



香港中華基督教  
青年會

# 情緒支援錦囊



## · 心理創傷及壓力的自我照顧

- 壓力事件後的反應
- 舒緩壓力徵狀的方法
- 身處危機時的心理狀態及回應方法

## · 關顧青少年及兒童（家長及老師）

- 兒童常見壓力反應
- 青少年常見壓力反應
- 關顧情緒受傷朋友的「要」與「不」
- 同理心對話的元素
- 自殺警號

資訊及服務提供：YMCA輔導組

# 壓力事件後的反應

當人們在事件中曾經歷、親眼目睹的事件而受威脅至死亡或身體傷害，或只從媒體得知有關資訊，均有機會出現以下壓力徵狀：

- 1. 情緒反應：**強烈的害怕、激動、悲傷、無助感或恐怖感
- 2. 出現「創傷經驗再體驗」(flashback)，**包括反覆入侵性回憶、惡夢、彷彿再次經驗事件
- 3. 迴避與事件有關的地點、人物、物件等**
- 4. 焦慮感或出現高度的警覺性：**難以入睡、無法專心、容易受驚、易怒、過份警覺等
- 5. 解離症狀：**感覺麻木、疏離、或沒有情緒反應、失去現實感、失去自我感、無法回想起創傷事件的重要部分等

亦可能會包括以下其他因大型事件而出現相關感受或行為：

- 身體不適：如顫抖、心跳加快、呼吸急速、噁心或腹瀉等焦慮徵狀
- 不斷瀏覽Facebook、Whatsapp、Telegram及其他媒體獲取第一手資料
- 因沒有在場協助而出現的自責與罪疚感

## 急性壓力症與創傷後壓力症

有以上多個症狀持續至少二天至不多於四週，有機會屬急性壓力症 (Acute Stress Disorder)，建議先學習安心穩步 (grounding) 的方法處理。如以上徵狀反覆出現超過一個月，並影響日常生活，則有機會屬創傷後壓力症 (Post Traumatic Stress Disorder)，建議尋求專業協助。

# 舒緩壓力徵狀的方法

- 1. 了解創傷性壓力** — 當我們越了解什麼是創傷性壓力、成因與對自己的影響，同時投放時間去留意身體、心理、情緒、社交及靈裡各部分的狀況與需要，這往往是自我療癒的第一步。
- 2. 給自己一些空間** — 不要讓自己一有空間便不斷瀏覽有關事件的資訊，如瀏覽就只單單揀選一兩個可靠的媒體，同時減少whatsapp/TG群組的數目。
- 3. 安心穩步54321** — 每當感到恐懼、焦慮時，這個小技巧可以幫助我們短時間內帶領自己的心神平靜下來。首先站穩或坐好，可以先慢慢地望望自己四周，用眼睛仔細地觀察身邊的5件物品，再用手去接觸4件物品，用耳朵去聽當下3種聲音，用鼻子去分辨當下2種氣味，如果可以，最後用口去嚐嚐1種味道。
- 4. 呼吸練習** — 調節呼吸，亦有助減低焦慮。你可以先用鼻吸氣，慢慢數1-2-3-4，停頓一下，然後用口慢慢呼出，數1-2-3-4，停頓一下，再重覆直至感到平靜。
- 5. 抒發日記** — 在眾多資訊及情緒之中，尋找空間寫下自己所經歷的感受與想法，有助抒緩壓力。寫下後可以留起當作自己心路歷程的記錄，或可以將紙張丟棄，最重要是自己感到舒服便可以了。
- 6. 分別時間照顧自己的內心**，如散步、聽音樂等，容讓自己的大腦有休息的空間，亦可參與和諧粉彩、靜觀等課程，讓內心休息一會。
- 7. 尋找支持** — 尋找你身邊信任的朋友、同事、家人分享自己的感覺，彼此分擔，如情緒徵狀仍然持續，請盡快向專業人士求助。
- 8. 維持規律生活** — 如約了朋友食飯，便繼續前往，如安排了與小朋友去公園玩，便如常前往，盡可能把生活維持回原有的規律模式，有助身心狀態返回平衡狀態。
- 9. 良好的睡眠習慣** — 好的睡眠質素有助提升身體及情緒的抗疫能力，如感到入睡困難，除了睡前避免看有關資訊，亦可以在睡前時間做放鬆練習，例如呼吸練習、安心穩步(Grounding)、漸進式肌肉鬆弛練習（可參考：衛生署）。

# 身處危機時的 心理狀態

大型危機事件中，人們內心狀態會較不穩定，包括：

- 身處於過大壓力或訊息氾濫的環境時，人們會簡化所接收的資訊，容易解讀錯誤或信任未証實的消息
- 當有矛盾的訊息出現，會傾向相信第一下接收的訊息，容易造成流言
- 會不斷尋求額外的資訊與意見來支持自己的想法，而未能理性地看現況
- 對周遭的事感到焦慮與恐懼
- 感到無助，甚至無望
- 對某些人出現指責或污名化的情況
- 出現壓力相關的身體反應，如頭痛、肚痛，甚至低燒等
- 亦會有正面的回應，如自發地支援與協助其他人等

