



發生自殺身亡、企圖自殺或危機事件後，為員工提供支援

參考實證的主管簡明指南



自殺身亡、自殺企圖、嚴重的精神健康危機、突如其來的喪失或令人不安的媒體報道，都可能以不同方式影響員工。



主管無須擔任心理輔導員或臨床專業人員。你的角色是清晰及冷靜地與員工溝通，保障私隱、減少揣測，並幫助員工獲得所需的適切支援。



提供足夠資訊、
確保表達安全、
並讓支援容易取得。

最佳實務原則

與員工交談時

1



只分享必要的資訊。

僅使用已證實並獲授權的資訊。切勿傳播謠言、妄作推測或透露不必要的細節。

2



避免透露個人資訊和事發地點的細節。

不要透露具體事發方式、地點或其他細節。

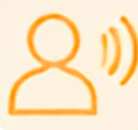
3



避免揣測和歸咎。

不要暗示自殺是由某個人、某件事、某個職場問題或某個生活壓力因素造成的。自殺成因複雜，很少是由單一原因引起的。

4



使用冷靜、非渲染性的語言。

避免使用戲劇化、具畫面感或煽情的描述。不要美化自殺，也不要將自殺描述成可以理解的、無可避免的，或是解決困擾的辦法。

5



保護私隱。

尊重當事人、其家人和同事的私隱。不要洩漏醫療、家庭、個人或調查細節。

6



每次溝通都提供支援資訊。

所有溝通都應清楚說明員工可以從哪裡獲得幫助，包括在有人可能面臨即時風險時，可聯絡的危機支援服務。

當員工經歷嚴重的精神健康危機後請假的處理

當員工因企圖自殺或嚴重精神健康危機或其他敏感的私人事件而請假時，任何職場溝通必須保持精簡務實，並且高度保密。

除非員工已明確同意可分享的內容，且披露原因明顯與工作相關，否則切勿透露請假的性質。與團隊溝通時，切勿分享涉及臨床、個人私隱、危機狀況或推測性的細節。



註：以上要點為最佳實務指引，貴機構內部的官方政策和溝通規範始終優先適用。



溝通前，請考慮以下幾點：

- 員工同意分享哪些內容？
- 為了確保工作如常進行，哪些人需要知道該員工正在休假？
- 誰來負責處理該員工的緊急工作？
- 在此期間，誰將作為單一聯絡人？溝通頻率如何訂定？
- 誰與人力資源部門協調未來的復工安排？

主管可以怎樣說



保持簡潔務實的溝通。

你可以說：

[姓名]目前正在休假。為尊重其私隱，我們將不會透露更多詳情。

如有需要，請續說：

這項工作將由[人員/團隊]代為處理。如有任何工作相關問題，請聯繫[聯絡人]。

如果同事對此表示擔憂，請補充：

我們知道有些同事可能會感到擔憂。請避免揣測，並留意所討論的內容。你可以透過[僱員支援計劃]、[人力資源/員工福祉聯絡人]或[主管/聯絡人]獲得支援。



重要提示

你的首要任務是保護員工的私隱和康復，同時為團隊其他成員維持一個互相支持、穩定和規律的工作環境。

語言：應說什麼，不應說什麼

你的用語非常重要。請使用清晰、冷靜和體恤的語言，以支援團隊成員，並保障個人私隱。只有在消息已經證實且獲同意公開時，才使用「自殺」一詞；否則，請使用「突然離世」或「不幸離世」。



避免使用

自殺成功

自殺失敗或自殺未遂

自殺受害者

有自殺傾向的人

求救吶喊(用來博取注意)

由壓力引起



較安全的用語

自殺身亡

企圖自殺/自殺企圖

自殺身亡者

有自殺念頭的人

處於情緒困擾的人/表達情緒困擾

自殺成因複雜，很少是由單一原因造成

自殺身亡事件後的溝通處理

自殺身亡事件發生後，往往難以拿捏應說甚麼合適的措辭。本指南旨在協助主管以關懷的態度應對：冷靜客觀地溝通、保護私隱、避免揣測，並視乎需要協助員工尋求個別支援。

如貴機構設有自殺事後介入或危機溝通程序，請依循處理。在發佈任何訊息前，請先通過適當的機構渠道求證，確認家屬或指定聯絡人同意可公開的內容範圍，並確保訊息符合內部政策、法律及私隱義務守則。

第一階段：資訊核實與權限確認

-  核實官方資訊：直接向人力資源部或管理高層核實訊息，切勿依據職場謠言作出反應。
-  透過適當的機構聯絡人或家屬聯絡人，確認家屬或指定代表同意可公開的內容。
-  統一內部管理層立場：確保人力資源部、法務部及管理高層在發佈任何消息前，就一致的傳訊內容達成共識。

第二階段：受眾評估與支援安排準備

-  界定溝通對象：在廣泛公佈前，先私下通知與離世同事關係密切的團隊成員及直屬下屬。
-  準備支援聯絡資料：整理內部僱員支援計劃（EAP）及本地 24 小時心理危機熱線的有效連結及電話號碼。
-  建立對外查詢分流機制：明確指定專責主管或發言人，統一處理可能收到的傳媒、公眾或客戶查詢。

