



**常見問題與解答：符合佩戴口罩規定的最佳實行措施**

**2021年7月20日**

以下常見問題與解答 (Frequently Asked Question, FAQ) 是由三藩市公共衛生局 (San Francisco Department of Public Health) 制定，提供給本地機構使用，並將發佈在網址 [sfcdcp.org](https://sfcdcp.org)。資訊可能會隨著知識、社區傳播、個人防護設備 (Personal Protective Equipment, PPE) 的供應、檢測及疫苗供應的變化而有所調整。

**對象：**在員工與顧客有面對面接觸的商業和場所的人士。

**背景：**COVID-19 新型冠狀病毒的傳播持續對三藩市大眾的健康構成重大威脅，使用面罩是減少 COVID-19 新型冠狀病毒傳播風險的一項重要用具。

這 FAQ 常見問題與解答說明了可以應用的措施和策略，以便讓可能不願意佩戴口罩的大眾人士在需要或被要求佩戴口罩的情況下遵從佩戴口罩的規定。其中分為三個部分：

<b>背景 – 有關口罩，您需要了解的知識.....</b>	<b>2</b>
1) 為什麼要佩戴口罩？	2
2) 我在接種了疫苗後還需要佩戴口罩嗎？	2
3) 是否有人不需要佩戴口罩？	2
4) 能否除下口罩以協助需要讀唇語來進行溝通的聽力障礙者？	2
5) 如果我佩戴口罩，會不會吸入過多的二氧化碳 (Carbon Dioxide, CO <sub>2</sub> )？	2
6) 佩戴護目鏡或護面屏是否可以代替佩戴口罩？	2
7) 什麼是佩戴口罩的正確方式？	3
8) 與不認識的人一起逗留在室內安全嗎？	3
<b>準備工作 – 如何創造讓大家佩戴口罩的環境.....</b>	<b>3</b>
9) 我如何在我的場所中加強人們遵守佩戴口罩規定的訊息？	3
10) 如果有人說他們沒有口罩，我們應該怎麼做？	3
11) 誰應該告知顧客在我們的場所內是需要佩戴口罩？	3
12) 我該如何了解更多關於佩戴口罩規定的資訊？	4
<b>預防衝突 – 如何處理有人拒絕佩戴口罩的策略.....</b>	<b>4</b>
13) 我應該如何告知他人他們需要佩戴口罩的要求？	4
14) 為什麼有些人會抗拒佩戴口罩？	4
15) 如果顧客對佩戴口罩的要求表現出心理抗拒的狀態，可以採取什麼策略？	4
16) 對於拒絕佩戴口罩或故意除下口罩的顧客，可以採取哪些策略？	4
17) 如果有人對我佩戴口罩的要求有憤怒的情緒反應，我應該如何應對？	5
18) 如果顧客說他因為有殘疾而不能佩戴口罩，我該怎麼辦？	5
19) 什麼是緩和事態，並且該如何實行此策略？	5
20) 是否還有其他有效的策略？	6
21) 在我不論如何勸說都仍然失敗的情況下，他們仍然不肯遵守佩戴口罩規定時，我該怎麼辦？	6
<b>資料來源.....</b>	<b>6</b>



## 背景 – 有關口罩，您需要了解的知識

### 1) 為什麼要佩戴口罩？

口罩（也稱為「面罩」）是預防感染由空氣所傳播的病毒的有效方法。COVID-19 新型冠狀病毒主要是透過空氣在人與人之間傳播。COVID-19 新型冠狀病毒患者在呼吸時所產生的病毒飛沫可以在空氣中停留一段時間。當患者在說話、唱歌、咳嗽或打噴嚏時，會有更多含有病毒的飛沫進入空氣中。這些飛沫在通風不良的封閉空間中尤其是具有危險性。

