

香港中文大學那打素護理學院 「流金頌」培訓計劃

CTP001 — 健康老齡化及代際關係之凝聚
非正規及家庭照顧者培訓工作坊 (二)

愛自己 珍惜每一天

第四課



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

內容大要

- 處理自殺個案的應對技巧
- 處理程序及重點
- 個案研習

處理自殺個案 的應對技巧

處理自殺個案的應對技巧

- 聽到「想死」、「唔想做人」
- 見到對方有自殺的徵兆→束手無策

處理自殺個案的應對技巧

面對一個有自殺傾向的人，

心態上的調節是首要的…….

處理自殺個案的應對技巧

1. 相信並接納他的自殺意念

- 切忌不要不相信/不接納他所說的：
- 「以佢的個性, 唔會自殺咁蠢！」
- 「佢平日咁開朗, 又做義工, 上次有人唔開心, 佢都幫手勸人, 佢點會自殺！」
- 「佢成日都係咁講, 博同情之嘛! 我真係費事理佢！」

超過7成自殺長者在自殺前向他人透露

- 先相信, 後慢慢求證

處理自殺個案的應對技巧

- 切忌指責他：
 - 「你唔好咁樣諗, 你咁做好傻!」
 - 「咩話你想跳樓? 跳落去好肉酸, 如果唔死得, 仲慘過而家!」
 - 「咩話? 你想燒死自己? 你唔好咁諗, 一陣燒死自己反而累咗街坊, 你唔好制!」

對方感到不被體諒, 不敢將心底話說出來, 怕反責罵

處理自殺個案的應對技巧

2. 建立平等的關係

- 不要抱著可憐、施捨他的心態
- 不要以教導者, 訓導老師的身份, 如:
 - 「你咁做咪得囉！」
 - 「好心你就唔好咁諗！」
 - 「做咩你咁消極?積極d啦！」

- 令長者反感

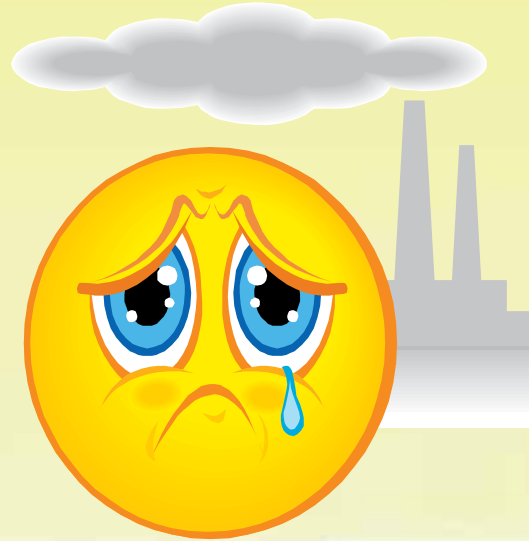
- 不要少看他, 尊重長者

處理自殺個案的應對技巧

3. 專注傾聽，提供空間
 - 予以空間去抒發心內的感受
 - 如不斷說話，打斷，引用他人的積極人生、克服困難的經驗
 - 勸對方放棄自殺的念頭→令對方反感，不願說下去

處理自殺個案的應對技巧

- 如對方沉默、哭泣, 可能:
 - 因為有些事他們不知怎麼說
 - 一面說一面整理紊亂的思想
 - 掙扎應否將私人事向你傾訴



處理自殺個案的應對技巧

對方哭泣, 不要說:

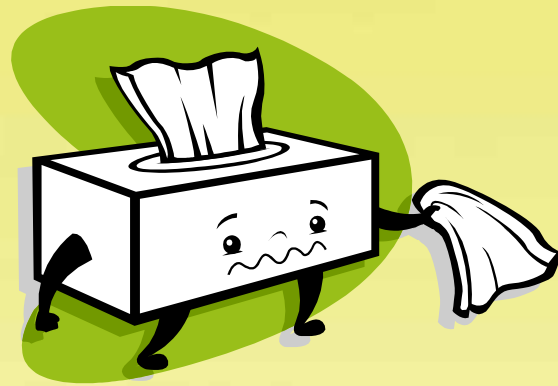
- 「唔好喊!」
- 「有咩咁大件事要喊呢?」

不要加入批評:

