



社會福利署

Social Welfare Department

臨危不亂：

如何協助智障成人面對危急事故

資料手冊





本資料手冊內容受版權保障。香港特別行政區政府社會福利署臨床心理服務科是本書內所有版權作品的擁有人。除非預先得到社會福利署的授權，否則嚴禁對該等版權作品作出任何在《版權條例》內受版權所限制的作為。

「臨危不亂：如何協助智障成人面對危急事故」資料手冊

出 版： 香港特別行政區政府
社會福利署臨床心理服務科
中央心理輔助服務(成人服務)

地 址： 香港灣仔皇后大道東213號胡忠大廈8樓

電 話： 2892 5297

傳 真： 2838 0125

電 郵： grcps@swd.gov.hk

網 頁： <http://www.swd.gov.hk>

版 次： 初版

國際書號： ISBN 962-86142-3-1

序

臨危不亂，那真是談何容易。

一般人在遇到危急事故時要做到臨危不亂，已經十分不容易。智障人士又如何？

過去二十多年，每當香港發生危急事故，人們都認識到需要心理支援。不過，如果受事故影響的是智障人士，他們需要的幫助跟一般人相同嗎？智障人士在危急事故後是否有特殊的情緒與行為反應？一般的危機介入支援是否有用？

社會福利署的臨床心理學家多年來建立了一系列的支援方案，為危急事故中受影響的市民提供心理服務。其中負責成年智障人士中央心理輔助服務的臨床心理學家，更於年前成立了專責小組，集中研究和討論智障人士面對危急事故的問題。經過數年的努力，同事們綜合了臨床經驗和研究結果，結集成這一本「臨危不亂：如何協助智障成人面對危急事故」資料手冊，希望有助業界同工做好準備，在智障人士面對危急事故時提供更有效的支援。

儘管我們所知還很有限，很多問題尚待解答，但仍希望這本手冊可幫助照顧智障人士的家人和康復單位的職員增進認識，明白智障人士在危急事故後的反應，適時加以協助。如果這本手冊還可引發更多的反思與討論，甚至能推動業界對處理與支援方案作進一步的發展與研究，就更加理想了。

居安思危，方能臨危不亂，或至少不至於太亂，這不是很好的事嗎？我於是欣然為這本手冊寫了這篇序。

社會福利署副署長（服務）

林嘉泰

「臨危不亂：如何協助智障成人面對危急事故」資料手冊



當我們親身經歷，或者間接地知悉一些難以預計及對人身安全構成威脅的危急事故時，可能會產生一些壓力反應，如：不安、害怕、失眠、精神無法集中、沮喪等，這些都是一般人面對危急事故下的正常反應。很多人在經過一段時間的調適後，都會自行恢復到平常的心理狀態，甚至可以從經歷中成長，變得更能積極地面對日後的生活。但有些人卻可能需要較長的時間來適應，或者需要接受專業的協助(如：心理輔導、藥物治療)才能復原。

雖然有關智障人士壓力反應的研究並不太多，但我們的臨床經驗顯示，智障人士在面對危急事故時，也有類似一般人的壓力反應。可是，由於他們的認知與表達能力有限，加上生活經驗不足，所以在遇到危急事故時，可能不太懂得自我調適，或主動尋求協助，因此需要照顧者(如家人及康復單位的職員)特別留意辨識他們的壓力反應，提供適切的心理支援，從而減少事故對他們的負面影響。

從日常工作中，我們發現許多康復單位已按本身的需要，制訂處理危急事故的計劃及應變機制(如成立處理危急事故小組及模擬訓練等)，有的更會安排有關處理危急事故的專業訓練，以提升職員面對危急事故的信心及應變能力。然而，單位在協助受事故影響的智障人士方面，卻希望有更多的參考資料，以便更能適切地處理他們的特殊需要。

有見及此，社會福利署臨床心理服務科中央心理輔助服務(成人服務)根據研究文獻及臨床經驗，編撰這本「臨危不亂：如何協助智障成人面對危急事故」的資料手冊，作為康復單位在協助智障成人面對危急事故時的參考。

資料手冊分為以下部分：

1. 資料篇：《認識危急事故及其對當事人所產生的壓力反應》 04-13頁
2. 智障人士篇：《康復單位給智障人士的心理支援建議》 14-24頁
3. 家人篇：《康復單位協助家人支援智障人士的建議》 25-29頁
4. 活動篇：《協助智障人士面對危急事故的活動建議》 30-33頁
5. 應用篇：《案例分享》 34-47頁
6. 參考書目 48-49頁

附件：心理教育參考資料

1. 家長指南：《臨危不亂：家長如何協助子女面對危急事故》 50-55頁
2. 家長指南：《臨危不亂：家長如何協助子女面對危急事故——撮要》 56-57頁

康復單位可根據其專業判斷，按智障人士不同的能力和需要，從手冊中選取適合的資料來提升他們的心理復原能力，減少危急事故對他們的負面衝擊，以及促進他們的身心成長。

第一章

認識危急事故及其對當事人所產生的壓力反應

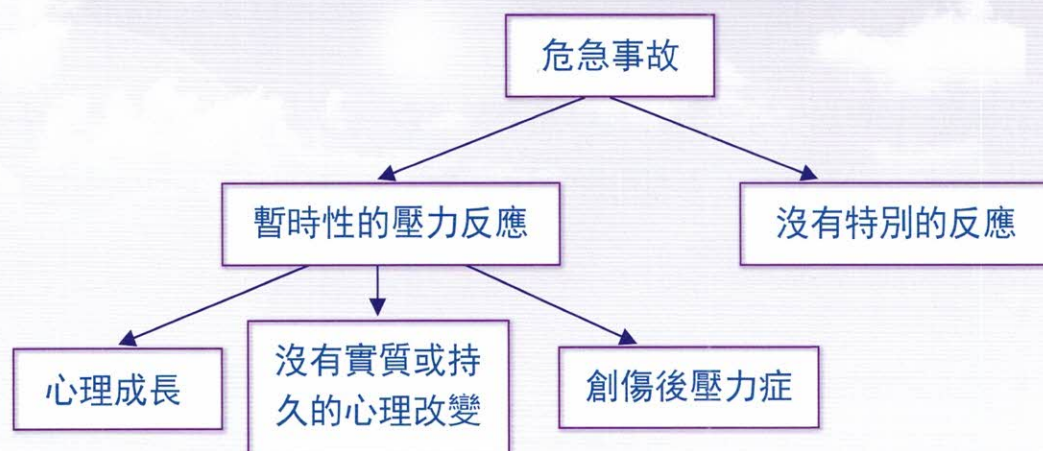
1 什麼是危急事故？

- 1.1 危急事故一般是指任何足以威脅個人的應變能力，使人無法以其慣常的方法來應付當時的情況，並對其產生情緒困擾的特別事件。
- 1.2 危急事故一般有以下特點：
 - 突如其來和無法預測；
 - 對人身安全構成嚴重威脅；
 - 威脅個人的應變能力，使他們無法以慣常的解難方法來應付當時的情況。
- 1.3 這些危急事故可以發生在康復單位以外或之內，例如：
 - 1.3.1 在康復單位外發生的事件：
 - 對世界或香港構成廣泛威脅或造成嚴重影響的事件，康復單位亦受到直接或間接的影響，例如：大型的自然災害(風災、雨災)、疫症、大型交通意外、核洩漏、恐怖襲擊等。
 - 1.3.2 在康復單位之內發生的事情：
 - 對康復單位構成廣泛影響的意外，如火災、建築物突然倒塌等；
 - 在康復單位之內發生的突發事件，當中直接涉及的人數可能較少，但對整個單位可能構成一定的衝擊，如：暴力傷人、破壞、侵犯、有服務使用者突然死亡、自殺等。
- 1.4 這些危急事故可能會為康復單位帶來混亂，削弱單位運作的穩定性及成員的安全感，令智障人士覺得受到威脅，產生無助的感覺。

2 遇到危急事故時常見的壓力反應

- 2.1 我們與生俱來都擁有從逆境及疾病中復原的能力，可以自然地從大部分的逆境和疾病中恢復過來。當我們親身經歷，或者間接地透過不同的渠道，例如：電視、報章、

雜誌、別人口述等知悉一些危急事故時，可能會出現不同的壓力反應及復原歷程（見圖一）。



圖一：不同的壓力反應及復原歷程

- 2.2 面對危急事故，有些人可能沒有特別的感覺，有些人則可能會出現暫時性的壓力反應，如：感到忐忑不安、焦慮、失眠、精神無法集中、沮喪等。
- 2.3 這些不同的反應都是自然及正常的。在一般情況下，很多人的壓力反應會隨著時間漸漸減少。有些人甚至會有心理成長，可以從事故中學會新的適應技能或態度，從而變得更加積極地面對日後的生活，亦即是「創傷後成長」(posttraumatic growth)。
- 2.4 但是，如果在威脅減退後，我們仍持續地感到身體不適或情緒低落，甚至影響到日常生活，導致個人社交、家庭、學業或工作等功能嚴重失衡，就可能出現創傷後壓力症 (Post-traumatic Stress Disorder)，便需要考慮接受專業人士(如：精神科醫生、心理學家或社會工作者等)的協助。

3 智障人士常見的壓力反應

- 3.1 雖然有關智障人士壓力反應的研究並不太多，但我們的臨床經驗顯示，智障人士在面對危急事故時，也有類似一般人的壓力反應及復原歷程（見圖一）。可是，由於他們的能力通常有限(尤其是溝通及情緒覺察能力較常人為弱)，一般較難以語言來表達

因危急事故而產生的壓力反應(如：一些想法和感受)，反而常在其日常行為中表現出來。因此，照顧者(如家人及康復單位的職員)需要特別留心觀察，細心比較他們平常的狀態以及在事故後的表現，以辨識他們是否出現一些 **在發生事故前所沒有或者較少出現的壓力反應**，從而作出適切的協助。

3.2 我們的臨床經驗反映，智障人士在親身或間接地經歷危急事故後，可能出現三類常見的壓力反應，包括：

第一類：反覆經驗到與事故相關的記憶或情境

第二類：逃避或麻木反應

第三類：過度警覺反應

以下是一說明例子，照顧者可作參考。

3.2.1 第一類常見反應：反覆經驗到與事故相關的記憶或情境

- 當事人可能會反覆經驗到與事故相關的記憶或情境，例如：
 - 不斷想起或夢見事故相關的情境，並表現出焦慮不安的反應；
 - 常常出現一些錯覺，誤以為事故重臨 (flashback)，因而感到異常緊張；
 - 假若回到事發地點或接觸到相關的事物(如：一把聲音或一陣氣味)，可能會勾起與事故相關的記憶(如：事故的影像、當時的念頭或身體的感覺等)，也可能出現痛苦或明顯不適的生理反應，如心跳加快、冒冷汗等。
- 當事人可能會有以下的行為表現：
 - 在日常生活中或在遊戲時，可能出現重覆扮演與事故有關的事情；
 - 在圖畫中呈現事故的情景；
 - 發惡夢，睡眠習慣改變；
 - 不斷訴說事故的場面，有時甚至好像親歷其境一樣；
 - 對與事故有關連的物件顯得十分驚慌；
 - 攻擊行為，如破壞物件；
 - 自傷行為，如咬手、搥自己；
 - 自言自語、大叫大鬧或常常哭泣等。

- 以下是三個虛構的案例，可作參考：

➤ 案例一：間接目睹在康復單位外發生的自然災害

阿美，四十歲，女，嚴重智障人士，沒有語言表達能力，只能以簡單的手勢與人溝通。她平日在展能中心接受訓練及住宿，週末才回家渡假，探望年老的父母。

阿美於上星期回家渡假時，在家中重覆收看有關外國發生地震的電視新聞，畫面中有辦公室的假天花塌下，導致多人受傷。她回到展能中心後，經常指著辦公室的假天花大叫，露出恐懼的神情，有時甚至不停地咬自己的手。

➤ 案例二：親身經歷在康復單位外發生的個人意外

阿明，男，輕度智障人士，二十歲，有足夠的溝通及自我照顧能力，與父親同住，在一間餐廳當侍應。他熱愛工作，每天都自行乘車上班，從不遲到早退。上月，阿明在上班橫過馬路時，被一輛紅色的私家車撞倒受傷。雖然他的傷勢已完全康復，但自始他常常投訴感到耳邊好像有剎車聲響起，有時更會抱頭大叫；當在街上或在電視上看到紅色的車輛時，他會感到害怕、雙腳無力、甚至呼吸不順。他有時也會做惡夢，夢見自己被車撞倒而驚醒，以致影響其睡眠質素。