您應該佩戴口罩以保護自己避免受到可能的感染，同時佩戴口罩也是一項極為重要並且是有效的公共衛生策略，因為 COVID-19 新型冠狀病毒患者可能不會出現症狀，但仍可能在呼吸時呼出含有病毒的飛沫並感染其他人。這就是為什麼即使您沒有感覺到身體不適，您也應該佩戴口罩，如此一來，您就不會在不知情的情況下將病毒傳染給另一名可能會容易患上重症的人士。

### 2) 我在接種了疫苗後還需要佩戴口罩嗎？

如果您已完全接種疫苗，那麼您在大多數場所中無需佩戴口罩。儘管傳播風險相對來說很低，但是您也有可能傳播病毒，即使您已經接種了疫苗。在美國已獲批准的疫苗是得到緊急授權使用，因為疫苗的安全性獲得確定並且可以阻止病毒使您生病。美國疾病控制及預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 仍然建議尚未接種疫苗的人士 [繼續採取預防措施](#)，例如佩戴口罩、與同住以外的人士保持至少 6 英尺的距離，並且避免在公共場所的人群中和通風不良的空間中逗留。

### 3) 是否有人不需要佩戴口罩？

2 歲以下的兒童或不能佩戴口罩的殘疾人士，或由於與殘疾有關的原因而不能安全地佩戴口罩的人士不應該佩戴口罩。兒童和某些殘疾人士只有在能夠正確使用口罩的情況下才應該佩戴口罩，其中包括能夠 (1) 避免經常觸摸到口罩和自己的臉部、(2) 能控制吸吮、流口水或在口罩上留有多餘唾液的情況，以及 (3) 能夠在沒有他人幫助的情況下除下口罩。

### 4) 能否除下口罩以協助需要讀唇語來進行溝通的聽力障礙者？

如果您與依賴讀唇語的人士進行溝通，可以考慮佩戴透明的口罩或帶有透明鏡片的布製口罩。如果您無法取得透明的口罩，您可以考慮在安全的情況下暫時除下口罩，以露出您的嘴唇。如果不可行的話，請以書面溝通或使用字幕。盡量減少背景噪音是可能對某些人的語言理解會有幫助。

如果在為了給顧客提供服務時您必須除下口罩，您也必須考慮這麼做可能為其他顧客帶來的安全風險。

### 5) 如果我佩戴口罩，會不會吸入過多的二氧化碳 (Carbon Dioxide, CO<sub>2</sub>)？

佩戴口罩是不會增加您所呼吸空氣中的二氧化碳 (CO<sub>2</sub>) 含量。在您呼氣或說話時，您吸入的氧氣 (Oxygen, O<sub>2</sub>) 和您呼出的二氧化碳 CO<sub>2</sub> 都會自由通過布製或人造纖維製的面罩。二氧化碳 CO<sub>2</sub> 和氧氣 O<sub>2</sub> 分子比攜帶導致 COVID-19 新型冠狀病毒的呼吸道飛沫小得多；而這些呼吸道飛沫不容易通過設計妥適、佩戴得當的口罩。

### 6) 佩戴護目鏡或護面屏是否可以代替佩戴口罩？

護目鏡和護面屏不能提供足夠的保護，也不能用來代替佩戴口罩。可以在佩戴口罩之外使用它們來增加保護。切勿讓新生兒或嬰兒佩戴護目鏡或護面屏。



### 7) 什麼是佩戴口罩的正確方式？

[CDC美國疾病控制及預防中心對佩戴口罩的正確方式有如下解說：](#)

- 口罩應該緊密貼合面部，並且同時遮住您的口鼻。
- 佩戴口罩前要洗手或使用免洗酒精搓手液消毒雙手。
- 將口罩遮蓋您的口鼻，並固定在您的下巴下方。
- 讓口罩緊貼您的臉部兩側，將環狀套繩套在耳朵上或將細繩繫在您的頭部後方。
- 如果您必須不斷地調整您的口罩，它就不是適合配對的口罩，那麼您可能需要尋找不同的口罩類型或品牌。
- 請確保您能輕鬆呼吸。