- 「唔值得你咁傷心!」
- 「根本唔係你嘅錯, 駛咩喊!」
- 「男人之家喊咩呀!」

處理自殺個案的應對技巧

- 讓對方盡情哭
- 遞上紙巾
- 輕輕拍他的肩膊
- 送上一杯和暖的開水
- 可表達你的關心, 又可讓他抒發



注意:

- 個別長者如哭得太厲害及激動→心臟病發、爆血管
- 建議休息一會,讓心情平伏

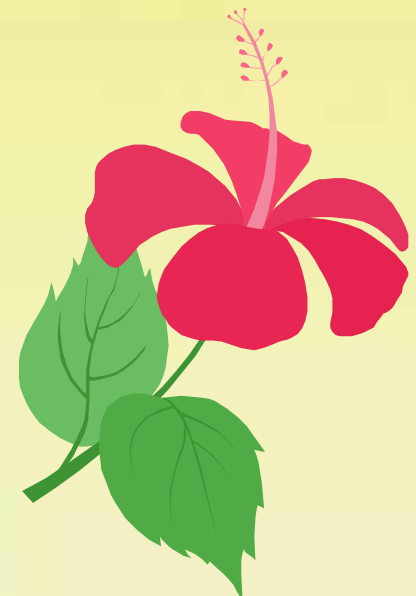
處理自殺個案的應對技巧

4. 探討他獨有的感受

- 每人對同一事物的看法及感受不同
- 容讓他將心底感受說出, 不要與他人作比較, 如:
 - 「亞陳伯唔行得又成日話唔馴得, 你咪算好囉!」
 - 「亞陳婆婆個新抱成日鬧佢, 聽講話仲打佢, 你個新抱都算係咁啦!」
 - 「人比人, 比死人」
- 長者只會覺得你不明白他的感受
- 不能抒發
- 惹起怒氣

處理自殺個案的應對技巧

5. 針對感受，分擔及支持
 - 中國人一向不習慣談感受
 - 只會急於發掘事情的始末及探討解決方法
 - 容易忽略了當事人的感受



處理自殺個案的應對技巧

例子：

- 「個衰仔無用，淨係聽老婆話，無功都有勞，而家咁對我，做人仲有咩意思呀！」

不要×：

- 「個仔同新抱點樣對你唔好，有無俾錢你？有無打你？」
- 「唉！呢個年代d後生他肯同你一齊住，已經好好，你唔好要求咁多啦！」

•令對方反感及有壓迫感

建議應對技巧

- 簡單的回應
 - 讓長者知道對方正專注聆聽
 - 給予足夠的時間及空間
 - 如：點頭，「唔」、「哦」，「係」

建議應對技巧

- 提示 / 提問：
 - 讓長者有機會可盡量表達自己
 - 封閉式問題
 - 開放式問題



建議應對技巧

- 澄清：
 - 內容不清晰時, 禮貌地請長者澄清
 - 例: 「你幾次話個仔害你, 其實發生咩事令你咁諗?」

建議應對技巧

- 反映：
反映談話內容及感受, 以長者的角度去理解其陳述的事及表達其感受.
- 「聽你咁講, 你真係好辛苦呀!」

感同身受的感覺, 能鼓勵長者繼續傾訴

建議應對技巧

- 肯定：
發掘長者的長處去作出肯定
- 「你經歷咁多野，可以捱到今時今日，真令人佩服！」
- 肯定是建基於事實

建議應對技巧

- 個別化：

專注長者的個人問題及感受, 不將長者與其他
他人作比較

面對具自殺念頭人士的溝通技巧

| | |
|--------------|---------------|
| ✓ 相信及接納自殺意念 | ✗ 否認、批判 |
| ✓ 建立平等的關係 | ✗ 以教導的身份 |
| ✓ 專注聆聽、提供空間 | ✗ 不斷說話及發問 |
| ✓ 探討其獨有的感受 | ✗ 與別人比較 |
| ✓ 針對感受、分擔及支持 | ✗ 針對事情、給予假希望 |
| ✓ 發問自殺問題 | ✗ 逃避、責備、批評對與錯 |

