



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

關顧自己、關顧家人， 成為生命守門人 講解會

(公務人員專場)

2025年6月25日





澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

培訓內容

- ◆ 六要八不要
- ◆ 認識生命守門人
- ◆ 一問、二應、三轉介應用
- ◆ 建立“善解人意”的社區氛圍



WHO「六要八不要」指引講解

研究指出，自殺事件的報導面向，可以帶來正面（預防）或負面（模仿效應）的影響。





澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

同事在工作中經常有機會接觸到自殺風險個案和相關訊息，可能會對自身及身邊人造成影響，因此需加強關注及維護面對相關事件時的身心健康狀況。



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

對於涉及自殺相關
新聞及資訊的報導，
世界衛生組織提出的
「六要八不要」的
原則。





澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

第一要



提供正確的求助資訊

- 資訊須準確、容易獲取
- 及時讓有需要人士尋求所需協助及支援

改變看法 迎接轉機

Mudar a narrativa à volta do suicídio
Changing The Narrative On Suicide



澳門明愛生命熱線

Esperança de Vida Cáritas de Macau
Life Hope Hotline Caritas Macau

2852 5222

第二要



對名人自殺事件作出特別謹慎的報導

消息受社會高度關注，
尤須留意較易受影響的
人群，如粉絲、青少年。

在生活中發現美好



社工局24小時
電話輔導熱線

2826 1126



心導加油站



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

第三要



使用正確的資訊教育
民眾有關預防自殺的
事實



報導如何因應壓力或
自殺想法及尋求協助
之人物故事



宜將焦點集中於提供幫
助的資訊，以及一些因
接受幫助而成功解除危
機的案例。



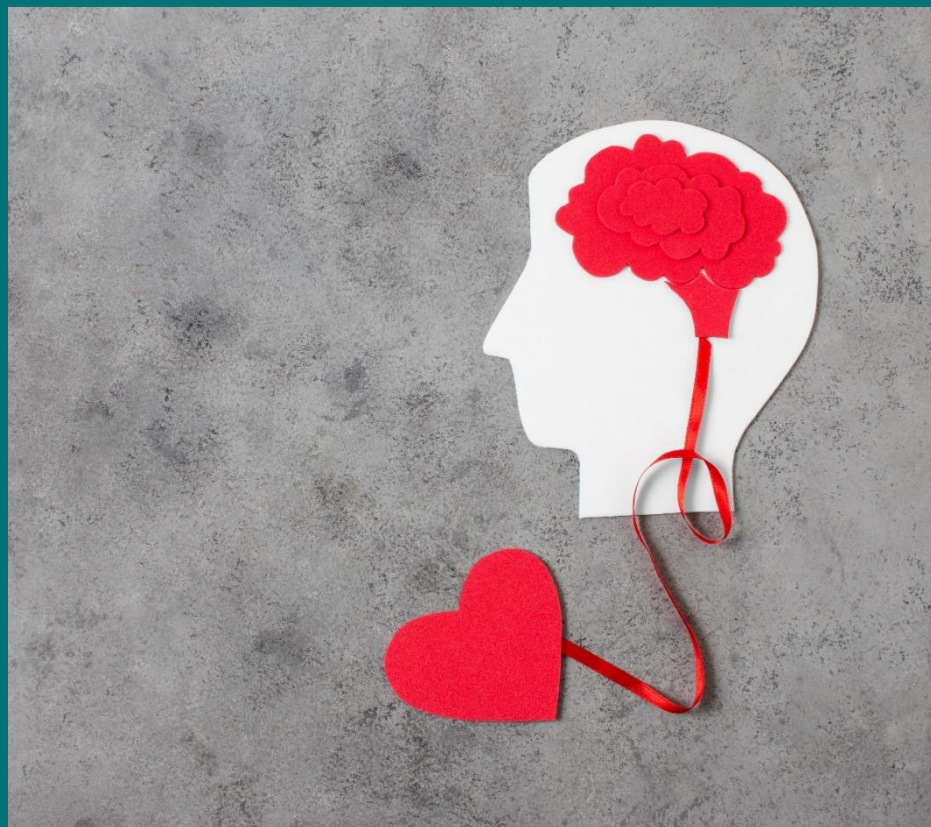
澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

