



渡過困境與對話



工作場所的精神健康指南

www.mind.org.hk



精神健康可能會因周遭的前景不明或不穩而大受影響。無論您身處家中、工作場所、社交場合或其他地方，可能因壓力而產生的意見不合也許會導致對話陷入困局，使您感到挫敗沮喪。不過在這困難的時刻，有一些竅門可以協助我們保障自己及他人的精神健康。



分歧

在所有人際關係中，尤其是遇上容易令情緒激動的話題時，難免會出現意見不合的情況。因此，我們需要尋求能**互相尊重和避免衝突的溝通方法**，以應對雙方的分歧。如果同事對您抱持鮮明態度的議題持不同意見，請嘗試避免與他們發生正面衝突。

一旦陷入爭論，亦請盡力避免作出以下行為：

- 批評（作人身攻擊）
- 表示輕蔑（言語侮辱及非言語行為，例如白眼）
- 自我封閉（拒絕說話）
- 擺出防衛姿態（視自己為受害者）

談話秘訣：

在工作場所與同事發生爭執時，請謹記以下的談話秘訣：

退後一步：

避免在工作場所討論讓您不快的話題。盡可能嘗試埋首工作，而非討論私人話題。嘗試不要面對面或在社群媒體上參與激烈爭論。如果發生爭執：

- 退後一步，嘗試聆聽、理解及施予同理心，而不帶任何批判。
- 即使您不同意，也請注意管理面部表情、語氣、手勢及肢體語言，以確保傳達正確的訊息。
- 作出回應前，請花點時間（也許幾秒鐘已足夠）冷靜下來，使對話趨向平靜及理性。
- 即使同事的社群媒體發布讓您不安的帖文，但在解除關注／封鎖對方之前請三思。較可取的做法或許是停止觀看這些帖文，或隱藏對方帖文一段時間，讓頭腦恢復清醒。回覆他們可能發給您的電子郵件時亦應如此，尤其是透過工作帳戶作出回應時。

面對分歧：

盡量不要讓對話陷入僵局，但如果您發現自己與對方處於對峙的局面：

- 認真聆聽方的說話內容，試著平息矛盾。
- 認清將故事與事實的分別，盡量不要讓別人的意見左右您的看法。
- 即使整體上不同意對方的想法，仍要發掘彼此的共通點。
- 在其他方面維持積極、友好關係。尊重擁有獨立思想的同事，因為對任何人來說，感受到別人重視自己的意見，通常比在言語上戰勝對方更加重要。

溝通的重要性：

- 接納對方的觀點不表示您認同他們，這只意味著您能夠理解並尊重他們的意見。
- 展現同理心，以體恤的角度釋出善意（「我了解您的感受」）。
- 對事不對人—避免針對個人的評論（討論事實；避免提出「您的立場是什麼？」或「您怎麼會這樣想？」之類的質問）。有時候，要在家人之間的溝通中保持客觀尤其困難，但委實重要。
- 提出開放式問題，表示您有興趣探討他們的觀點（「您能為我解釋嗎？」或「基於什麼事情讓您會有這樣的想法呢？」），不要作出不必要的假設。
- 對商討及妥協採取開放態度。最後您可能無法化解分歧，但請努力維持彼此的信任，建立互相尊重及愛護的家庭關係。如果您仍感到有所壓力，還可以：
 - 尋求協助 – 向同事、朋友、家人或人力資源部經理傾訴您的感受。
 - 讓自己暫時抽離一下 – 如果可以的話，與朋友或同事一起外出，做自己喜歡的事情。
 - 如果情況超出控制範圍，請記得不要責怪任何人（包括您自己）。提醒自己不要感到氣餒，試著暫時放下相關話題。



堅守信念：

社會局勢不穩時，同事可能對某些事情抱持鮮明態度，而您則選擇不偏袒任何一方。大家生活在同一屋簷下，卷入這種局面時，感覺實在不好受。

- 出外用餐、吃個雪糕或步行到令您放鬆的場所，在家外尋找一個不受脅迫的環境下，冷靜聆聽與您相反的意見。盡量不要迫於壓力而作出回應、選邊站或同意他人的觀點。
- 坦率抒發己見，表達所需及堅守自己的觀點，更能建造立更牢固的關係。