➤ 案例三：親身目睹在康復單位內發生的傷人事故

麗珊，三十歲，女，中度智障人士，能以簡單的說話與人溝通。她接受庇護工場及宿舍服務，父母已去世，只有哥哥一個親人。哥哥在內地工作，只能一個月回港到宿舍探望她一次。

麗珊前天於宿舍飯廳目睹兩名舍友大明和阿雄爭吵，其間大明把阿雄推倒，令阿雄頭破血流，其後被送往醫院治理。自此，麗珊變得精神恍惚，有時自言自語，忽然說「阿雄流血」，又不時向職員投訴「大明打人」。

3.2.2 第二類常見反應：逃避或麻木反應

- 當事人可能表現一些在發生事故前所沒有或較少見的逃避或麻木反應，例如：
 - 他們會盡可能不再去想或不再談及與事故有關的事情，或因此逃避某些活動、地方或人物；
 - 雖然他們的記性向來不差，但若被問起在事故中發生什麼事情時，可能會回答「不知道」、「忘記了」，似乎無法回想起該次事故的經過；
 - 他們可能認為是自己引起該次事故，或責怪自己不能阻止該次事故的發生，因此對事故感到內疚，以致不想與別人接觸，或不願回答與事故相關的問題；
 - 他們有時甚至會因此而變得麻木，抽離自己，以致對事物失去興趣，對人產生疏離感，抗拒與其他人有情感的溝通或交流；
 - 他們可能感到自己的脆弱、渺小與無助，因而對自己容易產生懷疑、認為自己很差勁，對未來失去信心，不再抱著以前會有的希望等。
- 當事人可能會有以下的行為表現：
 - 對以前喜歡的活動感到沒有興趣，表現沒精打采，如：不願參與平日的流程或活動、胃口轉變等；
 - 在人際關係上，可能出現不同於以往的反應，好像是沒有甚麼表情、很難與人親近、不願與人交談、從人群中退出、自我隔離、或者變得對很多事情都不在乎；
 - 可能會出現一些倒退行為，例如：怕黑、害怕單獨一人，亦會變得依賴別人，甚或出現遺便或遺尿等問題；
 - 在學習或工作上不專心、表現退步等。
- 以下是三個相同的案例，可作參考：
 - 案例一：
阿美自從上星期重覆看過有關外國地震導致辦公室假天花塌下的電視新聞後，便不敢踏進展能中心的辦公室。她以前經常進入辦公室找她的個案社工陳姑娘，但現在卻只肯站在辦公室的門口，就算陳姑娘邀請她一起進入辦公室，她也不肯入內。

➤ 案例二：

阿明自從發生車禍後，便對外出活動有點抗拒。他以往很喜歡與父親到超級市場購買零食，但現在當父親一提起外出，他不但沒有以往那麼雀躍，更會躲在睡房中發呆，不願去談外出的話題。

➤ 案例三：

麗珊自從目睹阿雄於中心飯廳被撞傷入院後，便不太願意進入飯廳用膳，需要職員不時催促才勉強入內。她有時在飯未吃到一半便離座，見到撞傷阿雄的舍友大明時更會迴避，平時亦表現得沒精打采。

3.2.3 第三類常見反應：過度警覺

- 當事人可能會出現一些在發生事故前所沒有或較少見的過度警覺反應，例如：他們預計事故可能會重臨，因而經常處於高度戒備狀態，以便萬一有事發生時可以即時應付，卻因而變得過度緊張。
- 當事人可能會有以下的行為表現：
 - 對環境變得非常敏感，如「驚弓之鳥」或「杯弓蛇影」，容易受驚嚇、緊張不安，易發怒或變得暴躁；
 - 過度警覺可能影響當事人的注意力，因而變得不專心，記憶力轉差，或參與活動時難以投入；
 - 常常難以入睡，容易驚醒或發惡夢；
 - 常常提出疑問，如「我是否安全？」、「是不是我做錯？」、「其他人是否安全？」、「日後會否發生類似事故？」；
 - 出現焦慮的身體徵狀：如頭痛、頭暈、呼吸急速、心跳加快、心悸、胸悶、流汗、身體顫抖、肌肉緊張、身體疲累等；
 - 由於他們較難表達或調適自己的情緒，所以常以其他行為來表現出其內心的感受，包括：哭泣、發脾氣、出現攻擊行為(如：打人或破壞物件) 或自傷行為(如：咬手、搥自己)等。

- 以下是三個相同的案例，可作參考：

➤ 案例一：

阿美上星期重覆看過有關外國地震導致辦公室假天花塌下的電視新聞之後，在接受訓練時顯得不專心，有時會拍打身邊的學員，又會拉著職員想離開課室。

➤ 案例二：

阿明自從發生車禍後，在工作時的表現跟以往不一樣。他常顯得坐立不安，如遇到有人在他身邊搬枱推椅或發出噪音時，他會有很大的反應，有時會表現憤怒、亦會搥自己，甚至敲打自己的頭部。

➤ 案例三：

麗珊自目睹兩名舍友爭吵後，在工作時亦顯得不太專心。她經常皺眉，又不時留意身邊經過的工友。每當聽到其他工友大聲說話時，她便會衝到職員的身邊，用力捉著職員的手，表現緊張。

3.3 與普通人相似，以上的不同反應都是自然及正常的。在一般情況下，智障人士的壓力反應會隨著時間漸漸減少，慢慢自行恢復到平常的心理狀態。有些智障人士甚至會有心理成長，變得更能積極地面對日後的生活。但有些智障人士卻可能需要較長的時間來適應，或者需要接受專業的協助(如：心理治療、藥物治療)才能復原。

4 關注創傷後壓力症(Post-traumatic Stress Disorder)

4.1 從研究文獻及我們的臨床經驗中顯示，智障人士若出現上述的壓力反應，一般會在兩、三個星期內逐漸減少。假如他們在事故平息或威脅消失後，仍持續出現上述的壓力反應，並嚴重影響他們的日常生活，包括：

4.1.1 事故後壓力反應持續超過一個月，未有明顯的改善並嚴重地影響他們的日常生活，導致個人社交、家庭、學業或工作等功能重大失衡；或

4.1.2 壓力反應持續未超過一個月，但在當事人的認知、情緒、行為等方面出現嚴重異常問題，如：好像失去生活的方向、失去日常生活的基本能力、情緒過於激動或驚恐、重複的行為無法停下來、傷害自己或他人、有自殺傾向等；

4.2 如智障人士有上述的情況，並嚴重影響他們的日常生活，他們便可能出現創傷後壓力症(Post-traumatic Stress Disorder)，照顧者應尋求其他專業人員(如精神科醫生、心理學家或社會工作者等)的協助。

5 影響壓力反應的因素

與一般人相似，智障人士對危急事故後的反應會因人而異，通常受著不同的個人及環境因素環境因素影響。我們的經驗指出，以下是一些負面因素，可能會影響智障人士面對危急事故的應變能力，間接增加其出現嚴重壓力反應的風險，康復單位宜加留意，從而作出相應的協助。

5.1 危急事故的本質

一般來說，危急事故愈是嚴重，愈容易令智障人士產生嚴重的壓力反應。例如：事故的傷害性、破壞性、殘酷或恐怖程度、涉及人為因素愈高，或者事故持續的時間、威脅依然存在的時間愈長，愈容易令智障人士產生嚴重的壓力反應。

5.2 智障人士在事故前的狀況

5.2.1 先天氣質

一些先天的氣質可能會影響智障人士面對危急事故的能力，例如：一些較外向、開朗或堅強的智障人士會較能積極地處理問題或尋找適當的支援；一些較內向或悲觀的智障人士則較難相信自己能影響環境及事情的發生，亦較少向外界尋求適當的協助，間接增加他們出現嚴重壓力反應的風險。

5.2.2 發生事故前的身心狀態

智障人士在發生事故前的身心狀態，亦會增加他們出現嚴重壓力反應的風險，例如：

- 認知能力、生活適應能力及溝通能力如較低，可能在遇到危急事故時，沒有足夠的應變技巧(如：不懂自我舒緩的方法或解決問題的技巧)，或者不懂主動尋求協助；
- 社交支援網絡欠佳(如：家庭關係疏離、缺乏親友的支援、不願與外界接觸)；
- 若患有其他症狀(如：自閉症、過度活躍症等)、健康及情緒狀態不穩(如：健康欠佳、曾出現抑鬱或焦慮等情緒問題、有酗酒或濫用藥物的習慣)等，亦會增加他們出現嚴重壓力反應的機會。

5.2.3 發生事故前的創傷經驗

智障人士若以前曾經歷或目擊過其他嚴重事故(如：交通意外、虐待、親人突然離世等)，可能在發生危急事故後會再次勾起過往的傷痛，從而增加出現嚴重壓力反應的風險。

5.3 事故發生時的因素

- 智障人士經歷事故的距離較近(如：他們在現場親身經歷或目睹事故的過程)；
- 事故對智障人士的意義較為負面(如：認為事故不是意外而是上天對他們的懲罰)；
- 事故對智障人士的影響較嚴重(如：他們的親友在事故中嚴重受傷甚至死亡)。

5.4 事故發生後的因素

- 在危急事故後，對受影響的智障人士缺乏支援(包括物質或情緒上的支援)，如：熟悉的照顧者沒有向他們提供適當的協助，他們因喪失家園而失去一貫穩定的生活流程等；
- 智障人士缺乏尋求協助或復原的動力，例如：對所發生的事故感到無能為力，覺得做甚麼也沒有用；感到空虛或失去生存意義等。

6 如何知道智障人士已克服了該次危急事故的影響？

我們的經驗顯示，以下是一些參考指標顯示智障人士已克服了該次危急事故：

- 回復過往的生活習慣及行為模式，並能夠重新投入正常的生活
- 在日常生活中，不再經常無故顯得退縮或發呆
- 不再經常迴避與該次事故相關的事物及話題
- 不再經常突然提起該次事故
- 即使提起該次事故時，也沒有顯得過度難過、緊張或驚慌等

照顧者在需要時，可尋求專業人員（如精神科醫生、心理學家或社會工作者等）的協助，以便了解智障人士的康復進度

第二章

康復單位給智障人士的心理支援建議

我們的臨床經驗反映，許多康復單位已按本身的需要，制訂處理危急事故的計劃及應變機制(如成立處理危急事故小組，定期舉辦適當的訓練及模擬演習等)，提升職員處理危急事故的信心及應變能力。不過在如何協助受事故影響的智障人士時，卻可能需要更多的參考資料。

以下是一些協助智障人士面對危急事故時的建議，康復單位可作參考：

周詳的計劃

康復單位在協助智障人士面對危急事故時，宜從三個階段考慮，分別是：

階段一) 預防工作——在危急事故發生前提升心理復原能力

階段二) 即時介入——在危急事故真正發生時及剛發生後的早期心理支援

階段三) 善後安排——在危急事故平息後的跟進服務

1 階段一：預防工作——提升心理復原能力

1.1 「心理復原能力」

- 所謂「天有不測之風雲，人有霎時之禍福！」康復單位雖然不能阻止危急事故的發生，但卻可以鼓勵智障人士的照顧者(包括單位的職員及家人)在日常生活當中，盡量提升智障人士的「心理復原能力」(psychological resilience)，幫助他們抵抗危急事故的衝擊。
- 「心理復原能力」是指我們從逆境中恢復過來的能力。就像對抗疾病的抵抗能力一樣，我們與生俱來都擁有心理復原能力，幫助我們從大部分的逆境中康復過來。許多研究顯示，在危急事故發生後，假如我們擁有較高的「心理復原能力」，雖然仍可能會出現暫時的壓力反應，但卻較少會發展出創傷後壓力症，智障人士也不例外。

1.2 向智障人士提供提升心理復原能力的建議

1.2.1 培養智障人士良好的生活習慣，例如：適量的運動、充足的睡眠、健康的飲

食等，以促進他們的身心健康。

1.2.2 保持有規律的生活來提升他們的安全感，如：為他們制定穩定的作息時間、能夠預測的生活流程、一致性的規矩等。

1.2.3 讓他們學習適當的應變方法，例如：

- 培育日常溝通能力

- 按照他們的能力，教導適合的溝通方法，如：簡單的文字、說話、手勢、肢體動作、實物、照片、溝通圖咭等；
- 在日常生活中，為他們提供溝通的機會，讓他們表達意見和作出決定，例如：鼓勵他們選擇喜歡的食物，參加喜歡的活動等。

- 學習調節情緒的方法

- 教導他們認識情緒、學習處理情緒的技巧、自我鬆弛的方法等。

- 認識解決問題的步驟

- 幫助他們訂立現實的目標，並以實際的行動向目標逐步進發；
- 教導他們明白轉變是生活的一部分，並接納有些情況是不能改變的。

1.2.4 鞏固他們的社交支援網絡

- 協助他們與家人及朋友等保持良好的關係，並定期參與社交活動；
- 安排固定的溝通時間，了解他們的需要及培養彼此的感情；
- 平日鼓勵他們有困難時向身邊的照顧者(如家人或康復單位的職員)求助，以建立在有需要時懂得求助的意識和習慣。

