



### 我的電話情

劉老師

當我老公以訪問學者的身份取得美國綠卡以後，他立即申請了我和女兒的移民。但我生病的女兒已經21週歲了，不能與我同行。因此從1998年起，我就開始為她以後的移民做準備工作。老實說，在這個陌生的國度裡，在這個人生地不熟的城市裡，連我自己都是東南西北還弄不清楚的人，這個準備工作更是無從下手。這一切使我非常困惑，非常糾結，令我一頭霧水。也許是上帝的安排，在一次偶然的機會裡，我看到基督教徒角聲佈道團出版的《號角》月報。在一個不起眼的角落裡，報紙報導了一個有關精神病的社團“心理安康家屬互援會”，地址在愛倫街40號。這個消息讓我突然開朗了起來，我好像在茫茫的大海中看見了一座燈塔，那座燈塔深深地吸引著我。

從愛倫街40號到中央街168號，短短的十幾年中，互援會的變化很大。我也親眼目睹了互援會艱苦成長的過程。互援會在眾多有愛心、熱心、責任心的義工悉心照顧下有了今天欣欣向榮的景象。這令人欣慰，也令人感動。我熱愛現在我們的互援會。

憑著我自己的能力，我在互援會爭取到了一份力所能及的工作，那就是每個月月底用國語通知20幾位講國語的會員參加例會，介紹會議的內容、時間、地點。我很喜歡這份工作，也通過這份工作結識了許多同病相憐的朋友，可以講幾句心裡話的朋友，可以幫助我的朋友。在過去，就是因為家裡有一個患精神病的女兒，我的神經永

遠被一種無形的壓力牢牢地箍緊住，動彈不得。儘管有很多能幫助我的朋友，他們有的在老人活動中心，有的在教堂、有的是鄰居、同鄉……但我很少談及我女兒的情況和我家庭的情況。我害怕我的真情流露反而會成為他們飯後茶余談話的資料，最後會使自己受到再深一層的傷害。我明白自己已經傷害不起了。

在互援會裡，我才真正地找到了自己真摯的朋友。通過每個月的電話通知，時間一長，大家都有了感情，我們彼此之間可以敞開心扉談談心裡的感受，交流一點經驗，提供一些我們所知道的信息和我們自己的體會。我們這裏的家屬和社工就好像是一個大家庭。如同自己家裏人一樣，大家可以親切地交談、關心地問候。我們團結在“互援會”的大家庭裡面，有“互援會”給我們遮風擋雨，我們感到格外地溫馨。

另外，我清楚地認識到，自己是互援會中的一條紐帶。例如，當我打電話通知某人來開會時，她如果告訴我她有病要去做眼睛白內障手術，我會安撫她，說：“沒關係，眼睛開刀是件很重要、很嚴肅地事情，千萬不能大意。我會去開會的，如果互援會有什麼重要的通知，或發生什麼特殊的事情，我會打電話告訴你的。”就這樣，我讓她可以安心地去開刀，並且在下期通知她開會時，我不會忘記在電話裡問候一下。她上個月白內障手術後的效果怎樣？需要我們幫助嗎？這樣做，我表示了互援會對她的關心和愛護。類似這樣的情況很多，比如說她（他）有腰痛、腳痛、去大陸了、去外州看兒子了、兒子發病住院了、家裡修房子了、有護理員的問題、和女兒鬧彆扭等等。還有會員在電話中要我幫她找一位心理醫生，另外還有會員要我幫她找一位律師等。我盡量地在電話中和她（他）們交談，同時將他們的要求及時地向社工反應，讓社工們及時了解會員們的動態。我這樣做，也儘儘是起到了一個橋樑的溝通作用。



某些會員幾乎有兩三年的時間沒有來開過會。當我打電話過去，有時是她（他）本人來接的，大多數是留言的，可結果她（他）們還都是沒有來過。我能充分理解她（他）們不來的原因，也不認為她（他）們對互援會不怎麼信任，也不認為他們對互援會沒有感情，所以我還是每個月按時打電話過去。不管她們是否聽了錄音，我還是堅持告訴她（他）們這一次開會的內容以及上次開會的情況。希望她（他）們能和“互援會”始終保持著緊密的聯繫，讓他們了解互援會的動向，讓他們與互援會的活動同呼吸。而我自己也不希望失去這樣的一位朋友。