命懸一線 20050131

- 每年全球約有一百萬人自殺死亡，本港的自殺率亦持續上升，高於全球平均水平。
- 自97年金融風暴後，香港經濟一度轉入低迷，加上種種因素，自殺新聞時有所聞
- 有見及此，兩年前，撒瑪利亞防止自殺會成立自殺危機處理中心，為具自殺危機人士提供24小時深化的危機介入服務。處理自殺危機個案，極富挑戰性
- 阿雄是中心的社工，兩年來，他曾多次拯救過在自殺邊緣徘徊的個案。近年，年長自殺個案有上升趨勢，自殺原因複雜，亦難處理
- 中心社工香姑娘最近接手一宗長者自殺個案，案主因退休生活適應出問題，自我價值薄弱，加上家庭經濟負擔困擾，曾服藥自殺；長者人生閱歷深，自尊心重，人在困境中，香姑娘如何入手將他帶出死胡同？

Video Time

命懸一線

處理程序及重點

處理程序及重點

1. 相信他確實有自殺的意圖：

- 當接收到身邊的長者有自殺意念時
→不應去懷疑其真確性

例如：「以他的性格, 究竟會不會自殺？」

「他是否認真, 抑或想得到別人的關注？」

- 相信長者正處於自殺危機中
- 認真處理

處理程序及重點

2. 建立適當的溝通關係

- 打開溝通渠道
- 協助者不宜以「訓導者」
/「解決問題專家」的身份
- 會令當事人更加自責及無助
- 應以關懷及接納, 體諒/同理心
- ↓ 孤立/ 無助

處理程序及重點

3. 做個聆聽者

- 宣洩心中的鬱結
- 需要傾訴空間
- 需要一位耐心, 關懷的聆聽者

處理程序及重點

協助者可用以下方法作專注的聆聽：

- 作出回應：
 - 作出簡單的回應
 - 重複 / 反映當事人的說話
或感受
 - 對當事人的話表達理解
及關心
 - 鼓勵當事人繼續傾訴

處理程序及重點

- 發問「開放式」問題：
 - 給予回答空間
 - ↓ 回答問題的壓力
 - 例：「當你知道咗壞消息後, 你覺得點呀?」
「可唔可以講吓你同家人的關係」
「呢個病令你最困擾是甚麼?」