1.2.5 提升他們的自尊感，並建立正面的自我形象

- 在日常生活中，讓他們有自我決定及解決問題的機會，例如：鼓勵他們決定是否出席一些團體活動，以何種方法烹調食物等；
- 讓他們學習如何幫助別人，並透過不同的活動，如：當義工、捐贈、協助身邊有需要的人士等，以培養他們親情心，加強自信心，減少無助感。

1.2.6 幫助他們建立正面的人生觀

- 例如向他們推行生命教育，並透過日常生活的體驗(例如：認識大自然的循環、觀察植物的生長週期、與親友道別、出席喪禮等)來教導他們認識生死和聚散等

概念，接納生活的轉變，學習對未來抱有希望及建立積極的人生觀等。

- 1.3 值得注意的是，由於智障人士的能力有限，所以康復單位需要根據其專業判斷，並按照智障人士不同的特性及特殊需要，以選取適合的方法來提升他們的心理復原能力。

2 階段二：即時介入——提供早期心理支援

康復單位在危急事故真正發生時及剛發生後，可按著受影響智障人士的需要，提供早期的心理支援，以減少事故對他們的負面影響。

許多文獻已肯定提供早期心理支援的重要性，然而服務提供者的專業訓練及參加者願意接受有關的心理支援服務是影響支援成效的重要因素。因此，單位的負責人應該：

- 1) 接受有關處理危急事故及心理支援的專業訓練，如：危機理論及危機介入技巧、重大事故壓力管理方法 (CISM- Critical Incident Stress Management)、心理急救法 (PFA- Psychological First Aid) 等；
- 2) 了解當事人的需要及特性；
- 3) 尊重當事人的意願和步伐，才可有效地提供早期的心理支援。

2.1 向智障人士提供早期心理支援的目的

一般而言，早期心理支援是以幫助當事人安全渡過難關為主，並非深入輔導的時機。它的主要目的是：

- 在「無傷害」(do no harm)的前提下，向當事人盡快提供情緒支援和心理教育，讓他們有機會舒緩情緒，提升應變能力，從而減低該次事故對他們的負面影響；
- 識別容易出現適應問題或嚴重壓力反應的高危人士，提供相關的轉介或跟進服務(如心理輔導或藥物治療)。

2.2 向智障人士提供早期心理支援的形式

提供早期心理支援的形式很多，包括：教育講座、小組分享及個人面談等。如前文所述，康復單位的負責人必須接受有關的專業訓練，才可提供早期的心理支援。假如當事人願意接受有關的服務，康復單位可按他們受事故影響的程度(如：親身或間接經歷)、需要、能力及特性(如：理解能力和專注程度)等來選取恰當的形式來提供支援。

一般來說，教育講座是以集體「上課」的形式，向當事人講解有關危急事故的實用資訊，如面對危急事故常見的壓力反應及其處理方法、尋求相關援助的途徑等。而小組分享則希望安排有近似遭遇或特性的當事人在同一小組，並透過特定的程序，向他們提供安全的環境和氣氛，讓他們可以較深入地表達對危急事故的感受及共同討論處理壓力反應的方法。另外，假若當事人在事故中受到嚴重影響(如親友嚴重受傷，甚至死亡)，或其情緒非常困擾，需要更多的關注及支援，以個人面談的方式來向他們提供心理支援一般會比較合適。

2.3 向智障人士提供早期心理支援的建議

許多研究指出，當親身經歷或間接目睹危急事故時，我們容易失去原有的安全感。我們可能會懷疑自己的能力，容易對外界失去信心，因而容易產生焦慮不安的情緒。故此，在危急事故發生後，我們需要更多的安全感，智障人士也不例外。康復單位為智障人士提供早期的心理支援時，可參考以下簡稱為「安全網」(Safety NET)的原則及「早期心理支援 A 至 F」的方向來訂立支援計劃。

2.3.1 「安全網」(Safety NET)

● Safety——加強安全感

如前文所述，智障人士遇到危急事故時，可能會感到不安、甚至失去原有的安全感。康復單位在早期協助智障人士面對危急事故時，宜盡可能營造一個穩定、安全的環境，增加他們的安全感，從而減少事故對他們的負面影響。

● NET——重要原則

康復單位在增加智障人士的安全感時，可考慮三個重要原則，分別是：

- 正常化(Normalized)
- 獨特性(uniqueE)
- 合時性(Timely)

➤ 正常化(Normalized)

智障人士在面對危急事故時，也有類似一般人的壓力反應及需要。康復單位宜以正常化的角度，明白他們的反應及需要，從而提供適當的協助；不宜忽略他們的需要，或對他們過分保護，避談有關事故的話題。

➤ 獨特性(unique)

智障人士對危急事故的反應及康復程度會因人而異，通常受個人及環境因素影響而有所差異(詳見《資料篇》)，特別是：

- 個人方面：認知能力、生活適應能力及溝通能力限制、其他症狀(如：自閉症、過度活躍症等)等的影響；
- 環境方面：缺乏生活經驗、社交圈子狹窄等。

因此，康復單位宜考慮他們的獨特性及個別的能力來提供適當的協助。

➤ 合時性(Timely)

與一般人相似，智障人士對危急事故的壓力反應，通常在危急事故發生後的數週內出現，其後反應便慢慢減輕，逐漸回復至正常的心理狀態。可是，由於他們的認知與表達能力有限，所以在遇到危急事故時，可能不太懂得自我調適或主動尋求協助，以致容易產生更多問題。因此，照顧者(如家人及單位的職員)向他們提供合時和適切的支援極為重要。例如：在危急事故剛發生後，康復單位宜盡可能營造一個穩定、安全的環境，從而增加他們的安全感，減少他們的焦慮。康復單位亦宜盡快向家人提供適當的教育，如派發有關的資料單張(可參考附件一及二)，幫助他們認識智障人士有關危急事故的壓力反應及其處理方法，從而辨識他們的需要，及早向他們提供適當的支援，或尋求其他專業人員的協助，共同減低危急事故對他們的負面影響。

2.3.2 「早期心理支援A至F」

康復單位宜鼓勵智障人士的照顧者(如家人及單位的職員)，在「Safety NET」的原則下，以「早期心理支援 A 至 F」的方向來支援他們，即是：

A : Acceptance - 接納

B : Briefing - 了解

C : Connection - 連繫

D : Diversion- 分散注意

E : Exercise - 適量活動

F : Faith - 正面信念

值得注意的是，一些智障人士(特別是嚴重智障者)的理解及表達能力較弱，照顧者可能較難識別危急事故對他們的影響。因此，照顧者協助他們的最佳方法可能是從生活流程和活動中加強他們的安全感。

● A : Acceptance - 接納

目的：協助智障人士表達因危急事故而產生的壓力反應，觀察及接納他們的反應(包括：不同的行為、想法及情緒表現)，以及尊重他們在「不傷害別人及自己」下的處理方法。

- 智障人士的能力有限，一般較難以語言表達因危急事故而產生的壓力反應(尤其是一些想法和感受)。照顧者可按照他們的能力，嘗試以多種的創造性活動或表達媒介，如布偶、繪畫、音樂等來幫助他們表達有關危急事故的反應(可參考〈活動篇〉：與智障人士談論身體及情緒反應的活動建議)。
- 照顧者宜特別留意他們在事故後的行為表現，辨識他們是否出現一些在事故前所沒有或者較少出現的反應，從而提供適切的協助。
- 他們對危急事故的反應也會因人而異，照顧者宜接納他們的反應及尊重他們在「不傷害別人及自己」下的處理方法。

- 他們有時可能變得心不在焉、暴躁或者出現一些倒退或幼稚化的行為(例如怕黑、害怕單獨一人等)，照顧者宜接納他們的表現。如情況許可下，可彈性處理他們的需要，如：暫時放寬一些生活上的限制，對出現暴躁的採取「暫停」或「冷靜」的策略，容許他們先冷靜下來或做其他較為輕鬆的活動；對怕黑的可容許他們不關房門或開燈睡覺；對於變得退縮的，盡可能讓他們較信任或熟悉的照顧者來協助他們或者處理他們的需要等。
- 值得注意的是，以上彈性處理的主要目的是透過滿足智障人士的個別需要來增加他們的安全感，是「非常時期的非常安排」，並非「縱容」智障人士，讓他們享有「特權」，可以不守規則，或者過分依賴照顧者。待他們的壓力反應減少後，照顧者便可逐漸讓他們回復到以往的生活安排。

● B : Briefing -了解

目的：按智障人士的特性和需要，向他們提供有關危急事故的資訊(如：事故的始末 - 主要是與他們有關或需要知道的部份，受影響人士常見的反應及復原歷程，求助的方法等)，解答他們有關的問題，以減少他們不必要的疑慮。

- 危急事故發生後，當事人可能因為缺乏準確的資訊而不知所措。照顧者宜按智障人士的理解能力及意願，透過清楚易明的方法(如：簡單的文字、圖畫、照片、短片、角色扮演、示範等)，安排以個別或小組形式，向他們提供有關危急事故的資訊，包括：事故始末(特別是與涉事智障人士有關或需要知道的部份)，當事人常見的壓力反應及復原歷程，讓他們明白自己的反應是正常的，從而減少不必要的疑慮；並提供應變方法及求助資料，讓他們在需要時懂得尋求協助。
- 他們可能有需要參與一些儀式或手續，如葬禮、與警察會面等，照顧者宜幫助他們了解這些過程，以減低他們的困惑。
- 在協助過程中，照顧者宜耐心聆聽和細心觀察，讓他們知道自已的壓力反應是「非常時期的正常反應」，會隨時間慢慢減少，不要急著告訴他們會「很快好起來」，或者應該「克服它」。

- 有時他們可能會重覆詢問相同的問題，因為他們需要多次聽到相同的答案才會感到安心，所以照顧者宜耐心解答。
- 有時他們礙於理解能力有限，需要親身體驗才能理解照顧者的資訊(特別是一些抽象的概念)，所以照顧者除了向他們解釋「現在很安全」外，亦可坐在他們旁邊，陪伴他們，或與他們做一些他們平日喜歡的事情，讓他們重拾安全的感覺(可參考〈活動篇〉：加強智障人士安全感的活動建議)。

● C : Connection - 連繫

目的：協助智障人士找出周圍可用的支持系統，以回應他們的需要，並鼓勵他們在有需要時主動求助。

- 智障人士遇到危急事故後，身邊的人對他們的了解和支持是非常重要的。
- 在事發初期，最好由他們最信任的照顧者(如：父母、宿舍導師/訓練員/職員、工場導師)來支援他們，亦可讓他們攜帶心愛的物件(如布偶、玩具等)作為陪伴，以增加他們的安全感。
- 照顧者可多花點時間和耐性與他們共處，如：安排額外的時間陪伴他們，與他們做一些他們喜歡的事情。
- 可按他們的需要，提供適當的鼓勵和協助，如：當他們覺得緊張時，除了口頭提示他們放鬆之外，可與他們一起做一些放鬆練習。
- 對於接受院舍服務的智障人士，家人可增加對他們的探訪次數，或透過電話、心意圖咭、相片等來表達對他們的關懷和支持。
- 值得注意的是，以上的支援亦是「非常時期的非常安排」，並非「縱容」智障人士，待他們的壓力反應減少後，便可逐漸讓他們回復到以往的生活模式。

● D : Diversion - 轉移注意

目的：協助智障人士轉移自己對該次危急事故的注意力，以穩定他們的情緒。

- 智障人士在遇到危急事故後，可能會反覆想起該次事故的情境，或害怕事故會重現，因而變得心不在焉，專注力下降。

- 他們亦可能非常關注事故的進展，如不停收看有關事故的新聞報導，向別人詢問事故的詳情等，因而影響日常的生活及自己的情緒。
- 照顧者首先宜按他們的特性和需要，向他們提供有關危急事故的資訊(詳見 B : Briefing - 了解)。
- 同時，照顧者亦宜留意他們對有關危急事故訊息的反應，在需要時減少甚至停止讓他們重覆地接收有關訊息(特別是令人情緒不安的畫面及報導)。
- 照顧者可教導他們一些放鬆練習，或鼓勵他們做一些喜愛的活動，以助舒緩不安的情緒，轉移自己對該次危急事故的注意力(可參考〈活動篇〉：深呼吸放鬆練習的建議)。
- 值得注意的是，轉移注意並不是要求智障人士迴避或壓抑自己的感覺。照顧者首先宜鼓勵他們表達對有關危急事故的反應(包括：不同的行為、想法及情緒的表現)，並以「正常化」的角度來接納這些感受，尊重他們在「不傷害別人及自己」的原則下所用的處理方法，然後才考慮以「轉移注意」的方式來減低他們對該次事故的注意力。照顧者切勿急於運用這種方法，要求他們「不要想太多，不要說太多，快快輕鬆一下」，因而妨礙他們適當地抒發感受的機會。