在擔任互援會電話員的日子裡，我感謝新、老會員，新、老社工們對我的愛護和幫助。我分享了他們的成功和快樂，但也為他們目前的煩惱揪心，也深感自己的無能而內疚。我們是一群同病相憐的朋友，也是一群惺惺相惜的好朋友。



## 徵文啟示

您也想像這位會員家屬一樣，對於參加互援會也頗有自己的心得感想嗎？希望季刊征求任何會員的投稿！標題不限，可包括【照顧親人的甘苦談】、【自從來了互援會】等等的類似主體，分享您的故事和經理，不僅道出自己的心聲，更可以提供其他家庭您寶貴的意見及幫助！一千字內長短不拘，手寫打字皆可，歡迎隨時在開會時交給任何一位義工。

# 道甯公開課

這次的展示共有23個問題。

1. 前四個問題大致地介紹了精神疾病。最近的研究表明精神疾病患者的腦部發育與其他人不同，這也就是為什麼服藥對於治療精神疾病是有效的。關於精神疾病的診斷，美國通常使用《精神疾病診斷與統計手冊（DSM-V）》，與中國的不同。精神疾病的成因目前還無法確定，但是同時強調先天和環境因素的素質-壓力模型（Diathe-sis - Stress Model）被更多地作為解釋模型使用。相應地，在美國，最好的精神疾病治療手段是精神藥物和心理輔導並行。對於病情比較嚴重的病人，長期的治療是十分必要的。

2. 第五個問題特別探討了華裔美國人在紐約的困境。他們中的很多人沒有受到高等教育，也無法流利地說英文。美國的醫療系統又非常複雜，這使得華裔美國人不能全面了解精神疾病的信息。精神病患家屬與精神疾病患者關係緊張，但由於移民家屬之間缺乏溝通，他們無法得到支持和幫助。

3. 接下來得五個問題大致介紹了互援會的情況。由於之前提到的華裔家庭的困境，互援會旨在為這些有患者的家庭提供專業上的以及情感上的支持。互援會的活動包括舉辦每個月的家屬聚會活動，每季發表《希望季刊》，為會員提供社區的轉介服務等等。互援會最重要的任務是心理教育，也就是向家屬們提供精神疾病的相關資訊和服務，教會他們與病人和醫生正確的溝通方法，同時要他們照顧好自己，不要因為家裏有病人而感到羞愧。互援會還幫助家屬們建立了一個社交網絡以便他們可以自由地表達自己地想法。雖然互援會在之前的幾年中取得了很多的成績，互援會同時也面臨





著很多的挑戰。這些挑戰包括人力資源和資金有限，以及會受到其他人的歧視。在未來，我們希望開展循證服務（evidence-based practice），它包括“家庭心理衛生教育計劃”，增能賦權（給家屬權利，讓他們成為互援會的一員）以及社區倡議（讓社區更加理解患者家屬這個群體）。

4. 問題12-14針對一些具體問題給出了具體的意見。比如說，如果病人拒絕吃藥，如果他們和別人的溝通出現了困難，或是家屬在照顧病人的時候感到沮喪，家屬應該怎麼辦？他們應該有耐心，同時給自己足夠的空間去調整自己。

5. 問題15-21討論了家庭與互援會志願者互動的問題。志願者應該同時幫助病人和家屬。社工應該有足夠的能力支持病人的家庭，這個過程也是在幫助自己，因為這是一個學習的過程，社工在這個過程中可以更好地了解醫療系統和病人的需要。志願者還會幫助尋找合適的演講嘉賓給家屬提供相關法律、醫生和服務的信息。家屬也會向互援會提供一些建議，告訴志願者下個月他們願意聽到什麼方面的內容。最近，我們引介了NAMI的心理教育課程。這個課程包括了與精神疾病相關的知識，以及如何與醫生進行有效的溝通，如何照顧好自己的問題，等等。

6. 剩下的問題是關於互援會的實踐如何能給在中國的病患家屬提供一些經驗。無論在哪裏，社交網絡都一直起到了重要的作用。志願者也應該及時了解家屬的需要，比如說培養家屬和病人的賦權意識。家庭成員的信息也應該保密。無論病人在中國還是美國，來自政府的幫助往往是有限的，家屬和社工應該努力讓病人回到正常的生活中。

