

露宿青少年的心理急救



英文原版主要作者：

Arlene Schneir

Hollywood Homeless Youth Partnership 的成員機構

中文版翻譯及校對單位：

亞洲創傷心理研究學會
香港紅十字會



NCTSN

The National Child
Traumatic Stress Network



本指引(英文版)由美國衛生及公共服務部(HHS)轄下的藥物濫用及精神健康服務管理局(SAMHSA)贊助編寫。



研究顯示大多數露宿青少年有多次創傷經歷，離家出走前多曾經歷創傷，亦於流落街頭後又再次受創。

中文版之翻譯及發行授權說明

《露宿青少年的心理急救》乃譯自原作者Arlene Schneir及Hollywood Homeless Youth Partnership的成員機構在2009年編寫的“Psychological First Aid for Youth Experiencing Homelessness”。中文版本乃美國國家兒童創傷壓力網絡 (The National Child Traumatic Stress Network, NCTSN) Melissa Brymer 博士授權予亞洲創傷心理研究學會及香港紅十字會作翻譯。

中文版主要翻譯、校對機構

亞洲創傷心理研究學會、香港紅十字會

中文版翻譯策劃及統籌人員

胡潔瑩、陸婷芝、陳燕萍

中文版校對人員

陸婷芝、廖雪雅、簡重盛、馮慧儀、范昭儀

英文版之發展編製發行說明

《露宿青少年的心理急救》(英文版)(Psychological First Aid for Youth Experiencing Homelessness) 由 Hollywood Homeless Youth Partnership 的成員機構合作編寫，參與機構包括：Childrens Hospital Los Angeles、Covenant House California、Los Angeles Gay and Lesbian Center、Los Angeles Youth Network、My Friend's Place 及 Saban Free Clinic。Arlene Schneir 為主要作者。為編寫工作作出特殊貢獻的人士包括（按字母順序）：Daniel Ballin、Heather Carmichael、Coreena Hendrickson、Jim McGaffey、Lisa Phillips、Moises Rodriguez 及 Nikolaos Stefanidis。欲了解有關 Hollywood Homeless Youth Partnership 的更多資訊，或有關露宿青少年及創傷的其他資源，請瀏覽 www.hhyp.org。

美國國家兒童創傷壓力網絡 (The National Child Traumatic Stress Network) 及急症介入工作組 (Acute Interventions Working Group) 成員為本指引 (英文版) 的編撰提供寶貴意見，包括 Brian Allen、Melissa Brymer、Rose Clervil、Rosemary Creeden、Crystal Cullerton-Sen、Abi Gewirtz、DeAnna Griffin 及 Cynthia Whitham。

本指引(英文版)的編寫由美國衛生及公共服務部 (HHS) 轄下的藥物濫用及精神健康服務管理局

(SAMHSA) 贊助。本指引(英文版)所載觀點、意見及內容，僅為相關作者的觀點及意見，並不代表 SAMHSA 及 HHS 的立場。

© 2009年 Hollywood Homeless Youth Partnership 版權所有，保留一切權利。歡迎以印刷或電子方式複印或分發本材料，惟不得修改文字內容，在使用過程中應引述作者姓名，且不得就本刊物的副本收取任何費用。本指引(英文版)改編自美國國家兒童創傷壓力網絡及國家創傷後壓力疾患中心 (National Center for PTSD) 編寫的《心理急救現場操作指引》(Psychological First Aid Field Operations Guide) (© 2006年版權所有)，亦已獲得該書作者 (Melissa Brymer、Anne Jacobs、Christopher Layne、Robert Pynoos、Josef Ruzek、Alan Steinberg、Eric Vernberg 及 Patricia Watson) 批准。若希望獲得批准以改編 NCTSN / NCPTSD 的心理急救指引或相關材料，請聯絡 Melissa Brymer 博士，電郵地址：mbrymer@mednet.ucla.edu。

合作機構



了解經歷創傷的露宿青少年

《露宿青少年的心理急救》旨在提供一個框架及介入模式，協助流浪兒童收容所、緊急及過渡性收容中心以及兒童之家的前線護理人員介入，和了解經歷創傷的露宿青少年，並處理他們的需要。