● E : Exercise - 適量活動

目的：維持智障人士的日常生活規律，鼓勵他們進行適量的活動來穩定情緒，以免他們因事故影響而變得漸漸退縮。

- 照顧者宜盡可能恢復智障人士的日常生活規律，減少他們混亂不安的感覺，和避免他們因事故影響而變得漸漸退縮。
- 在需要時可按智障人的能力，把他們的生活流程制訂成時間表（如以圖像或文字方式來表達），貼在顯眼的地方，讓他們清楚知道每天的活動或流程，以增強他們的預知感及穩定感。
- 一些簡單的多感官活動(sensory activities) (如：視覺、聽覺、嗅覺、味覺、

觸覺)及肢體活動(movement activities)(如：散步、填顏色、做手工、按摩或做簡單的家務等)可以減低焦慮不安的情緒。照顧者可鼓勵他們參予這些活動(可參考〈活動篇〉：多感官及肢體活動建議)。

● F : Faith - 正面信念

目的：鼓勵智障人士在面對危急事故時仍可抱著正面的信念。

- 照顧者可嘗試引導智障人士發掘在危急事故中一些正面的事情，如：一些人物的英勇行為(消防員救人)及不同人士的援助(導師幫助我)，但不要否定他們的感，覺如：只是告訴他們「很幸運」、「事情並不是他們想像中那麼糟糕」等。
- 鼓勵他們每日訂立及完成一些小目標，以增強他們的能力感及控制感，如每天進行「深呼吸放鬆練習」、打電話與家人保持聯絡等。
- 可設計一些簡單易明的圖案、手勢或口號，加強他們以正面的信念來面對危急事故，如：「我現在是安全的」、「爸爸幫助我」、「導師陪伴我」、「總有方法解決的」等等。

3 階段三——危急事故後的跟進服務

- 3.1 在危急事故平復後，單位宜跟進智障人士的個別情況及需要，如是否已回復至平常狀態或出現其他新的壓力反應，從而提供適當的協助。
- 3.2 我們的臨床經驗顯示，若智障人士的生活規律能盡快回復正常，或者能夠獲得照顧者、其他家人及朋友等適當的關心和支持，他們的壓力反應一般會於二至三星期內漸漸減輕，並逐步回復至以前的心理狀態。
- 3.3 假如照顧者留意到他們在危急事故平息後，仍持續出現壓力反應，並嚴重影響他們的日常生活，包括：
 - 事故後壓力反應持續超過一個月，未有明顯改善並嚴重影響他們的日常生活，導致個人社交、家庭、學業或工作等功能嚴重失衡；或

- 壓力反應持續未超過一個月，但在當事人的認知、情緒、行為出現嚴重異常問題，如：好像是失去生活的方向、失去日常生活的基本功能、情緒過於激動或驚恐、重複的行為無法停下來、傷害自己或他人、有自殺傾向等；

他們便可能出現創傷後壓力症(Post-traumatic Stress Disorder)，照顧者應尋求其他專業人員(如精神科醫生、心理學家或社會工作者等)的協助。

- 3.4 另一方面，在危急事故平復後，單位宜檢討「支援智障人士」的應變機制(如職員的應變技巧、與家人的溝通方法、向家人提供參考資料的合用性等)，從而累積經驗，改善日後的支援工作。



第三章

康復單位協助家人支援智障人士的建議

根據研究及臨床經驗，家庭成員(特別是主要照顧者)的理解、接納和支援是幫助智障人士面對危急事故的關鍵。然而，由於智障人士的能力有限，一般較難以語言來表達因危急事故而產生的壓力反應(特別是一些想法和感受)，反而多數會在日常行為上表現出來，所以許多家人可能對他們的壓力反應感到費解，不明白他們為何會有「反常」的表現，甚至誤會他們故意搗蛋或重現舊有的行為問題等。因此，康復單位宜向家人提供適當的教育，幫助他們認識智障人士的壓力反應及其處理方法，從而減少他們不必要的疑慮，增加對智障人士的支援。

1 家人常見的誤解及處理方法

- 1.1 如前文所述，雖然有關智障人士壓力反應的研究並不多，但我們的臨床經驗顯示，智障人士在面對危急事故時，也有類似一般人的壓力反應。不過，許多家人就危急事故對智障人士的影響可能存著不少誤解，以致未能向他們提供相應的支援，增加他們產生嚴重壓力反應的風險。
- 1.2 有些家人可能認為智障人士的認知能力不足，對外界的反應有限，受危急事故的影響不會太大，因而忽略他們的壓力反應，沒有給予他們適切的協助。例如家人可能會覺得：「他/她是智障人士，好像兒童一樣，什麼都不懂，危急事故對他/她不會有影響！」、「他/她過一會兒就忘記這事，很快便沒事！」。
- 1.3 有些家人又可能認為智障人士是「永恆的兒童」，心靈非常脆弱，容易受危急事故的嚴重影響，故此對他們呵護備至，亦對他們的正常壓力反應過於焦慮。例如家人可能會覺得：「他/她一定會有嚴重的心理問題！」、「他/她不懂表達，一定會造成心中很大的鬱結！」。
- 1.4 基於上述的誤解，家人在處理智障人士的壓力反應時，容易出現下列的情況：
 - 誤解智障人士的表現：「忽然反常，一定不舒服了！」「突然打人，真的愈來愈反叛！」
 - 忽略他們的壓力反應：「忽然之間亂叫，由他叫一會後便應該沒事了！」、「整天要人陪伴，不要理他，以免寵壞他！」

- 否定他們的感受：「電視新聞來的，胆小鬼！」、「人家只是打其他人，又不是打你，你怕什麼！」
- 輕視他們的反應：「那麼小事，你不要大驚小怪！」
- 太過保護他們：「以後不准你獨自過馬路！一定要由媽媽陪同才可以過！」、「馬上辭工，留在家裡會安全一點！」
- 急於壓抑他們的情緒：「你要堅強！」、「不許害怕！」、「不要哭！」
- 急於要求他們回復至以往狀態：「你已經那麼大了，以前都是自己橫過馬路，現在自己一定能夠做到的！」、「你是有能力的，很快就沒事！」
- 怪責他們遲遲未能克服：「都過了整個星期，還是這麼害怕，真是沒用！」
- 向他們許下不能兌現的承諾：「那次只是意外，我保證以後都不會再出事！」

1.5 因此，康復單位宜幫助家人認識智障人士有關危急事故的壓力反應及其處理方法，以減少他們的誤解。（可參考附件中的心理教育資料：家長指南：《臨危不亂：家長如何協助子女面對危急事故》）

2 了解智障人士家人的反應

- 2.1 家人在幫助智障人士面對危急事故時，本身亦可能會出現不同的壓力反應及復原歷程（見《資料篇》圖一）。例如，他們可能會感到忐忑不安、焦慮、失眠、精神無法集中、沮喪等，這些都是自然和正常的。有些家人會自行回復到平常的心理狀態，甚至會有心理成長，變得更能積極地面對日後的生活；有些家人卻可能需要別人適切的幫助才能復原。故此，康復單位亦宜按家人的情況，提供相應的協助。
- 2.2 此外，與一般家庭相似，家人向智障人士提供的支援會因應其個人的心理狀態、適應能力、時間及資源等不同因素影響而有所差異。我們的臨床經驗顯示，一些智障人士的家庭狀況，可能會影響家人處理智障人士的壓力反應，康復單位需加留意。
- 2.3 首先，由於「智力障礙」是一種永久及不能逆轉的缺憾，所以有些家人，特別是父母，會覺得家裡有智障人士就如同失去了一名「健全」的家庭成員，亦即是失去了對一般人所抱有的期望（如獨立生活、成家立業等）。他們會對智障成員的能力或將來「放心不下」，常常感到需要永遠承擔照顧他/她的責任，因而容易產生「失落」

甚至「悲傷」的情緒。

2.4 研究及經驗指出，這些「失落」或「悲傷」是自然及正常的情緒反應，有時會斷斷續續地出現，形成所謂「慢性的悲傷」(chronic sorrow)，有時亦會受其他的生活壓力或困難所影響而浮現，甚至加劇。故此，家人在處理智障人士的壓力反應時，可能會牽動本身「失落」或「悲傷」的感覺，令他們感到好像受到「雙重打擊」，以致「苦上加苦」。他們可能覺得：「孩子智障已經夠苦了，為什麼還要他遇到這樣的意外？！」所以容易產生更激烈的情緒反應。

2.5 例如，家人可能會較一般人士的家人容易感到憤怒、焦慮、悲傷和自責等。他們可能會：

- 苦苦追問/不停地追究責任：「為什麼會這樣？」、「他會否康復？」、「為什麼是我的孩子？」
- 怨恨禍首：「他打傷我的弟弟，我恨不得揍他一頓！」、「我永遠不會原諒他！」
- 遷怒別人：「為什麼你不好好看管他？！」
- 歸咎命運：「這是上天的報應！」
- 責怪自己：「如果我不讓他逛公園，就不會發生這次交通意外了！」

2.6 假若智障人士在危急事故中所受到的影響愈是嚴重(特別是受傷甚至死亡)，對其家人的打擊可能愈大，家人的情緒反應可能愈加激烈。

2.7 另外，許多家人本身可能已承受著不少與智障成員相關的壓力，因而無法承擔額外支援他們的工作。家人可能需要應付智障成員對他們的實質要求(如照顧的需要、財力的負擔、家庭或其他社交活動的限制等)，或者承受著因智障成員而產生的負面情緒反應(如否認、憤怒、悲傷、自責、社會歧視等)。加上，隨著智障人士的老齡化，很多家人(特別是父母)可能年紀老邁，健康欠佳，體力有限。因此，家人在處理智障人士的壓力反應時，可能會感到「百上加斤」，甚至「有心無力」。他們可能無奈地覺得：「我已經夠累了，還可以做些什麼？！」以致採取迴避甚至放棄的態度。

2.8 基於上述的情況，康復單位在制訂「家人支援智障人士」的應變機制時，宜考慮家人的特性而作出相應的安排，亦宜考慮家人可能出現的反應而提供適切的協助。

3 預防工作

3.1 幫助家人理解智障人士的壓力反應及其處理方法

3.1.1 如前文所述，家庭成員(特別是主要照顧者)的理解、接納和支援是幫助智障人士面對危急事故的關鍵。因此，康復單位宜幫助他們認識智障人士有關危急事故的壓力反應及其處理方法，以便與職員配合，共同減低危急事故對智障人士的負面影響。

3.1.2 所謂「預防勝於治療」，單位宜預先制訂在危急事故時「家人支援智障人士」的應變機制。單位亦宜於平日為家人定期舉辦有關危急事故的教育(如個別指導、小組分享或家長講座等)，幫助他們認識智障人士的壓力反應及其處理方法，以免他們在危急事故發生時，因一無所知而變得手足無措。值得注意的是，家長教育需要持續及有計劃地推行，而非「打針吃藥，馬上見效」。

3.1.3 單位可參考本手冊的資料，如前文《資料篇》有關智障人士常見壓力反應、《智障人士篇》的心理支援建議及附件中的心理教育資料：家長指南：《臨危不亂：家長如何協助子女面對危急事故》等，並按照本身的需要和家人的特性，制訂合適的教材，作為家長教育之用。

3.2 保持良好伙伴關係

- 康復單位的職員宜與家人保持良好的溝通和聯繫，如定期安排個案會議、家人聚會或活動等，以培養彼此互信的工作關係。假若危急事故真正發生時，彼此也較易互相配合，共同協助智障人士渡過難關。

4 即時介入

4.1 單位應變

當危急事故真正發生後，單位宜馬上啟動處理危急事故的應變機制，幫助家人協助智障人士。單位可以按危急事故的性質及當時的情境，向家人提供適當的資訊(例如事件的來龍去脈、單位的處理方案及防範措施等)，並設立合適的途徑(例如

簡報會、通告等) 解答家人的疑問，以減低他們的疑慮。另外，單位亦可考慮向家人派發心理教育資料，幫助他們了解智障人士的與危急事故相關的壓力反應及其處理方法(可參考附件：心理教育資料-家長指南：《臨危不亂：家長如何協助子女面對危急事故》)。

4.2 照顧智障人士家人的壓力反應

4.2.1 如前文提及，家人在面對智障成員的危急事故時，可能會出現不同的壓力反應。康復單位亦宜按家人的情況，提供相應的協助。

4.2.2 另外，家人可能容易出現較為激烈的情緒反應，例如：憤怒、焦慮、悲傷、自責等等。雖然這些情緒都是自然和正常的，但是職員此時的理解及協助卻是處理的關鍵。職員宜設身處地來理解家人的心情，並作出適切的回應，讓家人感到被接納及被尊重，從而促進與家人在處理危急事故時的合作。

4.2.3 倘若職員發覺家人的情況有異，並嚴重妨礙他們自身生活，如導致個人社交、家庭、學業或工作等功能重大失衡，便應轉介他們接受專業的協助(例如心理輔導或藥物治療等)。