第五要



謹慎訪問因為自殺事件
而遭遇痛苦的人

包括：自殺者的親友、同
事、師長、同學等



第六要

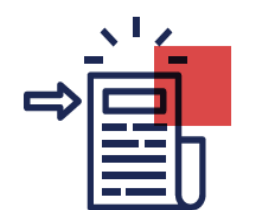


留意媒體從業人員於報導自殺
事件時也可能會受到影響

接收或處理有關報導人士須留
意自身的情緒有否受負面影響，
有需要時及時尋求幫助。

八不要

1 不要使用聳動化的標題



2 不要詳細描述自殺方法



3 不要提及自殺事件的地點或細節



避免仿效，造成自殺熱點

4 不要報導自殺遺書細節



保護當事人及其親友的私隱、避免將自殺原因合理化

八不要

5 不要簡化自殺原因或歸咎單一因素

保護受類似問題困擾的人士，以免讓其誤以為自殺是唯一辦法。

7 不要使用聳動化、合理化或正常化的方式描述自殺事件

報導中的用字須謹慎，避免讓公眾，尤其較脆弱的群體，誤以為自殺是解決問題方法。

6 不要刊登照片/影片/音訊或社群媒體連結

保護當事人及其親友的私隱、避免事件在社會繼續發酵，對更多人造成影響。

8 不要將有關自殺的內容放在頭版，並避免過度或重複報導

網上媒體宜考慮關閉自殺報導的留言功能。

應避免在社交平台上就有關貼文進行留言以致有關貼文長時間處於置頂狀態。



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

「六要八不要」 原則在日常生活 場景中的應用





澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

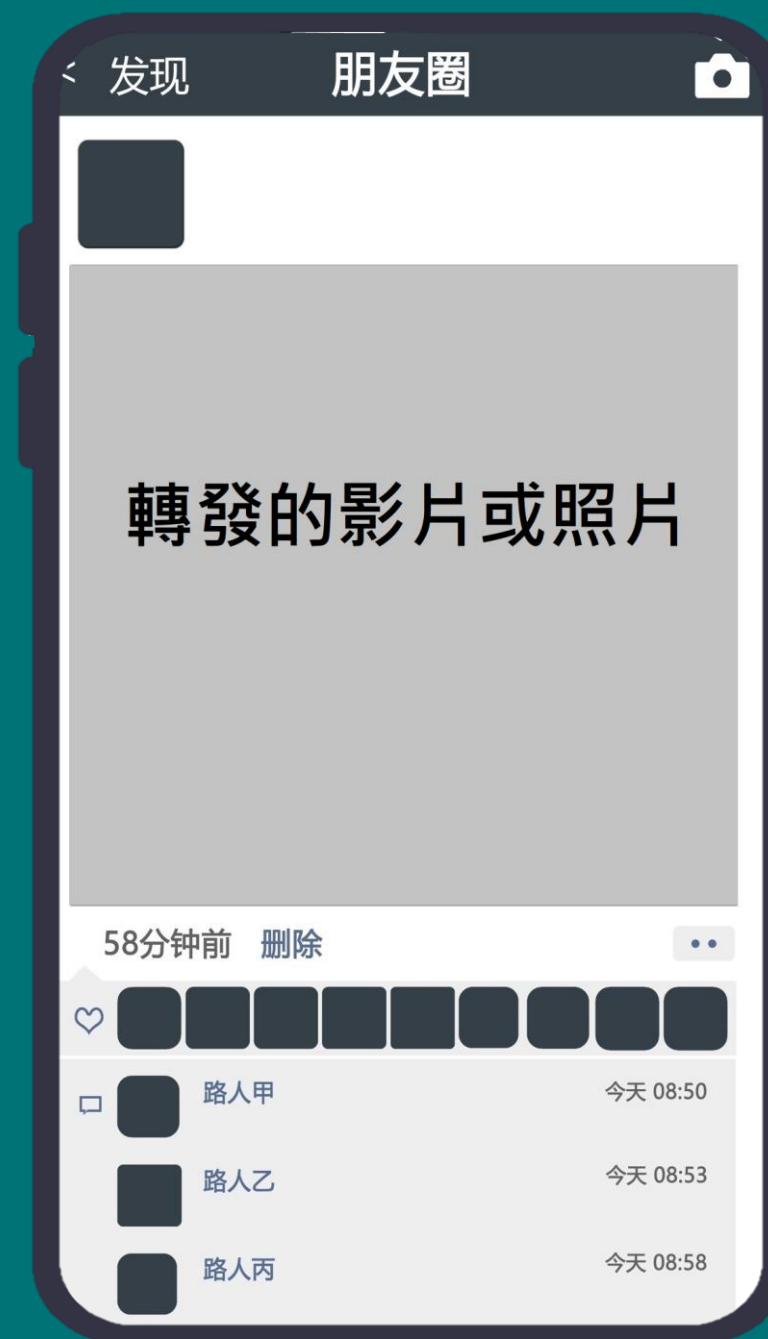
發現親友在其微信朋友圈/通訊軟件群組內/社交平台轉發自殺事件的照片/影片

微信朋友圈/社交平台

可私訊有關親友，簡單說明根據世衛「六要八不要」原則，善意地提醒其應刪除有關相片/影片，主要以溫馨提示為目標，避免責備，並提供情緒支援的資訊。

通訊軟件群組

1. 私訊發佈者及/群組管理員，簡單說明根據世衛「六要八不要」原則，善意地提醒其應刪除有關相片/影片，主要以溫馨提示為目標，避免責備。
2. 向群組的親友發出正向的訊息，並提供情緒支援的資訊。





澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

在社交平台/博客上的公開群組內 發現轉發自殺事件的照片/影片

透過平台的舉報功能，
舉報有關貼文。





澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

處理自身對自殺事件訊息所造成的影響

同事之間也可互相觀察，主動關心和提供支援

資料來源：澳門明愛

情緒急救包



覺得好煩

覺察當下情緒

1 深呼吸

2 專注身體感受下有咩感覺/情緒？

3 接納自己感受



坐立不安

腹式呼吸法

1 手放在心口、腹部，合上眼

2 慢慢吸氣腹部脹起

3 慢慢呼氣腹部下沉

想像吸緊清新空氣

想像把所有不安都呼出黎



覺得自己好差

自我慈悲安撫

1 手放在心口感受手心熱度

2 用雙手摸摸手臂拍拍膊頭

3 擁抱自己



感覺緊張焦慮

著陸練習

列出5樣你見到的

列出4樣你觸摸到的

列出3樣你聽到的聲音

列出2種你聞到的氣味

列出1種你食到的味道



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

正向鼓勵小錦囊

Focus
on the
Positive



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

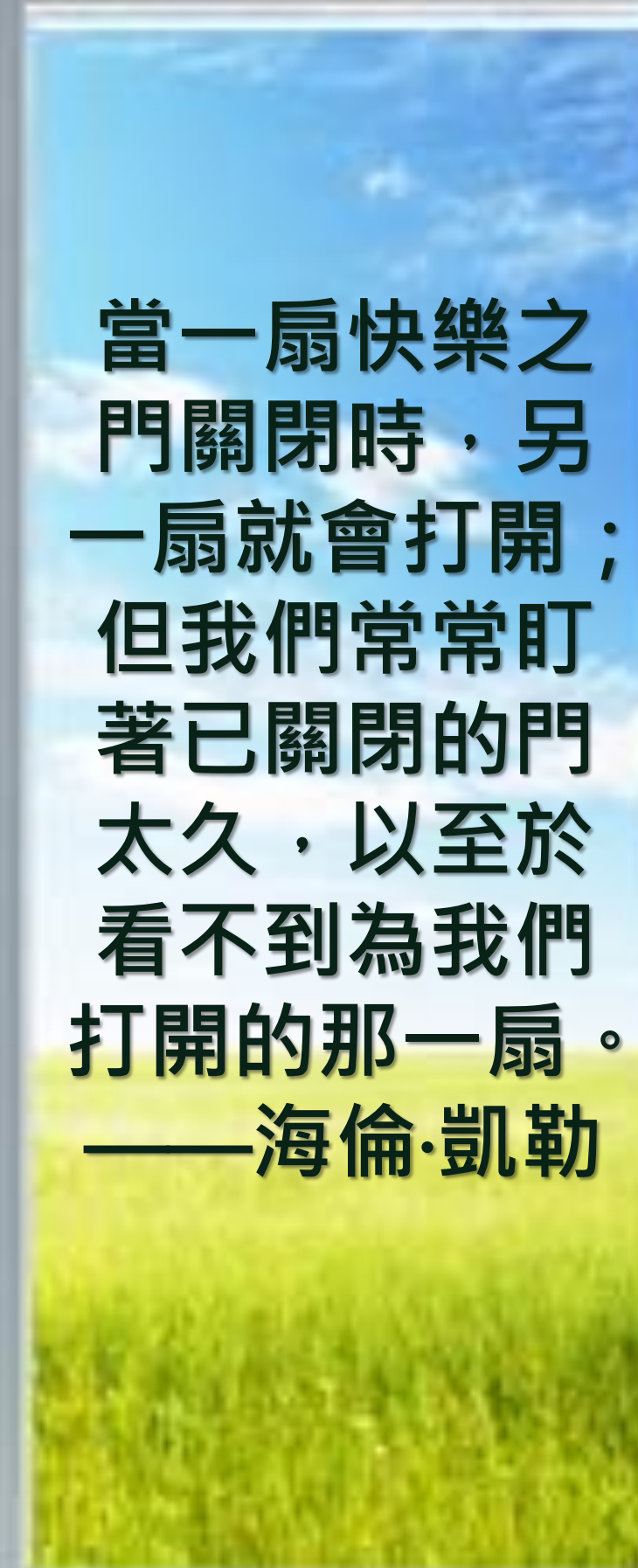
人生像彈簧，被壓的越低，
跳的越遠；
蹲下是為了跳得更高。

我們必須接受有限的失望，
但絕不失去無盡的希望。
——馬丁·路德——

一旦風暴過去，你不會記得自己
是如何度過的，如何生存下來的。
你甚至不確定風暴是否真的結束。