給主管的溝通範本

如情況適合，可考慮先在只限團隊成員出席的場合以口頭方式傳達這個消息。以下範本可作為談話要點，或作為隨即發出的跟進電郵內容。

請按貴機構的既定程序、私隱要求、法律責任，以及（在如適用）家屬或指定聯絡人的意願，調整此訊息。

請先選用其中一個開場句，再接續以下訊息。

選項 A — 如不公開死因

「我們懷著十分沉痛的心情告知大家，我們的同仁【姓名】，也是與我們並肩工作的夥伴，不幸驟逝。」

選項 B — 如家屬同意公開死因

「我們懷著十分沉痛的心情告知大家，我們的同仁【姓名】，也是與我們並肩工作的夥伴，已因自殺離世。」

繼續：

我們向[姓名]的家人、朋友和同事致以最深切的慰問。在這個艱難的時刻，懇請大家共同尊重其家屬的隱私。

「每個人面對這樣的消息，反應都不盡相同。若感到震驚、悲傷、困惑、憤怒、麻木或難以承受等各種情緒，都是可以理解的。請優先照顧自己的身心健康，並互相照應。你可以透過以下服務尋求即時支援：」

- 內部支援(僱員支援計劃 (EAP)): [電話及連結]
- 人力資源/員工福祉聯絡人: [姓名、電郵及電話]
- 本地24小時危機熱線: [本地危機熱線名稱及電話號碼，例如：自殺及危機熱線]

措辭指引：適宜與應避免的表達

避免使用淡化事件、帶有揣測或責備意味，或可能無意間加深困擾的措辭。應使用清晰、冷靜、以支援為本的語言。



應避免的表達

我們需要收拾心情向前看。

當事人/他（她）當時看起來一切安好。

事前完全沒有任何徵兆。

誰也無能為力。

這件事的發生是因為…

他(她)現在去了一個更好的地方。

至少他(她)已得到安息。

每個人都需要傾訴自己的感受。

讓我們詳細討論一下發生了什麼事。

請不要告訴任何人。



具支持性的表達

這是令人難過的消息，我們每個人的反應都不一樣。

對此並沒有唯一正確的反應或應對方式。

我們不會討論私人細節或揣測發生了什麼。

今天以及未來幾天和幾週內，我們都會提供支援。

如你擔心自己或他人，請主動尋求協助。

你可以私下與我、人力資源部、僱員支援計劃、職業健康部門或其他支援人員交談。

請謹慎考慮你在網上或訊息中分享的內容。

如你擔心有人可能面臨即時危險，
請致電999。

主管跟進步驟與支援資源

你無需掌握所有答案，亦無人期望你如此。請保持冷靜、保障私隱、以體恤的態度聆聽，並協助有需要的人連繫到適切的支援。

主管行動清單

- ✓ 主動關心可能特別受影響的員工。
- ✓ 提醒員工有支援可供使用
- ✓ 避免涉及私人細節、揣測或歸咎。
- ✓ 善用現有資源，並照顧好自己的身心健康。
- ✓ 考慮暫時調整工作量。
- ✓ 在事後的數天及數周，持續關心員工。
- ✓ 如有即時的安全顧慮，請按貴機構的危機處理程序向上級呈報。

分享員工資源

另設供員工使用的資源。
如有需要，可與你的團隊分享：



24小時危機及精神健康支援熱線

號碼

「情緒通」精神健康支援熱線

18111

撒瑪利亞會 (The Samaritans)

2896 0000

生命熱線 (24小時預防自殺熱線)

2382 0000



香港緊急服務：999



參考

- 美國自殺學協會、全國預防自殺行動聯盟、Carson J Spencer Foundation (卡森 J 斯賓塞基金會)和危機關懷網絡 (2013)。《管理者職場自殺事後介入指引：應對自殺身亡後續處置的十個行動步驟》。卡森 J 斯賓塞基金會。
- Business in the Community (商界社區) (2017)。《自殺事件危機管理：僱主善後介入工具包》。
- Centre for Suicide Prevention (自殺防治中心) (2026)。《職場發生自殺事件後》。
- Chartered Institute of Public Relations (特許公共關係學會) (2021)。《協助機構處理涉及自殺的傳訊工作》。
- Jami (2024)。《發生自殺事件後的應對：機構指南》。
- Mental Health Foundation of New Zealand (紐西蘭心理健康基金會)。《職場自殺事後介入支援》。
- 撒瑪利亞會 (2026)。《報道自殺事件的媒體指引》。

更多資訊

MindForward Alliance 的《自殺事後介入工具包》 提供實務性的職場指引，協助機構就疑似自殺或企圖自殺事件作準備、應對及事後學習。

The New Normal Hong Kong 提供英文及廣東話進行的自殺急救培訓，可選擇網上或面授進行，讓參加者學習實務工具，以識別有人可能正在考慮自殺、以體恤的語言進行對話、保障他們安全，並幫助他們獲得所需的適切支援。



香港職場互助聯盟
City Mental Health
Alliance HK

香港職場互助聯盟 (CMHA HK) 是一個非牟利機構聯盟，也是香港註冊的慈善機構(91/19956)。我們是一個企業聯盟，與心理健康專家和伙伴機構合作，以實現我們的願景，即讓每個工作場所都能夠為員工提供保護、支援和創造積極的精神健康。

我們為企業提供培訓、活動、資源、研究和實用支援，共建職場心理健康。

www.cmhahk.org

聯絡我們

如需了解更多信息，請發送電子郵件：info@cmhahk.org

網站：cmhahk.org

LinkedIn 領英：[City Mental Health Alliance Hong Kong](#)