

幫助災後情緒受困者須知及指引

(1) 受災者的困擾反應：

- 創傷事件反覆回憶、情境再現，回想時引發極大的情緒和生理反應；
- 做惡夢或與事件有關的夢；
- 不願多談或多想事件；
- 逃避、逃避創傷事件的刺激；
- 心情低落、社交退縮
- 過度警覺、睡眠困難、易怒、注意力不集中、易受驚嚇、強烈的害怕；
- 情緒上出現無助感、麻木、抽離、或內疚感；
- 無法記起事件重要部份、判斷力變差；
- 對喜愛的活動的興趣減少、人際關係變差、工作受影響。

(2) 多加留意風災後以下高危人士是否有以上之困擾，以作出適時的支援：

- 傷者、死傷者家屬、親友；
- 發生死亡事故之停車場/樓宇的住客；
- 重災區的居民；
- 救災的前線工作人員及其家屬、義工；
- 遭重大財物損失的人、失去居所的人；
- 風災形成生活及心理壓力較大的人；
- 情緒病患者。

(3) 了解復原的過程，可助受災者掌控復原歷程。

- 復原是一種持續、日常、漸進的過程，而非突然好轉。
- 某些反應持續出現是正常情形，這是身體與心靈正常的運作和反應方式。
- 痊癒不等於忘記事件，而是想起它們時不再痛苦。
- 痊癒可能表示：身心反應改善、身心反應的影響減輕、有自信能應付困擾記憶與反應、情緒控制能力改善。

(4) 如何成為更好的幫助者

- 保持尊重、慈憐的態度，徵得允許後再陪伴。
- 有同理心、仔細聆聽。
- 協助對方放鬆，如倒杯水、散步、簡單運動。
- 主動約對方見面，聊聊、走走。
- 專注在對方身上，心無旁騖。
- 保持平靜和緩的語調。
- 溫和鼓勵適當休息與睡眠。
- 耐心等待，慢慢來讓對方找到自己想說的話，自己面對傷痛的辦法和步調。
- 以支持和接納鼓勵對方逐步講出創傷事件，不要壓抑。
- 幫助對方了解及接受對這次災難的不同感受，讓他知道這是正常的。

- 不提供解決方法、不輕易提供建議、但確實陪伴同在。
- 不解釋災難的原因。
- 不粉飾這痛苦的事實。
- 在對方康復過程中要忍耐。

(5) 幫助者「要說」和「不要說」：

要說：

- ✓ 我感到很難過…
- ✓ 我很難想像這痛苦可以這樣發生…
- ✓ 你所經歷的一切，其他人是很難去明白的…
- ✓ 有誰在這一時刻可以陪伴，讓你分享這難過的感受？
- ✓ 如果我在你的處境，我也會得著同樣的感受…
- ✓ 我很樂意，如果我可以為你做一些事…

不要說：

- ✗ 我知道你的感受…
- ✗ 我明白…
- ✗ 他/他們(死者)去了一個更美好的地方…
- ✗ 他/他們(死者)現在可能更加快樂… / 不需再受苦
- ✗ 至少你還活著…
- ✗ 至少沒有其他人死掉…
- ✗ 至少你還有其他孩子…
- ✗ 還好，你還年輕，可以再生育其他的孩子…
- ✗ 這是神的旨意…
- ✗ 神愛你，你不應該這樣想…
- ✗ 有一天你會有答案…
- ✗ 不要哭…加油…
- ✗ 一切會安然無恙…
- ✗ 你是很堅強的… / 你必須堅強…
- ✗ 不要怕，時間會沖淡一切…
- ✗ 你必須努力克服這件事…
- ✗ 我們來談其他的事…
- ✗ 你已經盡了你一切所能了…
- ✗ 或許這是最好的情況…

(備註：以上資料撮自：《災傷心理備忘錄》，台灣臨床心理學會災難創傷心理工作小組；《如何輔導地震的受災者？義工輔導員十大須知「自助手冊」》，香港基督徒輔導學院；《創傷壓力反應的因應自助小錦囊》，美國國家 PTSD 中心。)