但有一件事是肯定的。當你走出
風暴，你不再是走進去的那個人。
這就是風暴的全部意義。
——村上春樹——



當一扇快樂之
門關閉時，另
一扇就會打開；
但我們常常盯
著已關閉的門
太久，以至於
看不到為我們
打開的那一扇。
——海倫·凱勒





澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

培訓“生命守門人”的目的

根據世界衛生組織(WHO)《“珍愛生命”戰略》，建議推廣及培訓“生命守門人”，及早識別有情緒困擾的人士，並轉介予專業人士提供協助。

执行摘要

“珍爱生命” 战略

各国预防自杀实施指南



世界卫生组织

心理困擾量表



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

在過去的四星期中，你有多經常.....
總是 5分、頗多 4分、有時3分、很少 2分、從不1分

1. 無故感到疲倦？
2. 感到緊張？
3. 緊張得沒法平復？
4. 感覺無助？
5. 感到焦躁或坐立不安？
6. 煩躁得不能坐下來？
7. 感到抑鬱？
8. 感到所有事都很費力？
9. 沒有東西能令你感到快樂？
10. 覺得自己沒有價值？

你健康
嗎？

贊助：



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL



社區
心理健康
工作小組



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

總分

- 少於20分：代表你現時心理健康，沒有情緒困擾。
- 20--24分：有輕微情緒困擾。
- 25--29分：有中度情緒困擾。
- 超過30分：嚴重的情緒困擾，有可能需要諮詢專業人士的意見。



