



24小時賭博輔導熱線及網上輔導
24HOURS HOTLINE & ONLINE GAMBLING COUNSELLING SERVICES

線上同行者

八個網上賭博輔導個案分享





前言

聖公會澳門社會服務處開展賭博輔導服務已有十三個年頭，隨著社會及博彩業的急速變化和發展，人們也更為依賴資訊科技，網絡化、隱蔽化的賭博行為漸漸增多，而且連帶著借貸服務也變得方便快捷、門檻低，容易讓人誤墮賭網。服務處於2014年在社會工作局的委託下，開展「24小時賭博輔導熱線及網上輔導」服務，至今已運作超過六年，以熱線及網上輔導手法，提供即時輔導支援，不受時間、空間的求助限制，竭力為求助者提供保障私隱、輔導和主動跟進服務。截至2020年12月1日，本服務的累計求助次數已達18,076次，而當中約有六成為參賭者，四成為參賭者的家人或朋友。

前言

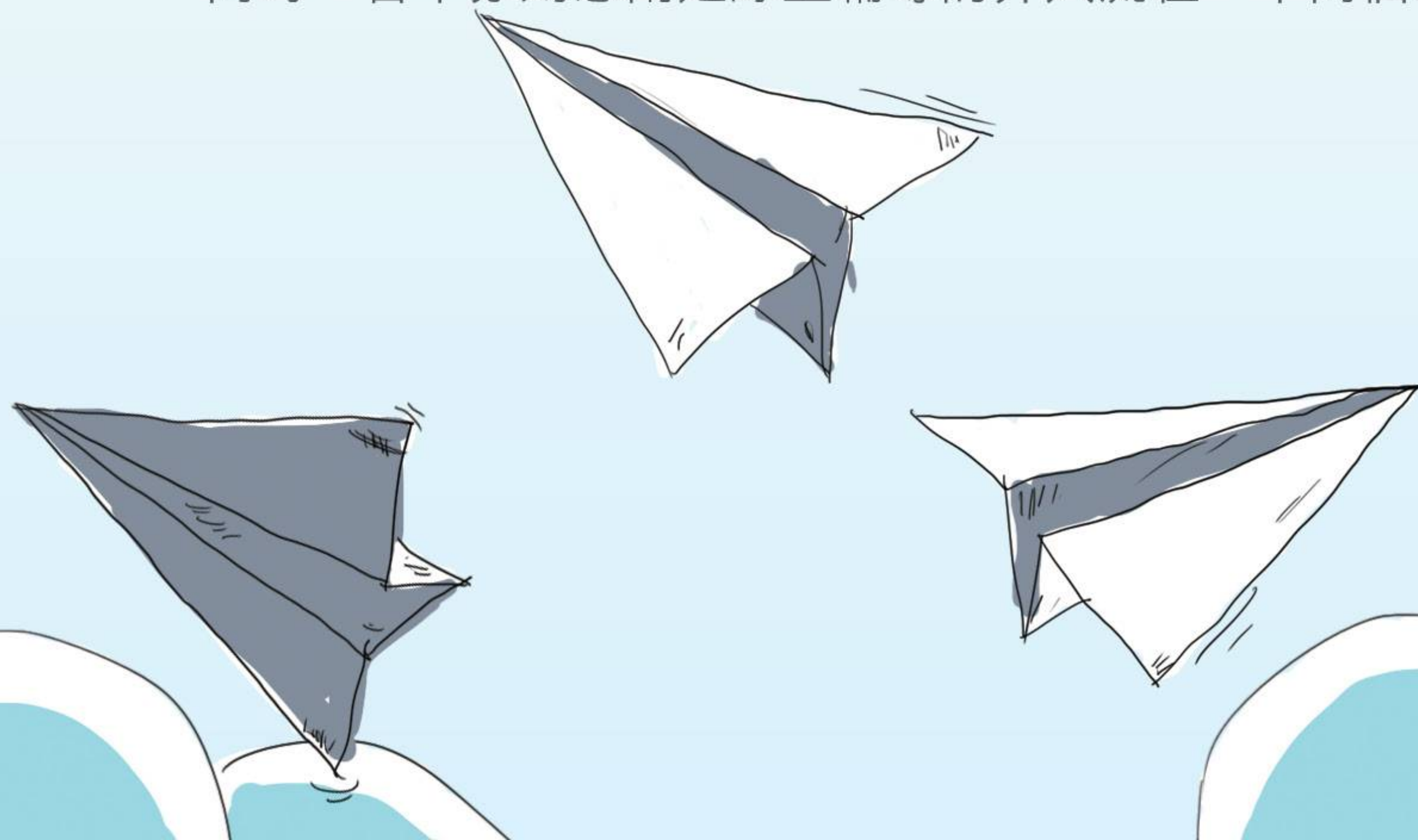


1

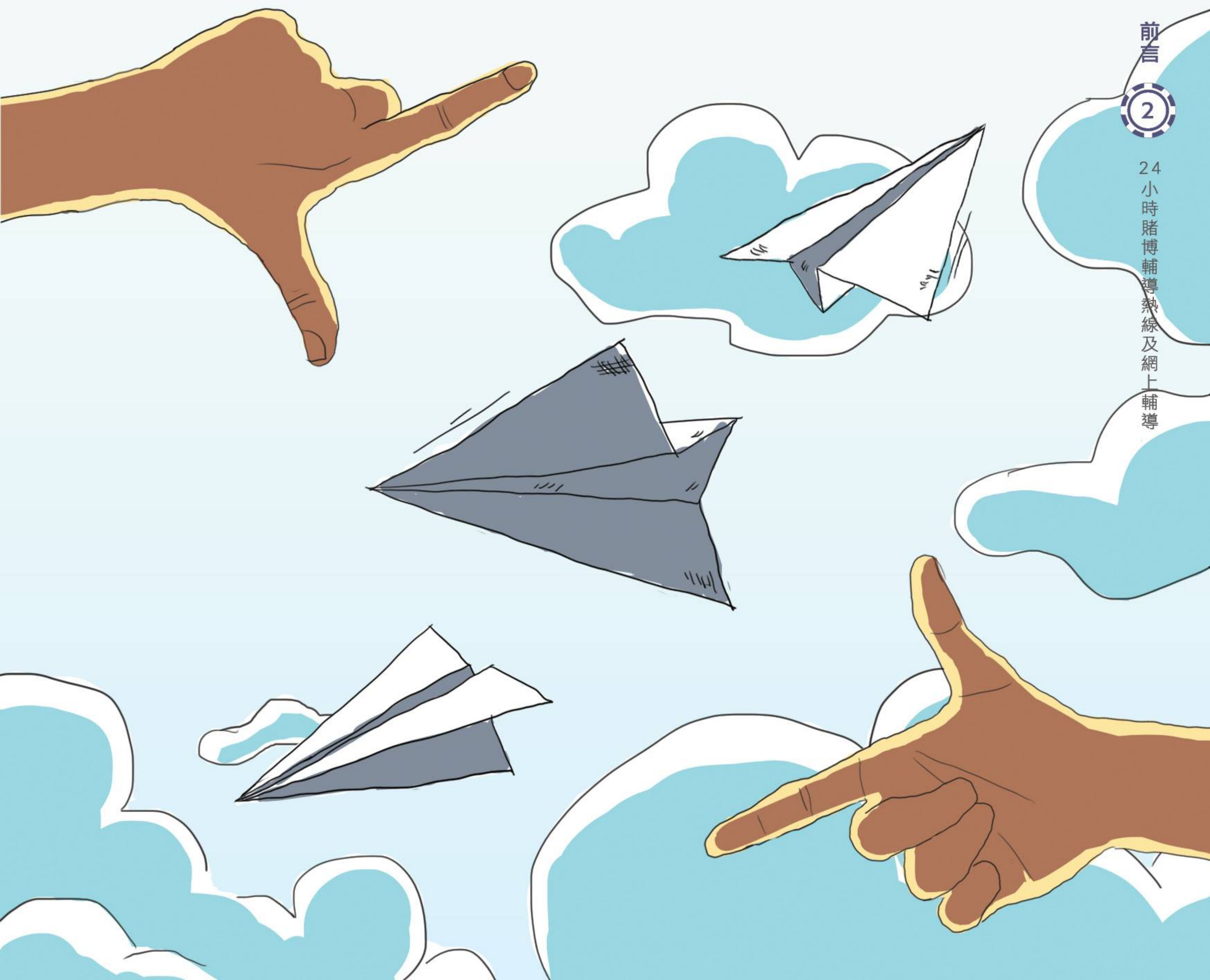
24
小時
賭博
輔導
熱線
及
網上
輔導

由於是本澳首個線上賭博輔導服務，這些年間機構帶領輔導人員按機構的服務信念，本著基督「非以役人、乃役於人」的服務精神，不斷摸索、嘗試和創新，漸漸發展出具線上特色的輔導手法和工具。本服務推出《線上同行者》一書，描繪服務中最常見的八個求助主題，記錄包括戒賭人士或其親友，他們與輔導員接觸後的體會和變化，當中的掙扎和求助歷程。

同時，書中亦刻意闡述線上輔導的介入流程，不同個案的求助



次數、形式和平台，期望讓讀者感覺到服務透明化及求助便捷等訊息。同時解開他們內心的疑問，如：「單單一通電話或一次微信交流，能有什麼幫助？」澄清疑惑後，讀者細味當中故事情節，進入參賭者的世界，能夠連結他們選擇賭博時產生的糾結與懷疑，停賭期間面臨的重重困難和挑戰，以及決心停賭時如何與心癮相處。每篇故事結尾附上輔導員對戒賭人士情況的分析與寄語，以及引導他們進行自我反思的工作紙。期望藉此推動社區鼓勵求助的文化，讓受賭博影響的人士和家庭有更大的求助信心，與輔導員同行，一同尋找突破困境的出路。