4.3 協助家人支援智障人士

職員可參考《智障人士篇》中提及的方向和方法，以及《第五章--應用篇：案例分享》中的《與家人的合作》一項，再按當事人的個別情況，與家人共同制定支援計劃。

5 善後安排

5.1 在危急事故平復後，職員宜與家人定期溝通，跟進當事人的個別情況及需要，如是否回復至平常狀態或出現新的壓力反應，從而提供適切的協助。

5.2 另一方面，單位宜定時檢討「家人支援智障人士」的應變機制(如與家人溝通方法、向家人提供參考資料的合用性等)，從而累積經驗，改善日後的支援工作。



第四章

協助智障人士面對危急事故的活動建議

我們的臨床經驗顯示，以下的活動可以協助照顧者穩定智障人士的情緒，增加他們的安全感，從而減少危急事故對他們的負面影響，康復單位可作參考：

1 與智障人士談論身體及情緒反應的活動建議

- 1.1 一般來說，智障人士的理解和表達能力有限，沒有足夠的詞彙直接描述危急事故對他們的影響和自己的情緒反應（如：告訴照顧者他們覺得難過、害怕、困惑或生氣等），或者回答一些開放性的問題（如：「你現在覺得如何？你的心情如何？」）。許多研究亦指出，創傷記憶多以強烈的身體感覺、圖像和情緒的形態儲存起來，所以較難以言語表達出來。
- 1.2 因此，在危急事故發生後，照顧者可按照智障人士的能力，嘗試以多種的創造性活動或表達媒介，如玩偶、繪畫、音樂等來幫助他們談論或表達身體及情緒反應，以了解他們的需要，例如：
 - 利用簡單的身體輪廓圖畫或布偶，以幫助他們談論在危急事故後的情緒及身體反應。
 - 如果他們有能力表達自己的情緒，照顧者可以提出幾種不同的情緒，或透過不同的情緒圖畫或相片等，讓他們從中挑選一個適合他們的情緒，例如：「你現在覺得難過、害怕，或其實都還好呢？」。
 - 鼓勵他們用自己的方法(如：圖畫、泥膠、樂器、唱歌、各種音樂節奏或舞蹈等)去表達對該事件的內心感受，例如：讓他們畫出「對你來說最糟糕的是什麼？」、用力打鼓以宣洩心中的憤怒、急促的舞步來表達混亂的感覺等。

2 加強智障人士安全感的活動建議

在生活流程和活動中幫助智障人士重新獲得安全感，可能遠比和他們說甚麼來得更重要和有力，以下是一些活動建議：

- 2.1 盡可能恢復日常的生活流程和活動，因為熟悉的環境及生活模式能讓智障人士提升預測感，從而增加安全感；
- 2.2 盡可能減少環境上轉變，例如：停學、離職、搬家、退出康復服務等；
- 2.3 在情況許可下，預先協助他們面對改變，好讓他們有所準備，例如：
 - 若需要改動日常的生活流程，可預先告訴他們，並向他們解釋改動的原因；
 - 預先告訴他們那些會令他們吃驚的改變，讓他們有心理準備，如：在火災後，預先告訴他們家中被燒的情況，以免他們回家收拾時被嚇倒。
- 2.4 透過不同的活動讓他們感到安全。例如：
 - 在生活上增加選擇和決定的機會，如：挑選喜歡的電視節目、小吃等，以增加他們的權力感和控制感(sense of power and control)，減少內心的恐懼；
 - 與他們一起做他們喜歡的事，如：一起制作/烹調他們喜歡的食物(美味的食物對於處於焦慮狀態的智障人士可能產生慰藉作用)；
 - 與他們重溫快樂的記憶：可以透過畫畫、看雜誌、照片、錄像等重溫美好的記憶，並鼓勵他們留意在美好記憶中看到、嗅到、聽到或身體感受到的感覺。
- 2.5 陪伴他們，讓他們知道他們現在是安全的，或者告訴他們，如：「我不能確定接下來會發生甚麼，但我可確定的是我會陪伴你，我會與你一起渡過難關。」
- 2.6 按照他們的能力和特性，透過不同的方法，如：角色扮演、布偶、社交故事等來幫助他們應付別人的反應，如：在火災後如何接受朋友的慰問或應付朋友的嘲笑等。
- 2.7 識別一些容易喚醒他們有關危急事故的事物，如影像、聲音、氣味，預先教導他們如何應付這些緊張情緒，如學習「深呼吸放鬆練習」。
- 2.8 協助他們身邊的親友明白、接納及回應他們的壓力反應。

值得注意的是，一些智障人士(特別是嚴重智障者)的理解及表達能力較弱，可能較難識別危急事故對他們的影響，因此照顧者協助他們的最佳方法可能是從生活流程和活動中加強他們的安全感。

3 改善智障人士的睡眠質素的建議

危急事故可能影響智障人士的睡眠質素，令他們難以入睡，容易驚醒，或發惡夢等，照顧者可嘗試讓他們：

- 每天在相同時間起床，相同時間睡覺。
- 下午或晚上不宜飲用含咖啡因的飲料。
- 增加活動或運動量，但不要太靠近晚上睡覺的時間。
- 睡覺時間前，做一些鬆弛活動，如聽柔和音樂、靜坐或祈禱。
- 限制午睡不超過十五分鐘，而下午四點之後就不再小睡。

若他們出現一些倒退/幼稚化行為，如：怕黑、害怕單獨一人睡覺等，照顧者宜接納他們的表現，並在情況許可下，容許他們不關房門、開燈或以玩具布偶陪伴睡覺等。

4 深呼吸放鬆練習的建議

照顧者可引導智障人士學習「深呼吸放鬆練習」，以舒減不安的情緒，方法如下：

- 1) 照顧者可播放柔和的音樂，幫助智障人士進入一個鬆弛的狀態；
- 2) 開始練習時，先讓他們舒服地安坐，背靠椅背，雙腿微微分開；
- 3) 照顧者示範深呼吸動作，如：慢慢地從鼻子「吸氣」，從嘴巴「呼氣」；
- 4) 輕輕和慢慢地重覆「吸氣」和「呼氣」最少五次，如：「吸氣」：數1、2；
「呼氣」：數1、2、3、4；
- 5) 若智障人士數字能力較弱，可改為簡單的「吸」和「呼」的動作，重點是「呼氣」比「吸氣」慢；
- 6) 每天盡可能做數次；
- 7) 如有需要，可透過吹紙條或羽毛等示範「吸氣」及「呼氣」的動作，或者只用鼻子或嘴巴來「吸氣」和「呼氣」來幫助他們理解有關動作；
- 8) 照顧者可參考「性本自然：智障成人性教育小組教材套」導師手冊第50頁及其中相關的影片作為示範（社會福利署臨床心理服務科中央心理輔助服(成人服務)，2007)；

- 9) 照顧者亦可把「深呼吸放鬆練習」設計成一個遊戲來增加練習的趣味性，如：用口香糖來吹泡泡、用泡泡機來吹泡泡、把羽毛從桌子的一面吹到另一面等。

5 多感官及肢體活動建議

照顧者可按智障人士的能力和興趣，安排一些簡單的多感官活動 (sensory activities) (如：視覺、聽覺、嗅覺、味覺、觸覺) 及肢體活動 (movement activities) 來減低他們焦慮不安的情緒，轉移他們對危急事故的注意力。

5.1 照顧者可展示在日常生活中容易接觸到的感官物品，讓智障人士逐一「細心欣賞」，享受不同的感官樂趣。例如：

- 眼 (視覺)：各地風景/動植物書籍、相片、海報、有光暗變化的擺設及自動旋轉的玩具等。
- 耳 (聽覺)：各類音樂、樂器、大自然的聲音等。
- 口 (味覺)：不同味道 (甜、酸、苦、辣) 的食物或飲品等。
- 鼻 (嗅覺)：不同的香薰、香精油、食物氣味 (咖啡、檸檬、茶葉、胡椒粒) 等。
- 皮膚 (觸覺)：
 - 質感不同的物料 (如砂紙、棉花、麻布、絲質布料、大布偶、冰袋、暖水袋等)；
 - 質感相對的物料 (如柔滑 — 粗糙、厚 — 薄、輕 — 重、冷 — 熱等)；
 - 以潤膚膏或小型按摩器等作自我按摩等

5.2 簡單的肢體活動 (movement activities)：

照顧者可安排一些簡單的肢體活動，如散步、伸展運動、填顏色、做手工或做簡單的舍務等，讓智障人士參與。

第五章

案例分享

以下我們回到在〈資料篇〉內提及的三案例，嘗試在康復單位內，運用本手冊對智障人士提供早期心理支援的建議，即是：「安全網」(Safety NET)及「早期心理支援A至F」，來協助案例中的智障人士面對危急事故，重拾他們的安全感。案例的內容全屬虛構，只供康復單位作為參考。單位在實際應用時，宜評估當時的情況及當事人的需要而提供適切的協助。

值得注意的是，早期心理支援一般是以幫助當事人安全渡過難關為主，並非深入輔導的時機。它的主要目的是：

- 在「無傷害」(do no harm)的前提下，向當事人盡快提供情緒支援和心理教育，讓他們有機會舒緩情緒，提升應變能力，從而減低該次事故對他們的負面影響；
- 識別容易出現適應問題或嚴重壓力反應的高危人士，提供相關的轉介或跟進服務(如心理輔導或藥物治療)。

另外，一些智障人士(特別是嚴重智障者)的理解及表達能力較弱，照顧者可能較難識別危急事故對他們的影響。因此，照顧者協助他們的最佳方法可能是從生活流程和活動中加強他們的安全感，穩定他們的情緒。

案例一

間接目睹在康復單位外發生的自然災害
——重覆收看有關外國發生地震的電視新聞

1 背景資料

阿美，四十歲，女，嚴重智障人士，沒有語言表達能力，只能以簡單的手勢與人溝通。她為人活潑開朗，平日在展能中心接受訓練及住宿，週末才回家渡假，探望年老的父母。

2 壓力反應

阿美在上星期回家渡假時，在家中重覆收看有關外國發生地震的電視新聞。畫面中有辦公室的假天花塌下，導致多人受傷。她回到展能中心後，經常指著辦公室的假天花大叫，露出恐懼神情，有時甚至不停咬自己的手。她以前經常進入辦公室找她的個案社工陳姑娘，但現在卻不敢踏進辦公室，只肯站在門口。就算陳姑娘反覆邀請她一起進入辦公室，她也不肯。在接受訓練時，她也顯得不專心，有時會拍打身邊的學員，又會拉著職員想離開課室。

3 早期心理支援

以下我們嘗試在康復單位內，運用「安全網」(Safety NET)及早期「心理支援A至F」的方向，與家一起協助阿美重拾安全感，減少危急事故對她的負面影響。

3.1 與家人的合作

雖然阿美看到地震新聞後所產生的壓力反應出現在展能中心，但職員宜就她的情況聯絡她的父母，讓他們了解阿美的情況，並商討一致的處理方法，增加她的安全感。

3.2 支援方向

A: Acceptance -接納

目的：觀察及接納智障人士對危急事故的反應（包括：不同的行為、想法及情緒表現），並尊重他們在「不傷害別人及自己」下的處理方法。

- 因為阿美是嚴重智障人士，沒有語言表達能力，所以康復單位內職員的細心觀察及接納尤其重要。
- 職員首先可了解她行為背後的動機及情緒，例如：阿美的大叫、咬手、拍打他人、拉職員離開課室等行為可能是在表達她的驚慌、不安、混淆等等情緒，而非故意搗蛋、傷害自己或攻擊別人。

- 職員可以嘗試透過她懂得的溝通方式(如：簡單的說話、手勢及圖像等)來反映及肯定她背後的感觉，讓她知道職員明白及接納她，而非忽視或懲罰她。例如：職員可以簡單的手勢及說話表示「我知道你好害怕。」、「你怕這裡不安全。」、「你擔心天花掉下來。」等，讓阿美知道職員明白她的情緒。
- 在阿美還未平復心情前，職員可按單位的情況，暫時放寬她一些生活上的限制，容許一些彈性的處理，如：職員可暫時在辦公室外和阿美接觸，在她感到安全的課室內進行訓練，或另做一些輕鬆的活動來舒緩她的情緒等。

B : Briefing - 了解

目的：按智障人士的特性和需要，向他們提供有關危急事故的資訊(如：事故的始末- 宜集中在與他們有關或需要知道的部份，受影響人士常見的反應及復原歷程，求助的方法等)，解答他們有關的問題，以減少他們不必要的疑慮。

