



應付突發事件 發揮危機事故處理技巧



無論是天災、意外及人為衝突，都可能令受害人及其他相關人士受到莫大的精神及情緒困擾，協助受害人渡過危機的，可以是社工、教師或管理人等。以上人士經常面對危機事故，他們如何可以更有系統、快速及有效地處理危機，有助減低事件帶來的傷害，讓有關當事人的身心癒合，相關的危機事故處理知識不可不知。

文：王安娜 圖：受訪者提供、資料圖片

自殺危機 影響範圍廣

在不同的危機事件中，自殺案件是輔助人員不時要面對的危機事故。以學童跳樓自殺案件為例，他的行為不單影響身邊的家人、朋友，還有他的鄰居、同學，「輔助人員在輔導同校學生時，除個別例子外，大多會以小組形式提供輔導服務，人數太多的話，輔助人員未能兼顧，亦達不到效果。」學校發生事故後，教育局亦會安排專家（如教育心理學家）到場協助，而除社工外，教師亦需協助部分輔導工作，因此他們最好亦具備相關知識。

Rainbow 補充，由於抑鬱症患者有較大自殺傾向，輔助人員在提供服務時亦有較高機會遇上此類個案。據死因庭的數字顯示，09年本港共有1,015宗自殺死亡個案，較08年的930宗，上升了9%，即平均每天約發生3宗自殺個案。

把握助人黃金時間

其中香港基督教服務處僱員發展服務與香港社會工作人員協會合辦「危機事故壓力處理 - 小組輔導證書」課程，希望給有志在危機事件作輔助人員者

修讀。作為課程導師兼「國際危機事故壓力協會」認證導師的Rainbow說，在危機事故管理策略性計劃中，我們會教學員評估危機事故為不同人帶來的壓力及介入需要，知道當中的緩急次序後，把握助人的黃金時間。

「一般對受危機事故影響人士來說，輔助他們的黃金時間是事故後的第2至第10日，輔助人員會幫助他們進行心靈排毒、凍結恐慌，重新為自己定立方向等。」學員完成課程後可獲「國際危機事故壓力協會」認可的「危機事故壓力處理 - 小組輔導」專業證書。

Rainbow表示，導師同時亦會教授不同的小組介入模式，其中之一是危機事故簡報會，假設公司有員工自殺，意外發生後，可能會有不同的謠言傳出，如管理層處理不善的話，謠言可能會愈鬧愈大，影響員工和公司，「如公司能夠透過簡報會，向員工公布消息，包括發生何事，公司如何處理及日後部署，這樣可減低謠言的擴散及預防員工出現急性壓力反應，對公司及員工都有正面及積極的影響。」

近期發生的菲律賓挾持人質事件，不少港人都希望出力支援，特別是站在前線的醫護人員、社工、政府人員等，更需要第一時間協助受害者家人渡過悲痛和處理善後工作等難關。

輔助他人切忌高估能力

香港基督教服務處僱員發展服務總經理張錦紅（Rainbow右圖）表示，天災人禍事件屬於危機事故，如果參與拯救或輔助工作者的人生閱歷不夠豐富，欠缺



專業訓練，在處理過程中，他們或因未能理解受害者的感受、過分投入令自己失控，甚至高估了自己的能力，結果可能會幫倒忙。

她表示，即使醫護人員、社工或執法人員，如果沒有處理危機事故壓力的專業知識或經驗，也未必能夠應付。「面對任何不愉快事件或負面消息時，輔助人員先要有堅強的意志，當他與受害人一起經歷痛苦時，要懂得平伏自己的心情，避免因過去的事件影響情緒控制。」

相關課程

| 課程名稱 | 危機事故壓力處理 - 小組輔導證書課程 | 精神健康急救 - 導師訓練課程 | 哀傷輔導課程 |
|------|--|--|--|
| 開辦機構 | 香港社會工作人員協會及香港基督教服務處僱員發展服務合辦 | 香港心理衛生會 | 香港中文大學專業進修學院 |
| 修讀模式 | 兼讀制, 2天 (共14小時) | 兼讀制, 5天 (共40小時) | 兼讀制, 約8小時 |
| 內容簡介 | 1. 認識危機事故可能造成的壓力及創傷。 2. 學習危機事故壓力處理小組介入模式, 包括: 即時緩解會、危機事故簡報會、即時緩解解說小組、事後小組心理解說。 3. 危機事故管理策略性計劃的6Ts: 評估危機事故帶來的壓力及介入需要。 4. 不同類別危機事故壓力處理小組介入模式的應用: 自殺、活動中途遇上意外、家庭暴力等。 5. 技巧演練、角色扮演及個案研討。 | 「精神健康急救」技巧及教程重點; 各類精神病的病理、治療和病發處理; 認識社區精神康復服務; 教材運用; 實習考評。 | 本課程主要以哀傷輔導的理論, 講解人生不同階段的損失, 了解喪親者所面對的不同階段的反應(心理及行為), 作為朋友、家人, 應如何扮演輔導者的角色, 以協助他們渡過哀傷的過程。課程並簡介有關輔導資源及支援方法。此外, 亦有運用角色扮演, 作個案模擬, 加強學員的實踐能力。 |
| 學費 | \$1,400 / \$1,600 (會員 / 非會員) | \$12,000 | \$480 |
| 查詢資料 | 2582 1802 www.hkswa.org.hk | 2528 4656 www.mhfa.org.hk | 2209 0246 www.scs.cuhk.edu.hk |

註：資料僅供參考，以各機構公布為準。