回想2014年，當時澳門的電訊科技發展正籌備由3G過渡到4G，人們追求更快捷、更便利的通訊生活，而各政府部門及企業也開始發展網上服務。與外國因為地域因素而使用網上服務有所不同；澳門地小人多，人與人之間關係緊密，令人們更重視隱私，亦不容易向人表達自己的困難和問題。故此，網上輔導服務可回應智能化時代的需要，克服時間、空間及隱私等求助限制，使更多有需要的人士得到即時支援。「24小時賭博輔導熱線及網上輔導」在社會工作局委託下，於2014年應運而生。

同時，在賭博防治工作上，在澳門特區政府積極帶動之下，各個持分者共同承擔「負責任博彩」之責任，各司其職緊密合作。合力推行「負責任博彩」政策十二個年頭，在各持分者共同參與、支持和宣傳下，提高了整體社會對「負責任博彩」的認識，也加強了主動求助氛圍，整體成果有目共睹，澳門賭博失調率亦逐年下降。

《線上同行者》一書，有別於早前本服務處另一個賭博輔導單位一樂天倫賭博輔導暨健康家庭服務中心，於2013及2017推出的《賭城尋路》及《手心的秘密》兩書，分享面對面的個案故事。這次本書更集中以向大眾分享「線上輔導」的歷程，呈現輔導人員如何在網上營造一個讓求助者感到安心、自主、共在的空間，克服求助初期的遲疑與擔心，以至與輔導員建立服務關係。雖然沒有面對面的交流，但輔導員亦能透過文字感受求助者的內心世界，嘗試連結他們賭博時的自我糾結、停賭期時的孤單，讓求助者感受到像真人陪伴般的傾聽與明白。

最後感謝一班有心有力的服務團隊，近年也下了一番苦功，摸索及發展合適的網上介入策略。若大家在書中細心閱讀尋寶，會發現故事中包含了不少網上介入手法和工具，歡迎各位把這些資源傳遞出去，延伸至每個有需要的人手上，我們相信當整個社會增加多一點接納、理解與關懷，便能鼓勵更多正受困擾的人士走出來尋求協助，重拾希望。

序二

李紹麒先生

香港大學 哲學博士候選人，賭博輔導個案督導

2014年那時候，不知道是誰的主意，能夠如此勇敢去開展一個充滿挑戰的服務—「24小時賭博輔導熱線及網上輔導」服務。與實體面談輔導比較，這嶄新服務從資源運用至實務工作都是一個大考驗。差不多時間，美國精神醫學會取得共識，將社會關注的過量賭博行為正式歸類為行為成癮，那份不能自我的下注衝動（所謂的心魔）和其他藥物/毒品成癮似乎源自相類似的機理。我仍記得有一天，社會工作局和澳門大學亦召集各專職輔導機構，商討如何回應美國學會這新概念的中文譯名。席間澳門理工學院黃貴海博士打趣地指出賭博障礙一詞不夠貼實，因為沉醉賭博的人多精研博彩遊戲，並且沒有甚麼「障礙」他們下注的動力。最後賭博失調這中文譯名是各與會機構的共識，失調一詞指出人對失去調節賭博衝動的能力。值得我們探討的是，一少部份的人為何對賭博失去節制力？六年過後，經歷實戰與知識的融合，《線上同行者》是時候分享一份共識，藉一本小書集結各輔導員的體會，探討人是如何重拾調節賭博衝動的能力！

賭博失調是一個多層次的社會問題，這問題對澳門社群來說尤其引起關注。從個人至群體，各持分者皆有自身的責任，從而平衡相互的關係能安居樂業，持續成長和發展。我十分欣賞這群持分同行者的努力，在他們的崗位上發揮作用，他們在這線上平台的體會，將啟迪我們在2021年往後的賭博輔導工作，給我們一套具參考價值的經驗。從他們文字表達間，我留意到有意思的一步，對他們而言案主不再被標籤為與賭相融的人，而是一群受這失調情況困擾的個體，選擇本是每一個人應該擁有基本的能力。也期待同行者選擇不久的將來，把經驗和知識再深化，造福澳門社群。

序三

范錫強牧師

澳門聖公會聖士提反堂 主理牧師

澳門這個小城，由一個漁村而成為一個多姿多采的國際都會，皆因博彩事業而震撼國際，不單是東方的拉斯維加斯，更成為全球人口GDP最高的城市。無疑賭博會令人想到一朝發達，打工的基層碰上贏大錢，則立刻炒老闆魷魚，希望改善自己一生；然而由於經年累月都將在這個被受誘惑的城市染上色彩，五光十色繁華背後，卻因賭博而弄得家破人亡的也不少，願意回頭求助的人實在不多。

參賭者往往錯估成本效益，無限投上資本，但所得的回報不成比例，甚至根本敗北，若不斷貼本及投入新資金，完全不是營運者或投資者的邏輯。猜錯形勢，只靠彩運是無知，博彩能贏的成功率幾乎是零，無可能不計成本大包圍買一個極度低彩數的成功，況且博彩是賭心力，不是體力和智力，大多豪賭的人不會作出衡量與評估，因為不是金錢的結算，實在是心靈上百分之百損失。

參賭者與情緒轉瞬銳變，因輸光，借債與失去理智，心中只有一個目標就是「要贏」，這些人沒有理財的觀念，不善理財，甚至不能理財。

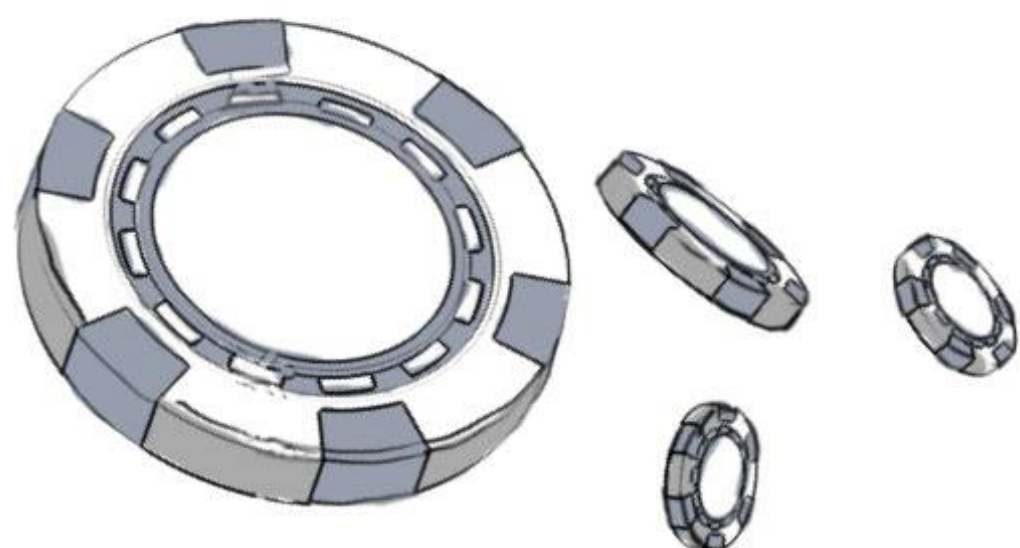
我很讚賞我們聖公會澳門社會服務處在這小城作了先鋒的工作，24小時賭博輔導熱線及網上輔導中心成立後，收到很多求助個案，明顯地求助者信任我們的同工，其專業不容致疑。因為科技讓人採取戒賭的，毋須見面只在線上輔導，社工借此成為他們的同行者。

我們的同工們花盡心思輔導，勸戒那些面對賭博的求助者，使他們重整思想、心態和行為；重整財務、家務與工作。當然我要更稱讚肯面對自己問題的戒賭人士，他們都認清生命比金錢重要，人生不是只生活在物質上，也有心靈的一面。

這書內共有八個故事或八類面對戒賭的狀況，價值在於求助者得到回轉抓到新生的前路，戒賭是得智慧，強如得「贏錢」。

「因為得智慧勝過得銀子，其利益強加精金。」

——《聖經》箴言第三章14





目錄

CONTENTS

一 前言

二 序

三 目錄

四 導讀

故事一：止痛藥 (輔導員：鍾智威)

故事二：放下才能擁有 (社工：林加持)

故事三：必勝賭法 (輔導員：鄭頌亨)

故事四：我的依附 (輔導員：鄺國華)

1

2

3

6

7

8

9

12

13

18

19

26

27

35

36

43



故事五：致命的吸引（輔導員：林鳳媚）

44

51

故事六：思想的角力（輔導員：盧偉成）

52

58

故事七：還不賭，先好借（社工：劉美怡）

59

66

故事八：改變由自己做起（輔導員：關志順）

67

77

六 編後語

78

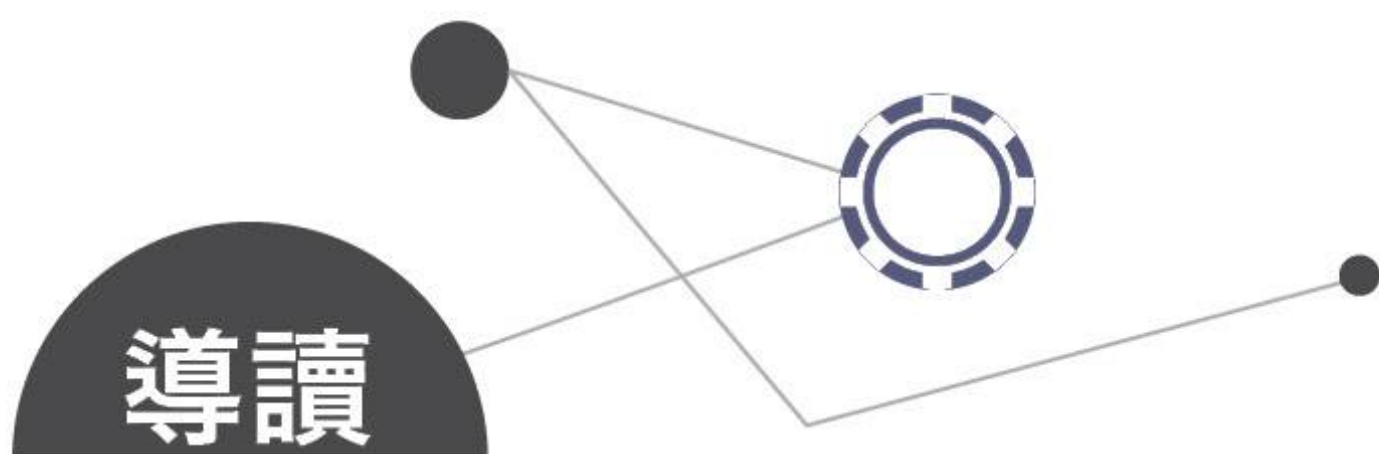
七 服務介紹

79

81

八 鳴謝

82



書中八個改編自真實個案的求助故事，集結了六年服務經驗成果，以及超過四千位用戶的求助足跡，描繪出戒賭路上的不同困境。每個故事都附有主人翁求助時的基本資料、接受輔導時的心路歷程、以及輔導員的介入策略和感受。同時亦會按故事的題材，延伸一些冷知識或小提醒，使讀者能了解更多與賭博輔導相關的資訊。最後，編者為不同的故事設計了【停一停、想一想】小練習，當中參照了日常處理網上求助時，常用的工具錦囊或圖文資源，期望讀者可以嘗試運用，達致助人自助的目的。