(6) 當發覺受災者的困擾或創傷嚴重，便須鼓勵他尋求專業的輔助服務，現時澳門有下列機構提供災後情緒支援服務：

民間機構

熱線

- 澳門中國信徒佈道會災後情緒支援 電話：28353306
- 澳門明愛天鵝災後情緒紓緩熱線：2893 9363 (全天候 24 小時接聽)
- 澳門明愛 – 生命熱線 電話：2852 5222 (24 小時熱線輔導) Whatsapp：68840800 Wechat：newlifenet2017 Email：lifehope1984@gmail.com
- 婦聯勵苑 24 小時求助熱線 電話：28326632
- 聖公會澳門社會服務處 電話：28230101 (24 小時熱線輔導)
- 澳門中國信徒佈道會災後情緒支援 電話：28353306

社會工作

- 澳門社會工作人員協進會 (免費風災心理支援服務) 電話：28522621 (羅小姐 / 徐小姐)
地址：澳門主教巷 1 號 C 永順閣 A 座 1 至 2 樓
- 婦聯樂家融家庭綜合服務中心 電話：28353467
地址：澳門水坑尾街 218 號婦聯大廈二樓
- 澳門明愛泉仁樂家庭綜合服務中心 電話：28934109 / 28930362
地址：澳門比厘喇馬忌士街 75-87 號凱泉灣一樓
- 婦聯家庭服務中心 電話：28572794
地址：澳門渡船街 27 號婦聯綜合服務大樓二樓
- 工聯筷子基家庭綜合服務中心 電話：28233902
地址：澳門筷子基街筷子基社屋快富樓 3 樓 B
- 街總樂駿中心 電話：28227556 / 28227505
地址：澳門白朗古將軍大馬路街坊總會服務大樓 3 樓
- 救世軍喜樂家庭服務中心 電話：28420361
地址：澳門菜園路 329-343 號永寧廣場第一座地下 C
- 婦聯樂滿家庭服務中心 電話：28500160
地址：氹仔湖畔大廈經濟房屋 A 區二樓 A2 單位
- 街總石排灣家庭及社區綜合服務中心 電話：28502040
地址：路環石排灣業興二街業興大廈第 VIII 座地下

心理輔導/治療

- 澳門中國信徒佈道會災後情緒支援服務 電話：2835 3306
地址：澳門東望洋斜巷 2D 志安大廈地下
- 婦聯心理治療中心 電話：2821 6099
地址：澳門渡船街 27-C 號婦聯綜合服務大樓 C 座 1 樓
- 工聯北區綜合服務中心 (兒童, 設有沙盤治療室) 電話：2847 0789
地址：澳門黑沙環勞動節大馬路 39-117 號澳門第一城廣福安花園一樓
- 循道衛理建華家庭服務中心 電話：28452769 / 28454036
地址：澳門黑沙環海邊馬路建華大廈 14 座地下 C 舖
- 澳門天主教美滿家庭協進會婚姻家庭輔導中心 電話：2838 8886

- 街總社區心理輔導隊 電話：28227556
地址：澳門台山白朗古將軍大馬路三樓
- 濼霖醫務所心理科 電話：62880353 / 66693848
地址：澳門沙梨頭海邊街灝景峰摘星閣,抱月閣地下 C 座
- 專業心理服務中心 (為前線拯救人員提供情緒支援服務)
電話/Whatsapp/Wechat (853) 63660911
地址：澳門新馬路 89-99 號南華商業大廈 6 樓 605
- 循道衛理氹仔家庭成長軒（兒童） 電話：28837001
地址：氹仔成都街 183 號至尊花城地下及一樓 AC
- 利民會寬樂身心健康服務站(路環區) 電話：28503114
地址：澳門路環石排灣社屋樂群樓第二座 1 樓 E 舖

政府部門

- 社會工作局輔導熱線：28261126(24 小時);28221945(辦公時間)
- 衛生中心(災後輔導熱線)：88934604(辦公時間)