## 在大型危機事件中溝通的注意事項

清楚的資訊有助穩定受影響人士的心理狀態，因此：

- 1.** 發佈信息前，要先肯定接收來訊息的可靠性，例如瀏覽不同網頁或電台，看看訊息是否一致，亦即Fact check
- 2.** 使用溫和的聲線，並簡單、重覆及一致的訊息，例如：我喺你身邊、依度安全的、跟住我行等，穩定當事人的情緒
- 3.** 只轉達已確定的訊息，並坦承自己不知道的部分，可以告訴對方你將用什麼方法尋找答案
- 4.** 切勿作出任何承諾，如：「我會一直陪伴你的！」
- 5.** 如對方情緒不穩，可以輕拍對方的膝頭，或帶他/她深呼吸、給對方一杯水來穩定情緒

# 助人者 〈關顧情緒受傷者〉的 「要」與「不」

支援情緒受傷的個案、家人或朋友時，

## 要：

1. 要先預備自己，留意自己身心狀態
2. 要穩定他/她的身心狀態，可以做深呼吸或「安心穩步」練習
3. 要專注聆聽，以開放的心表達接納與關懷
4. 要肯定他的感受，如：「真的感到驚慌」、「身心都受了傷害」、「難怪會自責」、「會感到好難過」、「嘞都係人之常情」等
5. 要給他/她時間疏理情緒，不要期望有即時轉變
6. 如情況許可，可作跟進支援，同時幫他/她尋找更多個人與社區資源
7. 如情況沒有改善，可以轉介專業人士協助

## 不：

1. 如當事人未準備好，不用強迫他/她講述事情經過，以免再度受傷害
2. 不責怪對方，如「一早提醒了你不要上街」、「你太激動了」
3. 不隨便作出保證，如：「明天會更好」、「情況一定會改善」
4. 不批判對方的狀態，如：「唔好擔心太多」、「起碼你都無事，執番條命算好彩」
5. 不需要叫對方多角度思考，如：「你試下從XXXX角度睇下，點解人地要咁做」、「人地都係逼不得已先咁做」
6. 不否定傷害曾經出現
7. 不用問太多細節，容許自己在沉默中陪伴對方

# 兒童常見 壓力反應

- 出現倒退行為，例如遺尿、吮手指、自理能力倒退等
- 有更大的分離焦慮
- 情緒不穩，如容易煩躁、有攻擊性、易喊
- 易驚慌，如怕黑、怕獨處、怕鬼怪
- 專注力減低、睡眠、食慾也受影響
- 不斷重覆問有關事件，或遊戲過程演繹有關過程
- 擔心失去家人

## 家長如何支援出現壓力情況的兒童

- 1.** 多擁抱/拖着手，告訴他/她：「我在身邊」、「我陪住你」、「這裡安全的」
- 2.** 盡力維持過往的生活規律
- 3.** 耐心聆聽，並設身處地描述兒童的感受；勿批評，亦不要太快作出教導
- 4.** 不讓5歲以下兒童接觸有關新聞資訊，而年紀較大的兒童則應在家長、師長陪同下接觸
- 5.** 如兒童出現不恰當行為，如破壞東西、打人等，先將兒童情緒說出，再教導他/她合適的表達方法（如：「我明白你的憤怒，憤怒是OK的，但不能打細佬，你可以畫出你的憤怒」）
- 6.** 當兒童提出問題，可先了解他/她的想法，再簡單回應你所知道的資訊。
- 7.** 不用急於給予兒童答案，承認有些問題你自己也未有答案是可以的。
- 8.** 兒童發問很多時都與擔心有關，你可以直接反映並回應他/她的擔心（如：「你是否擔心我們會受傷？」）而家長肯定的語氣可以幫他們平靜下來。



# 青少年常見 壓力反應

- 出現抑鬱的徵狀，包括情緒低落、沉默、抽離、孤立自己
- 常沉思有關的事件，易感絕望、沒有將來
- 在朋輩、家庭中變得易發脾氣、激動，甚至疏遠
- 對將來變得十分焦慮
- 對有關事件感到不合常理的內疚、羞愧
- 身體會出現病痛，如肚痛、頭痛、便秘、甚至停經
- 出現沉溺行為，如上網、打遊戲機、飲酒等