在下面故事一覽表中所見，故事類型包括有參賭者及家人的故事，讓你可以同時感受到賭博對參賭者及家人的不同影響和情感拉扯。而在參賭者的故事中亦涵蓋了最常見的戒賭歷程和困難，如果讀者朋友或身邊人正受賭博問題困擾，可先思考目前面對的困境為何，再閱讀相關主題。若你為正在受賭博問題困擾的人士或家庭成員，我們建議可在閱讀故事後，按自己的實際情況進行【停一停、想一想】小練習填寫。同時，有些小練習或小提醒可以用不同方式延展至生活中，如採用擺放在錢包、手機屏幕或相片等形式記錄下來，待時而用。

故事內容一覽：

主角類型	故事名稱	故事主題	讀後小練習
參賭者	1.止痛藥	為負面情緒尋找抒發平台	製造冷靜期
	2.放下才能擁有	如何放下不甘心輸掉的錢？	快速檢測謬誤
	3.必勝賭法	想借賭成功？被接納和肯定？	賭纜計算題拆解
	4.我的依附	走出「以賭還債」的循環	「以賭還債」日記
	5.致命的吸引	無數次的戒賭都戒不到	自我檢視-賭博得與失
	6.思想的角力	不能單靠意志力戒賭	優勢模式工作紙
參賭者家人	7.還不賭，先好借	為自己留喘息空間	「讓參賭者成長」反思
	8.改變由自己做起	與參賭者共處的方法	三種與參賭者共處模式



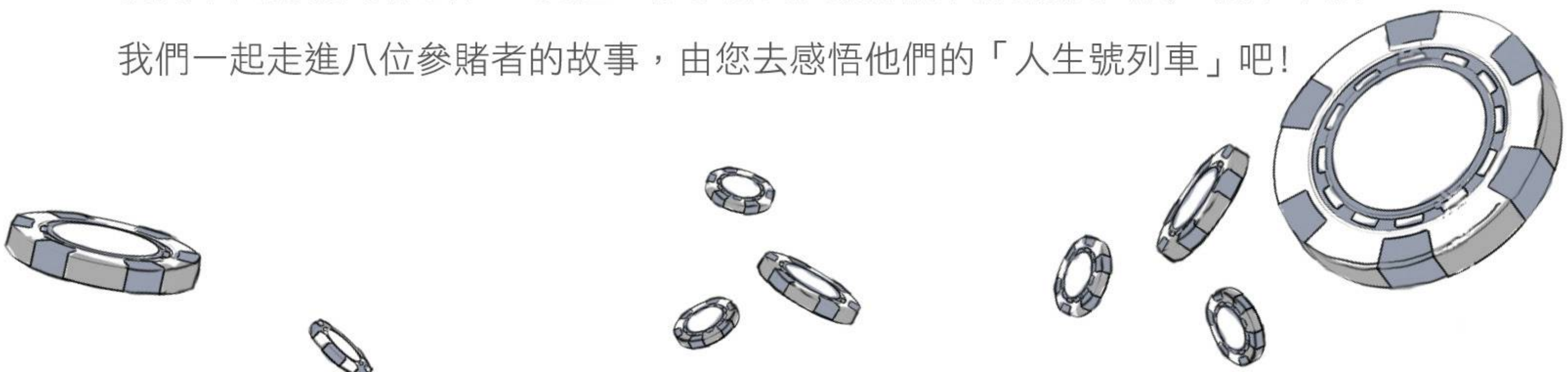
在開始閱讀故事前, 先做個熱身活動 — 認識賭博成癮的跡象

在日常生活中，要從外表看出一個人是否有賭博失調，不是容易的事。它可能出現在有學識之士和中產白領身上也可能在基層工人、主婦或學生身上，但這並不等於問題來自他們的個人因素，家庭、社會及環境因素的影響也十分重要。單一的個性或環境因素，往往不會直接形成賭博失調。而是在不同因素的互相影響下，進入高危環境時，才使人容易陷入賭博失調的陷阱。

編者嘗試以「人生號列車」比喻一個人賭博失調的歷程，圖中每節連接住的「車卡」象徵着其個人獨特的成長背景、性格特質、價值觀等。列車沿着軌道會經過不同的站點，例如環境站、壓力處理站等，這意味在賭博失調路上可能受到的外界影響，這些影響可能是正面的，也可能是負面的。當影響是正面時，「人生號」在這些站點中獲得抵制賭博失調風險的保護因子，這些因子能助列車順利避開賭博失調，一帆風順；但影響為負面時，「人生號」就會裝載賭博失調的高危因子，當愈多高危因子互相作用下，賭博失調風險則愈高。

然而，人生中充滿不同的「中轉」機會。即使列車駛向賭博失調，只要學懂放下，堅持戒賭信念，並向專業機構尋求支援，制定合適自己的戒賭計劃加以實行，「人生號」亦能順利轉向，朝理想的生活邁進。

正在閱讀此書的您，可以嘗試看看自己的列車，在「個人」、「家庭」和「社會及環境」的車卡中，有多少的描述貼近您現時的情況呢？你的人生號列車又行駛到哪裏呢？現在，你了解到人們賭博失調的成因後，接下來讓我們一起走進八位參賭者的故事，由您去感悟他們的「人生號列車」吧！





人生列車號包含了個人，家庭，社會三個車卡，詳情可參照隨書附送的書籤

導讀

11

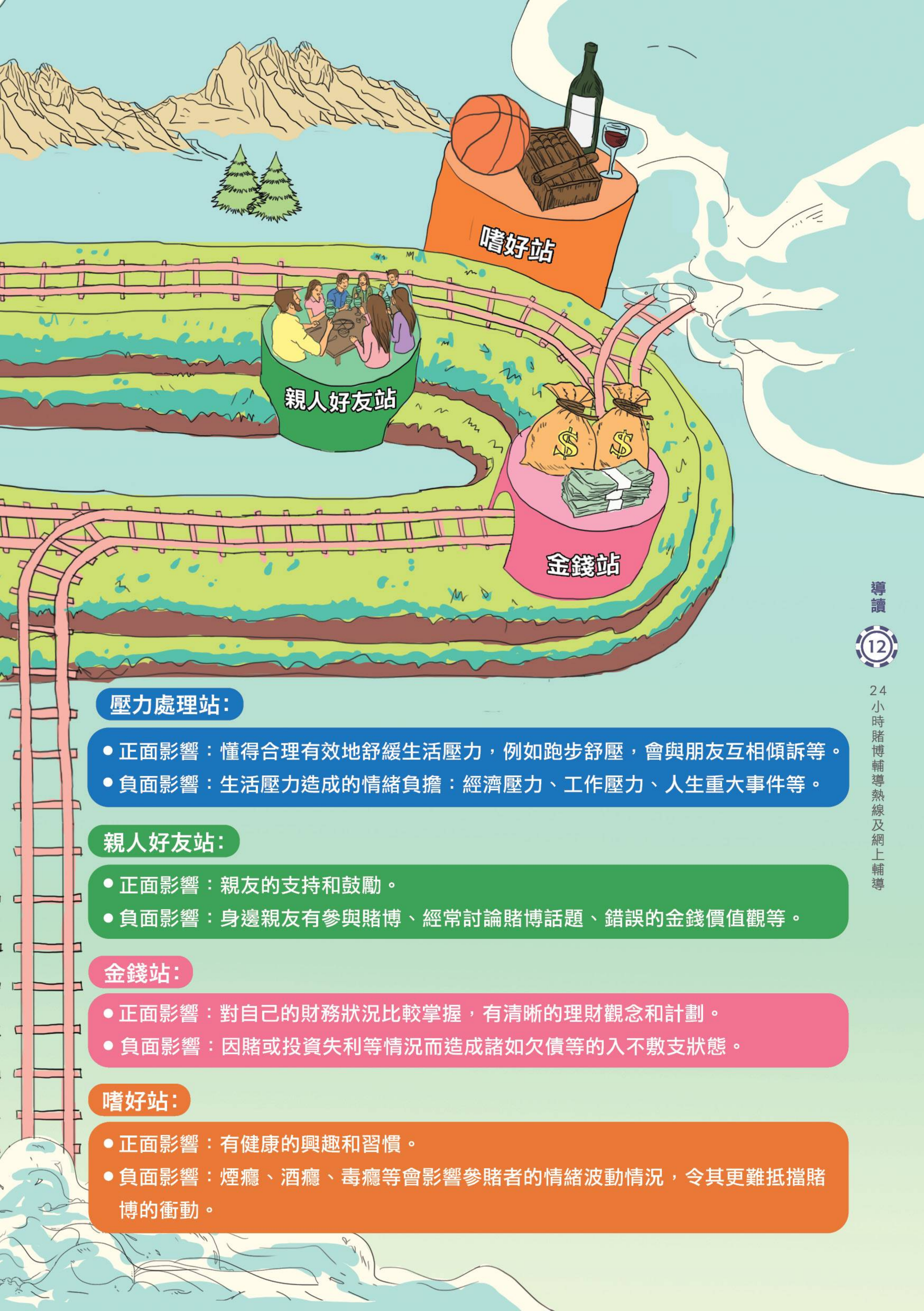
24小時賭博輔導熱線及網上輔導

環境站：

- 正面影響：負責任博彩政策推行至今超過10年，宣傳正確的參與博彩態度。而賭場、政府和社服單位等都積極宣傳相關信息和求助途徑。
- 負面影響：澳門賭場當舖林立，多數人日常生活和工作都離不開賭博，如擔任荷官、在不同娛樂場和酒店內任職等。同時環境中充滿參與賭博機會，不少角子機中心和投注站都位於社區附近。