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

生命守門人的角色和功能

早期發現

早期協助

早期干預

成為身邊受情緒困擾人士及專業服務
之間的橋樑。

澳門明愛 凱暉生命教育資源中心
Caritas MACAU Centro de Apoio à Educação
Vida Triunfante

生命守門人圖文包



1. 什麼是生命守門人？

角色：

早期發現-發現有情緒/自殺風險的人士

早期干預-了解當事人的/情緒狀況, 通過關懷和支持等, 從而改變當事人激動的想法

早期協助-協助當事人尋找社區的服務以舒緩當事人的狀況、協助當事人重新面對新生活

任務：

阻止有自殺想法的人付諸行動
降低自殺率



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

如何識別情緒困擾人士？

「三託」要訣

託人

親友囑咐或委託對某人的照顧。

託事

把自己重要的事委託他人代為完成。

託物

委託他人代為照顧寵物，保管或分送重要東西或心愛的物件給他人。



「五變」要訣

言語書寫

「活不下去」
「事情不可能變好了」
「死了算了」
「沒有人在乎」
「沒有我，別人會更好」

行為習慣

失眠或多口減
或胃口或減
或一話不接
或電話等。
睡眠增加、電話增退打一直電話等。

財務態度

無故把胡
亂花光，所
有錢部，或
全給慈，款
構買東，機
買人等。亂送

個性情緒

外向的人
突內向的變，成內
向的變，人突外
然向的變，少言
然向的變，人得多

外表上改變

體重減輕、
表情冷漠、
情緒不穩、
注意力無等。
注意集中等。



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

“生命守門人” 三步驟

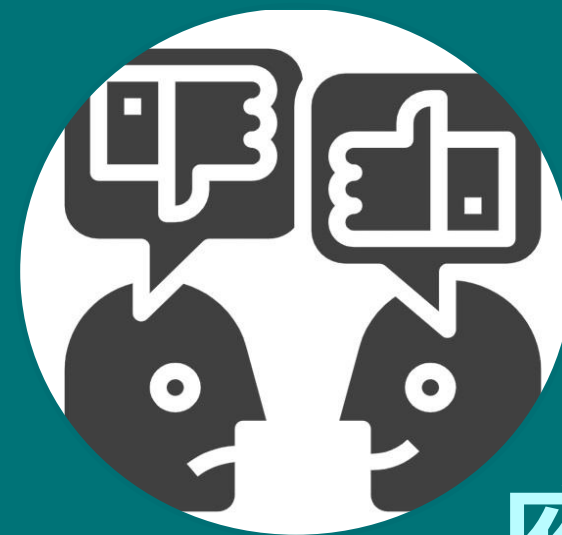
1



問

關心

2



應

聆聽

3



轉介

轉介



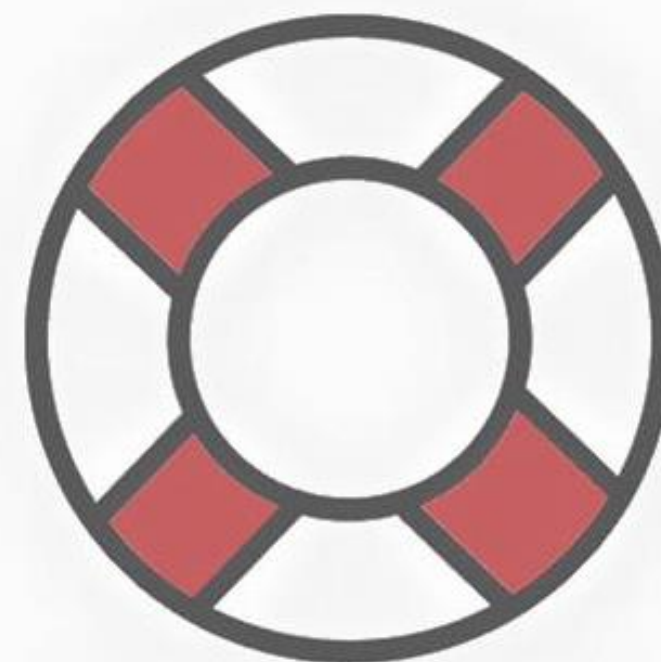
澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