- 職員可「正常化」她的情緒，透過她懂得的溝通方式，讓她明白自己的害怕是正常的，其他人也會有這種感覺。例如：職員可以拿出假天花掉下的圖片，表示明白她，「看到電視中個天花掉下來是會讓人好害怕，阿美好害怕，職員也好害怕。」、亦表示明白她「擔心同樣事情在辦公室發生」。
- 職員然後可嘗試透過她懂得的溝通方式，讓她明白「辦公室的假天花塌下」是在電視新聞的畫面中，不是在展能中心，而展能中心內的假天花是安全的。
- 因為她的理解能力有限，所以可能需要親身體驗才能理解職員的資訊。職員可嘗試拿出假天花掉下的圖片，帶她親自視察辦公室裡的假天花，並對比一下，讓她更加明白。
- 再嘗試讓她知道職員會幫助她，她會慢慢的復原。如：以情緒卡來協助她明白自己會由「害怕」而復原至「開心」，以減低她的疑慮。若她感到害怕時可以找職員陪伴，令她較為安心。

C : Connection - 連繫

目的：協助智障人士找出周圍可用的支持系統，以回應他們的需要，並鼓勵他們在有需要時主動求助。

- 職員可安排與阿美熟悉的導師、會員或心愛的布偶等，暫時陪伴她，以增加她的安全感，協助她穩定情緒。如：暫時容許她拿著心愛的布偶，坐在導師旁邊接受訓練。導師亦可主動地關心她、陪伴她及與她做一些輕鬆的活動。當她呈現不安的反應時，導師可即時安慰她，與她一起做一些鬆弛的練習來穩定她的情緒；亦可鼓勵她在需要時找導師幫助。
- 需要注意的是，以上的連繫是「非常時期的非常安排」，並非「縱容」阿美，令她過分依賴導師或其他會員，而是增加她的安全感，在她情緒穩定後可逐漸讓她回復到以往的生活安排。
- 當阿美情緒穩定後，職員可透過她懂得的溝通方式，讓她知道職員明白她害怕進入辦公室，不過辦公室是安全的。職員可嘗試與她一起入內，以增加她的安全感，邊觀如：拖著她的手，和她一起慢慢進入，她想停下來時就拉一拉職員等。職員需要觀察阿美的反應或面部表情等來評估她是否能繼續進入辦公室，切勿太過心急。當阿美能進入辦公室時，職員宜繼續肯定她現在是安全的，也可和阿美做一些她喜歡的事情，另外也可安排她坐在讓她安心的朋友身邊作陪伴。

D : Diversion - 轉移注意

目的：協助智障人士轉移自己對該次危急事故的注意力，以穩定他們的情緒。

- 因地震的報道令阿美很驚慌，她的注意都可能圍繞在有關的事情上。例如：她會非常注意康復單位的天花板，回想有人受傷的影像，擔心同樣事情會發生，想告知他人她的不安，因而影響日常的生活及自己的情緒。
- 職員可減少甚至停止讓她重覆地接收有關訊息，例如：一些令情緒不安的畫面及報導。
- 職員亦可在適當的時候和她做一些放鬆練習，或做一些她喜愛的活動，以助舒緩不安的情緒，轉移一下她對地震及相關事宜的注意力(可參考<活動篇>：深呼吸放鬆練習的建議)。
- 值得注意的是，轉移注意並不是不讓阿美表達她的情緒，而是在她的情緒已被接納、肯定及「正常化」後，才考慮轉移她的注意力，以免過早用此方法而妨礙她表達情緒。

E : Exercise - 適量活動

目的：維持智障人士的日常生活規律，鼓勵他們進行適量的活動來穩定情緒，以免他們因事故影響而變得漸漸退縮。

- 當阿美的情緒初步平服後，職員宜盡量恢復阿美的日常生活規律，以免她因事故影響而變得漸漸退縮。
- 職員可維持阿美在中心內的一貫生活流程，但也可按她的需要而作出一些特別的安排，如改在她感到安全的地方進行訓練，並增加一些令她放鬆及開心的活動，減少她的不安。
- 職員亦可按阿美的情況，繼續安排她回家渡假，以維持她的日常生活模式。但宜建議父母減少甚至停止讓阿美重覆地接收有關地震的訊息，特別是一些令她情緒不安的電視畫面及報導。但同時亦宜表達明白父母過往是無心讓阿美看到一些令她不安的畫面，以免他們過分自責。

F : Faith - 正面信念

目的：鼓勵智障人士在面對危急事故時仍可抱著正面的信念。

- 雖然阿美是一名嚴重智障人士，但職員也可嘗試反映她的能力，從而增加她的自尊感及控制感。例如，職員肯定阿美懂得表達不安和尋求協助的能力。
- 職員可以簡單的圖案、照片、手勢或口號等來幫助阿美建立正面的信念，包括「我現在好安全」、「陳姑娘陪我」、「父母愛我」等。

4 危急事故後的跟進

若阿美的壓力反應在三、四星期後仍然持續，沒有改善，甚至惡化，職員便應尋求其他專業人員(如精神科醫生、心理學家或社會工作者等)的協助(可參考〈資料篇〉：4.關注創傷後壓力症)。

案例二

親身經歷在康復單位外發生的個人意外-交通意外

1 背景資料

阿明，二十歲，男，輕度智障人士，有足夠的言語溝通及自我照顧能力，與父親同住，透過康復單位的轉介而在一間餐廳當侍應。他熱愛工作，每天都自行乘車上班，從不遲到早退。

2 壓力反應

最近，他在上班時，不幸被一輛紅色的私家車撞倒。他雖然只是擦傷，但自始出現不少問題，父親因而向康復單位求助。父親表示阿明常常投訴感到耳邊好像有剎車聲響起，有時更會抱頭大叫；在街上或在電視上看到紅色的車輛時，他會感到害怕、雙腳無力、甚至呼吸不順。他有時又會做惡夢，夢見自己被車撞倒而驚醒。此外，他亦對外出活動有點抗拒，工作表現也跟以往不一樣，常顯得坐立不安，如遇到有人在他身邊搬枱推椅或發出噪音時，他會有很大的反應，有時會表現憤怒，搥自己，甚至敲打自己的頭部。

3 早期心理支援

以下我們嘗試在康復單位內，運用「安全網」(Safety NET)及早期「心理支援A至F」的方向，與家人一起協助阿明重拾安全感，減少危急事故對他的影響。

3.1 與家人的合作

因為阿明與父親同住，所以父親與職員的合作，是幫助阿明的關鍵。另外，若情況許可，職員宜徵求阿明和父親的同意，與餐廳的負責人及同事接觸，讓他們明白和接納阿明因車禍而產生的壓力反應，一同與父親來幫助他，減少他的焦慮和增加他的安全感。

3.2 支援方向

A : Acceptance - 接納

目的：協助智障人士表達因危急事故而產生的壓力反應，觀察及接納他們的反應（包括：

不同的行為、想法及情緒表現)，以及尊重他們在「不傷害別人及自己」的原則下所用的處理方法。

- 康復單位的職員宜幫助父親理解阿明因車禍而產生的壓力反應，並與父親合作，利用不同的方式(如：圖片、繪畫、布偶、或簡單的文字等)來協助阿明表達自己有關車禍的反應(尤其是一些想法和情緒)(可參考〈活動篇〉：與智障人士談論身體及情緒反應的活動建議)。
- 職員和父親宜觀察及接納阿明的情況，避免質疑或否定他的感受。例如，在他投訴聽到剎車聲時，職員和父親宜避免說「哪有車聲！你不要常常想著那些事！」；又或他害怕在電視上看到紅色車輛，職員和父親亦不宜說「為什麼害怕電視上的車輛？！」取而代之，職員和父親宜耐心聆聽，嘗試反映和肯定他的感受。例如，職員和父親可安慰說：「那次你被紅色車輛撞倒後，仍有點害怕，是嗎？」
- 職員和父親可正常化他的感受，如表示：「你被紅色車輛撞倒受傷，是會害怕的。」、「可能因為那次意外太突然了，所以令你至今仍然害怕。」、「職員/爸爸如果給車撞倒都會害怕。」等。
- 職員可建議父親，按阿明的情況，暫時放寬他在生活上的一些限制，容許一些彈性的處理。例如：阿明有時因會做惡夢而害怕睡覺，父親可容許他暫時不關房門及開燈睡覺、或睡在父親附近等，以增加他的安全感。
- 另外，阿明自從發生車禍後，在工作上的表現跟以往不一樣。他常坐立不安，又對噪音顯得煩躁。職員宜徵求阿明和父親的同意，與餐廳的上司及工友接觸，讓他們明白和接納阿明的壓力反應。如情況許可下，餐廳可按阿明的需要，作出一些特別的工作安排，如：安排他與較要好的工友合作；給阿明預告即將搬枱推椅，讓他有心理準備或先行掩耳；有需要時，容許他到休息室先冷靜下來、休息一會、或做其他工作。但不宜急於安排他回家休息，以免他呆在家中而更容易把注意力集中在車禍的事情上。

B : Briefing -了解

目的：按智障人士的特性和需要，向他們提供有關危急事故的資訊(如：事故的始末- 宜

集中在與他們有關或需要知道的部份，受影響人士常見的反應及復原歷程，求助的方法等)，解答他們有關的問題，以減少他們不必要的疑慮。

- 職員可與父親合作，按阿明的意願及理解能力，透過不同的方法(如面談、簡單的文字、圖畫、照片、短片、角色扮演等)，讓他了解及回答他有關該次車禍的問題(如：該次車禍是一次意外事件，並非由他故意引起，以免他過於自責；或解釋保險公司會處理賠償事宜，他不用過於擔心等)。職員和父親亦讓他明白車禍後常見的壓力反應及復原歷程；並向他提供應變方法和求助資料，以便他在有需要時尋求協助。
- 在協助過程中，職員和父親宜耐心聆聽他的傾訴，並讓他知道他的壓力反應是「非常時期的正常反應」，會隨時間慢慢減少。職員不要急著告訴他「很快會好起來」，或者應該「克服它」。
- 要是阿明需要參與一些與該次交通意外有關的跟進手續，如與警察會面、保險索償等，職員或父親宜幫助他了解這些手續過程以作預備，以減低他的困惑和焦慮。

C : Connection - 連繫

目的：協助智障人士找出周圍可用的支持系統，以回應他們的需要，並鼓勵他們在有需要時主動求助。

- 職員宜協助阿明找出周圍可用的支持系統(如父親、餐廳的同事、可信任的朋友等)，以回應他的需要或鼓勵他在有需要時主動求援，增加他的安全感及穩定他的情緒。
- 由於阿明經常與父親和餐廳的同事接觸，所以他們對阿明的了解和支持可能特別重要。例如：當阿明因感到聽見剎車聲或看到紅色車輛而害怕時，父親和同事可嘗試反映感受及陪伴他以增強他的安全感：「我想那次你被紅色車輛撞倒後，仍有點害怕。其實這裡很安全，爸爸(同事)和你在一起，現在很安全的。」
- 職員可請父親多花點時間和耐性與阿明共處，如安排額外的時間陪伴他，與他做一些他喜歡的事。
- 餐廳的同事亦可多關心他，與他聊天或與他做一些他喜歡的事。
- 要是阿明有其他要好的親友，他們可透過電話、心意圖咭、相片等來表達對他的關懷和支持。

D : Diversion - 轉移注意

目的：協助智障人士轉移自己對該次危急事故的注意力，以穩定他們的情緒。

- 車禍發生後，阿明的注意仍可能圍繞在有關的事情上。職員可教導他一些放鬆練習(如深呼吸放鬆練習)，以助他轉移對該次車禍的注意力，及舒緩不安的情緒。
- 職員並可與父親及餐廳內要好的同事合作，鼓勵他在平日做這些放鬆練習，及做一些喜愛的活動來穩定他的情緒。
- 職員可教導父親及同事一些應變方法來協助阿明處理其壓力反應。如：當他們察覺阿明感到煩躁不安時，可鼓勵他或與他一起進行放鬆練習來穩定他的情緒。當他在家中或工作的餐廳內，感到耳邊好像有剎車聲響起，以為自己身在車禍現場時，可請父親及同事耐心的提醒他現在是安全的(如：告訴他：「父親或同事正在陪伴你，你現在很安全。」)，或讓他確定現在處身在安全的環境，並非車禍現場(如請他看看四周的環境，觸摸一些傢俱，或注視一些他熟悉的物件等)。然後再與他進行放鬆練習，以穩定他的情緒。父親及同事可以簡單具體的口訣來提醒他，如「停一停、望一望(身處環境)、深呼吸」來放鬆自己。
- 但需留意，轉移注意並不是要求阿明迴避或壓抑自己的感覺。當他需要表達自己的感覺時，家人及同事亦宜以「正常化」的角度來接納他，不宜急於運用轉移注意的方法，以免妨礙他表達的機會。

E : Exercise - 適量活動

目的：維持智障人士的日常生活規律，鼓勵他們進行適量的活動來穩定情緒，以免他們因事故影響而變得漸漸退縮。

- 職員宜建議父親和同事盡可能恢復阿明的日常生活規律，並按他的需要，作出一些特別的工作安排(詳見A: Acceptance-接納一項)，及增加一些令他放鬆及開心的活動，以減少他混亂不安的感覺；但不宜急於停止他上班工作，回家休息，以免他呆在家中而更容易把注意力集中在車禍的事情上。