### 8) 與不認識的人一起逗留在室內安全嗎？

在室內與您同住以外的人士留在一起，接觸到COVID-19新型冠狀病毒的風險會比較大。這就是為什麼採取保護措施，例如佩戴口罩、保持社交距離、避開擠擁的地方、洗手等仍然是很重要的原因。在有開窗引入戶外空氣或有功能良好的通風系統將室內空氣替換成戶外空氣的空間裡，您也會比較安全。

## 準備工作 – 如何創造讓大家佩戴口罩的有利環境

### 9) 我如何在我的場所中加強人們遵守佩戴口罩規定的訊息？

加強人們遵守佩戴口罩規定的第一個方法是樹立榜樣，讓所有人員一致並確實可見地遵守並執行COVID-19新型冠狀病毒的安全規定，例如保持身體距離、實行手部衛生，特別是以正確的方式佩戴口罩。

第二種方法是張貼有COVID-19新型冠狀病毒安全資訊的標誌，特別是有關佩戴口罩規定的訊息和展示佩戴口罩的正確方法的標誌。有關佩戴口罩規定的標誌應該在每一個入口處、洗手間、電梯間、樓梯、每一層樓以及建築物內人流量大的地方的入口處都隨時可見。考慮張貼多種語言的標誌。

三藩市市政府製造了[外展宣傳輔助資訊文件集 \(Outreach Toolkit\)](#)，而文件集內有可列印出來的標誌，其中包括鼓勵佩戴口罩的標誌。

您也應該在您的網站和您與顧客的任何定期互動中聲明安全政策及佩戴口罩的規定。

### 10) 如果有人說他們沒有口罩，我們應該怎麼做？

盡量保持充足的備用口罩供應，以便分發給入場的顧客。在您的場所中，包括每個樓層和每個入口處或客戶服務區附近，都應該有備用口罩可供發放。任何可能向顧客說明遵守佩戴口罩規定的雇員，都應該能夠隨時獲得可供分發的備用口罩。

### 11) 誰應該告知顧客在我們的場所內是需要佩戴口罩？

如果能由通常與大眾互動的第一線工作人員向大眾解說政策往往會是更有效的，因為若要透過穿制服的保安或執法人員介入可能會導致事態變得更嚴重。

所有工作人員都應該接受培訓，以了解佩戴口罩的規定，並學習執行此規定的方法；然而，只要一直可以迅速聯絡到工作人員，並要求他們有效傳達佩戴口罩規定，那麼並不要求所有工作人員



都必須承擔此責任。所有的主管都應該做好準備支持他們的一線工作人員去傳遞此佩戴口罩的此訊息。

**12) 我該如何了解更多關於佩戴口罩規定的資訊？**

sf.gov [網頁解說了三藩市政府的佩戴口罩規定](#)，其中包括在何時何地需要和不需要佩戴口罩。

## 預防衝突 – 如何處理有人拒絕佩戴口罩的策略

**13) 我應該如何告知他人他們需要佩戴口罩的要求？**

不要用像是「喂！」、「戴上口罩！」這些粗魯無禮的指令來命令任何人。因為這可能會引起他人的抵禦和違抗。人們不喜歡被告知自己做錯事。此外，人們不喜歡自己一個人被單獨指名的感覺。

最好的方法是讓他們知道，不是單獨針對他們，也沒有要求他們做任何例外的事情。請採取較為溫和的方法，例如說：「不好意思，我們要求每個人在室內都要佩戴口罩。我們真的很感謝您的合作。」