# 會議、活動記錄

七月份的家屬支援會上黎小姐為大家展開“如何與精神病人建立有效溝通”的講座。溝通是一門藝術，改善同病人的溝通能改善家屬與病人之間的關係。人最基本的需要包括被關懷、被尊重、被別人了解明白自己的感受想法等十種。家屬需要考慮病人言行背后的需要及是否滿足其需要。家人在日常溝通中可能存在著說話過多，過分挑剔，強壓怒氣，高聲大叫等問題，因此須反思是否按照十種需要來溝通，努力改正經年累月養成錯誤表達方式。良好的溝通能讓大家和家人及朋友建立良好的人際關係，減少衝突摩擦，帶來心情愉快、效率提高等好處。家庭溝通障礙包括易發怒、眼光過高、缺乏諒解、固執、損害對方自尊心、強權控制等，而正確的家庭溝通則有以下特點：互相傾談較多，互相尊重意見，顧及各人感受，坦誠交流，運用除語言外多種方式表達關懷等。

八月份的家屬支援會上，義工為會員發放了緊急情況聯系卡。病人填寫后隨身攜帶，在緊急情況下出示卡片，方便警察快速了解情況。義工Shangyun介紹了他參與的積極心態-強壯體魄研究，面向會員征集參加者。該研究心理健康與身體健康並重，採取對談和身體鍛煉相結合的方式進行干預。黎小姐繼續為家屬們講解如何和精神病人建立有效之溝通。溝通的基本技巧包括用眼、用耳、用口、用手及用心等五方面。交流溝通中，贊賞及賞識的重點在於及時、有度、具體，有針對性，對事不對人；而批評責罰的重點是及時，面對危險時態度嚴厲，家人意見一致，勿感情沖動，對事不對人等。為了讓病人接受批評而有所改變，家人要學習責備的技巧：描述所見和感受，告訴病人應該做些什麼而不作人身攻擊。讓贊賞勝於責備，可以增進家屬與病人之間的感情，增進自尊自重的心理，累積形成自我形象。

# 會議、活動記錄

## 九月份 家屬互助會主題仍邀請 Margaret Lai 黎姑娘演講說明「如何和精神病人建立有效溝通」。

家屬分享自上回演講後返家謹記箴言，時刻提醒自己應謹言慎行，家人就算生病但仍是具有自尊心的，但亦有家屬坦言情緒難自持常不住動怒。黎姑娘表示透過五感輔助便能有技巧的提升溝通效率：首先用「眼」觀察，留意家人情緒波動並及時給予關心和正面支持；「聽」他們真正需求是什麼，一旦病人知道家人終於了解他，感受到被愛被關心，就會開始產生改變的動力。用「口」多讚美，少抱怨。動之以情，說之以理，步步耕耘必有成效。需深知發病期使人理智情緒失常，絕非自願，若忍不了一時之怒大罵將會使病人更加自暴自棄，此時多說無益，簡單一句問候：「今天怎麼了？」勝過一切。用「手」試著更多肢體接觸、擁抱，雖然很多病人對人與人互動變得生疏回避，耐心嘗試仍有機會傳達情意。同時不僅自己動手也請家人偶爾動手從簡單家事開始幫忙，不但能習慣日常自理行為也是稱讚表揚的好機會，給個小禮物做獎勵有助重建成就感和自信。最後是用「心」去包容，一步一腳印，逐漸改變從前權威尊卑的互動模式，用平常心看待一切變化，家人就算沒有努力卻進步，還是向他說聲很棒吧。

黎姑娘最後也提供賞罰最有效的時機和技巧，表揚應當下及時對具體事件作適當鼓勵，並針對性地說明獎勵是希望對方能進步更多的用意，而責罰需留意要嚴而不厲，不情緒化動怒而是以說的將病人行為後果「危險性」表達清楚。家人間反應態度應一致，且平時全家能相聚不易，故避免在難得成員到齊的飯前責罰壞了氣氛。別害怕說真話，誠懇理智的將看到什麼、情緒感受是什麼據實反映，內疚感可激病人開始認真思考改變。

家人此生有緣相識，再怎麼折騰畢竟是緣分，相逢短暫仍應珍惜，好好鞏固這段關係，學習放手、公平、內省與舒緩，學習當聽到親愛的家人說「等一等」時先別急著生氣，退一步，推敲出潛藏在話語背後的恐懼不安與困惑，屆時您將會站出來篤定地說：「別怕，無論發生什麼事，我都會在這一直支持著你。」而或許這句話就將成為他們改變的最大關鍵。