支援站：

- 正面影響：即使開始賭博，甚至陷入財困後，家人、朋友、戒賭機構依然是你最大的後盾，定能協助你走出賭癮。市民能從不同社會服務機構接觸負責任博彩資訊，提升對賭博失調的認識和抵抗力。
- 負面影響：若家人採用不合適的應對方法，如“攞晒上身”，協助還債等。則會加重問題賭博行為。



壓力處理站：

- 正面影響：懂得合理有效地舒緩生活壓力，例如跑步舒壓，會與朋友互相傾訴等。
- 負面影響：生活壓力造成的情緒負擔：經濟壓力、工作壓力、人生重大事件等。

親人好友站：

- 正面影響：親友的支持和鼓勵。
- 負面影響：身邊親友有參與賭博、經常討論賭博話題、錯誤的金錢價值觀等。

金錢站：

- 正面影響：對自己的財務狀況比較掌握，有清晰的理財觀念和計劃。
- 負面影響：因賭或投資失利等情況而造成諸如欠債等的入不敷支狀態。

嗜好站：

- 正面影響：有健康的興趣和習慣。
- 負面影響：煙癮、酒癮、毒癮等會影響參賭者的情緒波動情況，令其更難抵擋賭博的衝動。

故事一：止痛藥

輔導員：鍾智威

個案化名：阿龍

性別：男

居住地：澳門

求助身份：參賭者

求助媒介：熱線及微信文字

跟進歷程：微信輔導21次

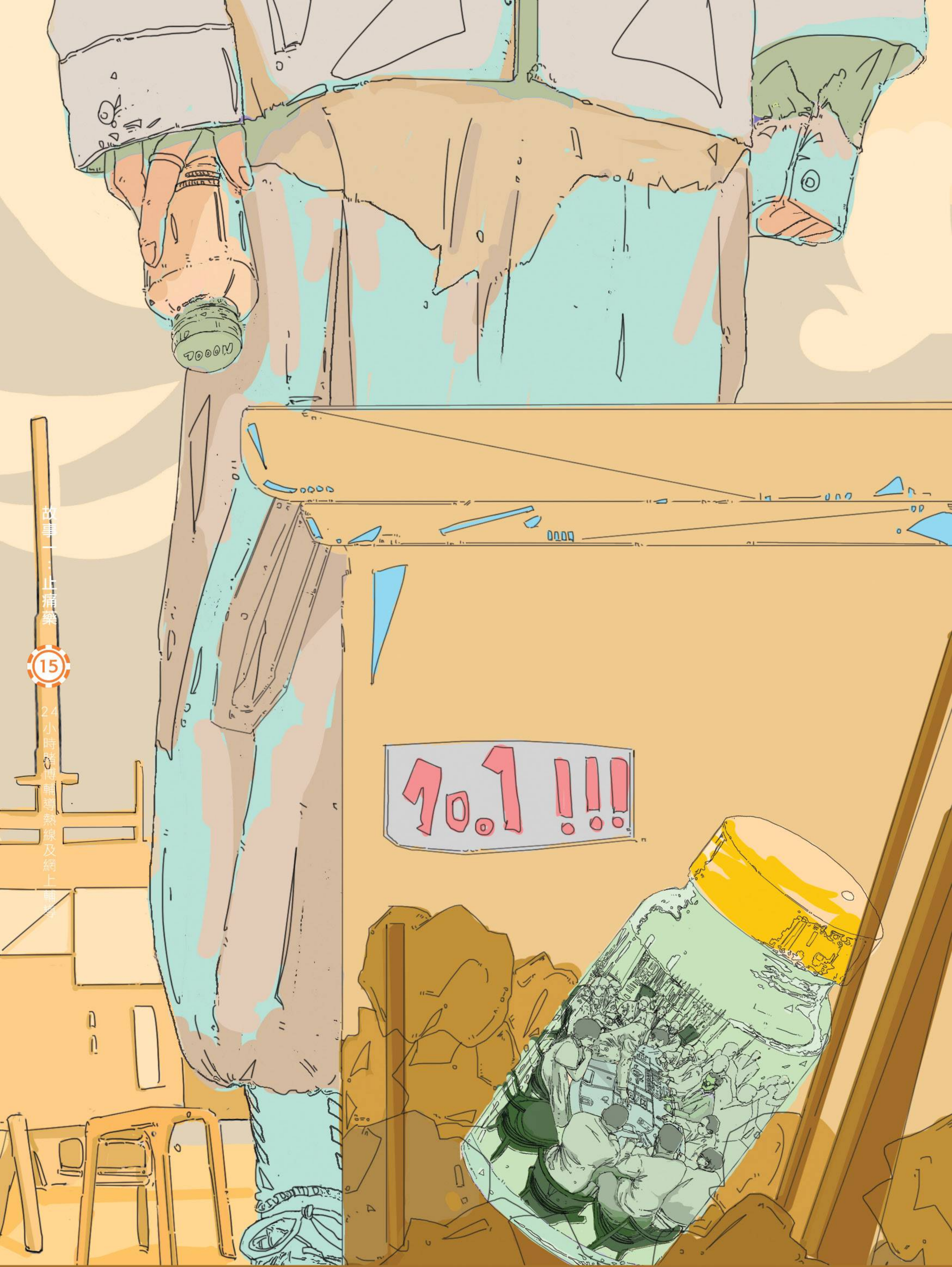
手機螢幕顯示現在是晚上十二時十分，原本剛下班準備回家的我，想到現在老媽應該還在客廳看無聊的節目，免得又被她煩，腦內突然冒出一個念頭，便立即改變行程，往新的目的地出發——賭場。

我叫阿龍，是一位賭廳公關，收入算不錯，而且又沒什麼必要支出，過著「得過且過」的生活。在澳門這個沒什麼娛樂的小城，賭博就是我最大的樂趣。如果贏了，有額外的收入買些喜歡的東西，或跟朋友吃喝玩樂；如果輸了，唯有節衣縮食一段時間，下個月又一條好漢。但每當「搏殺」過後踏進家門，那份苦悶的感覺很快便找上門來。就這樣虛度了幾年光陰，眼看身邊的朋友成家或置業，步入人生的新階段，反觀自己仍是個沒有半毛錢積蓄的月光族。某天，女朋友突然問起我對將來的打算，雖然她沒有明言，但我知道她想問有關結婚的打算，當下心虛地迴避了，因真的沒有多想將來的事，也沒有儲蓄，根本沒條件結婚，但我內心也想要一個幸福的家。

在賭海中輪迴

某天深夜，又因為在家中感到無聊，腦海浮現各種煩惱——與別人的差距、結婚的壓力，決定去賭場忘憂，贏到錢又可解決問題。那時已差不多凌晨四時，我拿著數千元籌碼進場，最初幾局很順利，但後來手風開始轉差，未夠一小時已輸光最初的賭本，還把僅餘的存





故事一：止痛藥

15

24小時賭博輔導熱線及網上輔導

輔導後：明白賭博只會引申出更多問題，放棄賭博。

款也提了出來。當刻心情十分難受，既心痛又不甘，覺得自己在賭中掙扎得好辛苦，但又控制不了自己，這時我再次想要停下來。手機顯示時間是凌晨五時十三分，這個時間還有人可幫我？在網上想尋找和我同病相憐的人訴苦時，卻意外在網上找到24小時賭博輔導服務，抱著一試心態提出問題，即時便收到回應，讓我此刻可訴盡心中情。

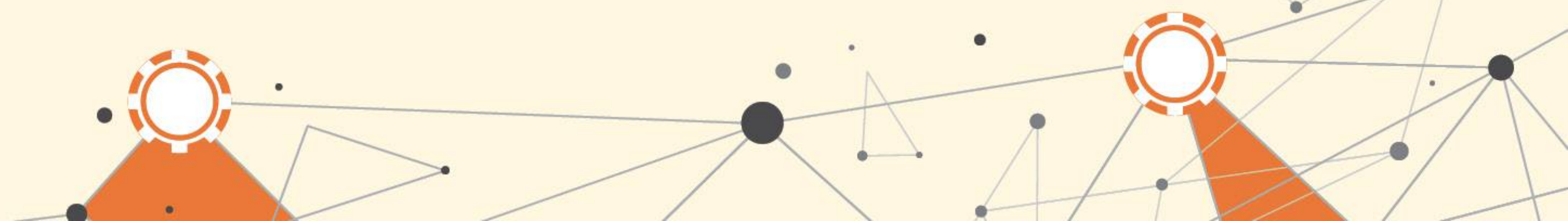
全天候的陪伴者

與輔導員傾談後，討論出一些控制賭博行為的方法，如：告知朋友自己希望戒賭、讓女友幫忙管理金錢、尋找消閒活動等，令賭博情況有所改善。

但某天放假與朋友外出時，經過賭場，其中一位朋友提議進去「試運氣」。起初我有些不願意，但為免「掃興」，我還是順從了，結果輸光錢包內數千元。那刻我問自己是否沒得救！

回家在床上輾轉反側，突然收到輔導員的問候，但因不知如何面對他而沒有理睬，到第二天中午醒來，經過一晚的冷靜，最後還是告訴他復賭的事。輔導員竟然沒有責怪我，還與我分析如何避開誘惑。他讓我明白賭博只是幫我暫緩那些苦悶不適，就像止痛藥一樣將痛楚暫時收起，但當藥效一過，痛楚還是會再回來，這樣不但對情況沒有幫助，反而引伸出更多問題，故此需要建立健康的處理情緒方法。同時亦教我留意一些高危的賭博因素及學習建立冷靜期，鼓勵我嘗試不同的興趣，讓生活有新的重心。