處理程序及重點

- 身體語言
 - 留意其身體語言所表達的訊息
 - 自己也可用身體語言表達你對他的關注

處理程序及重點

- 接受沉默的空間
 - 當事人可能處於極度哀傷/ 混亂的思想中→非常沉默
 - 協助者繼續陪伴在側
 - “無言的陪伴” 對長者是一種重要的支持

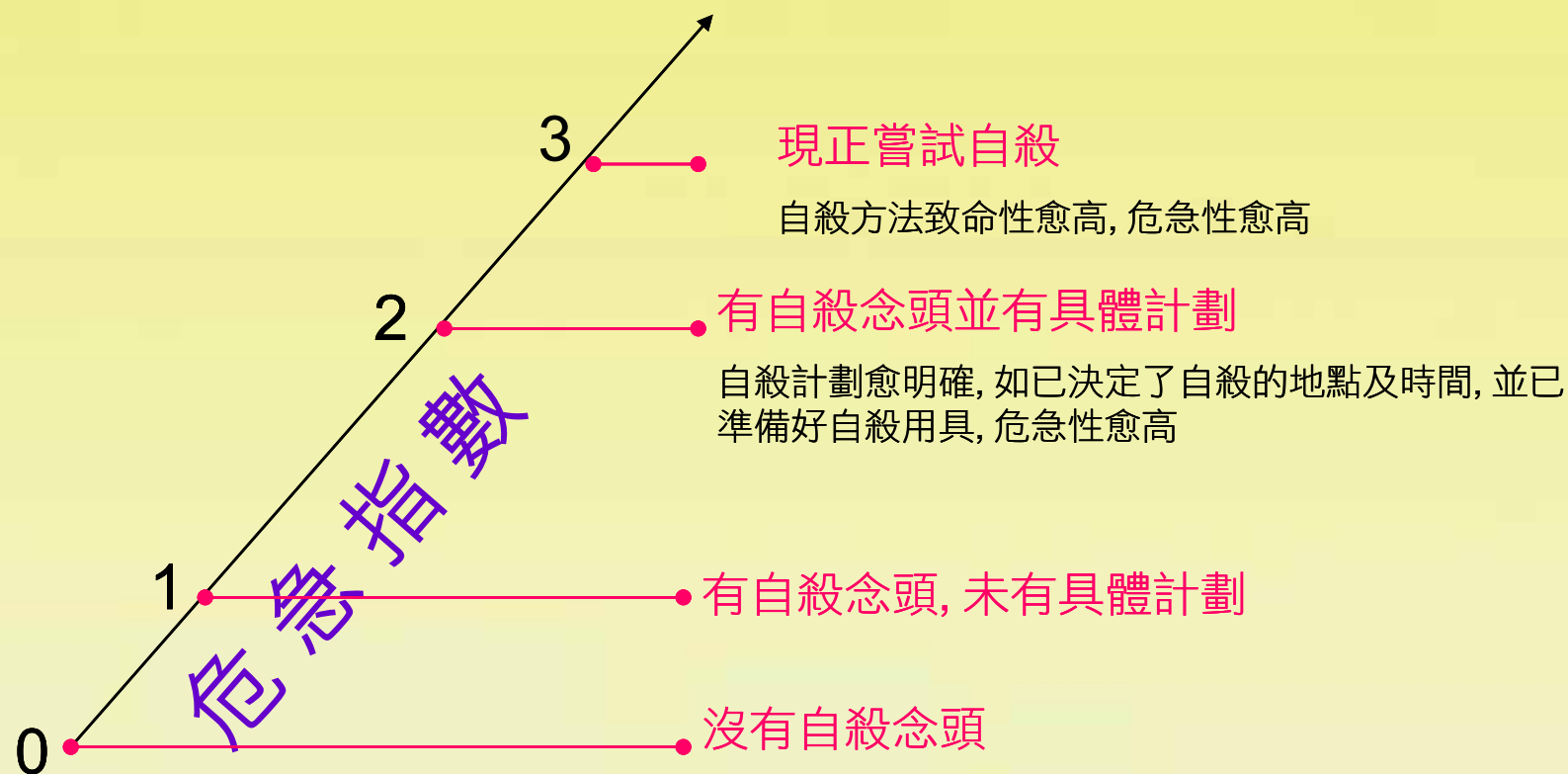


處理程序及重點

- 對當事人的長處及曾作出的努力予以肯定：
 - 在傾訴過程, 長者會不斷提到自己的失敗 / 無用
 - 盡量找出其長處及曾作出的努力→加以肯定
 - 對長者是一種實際的支持 / 鼓勵

處理程序及重點

4. 評估自殺風險 - 自殺風險指數



處理程序及重點

- 自殺危急指數愈高, 愈需要長時間及頻密的跟進
- 若指數達到3, 應立即安排救援行動
- 不要讓當事人獨處
- 必須陪伴當事人直至風險 ↓

處理程序及重點

- 其他令風險增加的因素：
 - 曾嘗試自殺
 - 感到絕望
 - 親人過世
 - 最近人際關係破裂
 - 出現經濟危機
 - 孤立無援
 - 抑鬱
 - 依賴藥物或酗酒
 - 安排身後事
 - 疾病/ 長期病患