務請謹記，有時候您可能無法找到解決糾紛的途徑，在對話時保持互相尊重，是更可行的做法。您也可以嘗試以下方法：

- 保持溫和態度，切勿攻擊或威脅他人。
- 向對方表達關注。
- 不帶預判看待對方。
- 以輕鬆、幽默的方式交流。

照顧自己

在思量如何與家人談論他們的看法時，留意自己的精神健康相當重要。請瀏覽 WWW.HOWOKAYAREYOU.COM，關注自己及身邊人的精神狀態。

偶爾遠離訊息：

您可能留意到身邊人似乎不斷在社群媒體上分享生活片段、新聞、推文、相片及影片。務請謹記，這些信息通常只反映一方面的觀點。

- 在作出回覆前（或不作回覆），出外呼吸一下新鮮空氣。
- 避免過度追看社交媒體及新聞消息，或與家人分享他們不想知道的事情。
- 嘗試將常用程式移離手機主屏幕一段時間。
- 關閉常用程式的通知功能。

縱觀大局：

當您感到苦惱時，盡量避免做出重大決定。您可能會感到憤怒、內疚或恐懼，或者認為自己應更加強硬捍衛自己的觀點。這些反應並不鮮見，卻往往令人疲備不堪。在作出任何改變前，請先認同自己的感受，再循可靠途徑核證事實。與可信賴且能客觀思考的朋友或其他家人傾訴，並於採取下一步行動前徵詢他們的意見。

精神 健康 管理



為何如此重要？

每當我們與他人在主張、價值觀、信念、訴求或行動上看法不一時，就容易引起爭執。與在乎的人持不同意見，我們難免感到悲傷、無助、憤怒或困擾。在長期衝突（例如香港當前的局面）發生時，這種情況尤其常見。萬一出現上述情況，理解及認同自己的感受變得非常重要 - 切勿忽略您的情緒。

我的感覺如何？

了解自己的情緒及想法，可讓自己掌握方向支持下去。請花一分鐘的時間，留意劃過腦海的念頭、身體的感覺如何，以及有否驅使您採取行動的意欲。所有細節均可協助您發掘內心潛藏的情緒。

相信自己有能力應對嚴峻情勢的信念，能改變我們在這環境下的思考、行為和感受。在受壓情況下，了解自己能採取的應對方法，有助於維持精神健康。回想自己以往克服難關的經歷及手段，然後沿用同一策略 - 繼續採取適合自己的做法。您亦可根據以下建議管理精神狀況：

指南

- 如果您感到焦慮、擔憂或壓力大，可嘗試透過深呼吸或靜觀放鬆心情、伸展筋肌、出外走走，或想想讓您放鬆的畫面（例如喜愛的電視節目或寵物）。務必做些讓自己感覺自在的事情。
- 如果您感到困擾，可盡量透過感官體驗來安撫自己。聆聽悅耳的聲音、欣賞美好的事物、觸摸奇妙的東西，以及品嚐可口的美食。
- 如果出現無法控制的局面，令您感到無助，請將注意力放在可控制的生活細節上，例如泡杯熱飲或寫日記。關掉社群媒體及電視新聞，減少使用電子產品，特別是在入睡之前。試著參加義工活動，或向朋友或鄰居伸出援手，讓自己重拾掌握生活的感覺。
- 如果您感到憤怒，無論如何請在回應前先制止自己。如有需要，請暫時離開一下，讓頭腦恢復清靜。保持冷靜將有助於提升效率。

- **如果您感到難過**，請花幾分鐘的時間，讓自己擺脫困境。將注意力放在其他方面，讓自己換個角度看待事物，重拾積極態度。自我安撫情緒的方法各式各樣，可以聽聽音樂、看看電視上的喜劇節目或打電話給朋友。
- **如果您感到不知所措**，請記住這是正常的。面對壓力時，您可能無法控制自己的情緒，但應嘗試調整回應內心感受的方式。與家人或可信賴的朋友傾吐您的感覺 – 放下消極想法後，您會感到更加放鬆及自在。

保持規律作息：

保持規律是保持精神健康的妙法之一。在前景未明下，有規律的生活可讓您擺脫無力感。發掘適合自己的生活習慣，然後與家人商討他們能如何作出協助。健康生活習慣應至少包含以下兩項：