研究顯示大多數露宿青少年有多次創傷經歷，離家出走前多曾經歷創傷，亦於流落街頭後又再次受創傷。

常見的創傷事件包括：

- 兒童的身體和性虐待，以及疏忽照顧
- 於家中目睹父母或照顧者間的暴力行為
- 被保護兒童服務機構強行從家中帶走
- 家長因精神病、濫用藥物或監禁，而無力撫養孩子
- 目擊社區暴力行為
- 人際關係中經歷暴力行為
- 因露宿、性取向或性別身份而受到騷擾或暴力侵犯
- 街上被身體或性侵犯
- 監禁入獄
- 參與性交易或賣淫活動

對兒童及青少年而言，創傷經歷可影響正常身心發展及與他人建立健康關係的能力。如未妥善處理，可能終生受到困擾，包括學校生活及學習問題、抑鬱、焦慮、創傷後壓力症(PTSD)、藥物濫用及長期健康問題。

創傷反應包括：

- 睡眠及 / 或飲食困難
- 無法集中精神或完成日常工作
- 有無能感及罪咎感
- 憂心身體健康
- 胃痛、頭痛及其他健康問題
- 宣洩或衝動行為，包括不安全性生活、有多位性伴侶、濫用藥物或進行違法活動
- 欺凌或恐嚇朋輩或工作人員
- 行為幼稚，與實際年齡不符
- 衝動及攻擊性行為
- 情緒化及易怒
- 疏離照顧者

部份創傷反應者可能表現慵懶、冷漠、自大或極度憤怒。前線工作人員應注意與創傷相關的不合作態度及行為。

前線護理人員的角色

前線護理人員是露宿青少年服務機構的核心力量。不論職銜為青少年工作者、兒童護理工作者、駐中心助理、駐中心倡導者或個案經理，前線護理人員每天在流浪兒童收容所、緊急收容中心、兒童之家或過渡性生活計劃與青少年的接觸最多。

工作人員的角色：

- 早上叫醒青少年，晚上幫助其入睡；
- 維持紀律、安排生活規律、準備飲食、組織體育活動及 / 或帶領小組；
- 協助青少年認識可用的服務資源；
- 如青少年遇到危機、感到抑鬱、有自殺念頭、參與危險的性行為、承擔不必要風險、濫用藥物或酗酒，工作人員通常最先知悉；
- 最先知悉青少年有新伴侶，為其慶祝良好學習成績，並對青少年持續減少風險行為或冷靜處事表示祝賀；及
- 常被視為發洩憤怒和緩解恐懼的對象。

縱使工作人員為青少年努力尋找短缺的服務資源（例如：住宿、精神健康及藥物濫用治療服務），青少年的成長階段、生活經歷及創傷反應亦可能影響其使用服務資源的能力。

為曾經歷心理創傷的對象提供服務，前線護理人員所擔當的角色極其重要

對露宿青少年而言，前線護理人員往往是他們最先聯絡的人和主要傾訴對象。由於許多露宿青少年曾經歷暴力行為或其他創傷，前線護理人員需要獲得指引，以了解創傷的影響以及如何提供有效的介入服務。



1. 接觸與融合

與青少年的第一次接觸至為重要。許多露宿青少年曾是仇恨、憤怒或暴力行為的受害者，大部份人被忽略和不被重視。許多露宿青少年會集中判斷你的收容機構能否給予安全感，他們亦可能不願依從你的要求。眾多青少年於首次見面時，因為正處於生活危機，所以往往會在新環境中手足無措。

協助青少年感到安全、受歡迎、重要及有價值：

- 首次接觸時應溫和、尊重和沒有威嚇性。
- 自我介紹並說明你的職責。
- 了解該青少年的情況、他/她的姓名和他們的需求。
- 明確說明支援計劃的規則（如須交出所有武器，或不可飼養寵物），並強調所有人均須遵守規則。
- 解釋為何制定上述規則（如為所有人營造安全環境或由於部份人對寵物過敏）。
- 說明保密章程，令青少年認識哪些資料屬於私隱、哪些資料將會被分享以及其原因。
- 介紹服務資源（如食品、淋浴設施、小組、棲身之處），並隨時準備解答疑問。
- 可能要重複介紹上述資料。當青少年感到安全時，他們可能願意傾聽關於你提供的服務資源。
- 有被青少年挑戰你或規則的心理準備。
- 了解青少年有沒有任何迫切的基本需要（如水、浴室、醫療協助）。

