

對僱主而言，工作間暴力事故可能導致人員傷害、財產損失及影響企業的正常營運。

### 僱主可以採取以下預防措施：

1. 制定應付暴力事故的行業指引，並清楚地向所有員工解釋；



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

3. 制定對工作間暴力事故的預防及應變措施，如安裝閉路電視、聘用保安員協助和減少現金流動等；

4. 改善人手編制，避免員工單獨工作。



· 圖片提供：香港職業安全健康局

# 認識與預防 工作間暴力



## 勞工事務局

地址：澳門馬查度博士大馬路221-279號先進廣場大廈

電話：2856 4109

傳真：2852 9799

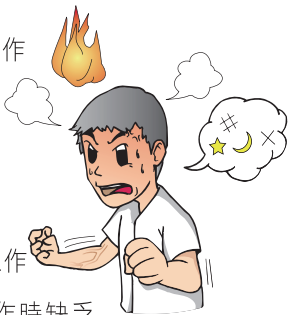
網址：www.dsal.gov.mo

## 「工作間暴力」的定義：

國際勞工組織（ILO）對「工作間暴力」的定義是指在工作中所遇到任何形式之身體傷害、威嚇性行為或辱罵。

工作間暴力不僅打擊人員的工作士氣及工作滿足感，使人員在工作時缺乏安全感，擔憂身體受到傷害，導致可能提出休假或轉職來逃避精神壓力。

容易遇到工作間暴力的職業類別包括司機、零售業從業員、警務人員、保安人員、房地產從業員、醫護人員與社工等。



## 工作間暴力發生的主要原因有：



## 預防和化解工作間暴力的有效方法：

工作人員的友善態度和良好言語表達能力，可有效化解不必要的磨擦及衝突。工作人員可以利用語言溝通技巧去減低對方的攻擊性及怒氣，於顧客感到不愉快時，可先了解顧客的需要，並可使用表達同理心的句式回應，例如：「我也明白你的困難，不如．．．」或「麻煩你等等，我幫你了解一下。」等，並在可行的情況下嘗試提供解決方法或保證，表達共同解決問題的誠意。工作人員應避免說話冷漠、不理睬、傲慢、僵化及每每以規則作回應。

工作人員需特別留意自己的身體語言及態度。在接待表達不滿的顧客時，可將手掌向上展開讓對方看見，挺直站立，向對方表示無惡意（如圖一）。



圖一：可表現出願意給予幫助及有興趣聆聽的態度，舒緩顧客的不滿情緒。

另外，工作人員可表現出願意給予幫助及有興趣聆聽的態度，並保持適當眼神接觸，留心聆聽。應避免撐腰、雙臂交握、翹腿及與對方有身體上之接觸，且不要用手指指向對方及用眼睛一直盯著對方，這些身體動作皆會令人覺得被輕視及被挑釁（如圖二）。



圖二：不要用手指指向對方，以免令人覺得被輕視及被挑釁。