目前我已沒有再賭百家樂半年了，只是偶然還會賭波，亦建立了每月儲蓄的習慣，希望可以堅持下去。



輔導員寄語

我們全天候、不分晝夜地陪伴和支援

每天工作和生活既規律又刻板，不少參賭者像阿龍一樣，將賭博當作解悶和舒緩情緒的方式。原理在於賭博時，大腦會分泌大量多巴胺，令人感到刺激和興奮。久而久之建立了「有負面情緒便想起賭博」的連結，而當他們停止賭博時，所出現的脫癮徵狀也會引起負面情緒，變成了一個惡性循環，令他們的情緒和「賭癮」變得不穩定。若有興趣了解更多資料，可以掃描右邊的二維碼觀看影片。



認識賭博失調之動畫：
一個癮者的煉成

故此，我們不能預計參賭者何時被「賭癮」所突襲而求助，而24小時服務正正能配合像阿龍這些博彩從業員，或其他需輪班工作的人，能無時無刻提供支援。除此之外，我們亦教導求助者如何自助，學習覺察「賭癮」的出現，以及為自己製造冷靜期(見下頁小練習)，而不是即時透過賭博來舒緩不適感。對參賭者來說，賭博已成為生活的一部份，就像積木塔中的一塊積木，如果單純將它抽走，就會失去平衡，若重回沉悶和刻板的生活，同樣令人難受。故此，還需要在生活習慣上重整，培養新的興趣，將注意力轉移，形成新的習慣，例如運動、聽音樂、畫禪繞畫等等。

冷知識

根據統計暨普查局2019年數據，博彩從業員佔澳門總就業人口的22%。而在我們服務當中，需輪班工作的求助者在熱線輔導上佔了47.5%，在網上輔導佔了25.3%。(截至2020年6月)

【停一停、想一想】小練習

如何為賭博衝動製造冷靜期？

每當賭博衝動突襲時，參賭者很習慣以賭博作回應和舒緩。不如嘗試學習讓自己停一停，再決定是否參賭？請嘗試填寫以下空格，並以下列例子為參考。

● 例子：當早上起床時，我擔心會 按停鬧鐘繼續睡，我會 把鬧鐘放在床尾，這樣我就能夠增加一段 起床去床尾按停鬧鐘的冷靜期，我可以順利起床。

當覺得無聊時，我擔心會 _____，所以我選擇 _____，這樣我就能夠增加一段 _____ 的冷靜期，我可以順利 _____。

當出糧時，我擔心會 _____，所以我選擇 _____，這樣我就能夠增加一段 _____ 的冷靜期，我可以順利 _____。

當經過賭場時，我擔心會 _____，所以我選擇 _____，這樣我就能夠增加一段 _____ 的冷靜期，我可以順利 _____。

當還債日時，我擔心會 _____，所以我選擇 _____，這樣我就能夠增加一段 _____ 的冷靜期，我可以順利 _____。

阿龍「人生列車號」

掃描下方二維碼了解阿龍有哪些危機風險導致賭博失調。



阿龍的人生火車

故事二：放下才能擁有

社工：林加持

個案化名：阿傑

求助身份：參賭者

性別：男

求助媒介：首次求助網頁“即時傾”，後來是微信文字和語音

居住地：香港

跟進歷程：微信輔導共26次、聯絡66次

我叫阿傑，廿七歲，住喺香港，細細個時爸爸賭錢欠債「着草」，媽媽一個人養大我同兩個家姐。當年家境唔好，兩個家姐好早嫁人，我同媽媽就一直住在一百多呎的劏房，阿媽每日早出晚歸捱得好辛苦，好想搵多些錢等佢冇咁辛苦。但可惜我讀書唔叻，中學畢業出嚟轉左幾份散工，現在做侍應，雖然份工唔算辛苦，但工時長，放工又要同人迫巴士。每日最開心就係落場後，同班同事研究波盤，特別鍾意買外圍，貪佢款式多、賠率靚，最緊要可以口數，唔怕冇錢賭。

悄悄的文字傾訴

十個賭仔九個輸，賭左六年，贏埋都唔夠賠，但有理由而家先嚟收手！我就係唔信邪！輸到盡頭總會贏！反正香港借貸咁多選擇，借錢易過借火。就係咁，我由開頭賭自己錢，到借朋友、銀行、財仔，筆債竟然累積到四、五十萬。記得有一次出雙糧，為左翻本當日就輸晒，我第一次連家用都俾唔到阿媽，戈刻真心驚，唔可以俾佢知！有諗過打戒賭熱線，但屋企連房都冇間，講咩阿媽都聽到囉，好彩比我搵到呢個網上賭博輔導，雖然係澳門的機構，但都有拒絕我，又可以用文字傾談，第一次傾完舒服左，自此之後，我都慣左有咩搵佢地傾，起碼訓唔著時傾計唔怕俾人知，又有咁尷尬。」

為何永遠放不低？

唔賭唔知時運高！但我就喺相反，愈賭就愈運滯，買咩輸咩，大熱都可以爆冷，我愈玩愈唔忿氣，連個天都要玩死我咁，俾我贏返一次都唔得。每當我輸完頭痛到睡不着就搵社工，好記得佢問過我「阿傑，有咩令你咁想贏返？係為咗錢？定係為啖氣？繼續下去，是得到定失去多？」我心入面不停咁諗，其實我連要追咩都唔知？我唔識答，可能我放不低的根本不是錢，而是「真輸」的事實。

「嗰幾晚我完全瞓唔到，我望住頭頂的床板，我究竟為左咩要咁，我諗返社工同我講過一個比喻，就算我幾唔甘心都好，水杯碎落一地已經覆水難收，我何苦還要執返地上的玻璃碎，弄得損手爛腳。心裏幾經掙扎後，我終於踏出呢一步，申請破產來終止呢個循環。的確，破產係一個失敗的標籤，但呢個標籤同時也提醒我做人最重要係腳踏實地，靠自己雙手打拼，一家人平安，其實在平凡中都能搵到幸福！」



不甘心的背後

跟進阿傑大概有一年多的時間，還記得他告訴我決定不賭時：「再玩落去結果都一樣，𢉂到想喊，接下來唔知點還錢，刪左戶口佢算，不斷重演歷史，我係咪好蠢、好失敗呀？」我明白對阿傑來說，承認追不回是挺難受，好像認了是個失敗者一樣，我反而由衷地欣賞他，「係！你係唔能夠左右賭局，但由現在開始，你的人生可以自己話返事，不需受賭博折騰，不是嗎？」爸爸拋棄這個家，我知道阿傑心裏一直很介懷，所以他才選擇用賭博來控訴命運的不公，甚至想取回那些屬於自己的一切。看到今天的阿傑能欣然放下過去，很開心他將焦點放回當下，正視自己的生涯路向，未來要走的路還很漫長！加油呀，阿傑！！



我們每年大約有兩成的求助者來自香港，當中「賭波」和「股票」較為常見，琳琅滿目的外圍投注，配以快捷便利的借貸途徑，促使參賭者更快墮入沉迷賭博的循環。然而本服務善用通訊軟件之優勢，即時跟進求助者情況，縱使隔了一個大海，甚又短時間未能提供實質幫助，至少讓他感到不孤單，任何時間地點也能像防護網般承托他的需要。

別讓「沉沒成本」沉沒自己

「沉沒成本」的概念常用於經濟學和商業決策制定過程中，意指已經付出且不可收回的成本。我們經常說賭錢最難是「放下所輸的」，大部分參賭者認為一旦停賭，輸了的錢便沒機會追回，尤其當輸得愈多，就愈不甘心放棄，產生「沉沒成本謬誤」（Sunk Cost Fallacy）。而且自尊心愈強的人，沉沒成本效應也愈嚴重，因為他們需要不斷證明自己是對的，希望投入更多來挽回錯失。

要打破「沉沒成本效應」，「不甘心」是最大的情緒關卡，令其無法理性思考，故此在輔導初期，一般著重疏導情緒，再引導他明白付出已經「真實失去」，就好像上一局輸了五百元，無論下一局再賭與否，輸的五百元已經真的失去，況且每賭局都是獨立、隨機的，不會因賭客上局的贏輸而改變結果。而下頁的小練習，「沉沒成本謬誤」快速檢測，我們會在服務中用來引導個案思考是否繼續被沉下去，帶出「人生是投資將來，不是投資過去」。