錯誤的方式：

你好，你叫什麼名字？幾歲？為何露宿街頭？是否有社會工作者跟進你的情況，或是否正接受感化？請填寫表格，填妥後交還給我。

正確的方式：

你好，很高興認識你。我是 Crystal，是這裏的宿舍助理。你叫什麼名字？我負責安頓新來的人和解答他們的疑問。你以前來過收容中心嗎？歡迎你來到這裏。我們將為你提供早餐、淋浴設施以及安全的地方留宿。

2. 安全與舒適

許多露宿青少年為了暫時擺脫露宿街頭的生活，會來到收容機構求助。若能幫助他們獲得安全感及舒適感，會有助提升他們繼續參與支援計劃的意願和充份使用服務資源。

- 對不同人而言，安全的定義並不相同。由於許多露宿青少年來自少數族裔或不同的性取向（男同性戀、女同性戀、雙性戀或變性），一個安全的環境是讓所有人均受到尊重，並不允許貶損他人的言語。
- 有些青少年會過度敏感及警覺。這些方式曾幫助他們在露宿環境中生存。這些青少年即使身處舒適環境，也難以放鬆。然而，提供一個持久穩定而安心的環境則有助於使他們放鬆下來。
- 在收容機構期間，青少年可能回想創傷事件。聲音、氣味或與朋輩及工作人員的交流都可能引發回憶，且可導致青少年以行為發洩、逃避人際交往或逃離現有的生活環境。如青少年的行為出現顯著及快速的變化，請幫助青少年識別及探索問題所在。
- 在合理情況下，應給予青少年選擇，讓他們決定如何參與支援計劃，決定向你透露多少有關自己及以往經歷的資料。給予選擇權令他們感到有自主能力。
- 監察你對自身安全及保障的感受。如你感到不安全，青少年亦很可能感到生活失控或不安全。如你認為收容中心可採取某些措施讓所有人感到更安全，可與你的主管討論。

如你察覺青少年感到不自在，請嘗試了解原因。青少年可能不願透露自己不安的原因。你可透過觀察尋找線索，表達關心，但切勿勉為其難。如我們以尊重的態度直接詢問情況，顯示我們對他們關心，多數青少年會較易接受。

哪些因素會導致青少年在收容機構無法感到安全感 / 舒適？

你和所屬的收容機構怎樣才可令青少年獲得身體及心理上的安全感？

如你感到不安全，你會採取甚麼措施？你該如何處理？

3. 平靜情緒與指引

露宿青少年會出現焦慮、激動或抑鬱等情緒。這些行為及感受是面對生活環境變化的正常反應，亦可能是濫用藥物、精神健康問題或創傷經歷的跡象。無論青少年為何有此行為，你應努力平靜他們的情緒和提供指引，以營造安全的環境。

如青少年表現激動或緊張，透過下列方式可平靜他們的情緒並提供指引：

- **尋求好友的幫助。**朋友能給予熟悉的感覺和社交支持。但請注意，有些青少年在社交上孤立自己，並沒有任何可信賴的朋友或同輩。
- **邀請青少年到安靜的地方坐坐或傾談。**確保不是被隔離的空間，但要尊重青少年的私隱，並給予他們一些時間整理思緒，待冷靜後才提出問題。部份青少年可能會選擇外出或散步。請謹記，強烈的情緒會隨時出現並反復波動。
- **表達關心，提供協助。**以平靜的方式向青少年表達關心和提供協助。如青少年當時表示並不需要幫助，告訴他們你會稍後再了解情況。如作出承諾，切記繼續跟進。我們往往很難確定青少年希望獨處或與人傾訴。
- **保持冷靜及安靜，並陪伴在側。**應付情緒激動的人會令工作人員生氣、不開心、緊張或氣餒，但保持冷靜是十分重要的。當青少年情緒激動或亢奮，不要強迫對話。讓他們明白，需要時你會在他們身傍。