切勿煩擾不遵守佩戴口罩規則的人士或對他們大喊大叫。如此不太可能帶來正面的結果，反而可能會使對方因為感受到攻擊而對您的訊息產生抵觸的情緒。

不要威嚇任何仍然違抗佩戴口罩規定的人士。只有在萬不得已的情況下才使用拒絕服務或暫停營業等的手段。嘗試緩和事態（請參閱什麼是緩和事態，並且該如何實行此策略？）。

**14) 為什麼有些人會抗拒佩戴口罩？**

人們抗拒佩戴口罩的原因有很多，其中包括政治信念和對個人權利和自由的主張。後者會導致一種稱為**心理抗拒**的狀態，即是一個人感覺受到威脅，因為他們認為自己的選擇或可供選擇的範圍受到限制。

拒絕佩戴口罩的另一個因素是一個人對風險的看法以及他們是否願意從事有風險的行為。他們可能認為實際的接觸風險極低，或者認為如果接觸到病毒，自己既強壯又健康，所以不會受到影響。

**15) 如果顧客對佩戴口罩的要求表現出心理抗拒的狀態，可以採取什麼策略？**

這是很難處理的行為。訴諸科學證據可能不會成功。使用個人化的方法可能效果會更好。試著用人與人之間談話的方式去呼籲他們，聆聽他們說話，將他們視為能夠理性、心甘情願地做出自己的決定以接受他人合理要求的人。不要不同意他們的觀點。讓他們知道，他們的信念並沒有被忽視或質疑。

不要把注意力集中在對方做錯了什麼，而是用「我」或「我們」來表達您的回應。「我明白您有您的理由，但是我有責任讓每個人在這裡感到安全和舒適。如果您能協助我，我將感激不盡。」

解釋去說，您工作的場所要求所有在此處工作的人士和訪客都採取同樣的行為，您的雇主和法律要求您處理這種情況。您也應該嘗試喚起他們合作和社區團結的意識。

**16) 對於拒絕佩戴口罩或故意除下口罩的顧客，可以採取哪些策略？**

也許可以向他們解釋COVID-19新型冠狀病毒的危險性以使他們有所體認，特別是提醒他們有些在過去健康的年輕人也是死於感染了此病毒的，或經歷了長期的衰弱症狀（所謂的「新冠長期症狀」或**長期患有COVID新型冠狀病毒**）。

您也可以向他們呼籲，作為社區的一份子，共同努力對抗病毒並確保彼此安全的重要性。解釋給他們知道人們可能感染了病毒而沒有出現任何症狀，但他們仍然可能具有傳染性，並且可能對其



他人造成嚴重傷害，並且可能會感染他們所愛和關心的人。

如果您有理由相信這樣做會有說服力，您也可以訴諸人們對您的機構可能擁有的信任感，以及您真摯地希望保護每個人安全的心意。

**17) 如果有人對我佩戴口罩的要求有憤怒的情緒反應，我應該如何應對？**

盡可能保持冷靜和友善。這種憤怒很少針對您個人。認同他們的憤怒，並解釋您的主要目標是要協助他們。試圖緩和事態。

在與大眾的互動中要考慮自己的安全感和安適感。給自己留出一些空間，並且注意周圍環境，以防事態變得更加嚴重。如果您認為您會有需要，請務必呼喚後援人員和支援。

要意識到他們到訪您的工作場所是有目的的，而您希望他們能夠充分利用他們前來參加的任何活動。如果一個人不能遵守您合法、合理的要求，他們可能無法獲得他們所期望的服務。

**18) 如果顧客說他因為有殘疾而不能佩戴口罩，我該怎麼辦？**

請謹記，商業受到《美國殘疾人士法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 等法規的保護。此類保護措施禁止歧視殘疾顧客。如果這種殘疾意味著該名顧客不能佩戴口罩，您也應該權衡這可能為您的雇員和其他顧客帶來的健康和風險。考慮提供合理的便利服務，例如提供送貨或路邊取貨服務，或在戶外提供服務。

**19) 什麼是緩和事態，並且該如何實行此策略？**

在COVID-19新型冠狀病毒疫情肆虐期間，幾乎每個人都感受到較強烈的焦慮感，這可能導致一些人在不舒服或緊張的情況下不由自主地反應過度。緩和事態提供了一些行為技巧，主要是減少衝突，並促進卓有成效的溝通。