1



問

主動關心對方的感受



特別的救命技巧

Special techniques that save lives



真誠

Be sincere



耐心聆聽

Listen



接受對方說的一切

Accept everything he/she said



給對方希望

Give him/her a hope



避免爭論

Avoid argument



避免批評

Avoid criticism



避免在此刻提出意見

Avoid giving suggestions
at that moment

1



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

該說：

主動關心

- 「最近是否不開心？」

不該說：

不要敷衍應付回應

- 「凡事看開點，將不開心的事忘掉」「你很堅強，你會沒事的」

不要隱藏事件和把此事當成禁忌避而不談

- 「你令我都不好受了」

不要盤問，責罵，怪責

- 「有其他人比你更慘」「人生就是充滿不公平」，「生活依然要繼續」「每個人都為生命而努力，你為甚麼不可以呢？」



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

2



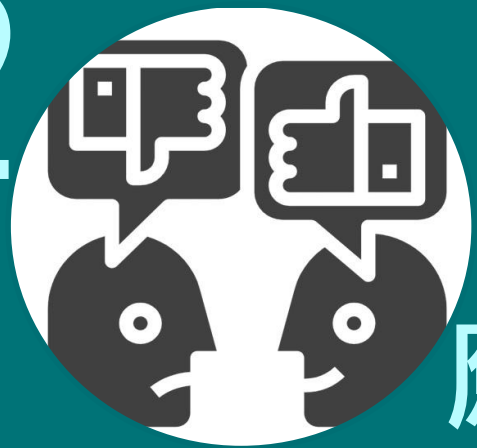
應

專注及聆聽對方的困擾

- 維持平靜、開放、關心、接納且不批判的態度。
- 積極、專注地聆聽當事人所遭遇的問題，試著了解他們的感受
- 試著找出自殺以外的處理方式。



2



應



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

同理 VS 同情

表裏一致

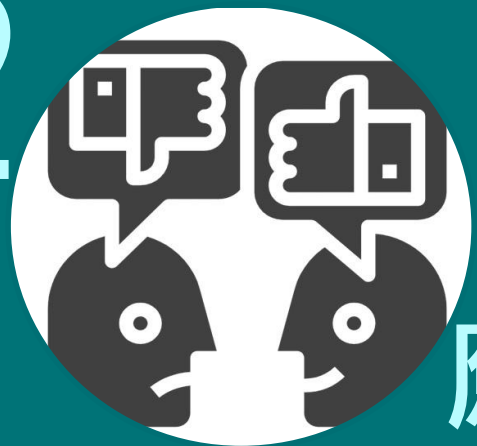
鬆懈戒心

同理心

將心比心

「雖然我現在不知該說什麼才好，
但我真的很高興你願意跟我說。」

2



應



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

同理心的 例句

我聽到你說...

聽起來像是...

你剛說的是...

告訴我多一點...

你的意思是什麼？

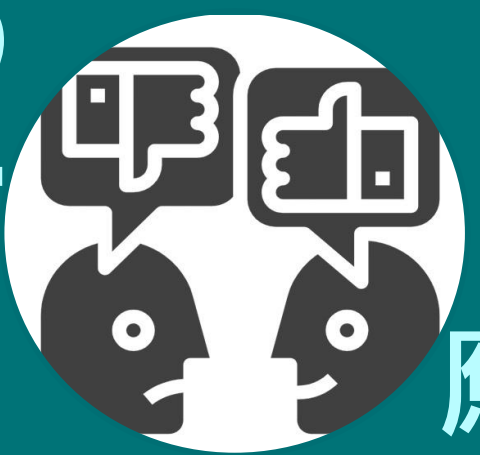
你感覺怎樣？

現在你身體內的感覺是什麼？

你覺得...因為...

你說...，但你也說...