- 父親和同事可考慮與阿明商討，制訂在家中及工作上的時間表（如以圖像或文字方式來表達），貼在顯眼的地方，讓他清楚知道每天的活動或流程，以增強他的預知感及穩定感。

F : Faith - 正面信念

目的：鼓勵智障人士在面對危急事故時仍可抱著正面的信念。

- 職員可按阿明的能力，與父親和同事嘗試引導他發掘車禍中一些正面的事情，如：「途人幫我報警」，「醫生幫我」等。
- 鼓勵阿明每日訂立及完成一些小目標，以增強他的能力感及控制感，如每天進行「深呼吸放鬆練習」、「準時上班」、或「吃早餐」等。父親和同事可在過程中給他支持，並在事後肯定他的努力和成果。
- 可設計一些簡單易明的圖案、手勢或口號，加強他們以正面的信念來面對恐懼，如：「有人幫我」、「我現在是安全的」、「父親陪伴我」等等。

4 危急事故後的跟進

若阿明的壓力反應在三、四星期後仍然持續，沒有改善，甚至惡化，職員便應尋求其他專業人員(如精神科醫生、心理學家或社會工作者等)的協助(可參考<資料篇>：4.關注創傷後壓力症)。

案例三

親身目睹在康復單位內發生的傷人事故

1 背景資料

麗珊，三十歲，女，中度智障人士，能以簡單的說話與人溝通。她接受庇護工場及宿舍服務，父母已去世，只有哥哥一個親人。哥哥在內地工作，只能一個月回港到宿舍探望她一次。

2 壓力反應

麗珊前天於宿舍飯廳目睹兩名舍友大明和阿雄爭吵，其間大明把阿雄推倒，令他頭破血流，其後被送往醫院治理。自此，麗珊變得精神恍惚，有時自言自語，忽然說「阿雄流血」又不時向職員投訴「大明打人」。在用膳時，她變得不太願意進入飯廳，需要職員不時催促才勉強入內。有時飯未吃到一半便離座，見到撞傷阿雄的舍友大明時更會迴避，平時亦表現得沒精打采。在工作時，她亦顯得不太專心。她經常皺眉，又不時留意身邊經過的工友。每聽到其他工友大聲說話時，她便會衝到職員的身邊，用力捉著職員的手，表現緊張。

3 早期心理支援

以下我們嘗試在康復單位內，運用「安全網」(Safety NET)及早期「心理支援A至F」的方向，與家人一起協助麗珊重拾安全感，減少危急事故對她的影響。

3.1 與家人的合作

- 雖然麗珊有關傷人事故的壓力反應出現在展能中心，而她的哥哥又在內地工作，只能一個月回港到宿舍探望她一次，未必可能即時與康復單位的職員合作一同協助麗珊，但職員亦宜就她的情況聯絡哥哥，讓他理解麗珊的反應，商討一致的處理方法，增加她的安全感。

例如可嘗試邀請哥哥透過電話定期與她接觸，了解她的情況，讓她清晰地感到被關心，容許她表達有關事故的感受而不是否定她，以及鼓勵她發掘事故中的一些正面的事情等。

3.2 支援方向

A : Acceptance -接納

目的：協助智障人士表達因危急事故而產生的壓力反應，觀察及接納他們的反應（包括：不同的行為、想法及情緒表現），以及尊重他們在「不傷害別人及自己」的原則下所用的處理方法。職員首先宜了解麗珊行為背後的動機及情緒，不宜忽視她。例如：麗珊變得精神恍惚，有時自言自語，忽然說「阿雄流血」，又不時向職員投訴「大明打人」等行為可能是在表達她的驚慌、不安、混淆等等情緒，而非故意搗蛋或引人注意。

- 職員不宜急於指正或教導她。例如在她向職員投訴「大明打阿雄」時，職員不宜指正她說：「大明今天還未回來，不會打人！」或教導她說：「沒有啦！已經很久以前啦！你不要時常記住那些事啦！」、職員明知沒有該事情下試探地問：「在哪裡打呀？妳帶我去看看吧？」
- 取而代之，職員可以嘗試透過她懂得的溝通方式(如簡單的說話、手勢及圖像等)來反映及肯定她背後的感覺，讓她知道職員明白及接納她。例如，職員可安慰說：「我知道你很擔心阿雄被大明打」、「妳還在擔心阿雄有事，很想幫他呢。」「上次大明弄傷了阿雄，令妳還有些害怕，是不是？」
- 另外亦可嘗試正常化她的擔心：「上次看見阿雄受傷真的會令人挺害怕的。」、「可能因為上次太害怕，到現在還有些緊張吧。」「其實姑娘看到當時的情況也有害怕的感覺，這是很正常的」。
- 在她還未平復心情前，職員可按單位的情況，暫時在她的生活流程上作出一些彈性的處理，如：職員可暫時不讓她與大明接觸，安排他們在不同的地方活動。

B : Briefing -了解

目的：按智障人士的特性和需要，向他們提供有關危急事故的資訊(如：事故的始末-主要是與他們有關或需要知道的部份，受影響人士常見的反應及復原歷程，求助的方法等)，解答他們有關的問題，以減少他們不必要的疑慮。

- 職員可透過麗珊懂得的溝通方式，讓她了解該次傷人事故的始末(主要是與她有關或需要知道的部份)及回答她有關的問題。例如：職員可讓她了解大明是因為盛怒才會

攻擊他人，職員會幫助他。並讓她知道大明現在已經平靜下來，不會再攻擊別人等。

- 有時，麗珊可能需要親身體驗才能理解職員的訊息和答案，例如：麗珊可能害怕大明再會攻擊別人，職員可以陪伴她觀察平靜後的大明，讓她知道大明已沒有攻擊行為，以增加她的安全感。她亦可能因擔心阿雄的傷勢，而忽然說：「阿雄流血！」因此，職員亦可讓她親身探望康復後的阿雄，看看他的傷口已沒有流血，令她可以安心。

C : Connection - 連繫

目的：協助智障人士找出周圍可用的支持系統，以回應他們的需要，並鼓勵他們在有需要時主動求助。

- 職員可安排與麗珊熟悉的導師、會員或心愛的布偶等暫時陪伴她，或一同參與一些輕鬆的活動，以協助她穩定情緒，增加她的安全感。
- 當麗珊因焦慮而不願意進入飯廳用膳時，職員可嘗試反映她的感受，然後嘗試陪伴她入內，再做一些舒緩情緒的小事情，以增強她的安全感。例如：職員可向她表示：「我猜你仍害怕上一次阿雄受傷的事，暫時還不放心進入飯廳。其實現在飯廳是安全的。導師會陪你一起進去，讓你安心。」當麗珊坐下後，可給她一杯暖水，並請她握著水杯，感受杯上的暖流，看看升上來的水蒸氣，以穩定她的情緒。職員亦可安排她坐在和她要好的會員身邊，令她放心。不過，如果她還未有足夠的心理準備進入飯廳時，職員便不應勉強她。

D : Diversion - 轉移注意

目的：協助智障人士轉移自己對該次危急事故的注意力，以穩定他們的情緒。

- 麗珊因目睹是次的傷人事故，所以她的注意都可能圍繞在有關的事情上，如害怕事故重臨，以致變得精神恍惚及自言自語。
- 職員可教導她一些放鬆練習，以穩定她的情緒。在適當的時候可和她做這些放鬆練習，或做一些她喜愛的活動，以助舒緩不安的情緒，轉移一下她放在傷人事故的注意力。

- 值得注意的是，轉移注意並不是阻止麗珊表達她的情緒，而是在她的情緒已被接納、肯定及「正常化」後，才考慮轉移她的注意力，以免過早用此方法而妨礙她表達的情緒。

E : Exercise - 適量活動

目的：維持智障人士的日常生活規律，鼓勵他們進行適量的活動來穩定情緒，以免他們因事故影響而變得漸漸退縮。

- 職員宜盡量保持麗珊的日常生活規律，以穩定她的情緒，避免她因事件影響而變得漸漸退縮及抽離。
- 不過，職員可按她的需要而作出一些特別的安排，如可暫時改在她感到安全的地方進行活動，增加一些令她放鬆及開心的活動，以加強她的安全感(可參考〈活動篇〉：多感官及肢體活動建議)。

F : Faith - 正面信念

目的：鼓勵智障人士在面對危急事故時仍可抱著正面的信念。

- 職員可按麗珊的能力，嘗試協助她探索在這次傷人事故中的一些正面事情，如：「姑娘保護我們！」，「我懂得求助！」等。
- 可鼓勵她每日訂立及完成一些小目標，以增強她的能力感及控制感，如每天進行「深呼吸放鬆練習」或「與舍友大芳一起做手工」。職員可在過程中給她支持，並在事後肯定她的努力和成果。
- 可設計一些簡單易明的圖案、手勢或口號，加強她以正面的信念來面對這次傷人事故，如：「姑娘幫我」、「我現在是安全的」等等。

4 危急事故後的跟進

若麗珊的壓力反應在三、四星期後仍然持續，沒有改善，甚至惡化，職員便應尋求其他專業人員(如精神科醫生、心理學家或社會工作者等)的協助(可參考〈資料篇〉：4.關注創傷後壓力症)。

中文部份

社會福利署臨床心理服務科中央心理輔助服務(成人服務)。(2007)

性本自然：智障成人性教育小組教材套。社會福利署。

李詠茜編撰(2011)。創傷後壓力症資料及自助手冊。

香港心理學會臨床心理學組及香港大學心理學系。

於2011年11月16日從<http://www.dcp.hkps.hk> 擷取。

英國皇家精神科學院 (2006)。創傷後遺症。

青山醫院精神健康學院譯。青山醫院精神健康學院。

陳淑惠、龔怡文、潘元健、劉于涵(2007)。心理急救操作手冊第二版

(譯)。台大心理系，台北市。〔譯自National Child Traumatic

Network and National Center for PTSD, Psychological

First Aid: Field Operations Guide, 2nd Edition. July, 2006.〕。

黃龍杰 (2009)。搶救心理創傷——從危機現場到心靈重建。

張老師文化事業股份有限公司。

黃龍杰 (2010)。災後安心服務(圖解版)。

張老師文化事業股份有限公司。

英文部份

American Psychological Association. (1996). **Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders**, Fourth Edition. American Psychiatric Publishing, Inc.

American Psychological Association. (2011a). **The road to resilience**. Retrieved on 16 November 2011. <http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx>

American Psychological Association. (2011b). **Resilience guide for parents and teachers**. Retrieved on 16 November 2011. <http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx>

Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). **Hardiness and health: A prospective study**. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 168-177.

Malchiodi, C.A. (Ed.). (2008). **Creative interventions with traumatized children**. The Guilford Press.

Mitchell, J. H. (2006). **Critical incident stress management (CISM): Group crisis intervention** (4th Ed.). International Critical Incident Stress Foundation, Inc.

Mitchell, A., Clegg, J., & Furniss, F. (2006). **Exploring the Meaning of Trauma with Adults with Intellectual Disabilities**. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 19, 131-142.

Steele, S., & Raider, M. (2009). **Structured interventions for traumatized children, adolescent and parents (SITCAP): Evidenced based intervention to alleviate trauma** (3rd edition). The Edwin Mellen Press.

Tomasulo, D.J., & Razza, N.J. (2005). **Healing trauma: the power of group treatment for people with intellectual disabilities**. American Psychological Association.

Turk, J., Robbins, I., & Woodhead, M. (2005). **Post-traumatic stress disorder in young people with intellectual disability**. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49(2), 872-875.



