

二零一八年七月十七日
討論文件

立法會公務員及資助機構員工事務委員會

公務員的工作壓力管理

目的

本文件旨在向委員簡介政府如何協助公務員管理工作壓力。

背景

2. 鑑於市民對公共服務的期望日高，而且需求不斷轉變，公務員必須與時並進，持續優化服務並提升效率。為適應和應付轉變，公務員有時或要面對一定程度的工作壓力，部分人員須尋求協助，以舒緩壓力。

3. 政府採取雙管齊下的方式，協助公務員應付工作壓力。政府一方面會為有需要的員工提供專業輔導服務，另一方面亦採取預防措施，透過舉辦培訓和教育活動，協助員工掌握管理壓力所需的技巧，並向他們推廣均衡而健康的生活模式。下文將簡述有關措施。

輔導服務

4. 公務員事務局推行熱線輔導服務計劃，為員工提供專業輔導服務，以助他們應付來自工作和其他個人問題的壓力。公務員事務局委聘基督教家庭服務中心，為來自 60 多個政策局／部門的員工(即除下文第 6 段所述有提供專設輔導服務的部門外，其他政策局／部門均包括在計劃內)提供輔導服務，有關政策局／部門全部約 90 000 員工(包括公務員及非公務員合約僱員)都可以使用該服務。計劃提供的服務包括：

- (a) 電話輔導服務：服務時間為星期一至五下午二時至晚上十時，以及星期六上午九時至下午一時，公眾假期除外。服務時間以外的來電會透過傳呼服務接聽，輔導員

會盡快回電；

- (b) 面談輔導服務：服務機構會安排資深輔導員或臨床心理學家為有需要的員工提供面談輔導；
- (c) 轉介服務：如求助人所需服務不屬計劃涵蓋範圍，服務機構會轉介求助人到其他合適的機構，包括提供精神科治療、診症和其他福利服務的公營和私營機構；以及
- (d) 工作坊：服務機構會舉辦工作坊，為員工提供有關應付工作壓力和建立正面人生觀的實用資訊。

5. 二零一七年，服務機構在這項計劃下接獲約 320 名員工合共約 670 個來電，並為這些來電者進行了約 660 節電話輔導、約 360 次面談輔導和約 60 次臨床心理輔導。在這些個案中，約有 50% 涉及與工作有關的問題，例如上司和同事的關係、工作量、職業保障及工作轉變等，而其餘個案則與健康、家庭或財政等個人問題有關。根據使用者的意見，有關服務能有效地協助他們應付壓力。由二零一五年起至二零一八年第一季止，服務機構在這項計劃中舉辦了約 160 個有關應付工作壓力的工作坊，為約 2 800 名員工提供實用資訊。

6. 除上述計劃外，11 個部門約 10 萬名員工均可以使用部門提供的專設輔導服務。該些部門中的懲教署、消防處、香港警務處、入境事務處及社會福利署的輔導組為部門屬下的員工提供輔導服務，例如安排員工與輔導員或臨床心理學家面談；而香港海關、衛生署、機電工程署、香港郵政、房屋署和運輸署則委聘專業輔導機構為員工提供熱線輔導服務。

7. 此外，自二零一六年三月起，衛生署轄下的公務員診所也開始為公務員及合資格人士¹提供臨床心理服務，包括提供個別專業輔導服務、舉辦健康講座等，以加強公務員診所的精神健康教育，協助公務員及合資格人士以積極的態度應付並紓緩來自工作和生活的壓力。這項服務適用於任何有需要並經公務員診所醫生轉介的公務員及合資格人士。衛生署於二零一七至一八年度增聘人手後，現時共有三名臨床心理學家，為公務員診所提供臨床心理服務。衛生署預計在服務到達穩定階段後，

¹ 公務員及合資格人士包括在職公務員、領取退休金的退休公務員以及他們的合資格家屬。

每名臨床心理學家每年可處理約 1500 就診人次。按照現時的服務需求而言，新症最短的約期一般約為四星期內。至於覆診日期則視乎病人的臨床情況而定，情況較為嚴重需要特別關注的個案，會獲安排較早的覆診約期。

8. 公務員如要在辦公時間內接受上文所載由臨床心理學家提供的輔導服務，可向所屬部門申請批准暫離工作崗位，而無須放取病假。

培訓和教育計劃

9. 我們亦採取預防措施，鼓勵管理人員在日常工作上多了解下屬所面對的困難，並適時提供協助。與此同時，我們會透過舉辦不同的培訓計劃和教育活動，協助員工掌握管理壓力所需的技巧，並推廣均衡而健康的生活模式。這些計劃和活動旨在：

- (a) 幫助參加者加深了解壓力的成因和後果，並提升他們以正面和積極態度處理壓力的能力；
- (b) 向參加者介紹有效的方法和簡單的技巧，以助他們應付工作壓力並建立更均衡而健康的生活模式；以及
- (c) 向參加者介紹適用於工作情況的技巧，以支援一起工作的同事。

這些計劃和活動的例子載於下文。

提升壓力管理的能力

10. 公務員培訓處(培訓處)舉辦不同的研討會和工作坊，以提升公務員處理壓力、面對逆境和克服工作挑戰的能力。研討會和工作坊的內容包括加深員工對情緒、心理和生理健康的了解、顧客服務技巧、解決投訴及處理威嚇或暴力事件的方法等。由二零一五年起至二零一八年第一季止，約有 12 400 名員工參加有關培訓課程。此外，培訓處亦在其網上學習平台為公務員提供有關作息均衡和正面生活方式的學習資源。

11. 不同部門也為員工舉辦切合本身運作需要的培訓課程。舉例來說，香港消防處為各級人員舉辦多個有關壓力管理及心理技巧的培訓課程，例如「逆境商數 AQ 培訓」、「積極人際互動」及「如何處理職間衝突」等。為提升員工的抗壓能力，並助他們建立正面的人生觀，房屋署亦為其員工舉辦多元化的培訓和教育活動，例如「與壓力共舞」健康講座及「工作以外」工作坊等。

推廣健康生活模式

12. 部門舉辦教育和康樂活動，以推廣均衡而健康的生活模式。舉例來說，社會福利署舉辦「活在當下·善待自己 - 靜觀體驗坊」和「延緩衰老·正向人生下半場」健康講座，以提升員工的生理、精神和情緒健康。機電工程署舉辦「性格透視工作坊」，透過性格分析讓參加者多了解自己，從而建立正面人生觀及提升溝通技巧。此外，香港警務處亦舉辦多類活動，向員工推廣身心健康、工作與家庭平衡和健康生活的信息，當中包括體康嘉年華、警隊家庭運動同樂日，以及家庭生活教育活動等。

推廣健康和安全工作間

13. 就促進公務員職業安全和健康而言，公務員事務局就工作時人身安全發出了指引，協助各政策局／部門按本身的獨特運作情況和需要制訂部門指引，以處理影響員工工作時人身安全的情況。此外，公務員事務局亦定期舉辦以全體公務員為對象的活動，推廣健康工作環境，其中包括舉辦研討會，協助員工掌握應付工作壓力所需的技巧。由二零一五年起至二零一八年第一季止，約有 5 500 人出席 29 個這類研討會。

徵詢意見

14. 請委員備悉本文件的內容。

公務員事務局
二零一八年七月