不知道你...是不是



應



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

如何評估自殺的危險性

是否能說出具體計劃，例如：
日期、時間、地點、方法



講自殺
Talking about suicide



搵死既方法
Seeking out lethal means



成日諗死
Preoccupation with death

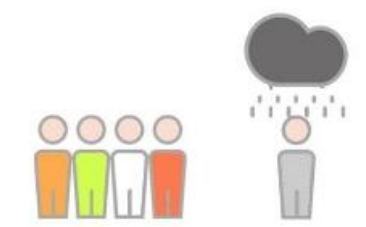


對將來冇希望
No hope for the future

十個自殺警號 10 suicide warning signs



憎自己
Self-loathing, self-hatred



孤立自己
Withdrawing from others



安排所有事
Gettting affairs in order



自殘
Self-destructive behavior



講再見
Saying goodbye



突如其來既平靜
Sudden sense of calm



應



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

當你遇到有自殺傾向的人士向你傾訴 或求助時，請留意以下8項小貼士

保持冷靜，持續關懷，給予
情緒上支持

不答應為當事人保密

了解對方的感受，但非認同
自殺

如對方情緒不穩，切勿讓其獨處，
並確定其不會取得危害生命的工具

尊重對方意念，專注聆聽

鼓勵並陪伴對方尋求專業協助

不要責罵及否定，關係平等

預多點時間相處，多點保持
聯絡



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

3



轉介

鼓勵尋求專業人士的協助

當對方無法完成最基本的日常自理活動。

強烈的自殺意圖或行動。

幻覺或妄想。

3



轉介



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

衛生局衛生中心：心理保健門診

衛生局心理健康資訊網站

<https://www.ssm.gov.mo/apps1/mentalhealth/ch.aspx#clg28356>

澳門特別行政區政府 衛生局

設有心理保健門診

地 點	地 址	電 話
塔石衛生中心	澳門荷蘭國大馬路	2852 2232
筷子基衛生中心	澳門沙梨頭海邊大馬路929號	2856 2922
黑沙環衛生中心	澳門黑沙環中街18地段	2841 3178
海洋花園衛生中心	氹仔海洋花園大馬路	2881 3089
湖畔嘉模衛生中心	氹仔美副將馬路湖畔大廈一樓A區	2850 0400
青洲衛生中心	青洲新街青怡大廈第一座地下	2831 0033
下環衛生中心	澳門下環街,下環街社會服務綜合大樓	2831 3418
石排灣衛生中心	路環石排灣蝴蝶谷大馬路石排灣社會及衛生服務大樓地面層、一樓及二樓	2850 2001
海傍衛生中心	澳門貢士旦甸奴街11號	2892 0024



澳門特別行政區政府衛生局
Serviços de Saúde do Governo da Região Administrativa Especial de Macau