## 家長或工作人員如何支援出現壓力情況的青少年

- 1.** 可以輕輕拍青少年膊頭，表示關心；如青少年感到想哭時，可借肩膀讓他哭
- 2.** 他們未必願意立即表達內心，可以就著其他生活瑣事先打開話題，再探討大家近日看到或經歷過的事
- 3.** 如出現較多情緒徵狀，可提醒他們減少接收資訊，例如可以選擇瀏覽最多一至兩個可靠的媒體，並減少WhatsApp/TG群組的數量。
- 4.** 如青少年情緒激動，讓青少年透過講出心聲而疏理情緒；不需要完全認同他們的看法或激烈的感受，但可以表示明白及理解，並鼓勵他們留意安全
- 5.** 如彼此看法不同，可以以青少年的情緒感受及安全為關心的重點，勿嘗試說服或批判不同的看法與感受
- 6.** 除討論個人感受及看法外，可一同進行其他輕鬆的活動，讓彼此可休息一會，例如玩桌上遊戲、看電影、烹飪等
- 7.** 家長如發現有沉溺行為或自殺傾向，可致電支援熱線，或轉介至醫生、社工、心理學家或輔導員等專業人士協助跟進

# 同理心對話 的元素

同理心對話的目的是與對方連結，而連結(Connectedness)  
是防止自殺其中一個重要的元素

- 1.** 開展對話時，可以從你的擔心和關懷開始，例如：「你好像悶悶不樂，有事情困擾你嗎？」
- 2.** 如對方未準備好回答有關情緒的問題，可以先關心對方的身體或情緒徵狀，例如：「你有沒有經歷失眠？」 「當你情緒低落時你會怎樣的？」
- 3.** 主動聆聽，反映感受：例子：「聽起來，你似乎正面對非常困難的時刻，找不到出路。」
- 4.** 就算不認同對方的看法或行為，先不加判斷，不討論觀點和看法，並避免給予意見，應從對方的角度了解對方所面對的問題及重視他的感受。例如：「你心中好像有很多憤怒，是嗎？」。
- 5.** 了解行為背後的動機，例如：如果青少年提及曾離家出走，可以先了解對方當時的心情、想法及原因。
- 6.** 容許對方未準備好分享感受，例如：「有時說出自己的難題或情感並不容易的，這刻如你未想討論是可以的。」
- 7.** 未必需要為對方的問題提供答案，有時可以承認自己不知道，或不懂得回應：例如：「你面對的問題實在不容易，我聽了都感到不知所措。」
- 8.** 留意自己的情緒狀況，如自己都開始感到激動，可以暫停對話，飲一口水，平靜後再繼續。
- 9.** 轉介或跟進：可以為對方提供其他情緒支援的資源，或之後跟進對方的情況，繼續表達關心。



# 自殺警號！

## 當越多自殺警號出現時，代表自殺的風險越高

- 透露自殺或傷害自己的想法，甚至計劃，例如：在交談中、網上留言、家課中等
- 威脅要尋死
- 尋找自殺的方法或途徑
- 嘗試獲取自殺的工具，例如：藥物
- 安排身後事，例如：寫遺書、將貴重財物轉贈他人
- 對未來感到絕望、不再計劃將來  
例如：「沒有我這個人，世界會更美好」、「我找不到活著的原因」、「我不能再忍受了，自殺是唯一的出路」
- 性情和情緒大幅改變
- 抑鬱
- 易怒
- 變得暴力
- 睡眠或胃口出現問題
- 明顯地孤立自己，不想見人或與人聯擊
- 不注重個人衛生及儀容
- 酗酒、濫用藥物

## 即時了解自殺風險

1. 對方有想過自殺嗎？
2. 對方有自殺的計劃或時間表嗎？
3. 對方有方法 / 工具來進行自殺的計劃嗎？

**如自殺風險極高，包括有具體的自殺計劃並已準備所需工具，有強烈的行動意圖，並有嚴重的抑鬱情緒，建議立即致電999求助。**

資料來源：香港大學香港賽馬會防止自殺研究中心 <https://wecare.csrp.hku.hk/factor/>

### Reference:

- American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.)*. Washington, DC: Author.
- Child Mind Institute <https://childmind.org/guide/helping-children-cope-traumatic-event/>
- Salli Sarri (2005). *A Bolt from the Blue: Coping with Disasters and Acute Traumas*.
- R.R. Thompson, N.M. Jones, E.A Holman and R.C. Silver (2019)  
*Media exposure to mass violence events can fuel a cycle of distress. Science Advances, 5(4)*.
- U.S. Department of Health and Human Service, Psychology of a crisis, (2019)  
[https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC\\_Psychology\\_of\\_a\\_Crisis.pdf](https://emergency.cdc.gov/cerc/ppt/CERC_Psychology_of_a_Crisis.pdf)
- World Health Organization, Psychological First Aid: Guide for Field Workers.
- 香港大學香港賽馬會防止自殺研究中心. <https://wecare.csrp.hku.hk/factor/>
- 教育局 (2017). 識別、支援及轉介有自殺行為的學生－學校支援手冊  
[https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/student-parents/crisis-management/about-crisis-management/Resource\\_Handbook\\_for\\_Schools\\_tc.pdf](https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/student-parents/crisis-management/about-crisis-management/Resource_Handbook_for_Schools_tc.pdf)