

## 侵犯行為與溝通

### 一須知

#### 與身體不適、狂躁不安的人士溝通

無論是與遭受嚴重/劇烈精神痛苦的人士，還是與似乎對自身或他人造成危險的人士溝通，都可能令人感到棘手、沮喪和害怕。

請務必記住，這些人士在**以合乎邏輯、合乎情理和社會認可的方式理解、處理信息及採取行動方面，能力有所下降。**

在遭受嚴重精神/情感痛苦期間，人們通常會感到害怕，思維混亂，失去控制。

因此，請務必做到：

- ▶ 建立信任，幫助對方減少混亂意識，獲得對方合作，由此減少給其自身或他人造成傷害的風險。

若沒有自我控制，就無法控制局面

- ▶ 如果您說話或行為的方式可能被視為帶有侵犯性、威脅性或苛求性，就無法獲得對方信任。

這種行為可能會進一步加深痛苦，引發危險的行動和舉止。若沒有自我控制，就無法控制局面。

#### 自我控制

若要有效控制具有威脅性的局面，最重要的因素就是自我控制。在具有威脅的情況下，您的呼吸會變得急促，肌肉繃緊，聲音緊張，音量和音調都會發生變化。一定要注意這些變化，盡量減輕自己的反應。

- 試著平穩地做深呼吸，將氣吸入腹部
- 刻意反復地繃緊手、手臂、肩膀和頸部，然後再放鬆，直到自己感覺肌肉較為放鬆為止。
- 注意自己說話的聲音；盡量使用平靜、安慰的語氣。
- 採用自言自語的方式有助於對自己進行監督：……我放鬆的程度如何？……我的聲音聽起來怎樣？我的身體語言/姿勢是否自在？

#### 身體語言

非言語交流非常重要。盡量讓身體放鬆—不要僵直站立，顯得很緊張。稍微側身面對受刺激人士，雙腳略微分開，讓自己感覺自在並保持平衡。如有可能，可以靠著牆壁、門框或椅子。這樣就會讓您顯得比較隨意和自在。盡量不要快速揮手，也不要胡亂揮動。如果雙手明顯抖動，就將手插入口袋，或者拿上一條毛巾或某些衣物。千萬不要手拿可能被別人當成武器的東西。

#### 自我空間

如果某人遭受精神痛苦，他們需要的空間就可能比往常增加四倍。您可能需要留有足夠空間，讓自己與對方分開，萬一需要時可以迅速離開。除非您肯定自己的移動不會被他人視為帶有威脅性，否則，千萬不要走近遭受精神痛苦的狂躁人士。不要快速走向受精神刺激的人士。

如果您不確定對方對您走近會產生什麼反應，請保持距離，尊重對方對其周圍身體空間的需要。如果您向前移動時對方開始向後退，您就要停下來，一定要尊重對方對身體距離的要求。如果您不停下來，就可能造成對方為躲避您的侵擾而做出激烈反應。

### 評估局面

如果某人遭受精神痛苦而變得狂躁不安，就有可能對各種局面和您的意圖產生誤解。因此，最好是將該處可能用作武器的東西拿開。

如果呆在室內，則要記住最近的出口，萬一需要時可以迅速離開。

注意對方的行爲，留心是否出現失控加劇和侵犯行爲風險的任何跡象：如：步速加快或狂躁不安；用手指朝您戳戳點點；拳頭緊握；語調提高，語速加快；對您或他人進行具體的口頭威脅——無論這種威脅是否是當前的。

由於害怕、頭腦糊塗和多疑的想法，情緒不適人士可能會覺得需要保護自己免受您的侵犯。如果受刺激人士手裡拿著某種武器，切勿走近他們，也不要試圖去拿掉他們的武器。可以請他們把東西放下（‘……請放下那個東西，它讓我感到很擔心。’）如果他們拒絕，就不要再提出這種要求。退到安全的地方並報警，然後聯絡 CATT 尋求幫助。

**\*如果對方在任何時候使用任何武器向您做出威脅的手勢，您應該立刻離開並報警。**

### 實用溝通策略

態度彬彬有禮，盡量保持平靜；說話和動作不慌不忙。安慰他們，告訴他們不會受到傷害。

不要受自身焦慮或恐懼驅使而做出威脅行爲。辱罵或威脅只會使對方感到更加害怕，爲了保護自己，他們就更可能變得暴躁好斗。

要求、指示和問題要簡單。受刺激人士通常無法理解或應對複雜的表述。

承認對方的痛苦（‘……我知道你很難過。’）表明自己願意傾聽；詢問如何可以提供幫助（‘……我可以幫什麼忙嗎？’）

如果對方辱罵您，不要放到心裡去，也不要回罵對方或與對方爭論。對方只是由於不適，而非本意才會做出這類辱罵。

避免另行與他人談論。直接與受刺激人士進行溝通。不要對受刺激人士視而不見，與在場的其他人談論他們（‘……他很難過。’）

如果對方威脅做出身體傷害，就要簡明果斷地限制他們的行爲：表明您會確保他們的安全，但是不會讓他們傷害自己或他人。如果威脅升級或者將威脅付諸行動，您一定要做好離開準備。

一定要開誠佈公，直接了當。不要試圖哄騙或欺騙對方。如果對方出現幻聽或幻覺，並且問“你是否也能看到或聽到？”那麼您不僅要確認實際情況，而且要表明自己的看法。如：對方可能聽到某種聲音，告訴他們說不安全。您可以讓他們確信自己實際上很安全，以此來消除這種想法。

即使對方四處走動或根本不看您，千萬不要以爲對方不說話或者沒有反應就是沒在聽您說話。他們可能在非常仔細地聽您說每一句話。如果您已將安排的幫助(CATTS、警察、朋友、醫生)告訴受刺激的人士，而所做安排出現任何延誤，一定要將延誤情況和原因告訴對方。一再安慰他們馬上就能獲得幫助。