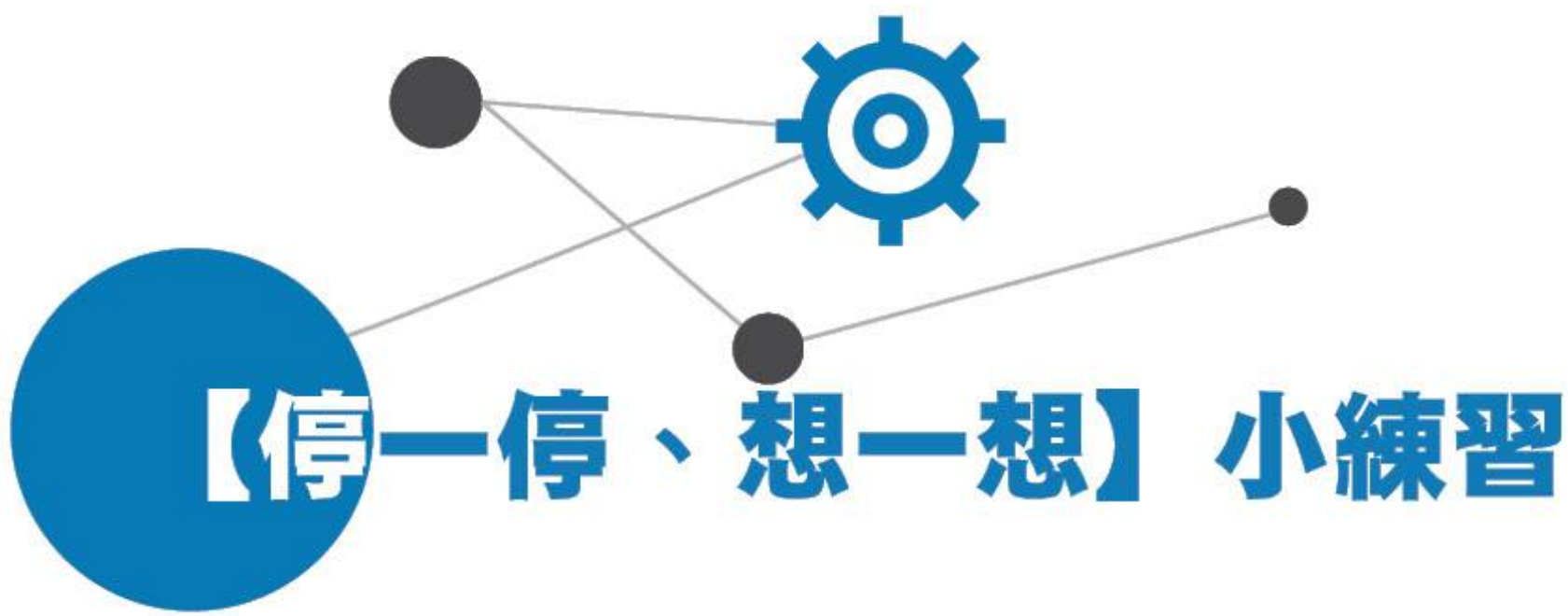




**錢都付了，與其繼續難受，不如
及時離場去做有意義的事作彌補**

冷知識

1. 截止2020年6月服務數據數字，約56%網上輔導求助者為非本澳居民。
2. 「沉沒成本謬誤」（Sunk Cost Fallacy）：當人們決定是否去做一件事情時，只考慮過去投入且不能回收的成本，而做出不理性的選擇。例如：我們去看電影，即使愈看愈無聊，因為「唔抵」也會勉強繼續看，結果反而令自己更浪費時間及煩惱；事實上，電影票已不能退票，選擇去留已不影響已付錢買票的事實。



【停一停、想一想】小練習

「沉沒成本謬誤」快速檢測

要評估是否正被沉沒成本誤導了自己決定，可以試着以下三步：

- 第一步：寫下你最初從事行為的目標
- 第二步：寫下你已經投放的資源
- 第三步：列出你繼續投放資源對你達成目標的好處

接着請一位理性的朋友，或者用旁觀者的身分去看看這個表格，如果背後意思也只是「不想浪費心血」，你可以認真想想，到底不計代價挽回損失，還是真的正在為自己將來而堅持？**「記着人生是投資將來，不是投資過去。」**

例子：

我的決定： 在輸掉十萬的情況下，應該再去借錢去賭嗎？

1.回想起你最初目標	2.已投放的資源	3.繼續投放資源的好處
● 娛樂 ● 贏少少就算	● 十萬 ● 時間 ● 精神	● 已經不再獲得娛樂 ● 有可能令自己輸多十萬 ● 心情變得更難受

我的決定： _____

1.回想起你最初目標	2.已投放的資源	3.繼續投放資源的好處

運用「斷捨離」擺脫沉沒成本

日本雜物管理諮詢師山下英子著的一本書叫《斷舍離》，所謂「斷捨離」就是透過整理物品達到瞭解自己，整理心中混沌，讓人生舒適的行動技術，斷舍離的理念有很多治癒的功效，其中一種就是能讓我們擺脫沉沒成本對我們造成的影響，不管東西有多貴，都能夠按照自己是否需要來判斷的是否要丟棄，以下有五個「斷捨離」的小秘訣分享給大家：

- ① 把「所有」物品拿出，然後分類
- ② 按照物品斷捨離的難度，排下先後順序，先由最簡單的類別開始，例如：尺寸不合的衣服
- ③ 把時間軸放在「現在」，只留下「現在」真正需要的物品；
- ④ 把所有不捨得斷捨離的物品放進「暫時保留」的箱子，並設定一個限期。例如：如果半年中沒有再用或想起它們，那就捨棄吧！
- ⑤ 善用免費二手買賣平台，讓物品發揮最大價值，也可以減低丟棄浪費的感覺。

阿傑「人生列車號」

掃描下方二維碼了解阿傑有哪些
危機風險導致賭博失調。



阿傑的人生火車

故事三：「必勝賭法」

輔導員：鄭頌亨

個案化名：阿添

性別：男

居住地：澳門

求助身份：參賭者

求助媒介：網站即時傾談軟件

跟進歷程：單次性網上求助

「是咁的，大家都叫我做阿添，喺大學畢業出嚟做野，我讀書唔係好叻，勝在識得精打細算，夠晒穩陣。我賭博原因好簡單，只係想賺少少生活費。兩年前嘅我唔識賭，學人睇路落注，輸咗萬幾蚊，我就知自己賭得唔夠醒目，捉路呢個方法太唔科學，所以我最近鑽研了一個必勝法一賭纜。」

以為有數得計，原來中了賭場計

「呢一刻，我開心到瞓唔著，我大腦裡面不停想像各種賭局，用Excel計算連續贏和輸嘅情況及金額。發現單一開大或細的機率係48.61%，粗略計算，連輸六鋪機率係1.84%，等於有98.16%係會贏（請看下方正確機率的計算）

冷知識

捉路：根據之前的結果，預測接下來的規律/可能。而事實賭博結果是隨機抽樣的過程，無路可捉。

賭纜：以倍增方式下注，輸了便加倍，直到把第一筆下注額連本帶利地贏回來。如100、200、400、800、1600、3200……如此類推。

但本澳賭場皆會限制單注投注金額上限（俗稱限紅），所以賭纜終究只存在於理論中。

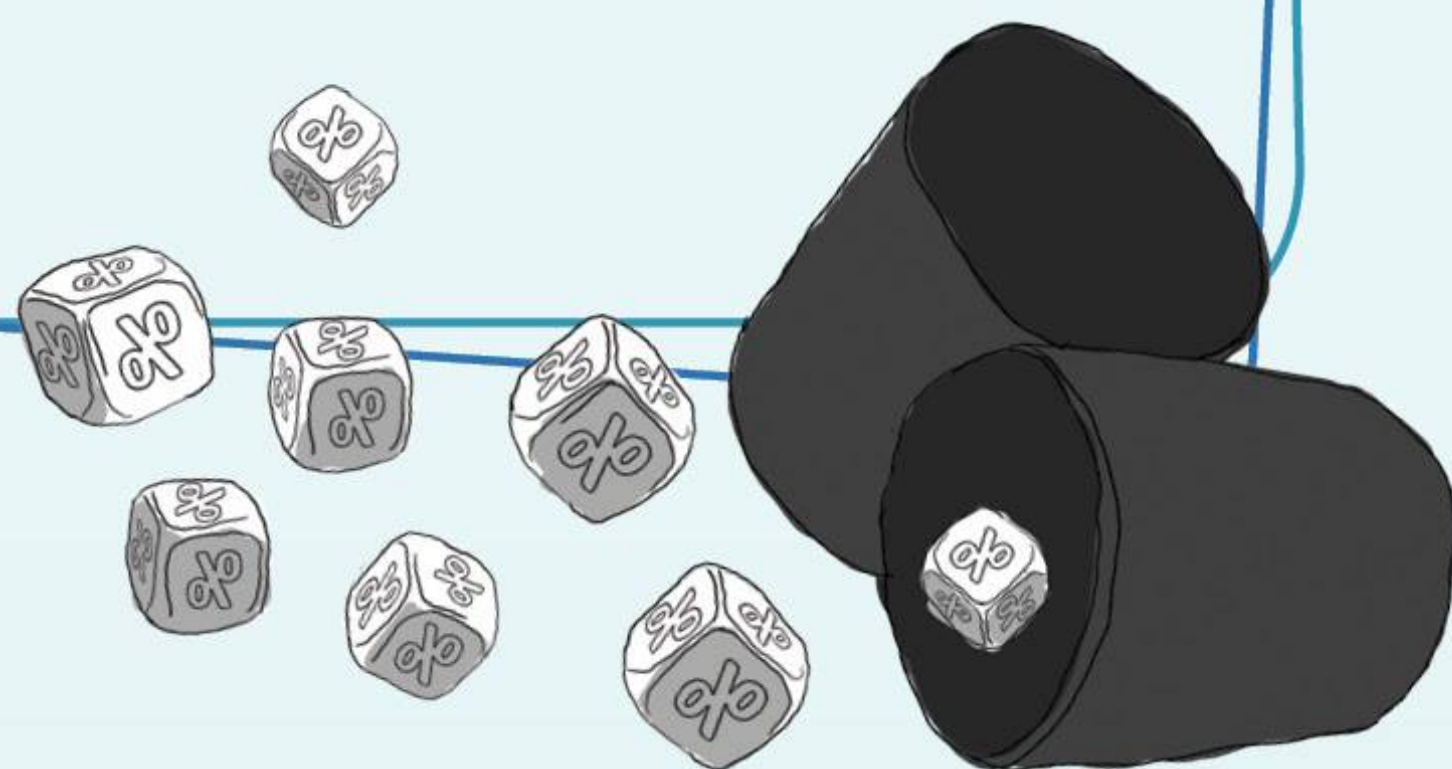


輔導前：以我的能力，賭場正如我的賺錢工具。

正確機率的計算

阿添所說的，只是不會連輸6鋪，但不代表不會連輸5鋪、4鋪…。而連輸2鋪的機率其實高達26.4%，連輸3鋪的機率亦高達13.6%。而最後即使是贏，都只是贏100元。