部份青少年進入收容機構後，會因各種原因而迷茫或無法溝通。如果出現該情況，應儘快尋求主管或醫生的意見。等待指導意見時，最好將青少年轉至安靜且有人監管的地方，並以平靜和安慰的語氣與他交談。

錯誤的方式：

聽著，Jake。你再不安靜下來，我就要叫保安了。你要知道，你沒必要留在這裏的。你要麼說話注意點，要麼離開這裏。

正確的方式：

〔稍作停頓。注意你的用詞，並盡可能平靜地回應。確保你不是處於對抗的姿勢（即雙臂交叉、指著對方或直接面向對方）〕
Jake，你現在看起來心煩意亂，我能幫忙嗎？

4. 收集資料

為使青少年融入收容中心的生活，我們需要作資料搜集，了解他們迫切的需求，及幫助他們解決所擔憂的問題。

- 讓每名青少年都明白你提問是要了解如何提供幫助，但他們可選擇不回答問題。
- 部份青少年只想當下找個安全地方，而沒有興趣提供任何資料。這會使工作人員感到氣餒。隨著時間過去，青少年在收容機構獲得安全感或與工作人員的交流加深後，他們會透露自己的資料，並接受服務或轉介。
- 青少年亦可能在首次接觸時就講述自己的經歷，以致難以確定其需求及關切的優先次序。前線護理人員可發揮作用，幫助青少年了解當前的需求。
- 部份青少年會後悔向職員講述自己的經歷。他們可能對自己講述的內容感到尷尬及羞恥，因而不重返收容機構。如你擔心青少年分享過多的經歷，可幫助他們放緩節奏。稍後再諮詢其情況並了解其狀態。你可向青少年說明，分享過多的經歷可能會受不了。為放緩節奏，你可以不作提問而專心傾聽，或說明你希望了解他們目前的擔心。
- 工作人員必須以主動（總結你的理解，並詢問是否正確）、認真、包容且不作任何判斷的方式傾聽。
- 青少年或會告訴前線護理人員有傷害自己或他人的想法。即使無法分辨該等言辭屬認真或玩笑，前線護理人員仍須謹慎處理。大部份收容機構中，前線護理人員可向醫務人員尋求協助，而採取應對措施。所有工作人員都要明白有關應對該等情況的機構政策。

幫助青少年確定最迫切的需求，你會提出哪些問題？

工作人員應進行什麼培訓，以應付威脅傷害自己或他人的青少年？

如青少年拒絕提供自己的任何資料，你能否繼續提供幫助？開始提供服務前，有沒有資料是必須收集的（如年齡等）？

5. 實際協助

根據已收集的資料，評核青少年已確定及按先後次序排列的需求，及可用的服務。露宿青少年可能不願尋求幫助，或不清楚可獲得何種幫助。他們可能不了解自己可利用的資源，或應付個人需求時感到無能為力。

前線護理人員可透過下列方式為青少年提供幫助：

- **確定需求：**透過收集基本資料，與青少年共同列出已確認的需求清單。請詢問其基本需求，如食物、衣服、安全及住所。與他們常核對清單內容，確保清單準確完整。
- **確定需求的優先次序：**你可以為青少年安排個案經理，幫助他們確定需求的優先次序。青少年通常會表達自己未準備或不願處理的需求。例如：一名年輕女士明白自己感到不開心或抑鬱，但不願接受輔導。個案經理可幫助他們確定哪些需求較迫切，哪些可作長期個案計劃的組成部份。
- **制定今日行動計劃：**與青少年共同制定今日可完成項目的行動計劃。列出解決問題的步驟。共同承擔執行計劃的責任，為自己及青少年分配各自的工作。青少年可獨立完成任務的程度因人而異。請確保完成自己的任務，以建立彼此的信任。開始時應列出一個簡短的任務清單令青少年輕鬆完成。不要列出過量任務，而令他們手足無措。