處理程序及重點

如何去評估自殺風險

- 留意有關自殺的直接/間接的暗示, 抓緊機會向當事人探問其自殺意念
- 有關自殺的直接/間接的暗示:
 - 「我真的不想再活下去……」
 - 「他們不會懷念我……」
 - 「我一直在考慮應否離開……」
 - 「人老咗, 唔死都無用……」

處理程序及重點

- 不要以經驗/感覺去猜想其自殺的風險程度
- 應直接向當事人問有關自殺的問題
- 注意：不要以責備或批判的態度去發問
 - 令當事人不被接納及體諒
 - 拒絕坦誠與協助者進一步傾訴

處理程序及重點

- 有關自殺的問題：
 - 「你有沒有想過自殺？」
 - 「你幾時開始有自殺的意念？」
 - 「你打算幾時會進行？」
 - 「你有準備到自殺工具嗎？」



處理程序及重點

5. 探討解決方法：

- 探討時機：

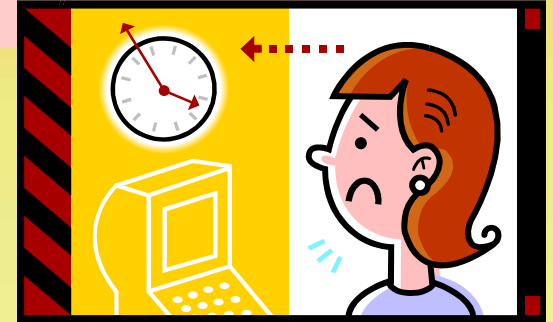
- 當一個人極度不安時, 憂慮及傷痛時

→ 沒有能力解決問題

- 為當事人紓緩 / 穩定情緒

→ 當事人對自己的問題亦能清晰地表達

→ 與當事人探討解決方法



處理程序及重點



- 如何去探討?
 - 與長者一起共同探討解決方法
 - 請長者說出以往面對困境時的處理方法及成效
- 探討再使用類似方法的可行性
- 發掘長者現時仍有珍惜或留戀的人與事
- 令長者察覺仍有生存的意欲

處理程序及重點

6. 尋求協助

- 切勿獨自處理有自殺念頭的長者
- 盡量取得當事人的同意，轉介有關機構
- 協助者也需要得到他人支持及協助
- 因當身邊的家人、朋友有自殺企圖時
→ 產生情緒反應，如憤怒，哀傷，否認

處理程序及重點

7. 持續的關懷

- 自殺危機不是短暫性
- 需要一段時間危機才會減退
- 即使已轉介長者予機構→繼續保持與長者聯繫，給予持續關懷

個案研習 (一)

- 張婆婆 (與兒子及媳婦同住)
- 性別：女
- 年齡：70↑
- 問題：與兒媳的關係惡劣
 - 寡母婆湊大個仔, 到兒子出生後, 仍繼續工作, 希望為兒子儲多點老婆本
 - 自兒子結婚後, 媳婦起初對婆婆很敬重
 - 自加入好戶籍後, 媳婦對婆婆態度差, 指她偷東西, 食飯分開, 各自煮食, 不準她接觸孫兒
 - 兒子沒有幫婆婆, 反指責她
 - 身體↓, 兒媳要她拿出一筆退休金
 - 曾多次想跳樓自殺, →沒有勇氣
 - 白天經常外出 “避靜”, 早出晚歸, 以免衝突
 - 婆婆體格及精神↓
 - 愁眉苦臉
 - 經常表現想死, 做人無意思

個案研習（一）

▪ 個案分析：

情緒狀態

- 感到一生坎坷，十分無奈
- 憎恨媳婦
- 不甘心
- 表示 “沒理由要個老人家搬走”
- 身體↓，飽受精神虐待

個案研習 (一)

自殺徵兆

- 生理：體格及精神愈來愈差
- 心理：終日悶悶不樂，愁眉苦臉
- 言語：經常表示想死，做人無意思、「唔怪得咁多老人家想死」



個案研習 (一)