以骰寶為例，雖然連續開六局大或細的機率只有1.84%，但要知道每一局都是單一獨立事件，縱使已經連續押五局大都輸曬，第六局開大的機率也只是48.61%，而此時你係用緊3200蚊去搏100蚊。



不過，無論我個計劃幾完美都好，唔實行都係紙上談兵。所以，第二日我就拎左兩千去試。果然不出我所料，只要用平注方式，贏就將注碼降返最小，輸就雙倍落注，兩個月內我就輕輕鬆鬆連贏十幾次，每次都贏幾百，最高仲試過一日賺兩千。直到搵網上賭博輔導嘅前兩日，我呢個完美無暇嘅必勝賭法，就失敗咗，除咗十幾日所賺嘅九千，另外再輸多萬幾，一共輸左兩萬四，銀包輸淨幾百先肯返屋企。」

「我個腦不停係到諗，到底係邊到出錯。呢一晚我反覆思考。我發現，今次我係輸貪心，初初贏無走到，我亦都發現賭纜用幾千係太少，只要個本夠大，就可以做到長纜必勝！我好唔甘心，我覺得自

己輸得好唔抵，正所謂一人計短，二人計長。為了更完善我嘅發達大計，即刻打咗比兩個賭友問，不過佢地反應唔多認同，仲話我個方法唔得，所以就搵左專業的賭博輔導員問個究竟，我揀左網頁嘅聊天軟件查詢，因為唔怕被人認到。」

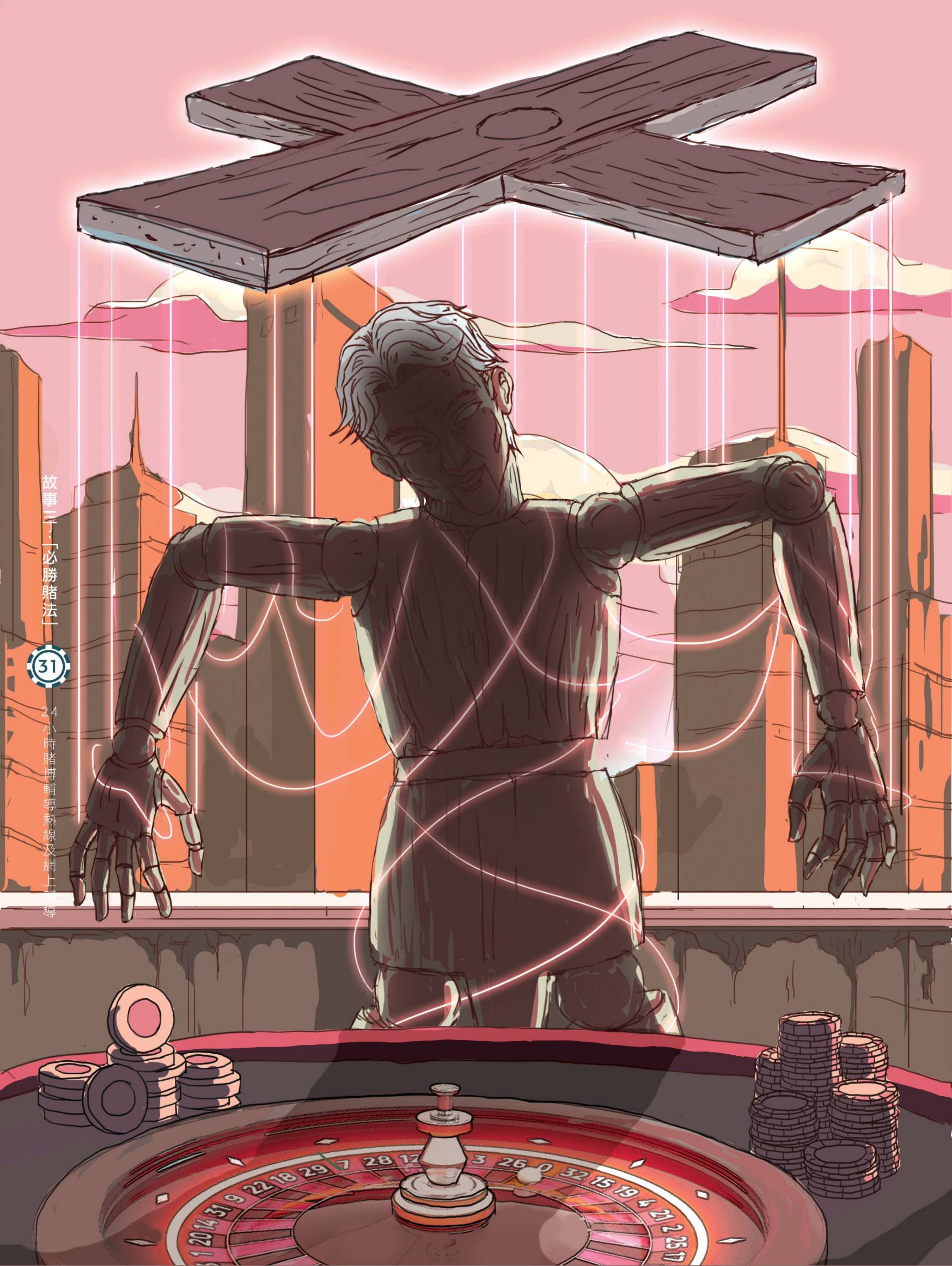
「同我傾戒賭？其實我更想輔導員幫我發掘呢個必勝法嘅盲點，等我可以再降低輸的機率。我一五一十同輔導員講賭纜嘅可行性，斷纜嘅機率，只要本金夠大，風險可以話近乎零！我計劃用三年時間儲夠五十萬本，正所謂本多終勝，莫講話之前唔識賭所輸嘅錢，仲可以日賺一千好過打工。」

冷知識

賭場優勢：是指賭場裡每種賭博項目，賭場透過設定賠率 and 不同規則，讓賭場相對於賭客占有一定的贏率優勢。不同的賭博項目有不同的賭場優勢，由1.053%到60%不等（視乎投注方式）賭場以此維持博彩收益。

百家樂

以「百家樂」為例，一位客人A下注100元莊贏，另一位客人B下注100元閒贏，結果如果是莊贏，根據莊贏賠率規定為1賠0.95，客人A贏了彩金只是95元，客人B則輸了100元，中間的五元去了那裏？其實就是賭場透過設定賠率和不同規則，每局所賺的錢了(俗稱抽水)。因此，不論任何博彩項目，只要愈多人下注，又或下注金額愈大，賭場(抽水)從中獲取的收益愈多。



輔導後：我以為我懂得很多，回過神來，原來只是一個賭場的傀儡。

聰明反被聰明誤



「經過同輔導員一番傾談，發現原來我條公式有個一直疏忽的漏洞，就係我無將自己計算入去，今次話就係輸貪心唔識走，不甘心要贏返，搞到輸清先走得甩。我以為輔導員會笑我，或者會否定我條公式，但佢地竟然好認真咁同我一齊研究，一齊計算賭纜嘅風險，為每日賺一千，要冒住損失五十萬，真真正正贏粒糖，輸間廠！即使我有足夠本金，遇到連輸六次時候，我都無咁大膽量去下注十幾萬。即使真係夠膽下注，賭場都有限制最高彩金金額(俗稱限紅)，以保障賭場收益。雖則連輸六次機率只有1.84%，但我唔知呢1.84%幾時會嚟搵我，可能賭到第十日，亦都可能賭到第一百日，長遠落去，都會有輸身家嘅一日。所以，最後我都放棄呢個念頭，都係穩穩陣陣打份工算吧啦。」



輔導員寄語

具足夠私隱性，求助者較自主決定對話主題，提升掌控感

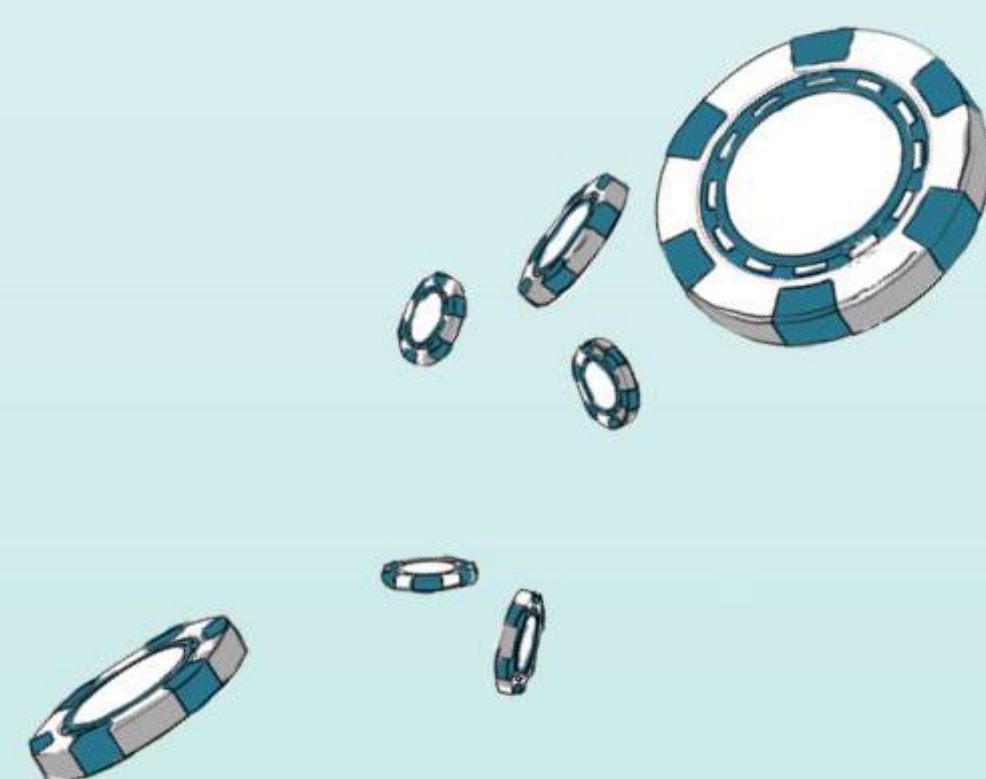
不少參賭者和阿添一樣，求助時都會感不安，擔心自己賭博的事會被人知道，若以匿名方式溝通，大大增加參賭者求助動機。特別是年青的求助者，除了擔心私隱問題，他們亦會試探服務是否符合自己期望，所以在輔導阿添時，我留意到他戒賭的動機較低，故不會與他爭論「賭纜」的方法，反而採取包容接納態度，提醒用「賭纜」時，為自己設定可損失的界線，以及解釋當中的風險。同時理解到年青個案的特質，以影片的方式可讓他們容易接受和理解內容(相關影片見下面QR code)。