[危機預防研究所\(Crisis Prevention Institute\)](#) 提出以下10個緩和事態的訣竅。

- **要有同理心並且不帶評判性。** 尊重對方的感受，理解他們的生活中可能有很多事情導致他們產生壓力和焦慮。
- **尊重個人空間。** 注意您與對方的距離和姿勢。您可能沒有意識到您的靠近或身體姿勢是導致他們產生焦慮的原因。
- **使用不具威脅性的肢體言語。** 注意並保持您的手勢、面部表情、動作和語氣的中立性。
- **控制好您大腦的情緒。** 保持冷靜和理性，尤其是當對方的行為可能會激怒您，並使您產生負面的情緒反應時。
- **專注於感情反應。** 有時候一個人的感情反應就是他們所要傳達的訊息，這比他們的言語更加重要。確認他們的感情反應可能開拓更良好的溝通渠道。
- **忽略具有挑戰性的問題。** 不要讓對方把談話從當前的問題轉移到其他層面。堅持一起處理您正在處理的問題。
- **設定限制。** 一旦對方夠冷靜，可以做出回應，就向他們提供明確的選擇方案（如果您遵守我們的規則，我們會很樂意讓您繼續待在這裡；如果您不遵守，我們就只能請您離開）。
- **明智地選擇您所堅持的事項。** 自己要釐清什麼可以協商，什麼不可以協商。有時候，靈活一點可以帶來理想的結果。
- **允許有緘默的時間以審慎思考。** 花點時間讓雙方思考問題可以促進深思熟慮，並可能鼓勵行為的改變。



- 給予做決定的時間。人們心煩意亂的時候，很難清晰地思考。如果您不催促對方，他們可能會冷靜下來，進而能夠做出正確的決定。

**20) 是否還有其他有效的策略？**

經常通過您的同事以了解情況。與他們交換意見，看看哪些方法有效，哪些方法無效。如果您想出了一套對您來說很管用的說詞，把它變成腳本，在您的腦海中排練。但請謹記，沒有在任何情況下都有效的妙語。請保持靈活，冷靜地斟酌知識來應對各種情況。

**21) 在我不論如何勸說都仍然失敗的情況下，他們仍然不肯遵守佩戴口罩規定時，我該怎麼辦？**

如果您的工作場所有現場保安人員，您應該呼叫他們以尋求協助。您擁有最有力的一項工具可能就是拒絕提供服務。選擇不要讓不遵守規定的人士購買您的產品或獲得他們想要的服務。

最後的手段是通過非緊急電話聯絡執法部門，電話號碼是：**(415) 553-0123**。請謹記，對於這些類型的電話，執法部門的回應可能不會被優先考慮，但在發生極端情況時，例如非法入侵、破壞行為、實際或造成威脅的暴力行為，您應該毫不猶豫地致電執法部門。

## 資料來源

- 三藩市公共衛生局 (SFPDPH)
  - [SFPDPH三藩市公共衛生局COVID-19新型冠狀病毒指引](#)
  - [COVID-19新型冠狀病毒外展宣傳輔助資訊文件集 \(Outreach Toolkit for Coronavirus\)](#)
  - [在COVID-19新型冠狀病毒疫情肆虐時佩戴口罩和面罩的資訊](#)
  - [有關佩戴口罩的最新指引：何時以及如何用品質較高的口罩](#)
  - [個人防護設備](#)
- 美國疾病控制及預防中心 (CDC)
  - [在您完成整個疫苗接種後](#)
  - [如何保護自己和他人](#)
  - [如何佩戴口罩](#)
  - [患有COVID新型冠狀病毒後健康狀況的資訊](#)
- [Crisis Prevention Institute \(CPI\) Top 10 De-Escalation Tips \(危機預防研究所 \[CPI\] 的10大緩和事態訣竅\)](#)