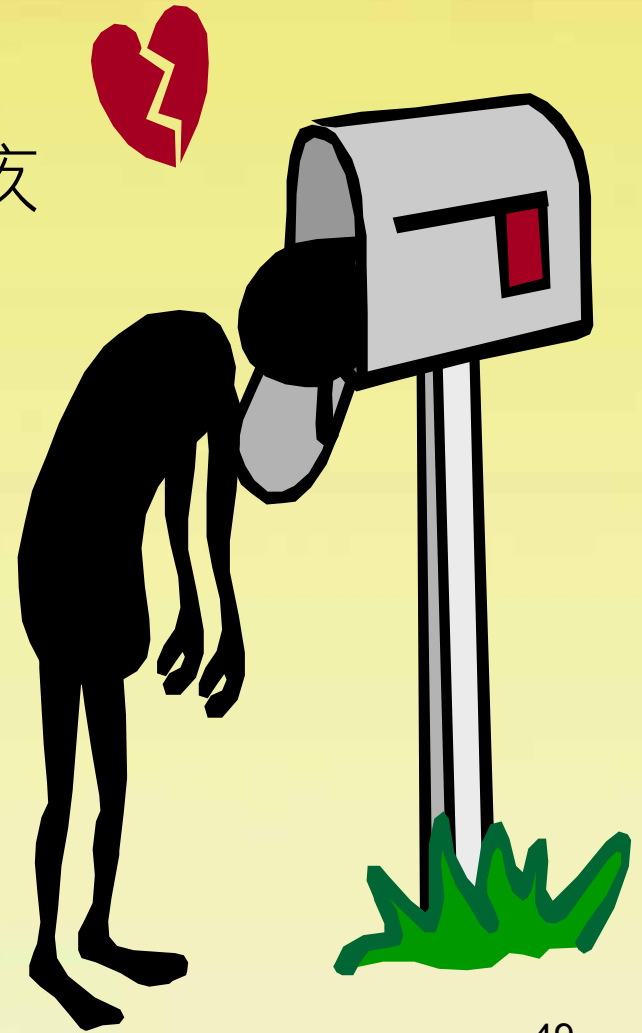
- 自殺風險之評估：
 - 現階段自殺的風險不高, 只停留在思想層面
 - 沒有勇氣
 - 但不知可以捱多久
 - 尤以身體轉差時心情 ↓
- 支援網絡：
 - 長者活動中心
 - 一位要好的街坊, 主動邀請婆婆食飯, 飲湯
 - 姊姊及姨甥探望她
 - 醫務社工協助申請入住院舍

個案研習 (二)

- 陳先生，已退休
- 性別：男
- 年齡：60多歲
- 居住狀況：原與太太及兒子同住
- 問題：欠債、面臨離婚
 - 原與太太及兒子一起住，相處融洽
 - 兒子結婚後，陳先生退休，後因生意失敗欠下巨債，受到債主滋擾
 - 另因太太認為陳先生與其合伙人有私情，太太搬離居所
 - 兒子埋怨他令母親四處流離，十分憤怒
 - 一家三口變成獨居老人
 - 現在很後悔，情緒十分低落
 - 體重下降20磅
 - 一個人在家胡思亂想，提心吊膽，一聽到電話響就很緊張
 - 為了逃避這感覺，寧願到公園坐，與人聊天
 - 鬱鬱寡歡，常說“做人好辛苦，已買了炭在家”

個案研習 (二)

- 情緒狀態：
 - 對自己的過失感到很後悔, 內疚
 - 希望太太及兒子原諒他
 - 對不起太太
 - 十分低落
 - 後悔
 - 內疚
 - 孤獨感
 - 非常矛盾



個案研習 (二)



心內矛盾:

- (1) 想搬離現時的居所 (避債, 與太太重過新生活)
- (2) 如搬走, 失去現時的好鄰里
 - 想過跳樓, 燒炭, 但沒有勇氣, 不想連累兒子
 - 其實不想死, 但各方的壓力實在受不了 → 十分矛盾