錯誤的方式：

我們的要求之一是制定個案管理計劃，一起坐下來吧。我知道你需要一個地方居住、一份工作以及普通教育文憑。

正確的方式：

你提到有很多事情想做，從而改變自己的生活，比如找到住處、工作、和獲得普通教育文憑。你想從哪方面先開始？

6. 連結社交支援

如果青少年有正面的社交支援體系，有助他們承受露宿生活的壓力。許多露宿青少年沒有親人提供幫助，有些則有很多朋友，向他們提供情感及實際支援和處理需求。收容機構須要幫助露宿青少年提高能力，發展或增強正面的社交支援體系。

前線護理人員可安排獨自漂泊的露宿青少年，參加收容機構或社區所舉辦有助聯誼和積極有益的活動，讓他們獲得更多的社交支援：

- **朋輩支援。**在收容機構或社區內安排合適的小組活動，例如教育、娛樂及互助小組。嘗試為青少年安排與其興趣相符的小組或活動。
- **工作人員支援。**你本人就是支援的來源之一。當青少年與工作人員建立正面及恰當的關係，便能學習與朋輩及其他人建立正面及恰當的關係。由於你可能是主要的支援來源，因此必須認識收容機構所訂定的關係界限，並向青少年明確說明這些界限。在任何時間均維持適當的關係界限不僅保護你自己，同時能讓青少年藉仿效適當的關係來保護他們。
- **家庭 / 社區支援。**露宿青少年雖然可能不與家人生活，但他們很多仍與父母、叔嬸、表親甚至以前的好友及老師保持聯絡。與青少年探討有沒有能給予正面支援的親屬或好友，尋找方法讓青少年與這些正面影響重新連繫。

社交支援能幫助青少年承受街頭露宿的壓力。

前線護理人員可安排露宿青少年，參加收容機構或社區舉辦富積極性而有益的聯誼活動，讓他們獲得更多的社交支援。



7. 有關處理創傷的資訊

很多露宿青少年曾受多種創傷，包括身體攻擊、性侵犯、仇恨罪行及目擊暴力等。令他們知道因受傷害而出現壓力反應是可以理解的，並協助他們尋找正面的方法處理。

青少年對壓力及創傷常有以下幾種反應：

- 難以集中注意力，越來越健忘，或神情呆滯
- 易對身體及 / 思想的變化變得神經質、緊張或擔憂
- 無法忘記創傷經歷（**侵擾反應**），例如夢見創傷或壓力事件，或因視覺、氣味或其他觸發因素而憶起創傷事件
- 嘗試不去想起、談論或記起創傷事件（**迴避反應**），包括不想去任何地方或做任何會引發創傷回憶的事，甚至開始抽離和疏遠朋友
- 感覺危險仍然存在，包括感到時刻警惕、容易受驚、情緒激動、失眠及無法集中注意力（**身體反應**）

視乎青少年的生活體驗，他們會留意到這些變化，或對此感到擔憂。如果青少年向你詢問有關這方面的問題，你可告訴他們這些反應對於曾承受生活壓力的青少年，都是可理解及預計的。

許多露宿青少年因長期經歷創傷，這些反應已成日常生活的部份，而不是一些令他們擔憂或關注的事情。對在過去經歷的陰影中掙扎的青少年，你可以轉介他們到精神科醫生或心理專家處理創傷。工作人員可向青少年講解承受創傷壓力後的各種反應，同時鼓勵青少年尋求支援，從這些創傷中康復過來。

幫助青少年找到積極應對這些反應的方法，例如：

- 向信任的好友或成人傾訴
- 參加喜歡的活動（運動、閱讀、畫畫、聽音樂）
- 參加互助小組或輔導
- 寫日記或參加發揮創意的藝術活動

幫助青少年認識自己過往應付創傷所採用的方式。有些人可能會使用藥物或酒精、進行危險活動，或疏遠朋友。這些應付策略只能幫助青少年暫時舒緩，但會產生更多問題。青少年也可有積極正面的應付方式，肯定這些方法以幫助他們明白自己有能力去控制情緒。

