使就診者沒有被隔離，而是被接待的感覺。

3. 縮短就診者等候的時間，並向他們解釋要等候的原因 — 或許可以提供一些說明的單張。
4. 提供適當和靈活的人手分配，確保就診者不會長時間被冷落。



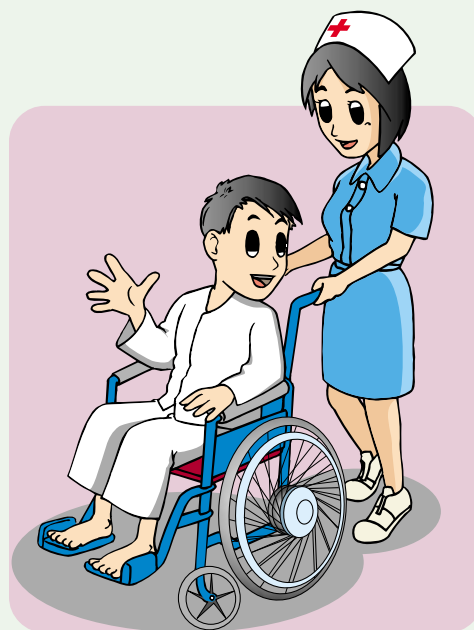


5. 向員工提供預防和處理暴力的訓練，包括建立自信和自我確立的課程，並且教授傳統的自衛技巧。

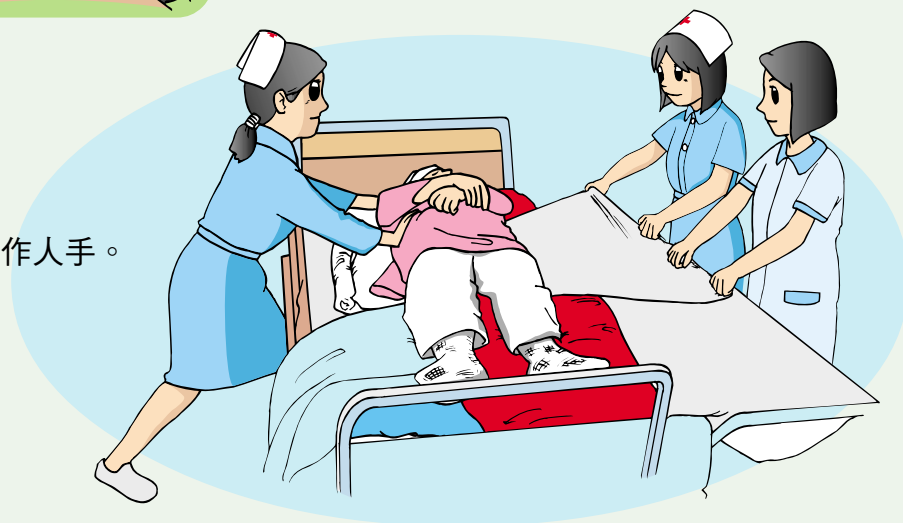
6. 加強醫護人員對病人的認識及溝通，特別是當新職員上班或有新病人到診所，應預先了解病人有否暴力的紀錄。



7. 增強與警方的聯絡——無論是發生暴力事件之後或估計可能發生時，都要向警方舉報。

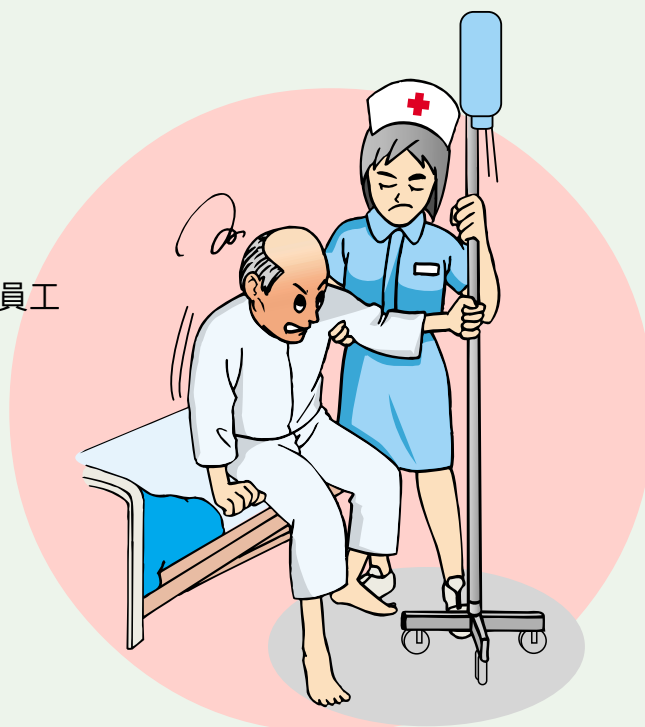


8. 保持足夠的工作人手。





9. 避免讓員工單獨工作過久，特別是初級的員工



10. 如果發生了事故，要隨時準備支援。

11. 確定危險的工作區，並對員工作出適當編配。





社會服務行業處理暴力事故的建議：

1. 制定靈活的員工工作分配計劃（考慮服務員的經驗和資歷）。
2. 縮短市民等候會見的時間。



3. 讓員工說出自己的憂慮，輔導他們。提高員工對危險的警覺性。

4. 安排員工熟習不同的工作，有需要時，可以有足夠的人手調動。

5. 必須向員工提供有關資料及背景，讓員工能夠預計暴力發生的可能性。



八. 政策與管理

防止工作間的暴力事故及保障員工安全是僱主及管理人員的基本責任之一。因此，僱主及管理人員應對工作間潛在的暴力事故有所認識，並制定一套政策及管理制度去預防及處理工作間暴力事故的發生。這包括：