心理健康資訊網

Página electrónica de informações sobre saúde mental

衛教資訊

尋求支援

自我心理狀態快測

常見問題

下載區

精神衛生委員會

相關法例

相關連結

緊急聯絡方式

心理健康

衛教資訊 \ 心理健康

心理健康

壓力是好還是壞？

面對壓力

壓力模式圖

放鬆的方法

認識抑鬱症

預防網路遊戲成癮

每個人都會遇到壓力及情緒，也會有情緒強烈及感到無法解決問題的時候，但擁有心理健康的人會察覺情緒，表達及尋求適當的協助及解決方法，保持心態健康。

感覺自己無助，
有足夠的自信，
能克服挫折，
面對生活上的困難。

能建立和維持人際及社交關係。

擁有良好的適應力，
接受變化。

3



轉介



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

私立醫院

需付費



澳門鏡湖醫院

身心健康中心 心理科
心理治療服務

預約 | 8295 2001
電話 | 8295 2007



澳門銀葵醫院

臨床心理治療服務

預約 |
電話 | 2832 2283

社區心理治療服務



婦聯心理治療中心

電話：2821 6099

地址：渡船街27-C號婦聯綜合服務大樓C座1樓



街總社區心理輔導隊

電話：2822 7556

地址：澳門台山白朗古將軍大馬路三樓

3



轉介



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

公務人員心理舒緩服務

對象：
在職公務人員

服務內容：
情緒疏導、壓力調適及管理、人際溝通、
家庭/婚姻輔導、生活適應、生涯規劃等。

預約/查詢電話：
2871 5131



服務介紹：「公務人員心理舒緩服務」始於2013年10月，旨在促進公務人員的身心健康。

服務範圍包括情緒疏導、壓力調適及管理、生涯規劃、人際溝通、家庭/婚姻輔導、以及生活適應輔導等，由衛生局安排心理範疇的專業人員提供服務。

服務形式及提供時段：

服務主要以個人面談方式進行，每次約50-60分鐘。

服務時間（公眾假期休息）	
星期一	18:00-20:30
星期三	18:00-20:30
星期五	18:00-20:30
星期六	10:00-12:30



服務對象：

在職之公務人員。

服務使用語言：

廣東話、普通話及英語。

服務地點：

- 氹仔哥英布拉街225號2樓心理舒緩服務區（離島政府綜合服務中心樓下）
- 澳門水坑尾街78號中建商業大廈9樓公職福利處。

服務預約及查詢電話: 28715131

（星期一至五09:00-18:00；非服務時段亦可致電留言，工作人員將盡快與您聯繫。）

※ 如對服務有特別需求，請您在來電查詢或預約時，向工作人員先作說明；如需要，由心理範疇專業人員與您協商安排亦可。

※ 當事人首次面談時需帶備證明其公務人員身份的有效文件。

內容資料保密，費用全免。

主辦單位：行政公職局

協辦單位：衛生局

SAFP 行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública



如對上述服務有任何疑問，
請於辦公時間內致電：28921071廖小姐



家庭綜合服務中心 (提供個人及家庭輔導服務)

分區	機構名稱	地址	電話
台山區	婦聯北區家庭服務中心	澳門俾利喇街望廈社屋望德樓1樓A1	2851 9016 2851 9632
	救世軍喜樂家庭綜合服務中心	澳門菜園路329-343號永寧廣場第一座CR/C	2842 0361
	澳門循道衛理聯合教會社會服務處建華家庭服務中心	澳門黑沙環海邊馬路建華大廈十四座地下C舖	2845 2769 2845 4036
青洲區	澳門街坊會聯合總會樂駿中心	澳門白朗古將軍大馬路646號 澳門街坊總會社區服務大樓3樓	28227556
	澳門工會聯合總會 筷子基家庭及社區綜合服務中心	澳門筷子基街, 筷子基社屋快富樓3樓B座	2823 3902
中區	婦聯家庭服務中心	澳門渡船街27號澳門婦女聯合總會綜合服務大樓2樓	2857 2794
南區	泉仁樂家庭綜合服務中心	澳門比厘喇馬忌士街75-87號凱泉灣地下及1樓AR/C	2893 4109, 2893 0362
	婦聯樂融家庭綜合服務中心	澳門水坑尾街218號婦聯大廈地下及二樓	2835 3467
氹仔	澳門循道衛理聯合教會社會服務處氹仔家庭成長軒	澳門氹仔成都街183號至尊花城地下及1樓AC座	2883 7001
	婦聯樂滿家庭服務中心	氹仔美副將馬路湖畔大廈A區2樓A2單位	2850 0160
路環	澳門街坊會聯合總會石排灣家庭及社區綜合服務中心	路環石排灣業興二街業興大廈第VIII座地下	2850 2040

輔導服務

熱線及網上



澳門明愛生命熱線
24小時情緒支援熱線

☎ 2852 5222
☎ 2852 5777 (外語)

澳門明愛生命熱線
網絡輔導平台

Facebook 「澳門明愛-生命熱線」專頁 Inbox
WeChat newlifenet2017
WhatsApp 62731108
Instagram 網上陪伴平台-「喇吓氣」: lh_listening

社會工作局
24小時輔導熱線

☎ 2826 1126

參考資料

社區心理健康專頁



“心導加油站” 社區心理健康 Facebook專頁



透過網絡平台定期分享活動資訊、教育短片、圖文包等資訊，讓市民更快速地認識及了解心理健康的相關資源。

澳門心理健康 服務資源冊

掃描下面即睇
社區資源冊



“有心人” 表情包



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

“有心人” 動畫短片

製作：





澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

齊做“**生命守門人**”
關心身邊親友！



給予**關顧、安慰、開解、支持、鼓勵和打氣**，
有助逆境人士看見曙光，走出困難。



澳門特別行政區政府
社會工作局
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

是次講解會的簡報可透過以下二維碼下載