個案研習 (二)

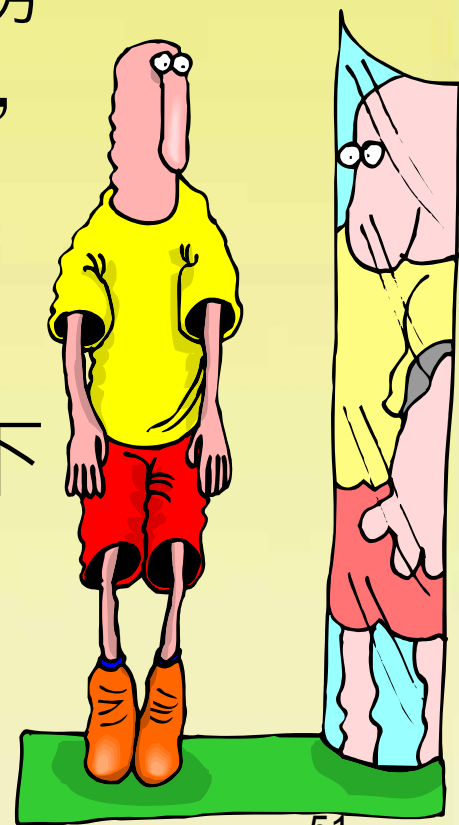
▪ 自殺徵兆

生理----- 因情緒困擾而體重下降廿磅

心理----- 表現情緒低落、鬱鬱寡歡，
對所有事提不起興趣

言語---經常表示做人沒趣及好辛苦

行為----預備了自殺工具 (炭) 及寫下了遺書



個案研習 (二)

- 自殺風險之評估
 - 自殺風險指數為 “高”
(有衝動嘗試自殺, 並有計劃)



個案研習 (二)

- 支援網絡
 - 兒子 (有必要時見面, 為他繳交租金)
 - 鄰居 (關係好, 鄰居送上湯水及臘腸、陳生 (因高中畢業) 會幫隔鄰的小朋友補習)
 - 領取綜援 (但要還債, 每月只剩數百元)
 - 家庭服務中心的社工 (輔導)

如何介入？

1. 處理目的
2. 處理方式

個案研習 (一)

- 介入目的：
 - 探討其感受→讓好宣洩內心的感受, 紓發她憤怒的心情
 - 紓緩其情緒→讓她有力量面對困難
 - 了解其他需要, 作出適當的轉介

個案研習 (一)

- 介入方式
 - 安排義工每星期致電聯絡她
 - 兩名義工每星期探訪他一次
 - 鼓勵她有需要時致電熱線 / 聯絡機構職員

個案研習 (一)

- 結果
 - 經過一段時間的探訪, 情緒得以宣洩
 - 後來入住院舍, 但有不習慣, 總有個安樂窩
 - 感到社會人士關心 / 感激 (義工探訪她), 將心事抒發出來

個案研習（一）

- 現在婆婆的家庭雖沒有轉好，但心情放鬆了，表示不會再想自殺
- 現在領綜援的她，並說“我而家有少少錢，鍾意食就買嚟食！”

個案研習 (二)

- 介入目的
 - 探討他的感受
 - 給他空間去宣洩情緒, 紓發心中的矛盾、自責的感覺
 - 紓緩其情緒, 重拾生命動力
 - 了解其他服務需要, 作出適當的轉介

個案研習 (二)

- 介入方式
 - 安排義工電話慰問
 - 兩名義工每星期探訪一次
 - 鼓勵聯絡社工

個案研習 (二)

- 結果
 - 約大半年時間, 他的情緒穩定下來
 - 有時突發事件令他感失落, 如被太太指責, 收數公司的電話及信件
 - 期間有一次買了炭回家, 燃點了, 後來了一個充滿關懷的電話, 令他打消了自殺的念頭
 - 他表示未來的日子仍會有很多挑戰, 但他也會盡力去行每一步, 因找到陪伴他同行的人

珍愛生命長者短片

完