1. 制定應付暴力事故的行業指引；

2. 為員工提供適當的訓練，包括意識上及技術上的訓練，以應付暴力事故的發生；



3. 制定對工作間暴力事故的保護及應變措施，提供支援隊伍及安排；
4. 設立暴力事故之調查及跟進機制。

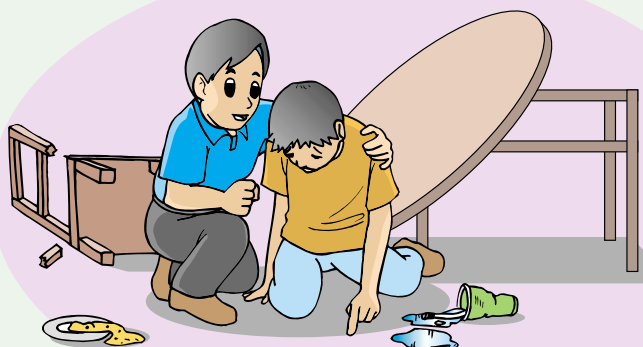
九. 行業處理暴力事故指引

實際的行業指引要根據不同的行業所關注的暴力問題而制定，因為不同行業的工作性質和環境是大相逕庭的。這裡要強調的是，管理階層需要建立指引，並且把這指引通告全體職員，建議中的指引至少應包括：



應付暴力事故指引

1.
2.
3.
4.



1. 評估及制定事故發生前應遵守的程序。
2. 向從業員提供各類型的支援。
3. 對發生暴力現場的其他受害者進行輔導或安撫。儘管他們不是直接受襲，但暴力行動對他們的影響是需要顧及的。

4. 向從業員提供應變措施的指引，這有助他們在暴力事故發生時作出適當應變。
5. 制定程序讓公眾人士可以對機構作出申訴，這包括調查疏於職守的職員。



暴力事故應變措施



6. 要制定一套有系統的暴力事故報告程序，讓僱員將有關資料寫在特定的報告表上。

十. 對職員提供支援

1. 在暴力事故發生之後，應對所有的職員進行輔導。鼓勵遇襲的職員匯報事件的全部詳細情況，匯報要分階段進行，以便深入了解和探討事情發生的原因。



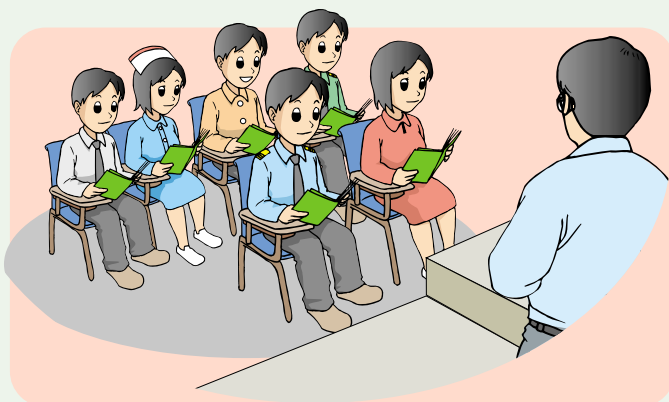
2. 提供支援的範圍應包括受害者以及與他／他們一起工作的其他小組成員。他們需要有組織地，共同討論事件，並且檢討處理襲擊者和受害者的手法。

3. 管理人員應協助受害者向警方報告事件。如需作法律訴訟的話，應該向職員提供法律援助。另外僱主亦應為僱員購買保險。



十一. 提供訓練

1. 首先管理人員需要確定訓練的目標和內容。
2. 訓練目標不應只教授預測、避免或控制暴力事件的技巧，還應關注到員工遇襲之後的個人情緒和其他人的反應。



3. 一般來說，不同行業的機構可以聯合舉辦訓練課程，因為不同行業所發生的暴力事故的特點，預防方法及控制的技巧都有很大共通性。而員工之間的經驗分享亦可促進他們對工作間暴力事件的認識。

4. 訓練可邀請警方出席，因為許多涉及到暴力及處理暴力後果的策略，有警方的參與及專業的意見是很重要的。



十二 提供安全保障

1. 安全保障包括提供設備和有效的管理措施。這一切必須由管理階層制定。
2. 提供的設備包括個人警報或流動電話。
3. 有效的管理包括：

- 3.1 職員的編配 — 確實分配準則，考慮或者靈活地安排員工到不同部門工作。



- 3.2 編配負責接待的員工不會單獨值班。
- 3.3 對暴力事故作出精確的報告及紀錄。

十三 結論

要妥善處理工作上遇到的暴力事故，實有賴於管理者及員工的積極參與。員工應對工作可能出現的暴力事件及其性質有深入的了解並作出評估。當面對暴力事故時，應能運用他們學過的技能和策略去處理問題。此外，管理者亦必須清楚知道他們的員工會面臨的危險，定時檢討處理程序、隨時提供援助，同時要為員工提供適當訓練和安全保障等。只要管理者和員工攜手合作，一定能有效地防止及解決工作中所遇到的暴力事故。