如果你或青少年擔心以往的創傷對他們生活的影響，應把青少年轉介到精神科醫生或心理專家作進一步評估和制定支援計劃。

8. 與合作服務機構聯繫

露宿青少年多會提出一些收容中心無法滿足的訴求。在此情況下，我們需尋求其他機構的幫助，以處理他們的訴求。

轉介時的注意事項：

- 查核服務機構是否特定接待青少年的地方，歡迎青少年，並了解青少年可如何使用服務。
- 讓青少年對使用那機構所提供的服務有心理準備，尤其是一些非特定接待青少年的機構。例如，要青少年了解，如果遲到超過10分鐘就會被拒絕，或給青少年心理準備會遇上無禮的接待人員，成功轉介的機會便會很大。
- 儘量陪同青少年一起赴約（須得他們允許）。了解收容中心是否有政策允許工作人員一同前往。
- 寫下轉介資料，包括預約時間及日期、電話號碼及服務機構的地址。詢問青少年是否需要幫助赴約（例如，是否需要交通指引或安排）。

錯誤的方式：

Maria，手續辦好了。這張紙上有地址和電話，這個服務機構願意提供普通教育文憑預備課程。你自己打電話問問開課時間吧。

正確的方式：

Maria，這間服務機構提供我們之前討論的普通教育文憑預備課程。不過，上課前你還有些事情要了解。這課程每週三下午3時上課。我知道你不想早上上課。這裏要求每節課都要出席，這是非常重要的。如果有事不能上課，你必須提前打電話請假。有任何需要就告訴我。我已向負責人講解過你的情況了，她期待見到你。聽起來她蠻不錯的。

9. 耐心

幫助露宿青少年的工作是極具成就感及挑戰性的。無論對自己和所服務的青少年，都要有耐心。

在流浪兒童收容所、收容中心或過渡性生活計劃環境中，露宿青少年的街頭生存的技倆往往不合用。為了在街頭生存並得到所需，青少年會誇大或迴避自己的經歷或情況；會說收容中心工作人員想聽的說話、說謊、作出攻擊性行為，或拿取不屬於他們的東西。即使逐漸獲得安全感，但許多露宿青少年仍難以改掉這些生存技倆。我們竭盡全力幫助這些青少年，當得不到他們的尊重，我們會感到憤怒；當他們沒有接受我們努力為他們爭取的服務，我們會要求自己承擔責任；當看不到辛勤工作的成果，我們亦會感到失敗。

- 認清並嘗試接受青少年的轉變是緩慢的。我們或許永遠看不到自己努力的成果。
- 堅信透過我們的努力，幫助露宿青少年獲得所需服務，給他們提供安全的環境，能讓他們的生活獲得改變。為他們提供安全的環境，即使只是一天或一個晚上，或許已勝於他們多年來的經歷。

10. 管理個人及職業壓力

工作人員因為直接面對曾受嚴重創傷的青少年，承受著巨大的工作壓力以致身心俱疲。**二級創傷壓力 (secondary traumatic stress)** 亦稱為「關顧疲勞」(compassion fatigue) 或「間接創傷」(indirect trauma)，是一種職業壓力，可能是因為面對許多經歷創傷的人，傾聽他們遭受虐待、蒙受損失、被遺棄及受害的經歷而產生。

所有工作人員均需調整自身情緒，避免承受過高工作壓力以致心力交瘁。工作人員自我調整的方式各不相同，而有效方式包括：

- 運動
- 培養興趣
- 保持健康、有規律的生活方式

- 了解自己的極限
- 增進對創傷的理解和它對青少年的影響
- 遇到困境時休息片刻
- 尋求同事、朋友及家人的幫助
- 有需要時接受專業輔導
- 給自己一個假期稍作休息

你的機構可能有相關服務幫助工作人員應付工作壓力，包括：假期、透過員工援助計劃 (Employee assistance programs; EAPs) 提供短期心理輔導及臨床督導。充分利用這些服務，舒緩壓力，以更好的狀態投入長期服務工作。



英文原版出版機構：



www.nctsn.org | www.hhyp.org

中文版翻譯及校對單位：



www.asianstss.org | www.redcross.org.hk