附件：心理教育參考資料

1) 家長指南：

《臨危不亂：

家長如何協助子女面對危急事故》50-55頁

2) 家長指南：

《臨危不亂：

家長如何協助子女面對危急事故 - 撮要》56-57頁

臨危不亂：家長如何協助子女面對危急事故

當我們親身經歷，或者間接地知悉一些難以預計及對人身安全構成威脅的危急事故時，可能會產生一些壓力反應。在一般情況下，壓力反應會隨著時間漸漸減少。很多人在經過一段時間後會自行恢復到正常的心理狀態，甚至可以從經歷中成長，變得更能積極地面對日後生活。但有些人卻可能需要較長的時間來適應，或者需要接受專業的輔導才能復原。

智障人士在面對危急事故時，也有類似一般人的壓力反應。可是，由於他們的認知與表達能力有限，可能不太懂得自我調適，或者主動尋求協助，因此需要照顧者特別留意辨識他們的壓力反應，提供適切的心理支援，從而減少事故對他們的負面影響。家長可留意子女有沒有以下常見的壓力反應：

第一類常見反應：反覆經驗到與事故有關的記憶或情境

- 不斷想起或夢見有關事故的情境
- 仿佛常感受到該危急事故又再發生
- 當回到事發地點或接觸到相關的事物(如：一把聲音或一陣氣味)，可能會引起生理反應，如焦慮不安、心跳加快、冒冷汗等強烈的心理困擾。
- 痛苦或害怕的畫面反覆呈現

子女可能會有以下的行為表現：

- 在日常生活中或在遊戲時，重覆扮演與事故有關的事情
- 在圖畫中呈現事故的情景
- 發惡夢，睡眠欠佳
- 不斷訴說事故的場面，有時甚至好像親歷其境一樣
- 對與事故有關連的物件顯得十分驚慌
- 攻擊行為，如破壞物件
- 自殘行為，如咬手、搥自己
- 自言自語、大叫大鬧或常常哭泣



第二類常見反應：逃避或麻木反應

- 避開談及、想起、或參與與事故有關的事
- 嘗試忘記與事故有關的事，當被問起有關事故的問題可能會回答「不知道」或「忘記了」
- 認為自己引起或不能阻止事件發生而感到內疚，因此不想接觸別人或不願回答，有時甚至會因此變得麻木，抽離自己，以致對事物失去興趣，對人產生疏離感，抗拒與其他人有情感溝通或交流
- 感到自己的脆弱、渺小與無助，所以對自己容易產生懷疑、認為自己很差勁，對未來失去信心，不再抱著以前會有的希望

子女可能會有以下的行為表現：

- 對以前喜歡的活動感到沒有興趣，表現沒精打采，如不願參與平日的流程或活動、食慾轉變等
- 在人際關係上，變得木無表情、冷漠、不願與人交談、自我隔離、或對很多事情都不在乎
- 可能會出現一些倒退行為，例如怕黑、害怕單獨一人，亦會變得緊緊地依附人，甚或出現遺便或遺尿等問題
- 在學習或工作上不專心、表現退步等



第三類常見反應：過度警覺

- 過度警覺
- 經常處於高度戒備狀態
- 過度緊張

子女可能會有以下的行為表現：

- 對環境變得非常敏感，如「驚弓之鳥」或「杯弓蛇影」，容易受驚嚇、緊張不安、易發怒或暴躁
- 注意力及記憶力轉差



- 難以投入參與活動
- 睡眠問題
- 常常提出疑問，如「我是否安全？」、「是不是我做錯？」、「其他人是否安全？」、「日後會否發生類似事故？」
- 出現焦慮徵狀：如頭痛、頭暈、呼吸急速、心跳加快、心悸、胸悶、冒汗、身體顫抖、肌肉緊張、身體疲累等
- 基於語言能力有限，常以哭泣、發脾氣、攻擊行為、或自殘行為來表達緊張情緒



家長如何協助子女舒緩壓力反應

與普通人相似，智障人士出現以上的壓力反應都是自然及正常的。家長可嘗試用以下的方法來協助子女舒緩壓力反應：

加強子女的安全感，例如：

- 營造一個穩定、安全的環境，從而減少事故對他們的負面影響
- 盡量恢復日常生活規律
- 接納子女的表現，若然子女還有壓力反應，在情況許可下，可按照他們的需要，暫時放寬一些生活上的限制，容許一些彈性的處理，如：對怕黑的，可容許他們不關房門或開燈睡覺等
- 對於變得退縮的，盡可能讓子女較信任或熟悉的照顧者來協助處理日常需要
- 若需要改動日常的生活流程，可預先告訴及解釋改動的原因，避免生活流程有突然的改變



- 若子女接受院舍服務，可增加對他們的探訪次數，或透過電話、心意咭、相片等來表達對子女的關懷和支持
- 按子女的能力，把他們的生活流程制訂成時間表（如以圖像或文字方式來表達），貼在顯眼的地方，讓他們清楚知道每天的活動或流程，以增強他們的預知感及穩定感
- 在生活上增加子女選擇和決定的機會，如：挑選喜歡的電視節目、小吃等，增加他們的力量感和控制感，減少內心的恐懼
- 耐心聆聽子女的傾訴，解答他們的疑問，並讓他們知道這些壓力反應是「非常時期的正常反應」，會隨時間慢慢減少，安慰子女可以慢慢來，不用心急
- 觀察子女的行為及反應以作支援，尤其如子女的表達能力有限

與子女一起參與一些輕鬆的活動，例如：

- 多花點時間和耐性與子女共處，做一些子女喜歡的事
- 可和子女一起設計一些簡單易明的圖案、手勢或口號，加強他們以正面的信念來面對危急事故，如：「有人幫助我」、「總有方法解決」、「危機會過去」、「我現在是安全的」、「有人陪伴我」等等
- 與子女重溫快樂的記憶：可以透過畫畫、看雜誌、照片、錄像等重溫美好的記憶，並鼓勵子女留意在美好記憶中看到、嗅到、聽到或從身體感受到的感覺

如子女睡眠欠佳，可嘗試以下的建議：

- 每天在相同時間起床，相同時間睡覺
- 下午或晚上不飲用含咖啡因的飲料
- 增加活動或運動量，但不要太接近睡覺時間
- 睡覺前做一些鬆弛活動，如聽柔的音樂、靜坐或祈禱
- 限制午睡不超過十五分鐘，下午四點之後不再小睡



- 若子女怕黑或害怕獨處，在情況許可下，容許子女不關房門、開燈或以玩具布偶陪伴睡覺

此外，家長須留意以下的情況：

- 若子女需要參與一些儀式或手續，如葬禮、與警察會面等，家長宜幫助子女了解這些過程，以減低他們的困惑
- 在需要時減少甚至停止讓子女重覆地接收有關危急事故的訊息，例如令人情緒不安的畫面及報導
- 與康復單位的職員保持良好的溝通和聯繫，共同制定支援計劃

溫馨提示：家長請盡量避免以下一些無心之失

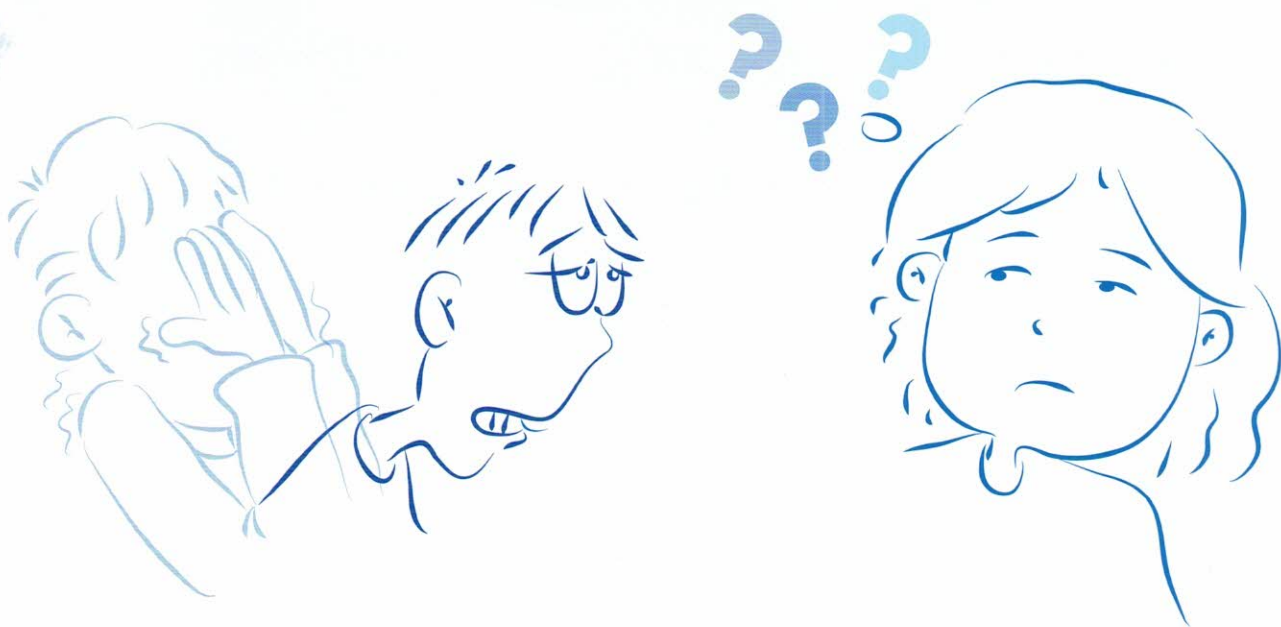
- 誤以子女的認知能力不足，所以不會受危急事故影響，因此忽略他們的壓力反應；例如以：「他是智障人士，好像小孩，什麼都不懂，怎會有問題！」、「他過一陣子就不會記得這件事，很快就沒事！」
- 誤以為子女是「永恆的兒童」，心靈非常脆弱，容易受危急事故的嚴重影響，故此對他們呵護備至，亦對他們的正常壓力反應過於焦慮；例如以：「他一定會有嚴重的心理問題！」、「他不懂說話，一定是把痛苦埋藏了！」
- 誤解子女的表現：「忽然反常，一定是不舒服！」、「突然打人，真是越來越反叛！」
- 忽略子女的壓力反應：「忽然之間亂叫，由得他叫一會兒就自然會停！」、「整天要人陪，不要理他，免得寵壞他！」
- 否定子女的感受：「只是電視新聞，不用怕！」、「只是打其他人，又不是打你！（背景是子女目睹傷人事故）」



- 輕視子女的反應：「好小事而已，有什麼好害怕？！」
- 過分保護子女：「以後不准自己過馬路！一定要媽媽和你一起過！」、「馬上辭工，留在家裡安全些！」
- 急於壓抑子女的情緒：「要堅強！」、「不用怕！」、「不要哭！」
- 急於要求子女回復至以往狀態：「你已經那麼大了，以前都是自己過馬路，現在一定能夠自己過的！」、「你可以的，很快就沒事！」、「很快好起來」或「應該克服它」
- 怪責子女遲遲未能克服：「都已經過了一個星期，還在怕，真沒用！」
- 向子女許下不能兌現的承諾：「這次是意外，我保證以後都不會再發生！」

在什麼情況下子女需要專業協助？

壓力反應一般會在兩、三個星期內減少。假如事故後壓力反應持續超過一個月，未有明顯改善並嚴重影響日常生活，例如學習、社交、工作、或家人的相處；或情緒過於激動或驚恐、重覆的行為無法停下來、傷害自己或他人、有自殺傾向等；家長便要留意子女會否出現「創傷後壓力症」，若有此情況，家長應尋求專業人員（如精神科醫生、心理學家或社會工作者等）的協助。



臨危不亂：家長如何協助子女面對危急事故 - 撮要

家長可參考以下的方法來舒緩子女因危急事故而產生的壓力反應

- ✓ 盡量營造一個穩定、安全的環境
- ✓ 盡量恢復日常的生活規律
- ✓ 按照需要，暫時放寬一些生活上的限制
- ✓ 讓子女較信任或熟悉的照顧者來協助處理他們的日常需要
- ✓ 在生活上增加子女選擇和決定的機會
- ✓ 耐心聆聽子女的傾訴，解答他們的疑問
- ✓ 多花點時間和耐性與子女共處，做一些子女喜歡的事
- ✓ 若子女接受院舍服務，可增加探訪次數或電話聯絡
- ✓ 每天在相同時間起床，相同時間睡覺
- ✓ 睡覺前做一些鬆弛活動，如聽柔和音樂、靜坐或祈禱
- ✓ 限制午睡不超過十五分鐘，下午四點之後不再小睡
- ✓ 若子女怕黑或害怕獨自睡覺，可容許子女不關房門、開燈或以玩具布偶陪伴睡覺
- ✓ 在需要時可停止讓子女重覆地接收有關危急事故的訊息，例如令人情緒不安的畫面及報導
- ✓ 與康復單位的職員保持良好的溝通和聯繫，共同制定支援他們的計劃



家長請盡量避免以下一些無心之失

- × 以為子女的認知能力不足，所以不會受危急事故影響，因此忽略他們的壓力反應；
例如以為：「他是智障人士，好像小孩，什麼都不懂，怎會有問題！」
- × 誤解子女的表現：「突然打人，真是越來越反叛！」
- × 忽略子女的壓力反應：「忽然之間亂叫，由得他叫一會兒就自然會停！」
- × 否定子女的感受：「只是打其他人，又不是打你！」
- × 輕視子女的反應：「好小事而已，有什麼好害怕？！」
- × 過份緊張/保護子女：「馬上辭工，留在家裡安全些！」
- × 急於壓抑子女的情緒：「要堅強！」、「不用怕！」、「不要哭！」
- × 怪責子女遲遲未能克服：「都已經過了一個星期，還在怕，真沒用！」
- × 向子女許下不能兌現的承諾：「這次是意外，我保證以後都不會再發生！」

在什麼情況下子女需要專業協助？

壓力反應一般會在兩、三個星期內減少。假如事故後壓力反應持續超過一個月並嚴重影響日常生活，家長便應尋求專業人員（如精神科醫生、心理學家或社會工作者等）的協助。

