

## 《預防工作間的殘疾騷擾和支援面對精神壓力的員工》研討會



研討會上的專家講者- (左起) 鄭艷瓊小姐、卜康迅先生、李永堅醫生及李家儀小姐

作為僱主或人力資源從業員，你或會接觸到有殘疾的求職者，或需處理員工因受到歧視或騷擾而作出的投訴及引發的壓力問題。你是否懂得以公平及不含歧視的態度應付這些情況？

平機會於 2008 年 4 月 29 日為平等機會之友會會員舉行了一場研討會，除探討上述問題外，更為他們提供工作間的良好管理措施建議。此研討會亦是平機會為懷念李菁小姐而進行的其中一項公眾教育。李菁小姐是一名聽障人士，因在求學和工作期間遭受連番歧視，於今年三月選擇了結束自己的生命。(請參閱關於李菁的文章：[嘲諷的傷害](#)、[給「鐵柱」一個機會](#))

幾位來自不同範疇的講者分享了他們的專業知識，他們的討論內容精要如下：

### 如何協助有精神壓力的員工

[由精神科專家李永堅醫生講述]

#### 抑鬱症及焦慮症

當壞事情發生時，很自然會感到難過。然而，日常的「不開心」或傷心難過並不是抑鬱症。「不開心」的人通常有短暫的抑鬱情緒，但他們有能力應付這些情況，無需治療，很快便能恢復過來。而「抑鬱症」則最少持續兩星期，並且會影響工作或維持良好人際關係的能力。他們會對很多事情失去興趣、經常沒精打彩、胃口變差、失眠和自卑，有些人甚至會不斷出現自殺念頭或自殺行為。

患有焦慮症的人會過份憂慮日常生活的大小事情，他們會對種種事物產生不能自控的恐懼，並且持續最少六個月。患者會有冒汗、顫抖、胸痛等徵狀。

#### 幫助有抑鬱症員工的實用資料

要幫助一些本身仍未察覺到自己需要接受別人幫助的人，是件吃力不討好或困難的事。患有抑鬱症的人常常感到做任何事情都沒有意思，認為沒有人可以真正幫助他們。以下建議有助對患者的關顧：

1. 增進對抑鬱症的知識，瞭解僱員的需要，並留意情緒病的徵兆。
2. 鼓勵其他員工給予支援，並接納有關同事只是患病，而不是性格問題或是個性軟弱。此舉可預防受到精神困擾的同事被孤立或其他員工對他/她產生負面態度。
3. 以不帶批判性的態度聆聽患者的心聲，不要否定他/她的感覺，應該就其感覺，而不是談話內容作出回應，並以尊重和冷靜的態度對待他/她，最重要是將心比己。
4. 避免出現以施恩者自居的行為，或是過份保護有特殊需要的僱員，因為這樣做可能會令其感到尷尬，或引來其他同事的妒忌。
5. 鼓勵及幫助有關同事尋求專業協助。
6. 注意其健康進度，並留心可能出現的復發或病情惡化的症狀。

### 個案研究 – 工作間的殘疾歧視

[由平機會高級平等機會主任(投訴事務)鄭艷瓊小姐講述]

#### 《殘疾歧視條例》中的殘疾騷擾

殘疾騷擾是指對一名殘疾人士就其殘疾而作出不受歡迎的行為，而一名合理的人在顧及所有情況後，會預期那位受到騷擾的人感到受冒犯、侮辱或威嚇。這些騷擾行為可包括侮辱性的言論、帶冒犯性的笑話，以及模仿有關殘疾人士的不必要動作。

自 1996 年起，平機會所收到有關《殘疾歧視條例》的投訴當中，超過 70%是僱傭範疇的殘疾歧視和殘疾騷擾。

《殘疾歧視條例》訂明，任何人在受僱期間所作的任何事情，不論其僱主是否知悉或批准他作出這些事情，僱主亦需負上法律責任。僱主如可證明已採取合理可行的措施，以防止違法作為，例如已制定平等機會政策及投訴處理程序，或已向其員工提供相關培訓等，便可以此作為辯解。

#### 個案研究：

瑪莉的其中一隻耳朵失聰，她是一名培訓主任，日常生活或工作並不需要使用助聽器。培訓經理夏健有時會嘲笑她聽覺不靈，說出「你是聾的嗎？左耳還是右耳？」的話。他甚至曾用文件擲向她的臉。瑪莉對夏健的行為忍無可忍，終於向平機會提出一項殘疾騷擾投訴，以夏健和公司作為投訴對象。

夏健解釋，他無意冒犯瑪莉，說出有關的說話只為貪玩。公司辯稱自 2000 年

起已制定反歧視政策，員工已獲發政策副本，並於 2004 年舉行了一個非強制性的反歧視條例培訓課程。

### 個案分析

- 即使夏健沒有意圖基於瑪莉的殘疾而騷擾她，但就瑪莉的聽覺障礙而說出侮辱性的說話，以及把文件擲向她，都是不恰當的行為。《殘疾歧視條例》之下的殘疾騷擾，是以某人的「行為」而非其「意圖」而確立的。
- 雖然僱主已於 2000 年制定了反歧視政策，但它並沒有再就政策作出檢討或更新。此外，有關反歧視條例的培訓課程亦只安排予有興趣的員工，且並無任何出席紀錄。該公司應不時檢討有關政策，並且考慮為所有員工舉培訓課程，以及妥善保留課程紀錄。

在調查有關個案時，平機會將考慮被指為帶有騷擾性的言論之來龍去脈，以及這些說話的內裏含義。平機會亦會就所收集到的證據，例如員工報告、證人陳述等作出調查，以瞭解曾否發生殘疾歧視或殘疾騷擾。

### **雙贏局面：僱用殘疾人士 – 僱主的分享**

**[由廣告公司董事總經理卜康迅先生講述]**

卜康迅先生在經驗分享中指出，僱用殘疾人士對業務運作不但不會構成影響；相反可締造一個雙贏局面。殘疾人士熱心學習、勤奮專注，他們較為珍惜所得到的工作機會，並且非常忠心。

卜先生表示：「鑑於業務性質，我們經常要在很短的限期內完成工作。我們的其中一位平面設計師是聽障人士，她每每能在限期前完成任務，而且其工作的質素從不因為要趕工而受影響，她的優秀表現甚至提升了整個設計隊伍的水平。」卜先生提醒大家：「重點是要配合員工的能力和工作的要求！」卜先生亦為不同需要的員工提供遷就，例如讓他們選擇彈性上班時間或在家工作。



殘疾人士的優質設計



## 與聽障人士溝通的有效方法

[由香港聾人福利促進會就業服務中心主任李家儀小姐講述]

聽障人士以不同的途徑溝通，部份人會使用手語或輔助器材；有些則主要依賴書寫或讀唇，更常見的是，他們會使用「多重」的方法，即結合不同模式的方法與人溝通。同事應找出有關人士以何種方法溝通最為有效，與他們談話前，應先引起他們的注意，在比較寧靜的地方與他們面對面傾談，說話應較為緩慢而清晰。當聽障人士詢問：「你剛才說甚麼？」時，很多時對方都會回答：「不相干了」、「沒甚麼了」。這些反應都會令人覺得難堪，因這些隨意的回答代表了講話的人認為對方不值得花時間重覆剛才的說話。

我們鼓勵僱主以不同的方式為有聽障的員工提供遷就，例如透過書寫卡或書寫簿和擴音電話來與他們溝通。