# 《家庭對家庭》中文課程研究計劃

儘管少數族裔已在美國存在頗長一段時間，然而心理健康問題仍然影響著亞裔美國人。研究指出，每十個亞裔美國人兒童和成人當中就有一個患有心理疾病。然而，具有文化敏感性以及合適語言支持的心理健康服務，對亞裔病人以及家人來講仍然欠缺。再者，從1950年代的去結構化運動開始，患有心理疾病的病人照顧服務便從心理精神病機構轉移到社區以及家庭身上；然而，許多家庭對此並沒有充分準備，從而面臨許多壓力與負擔。也有研究指出，照顧患有心理疾病的親戚對照顧者本身有著一系列心理與生理的負面影響。



在紐約市的亞裔群體當中，華裔家庭數量最多；根據2015美國全國社區調查，華裔家庭佔據22.5%的亞裔人口。然而，即使華裔族群數量如此多，現存的關於心理健康的科學研究主要仍然關注於白人，以及在亞洲的華人（而他們所處環境與美國華裔當然截然不同）。對此，心理安康互援會近期正在籌辦一項研究：本次研究目的在於改善及翻譯美國心理疾病聯盟（NAMI-National Alliance on Mental Illness）研發的《家庭對家庭（Family-to-Family）》心理課程，以測試是否能用中文教授該課程，以改善華裔心理病患以及心理病患照顧者的心理健康。《家庭對家庭》是一套為期12周的朋輩教育課程，為心理病患的家庭成員，伴侶以及朋友而設，旨在促進心理疾病科學知識的理解，增強應對能力，賦予參與者自信與能力與心理病患相處。目前，心理安康互援會正在向美洲中華醫學會及亞美醫師協會聯合基金會（CAMS-CAIPA Community Service Fund Committee）提出申請，希望能得到該機構的資金支持，讓心理安康互援會開展該項研究。



## 我們想傾聽您的聲音

真心感謝每一位家屬對心理安康家屬支援會的長期支持，您踴躍地參與是我們持續進步的最大動力。與會至今，不知各位親愛的家屬們對本協會每月舉行的各種演講主題、成員互動模式、邀請講者等看法是如何？是否有辦法成功落實在與病人相處方法上呢？如果無法，有什麼服務或訊息是希望我們能提供您以改善目前困境的呢？本協會近期將開始透過簡短的電話問卷訪談（約十分鐘）認真傾聽您的感覺與期望。希望能集思廣益給予寶貴意見，此將能有效協助改善我們聚會品質，也能使每月議題更加契合您真正需求。您的回饋全程保密並只做本會日後活動規劃參考，不會主動公開統計結果或影射其意見內容。心理安康家屬支援會全體志工再次感激您的協助與配合！

## 回應表格

1.  我是家屬，我希望參加月會。  
 2.  我是 精神健康服務同業工作人員，我希望參加月會。

我願意以下列行動支持心理安康家屬互援會 (CAFAMH) 的工作：

- A.  參與義務工作
- a.  一次性專題講座講員，如社區精神健康教育活動  
 b.  長期性參與會務運作
- B.  支持互援會會務：
- a.  每月 5 元  
 b.  每月 10 元  
 c.  每月 20 元  
 d.  其他金額 \_\_\_\_\_ (一次性/ 每月)
- C.  支持出版「希望季刊」郵資 每季 10 元
- D.  成為互援會之友網絡的成員
- E.  我希望收到「希望季刊」

姓名： \_\_\_\_\_  
 機構： \_\_\_\_\_  
 工作類別： \_\_\_\_\_  
 電話： \_\_\_\_\_  
 地址： \_\_\_\_\_  
 e-mail： \_\_\_\_\_

請將回應表或捐款寄回：

Chinese American Family Alliance for Mental Health  
 P.O. Box 918, New York, NY 10002 10002

### 特別銘謝

場地提供：王嘉廉社區醫療中心

聚會地點：王嘉廉社區醫療中心（紐約華埠中央街 168 號 3 樓）

聚會時間：每月第四個星期二下午 6：00 至晚上 8：00

會員條件：華裔心理精神及病患者家屬

如欲查詢更多有關本會及本刊之資訊，可致電文小姐(718-264-5094)或吳先生(718-264-3697)，或來信至以下地址：

Chinese-American Family Alliance for Mental Health

P.O. Box 918, New York, NY 10002

電郵地址: [cafamhny@gmail.com](mailto:cafamhny@gmail.com) 本會網址: [www.cafamh.org](http://www.cafamh.org)