- **運動**：每天鍛煉身體，感受運動後的身體反應。運動有助於改善情緒，舒緩壓力。
- **飲食**：注重營養均衡，定時進食。
- **睡眠**：為自己設定固定的睡眠時數（每晚7至8小時）及起床時間。嘗試讓自己每晚入睡前保持放鬆。如果無法入睡，請起床看看書，直到開始有睡意。
- **社交**：抽空與朋友或其他家人聯誼，共度歡樂時光。
- **其他**：確保不時去做自己喜歡的事情，有助舒緩苦惱的感覺。

心理愉悅的 五種方法



如因飽受嚴重負面情緒或創傷而影響日常生活，您可向不同團體尋求協助。請您不要忘記，您無須孤身一人面對難關。

如需緊急協助，請聯絡：

- 緊急熱線 999
- 撒瑪利亞會 24 小時熱線（多種語言）：
(852) 2896 0000
- 香港撒瑪利亞防止自殺會24小時熱線（僅提供廣東話服務）：2389 2222
- 生命熱線24小時熱線（僅提供廣東話服務）：(852) 2382 0000
- 您可以瀏覽[mind.org.hk/find-help-now](https://www.mind.org.hk/find-help-now)了解其他危機支援服務。此外，亦可於<https://www.mind.org.hk/community-directory/>發掘更多非緊急支援服務。

急性壓力反應

發生不幸事件後，出現強烈情緒或生理反應的情況並不罕見。親身或在電視/社交媒體上目睹慘痛經歷（威脅自身安全及可能危及自身或他人生命的事件）可導致急性壓力反應。

如認為自己可能受到影響，您應：

- 請了解您的工作場所是否設有健康指南或支持熱線，以及人力資源部有否製訂僱員支持計畫。
- 向家人、朋友及社區尋求協助。
- 按照我們的建議，保持身心健康。
- 試著減少追看新聞及社群媒體信息。

發生這類事件後，您可能會感到精神健康出現變化，例如：反覆浮現消極想法及感覺；情緒波動，包括憤怒、內疚或悲傷；以及難以專注工作或入睡。

如果這些症狀持續八星期以上，而上述建議無助舒緩不安情緒，則您可能需要尋求專業人士的協助及支援。

請瀏覽Mind HK的網頁

www.howokayareyou.com

以獲得更多關心自己及身邊人的資訊。



#HowOkayAreYou
#你有幾OK

mind hk

關於 MIND HK

Mind Hong Kong (Mind HK) 是一家註冊(S88)慈善機構(91/16471)，致力於提高香港對心理健康的認知和理解。機構根據全球最佳實證提供線上支援和治療措施，幫助受精神健康問題困擾的人，並為他們提供適合的資源。透過與各單位合作研究，Mind Hong Kong 將帶領及推廣大眾理解精神健康議題，為本港有需要人士提供適當的協助及資源。

MIND HK'S 使命及信念:

- 確保每一個受精神健康困擾的香港人得到認同、支持和尊重，以配合作為其完善康復的一環。
- 為協助所有投身及參與改善香港精神健康的人士提供夥伴合作、訓練、創新及實踐活動。
- 領導、推動及支持社區精神衛生保健及改變社區對精神健康現持有的污名及標籤問題，使香港成為此領域的全球領先者，成為亞洲其他城市的典範。
- 研究與審計這些策略並在國際間分享。

MIND HONG KONG的立場聲明:

- 我們保證，任何性別、種族、背景或宗教信仰的在港人士，如欲尋求精神健康方面的協助，均可得到Mind Hong Kong的全面支援。
- 為維持效力及公信力，Mind HK為一所立場中立及不偏不倚的慈善機構，不涉及任何政團背景或其他利益衝突。
- 我們從事的工作（尤其是研究工作）致力於改善弱勢社群的健康狀況，以及盡力協助全港市民保持最佳的精神狀態。
- 我們希望，任何引述或評論Mind HK研究結果的人士，均對我們的獨立及中立原則表示尊重及支持。

感謝所有幫忙製作和檢查這些小冊子的義工，本地非牟利機構及專家。這些小冊子由Mind HK在啟勵扶青會、香港撒瑪利亞會及香港撒瑪利亞防止自殺會的支持下製作。特別鳴謝香港大學 Research and Impact Initiative on Communication in Healthcare (HKU RIICH) 的學生幫助審查了這些文檔。如果您希望和我們分享任何想法或資源，歡迎電郵至 media@mind.org.hk 與我們聯絡。



合作伙伴:



www.mind.org.hk
©2019 Mind Mental Health
Hong Kong Limited.
All rights reserved.