事實上，類似阿添的青年其實多不勝數，對賭博存有迷思，認為自己能以公式操控勝率，希望得到別人認同而走捷徑，以賭維生，期望能付出少回報多。很多時候，他們低估了賭博的風險；認為自己有足夠自制力，在贏的時候走，輸的時候不會失控地追回。更相信賭博是有路可捉，「機會」就在眼前。不論「捉路」還是「賭纜」，這些想法就是對賭博的錯誤認知（迷思），賭博中含很多不確定性，不是能夠預測及估計的。所以一定要糾正這些迷思，這樣才能有效減低賭博成癮風險。

資源提供



迷賭放大鏡之賭纜



【停一停、想一想】小練習

一、賭博機率單選題：

針對以下單選題，選出您認為最合適的答案。以檢示自己對機率的認識。

1. 擲公字遊戲進行了101局，剛剛六盤結果為：公、公、公、字、字、公，你認為下一盤結果是？

- A. 公 B. 字 C. 公字機會一樣，結果無法預測

2. 在賭場第222張骰寶賭枱上，剛剛連續開了六盤結果為：大、大、大、大、大、大，你認為下一盤結果是？

- A. 大 B. 小 C. 大小機會一樣，結果無法預測

3. 在第354張百家樂賭枱上，你看見一位賭客連續贏了六盤。你覺得他下一盤的賭局結果是？

- A. 繼續贏 B. 輸 C. 結果無法預測

二、賭纜計算拆解題：

(答案提示可掃左邊QRcode)

針對以下題目，進行填空。以揭開賭纜的神秘面紗。

1. 你今日拿著1萬現金，打算以「賭纜」玩骰寶來贏返幾千，你的計劃是每注100元，一直壓注「大」。單一開「大」或「細」的機率係48.61%。

(溫馨提示：由於賭場優勢的存在，客人賭局贏面均小於50%)，則：

連續2盤都輸的概率為 ____，此時一共輸了____。第3盤需要落注 ____ 維持賭纜。

繼續嗎？ ☐ 繼續(回答下題) ☐ 收手

連續3盤都輸的概率為 __，此時一共輸了 __。第四盤需要落注 __ 維持賭纜。

繼續嗎？ ☐ 繼續(回答下題) ☐ 收手

連續4盤都輸的概率為 __，此時一共輸了 __。第五盤需要落注 __ 維持賭纜。

繼續嗎？ ☐ 繼續(回答下題) ☐ 收手

連續5盤都輸的概率為 __，此時一共輸了 __。第六盤需要落注 __ 維持賭纜。

繼續嗎？ ☐ 繼續(回答下題) ☐ 收手

連續6盤都輸的概率為 __，此時一共輸了 __。第七盤需要落注 __ 維持「賭纜」，還夠錢嗎？（你只帶了1萬元）

答案公佈：1.C 2.C 3.C

阿添「人生列車號」

掃描下方二維碼了解阿添有哪些
危機風險導致賭博失調。



阿添的人生火車



故事四：我的依附

輔導員：鄺國華

個案化名：阿藍

性別：女

居住地：澳門

求助身份：參賭者

求助媒介：首次是熱線，之後面談，情況穩定後多為熱線跟進

跟進歷程：熱線輔導20次，聯絡30次，面談6次，工作員陪同外出申請5次

五光十色的澳門，走進裏頭卻是充滿荊棘和孤單。我叫阿藍，十年前與第一任丈夫結婚後取得居留證，開始在澳生活。那時博彩業起飛，從事莊荷的我收入不菲，但卻因此而埋下賭博的伏線。面對澳門這陌生的地方，親戚朋友人都在內地，丈夫便是我最信任的人。可是，相見好同住難，我們關係日漸生疏，最後還離開了我。當時情緒低落，被同租同事影響下借賭博來消愁解悶，從而踏進影響一生的不歸路。

但我沒有放棄追求幸福，幸運地，我終於遇到能夠依靠的人，我的第二任丈夫。但快樂日子十分短暫，第二任丈夫因身體問題去世了，頓時世界再次剩下我一人…我繼續以賭博來一解生活的孤獨感。慢慢在賭場流連的時間越漸頻繁，每天都穿梭在充滿刺激的環境中。贏錢就能交租，食得豪華；而輸錢就向朋友借個一百幾十，捱到出糧。

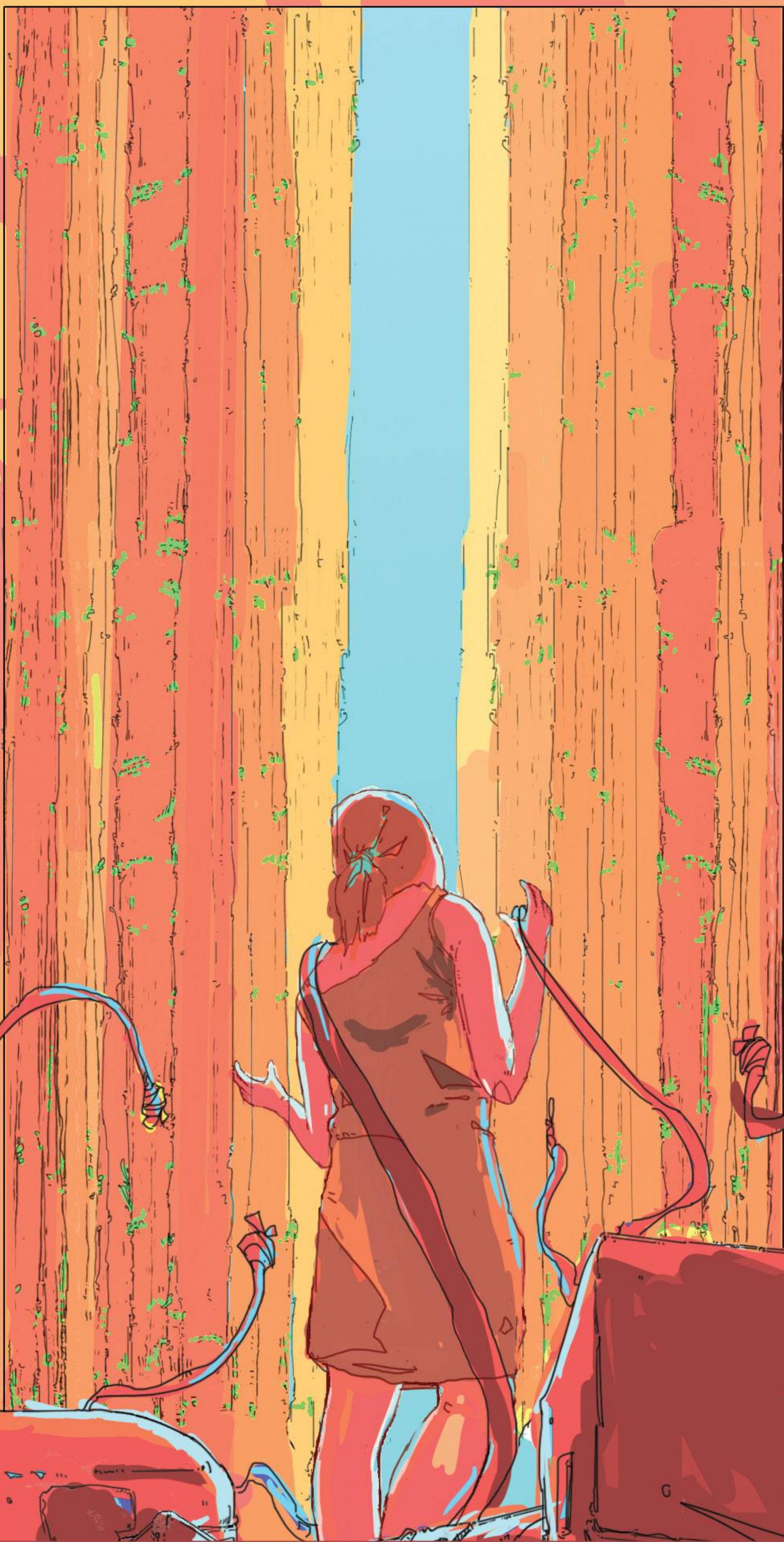
賭博的面目

直至我經歷第三段婚姻，他是內地人，但常進出澳門工作。我以為新的感情能代替賭博紓緩寂寞，然而，賭博過程的不甘心 and 心

故事四：我的依附

37

24小時賭博輔導熱線及網上輔導



輔導前：不斷的在原地徘徊，好像沒有任何出口，無力和失去自主。

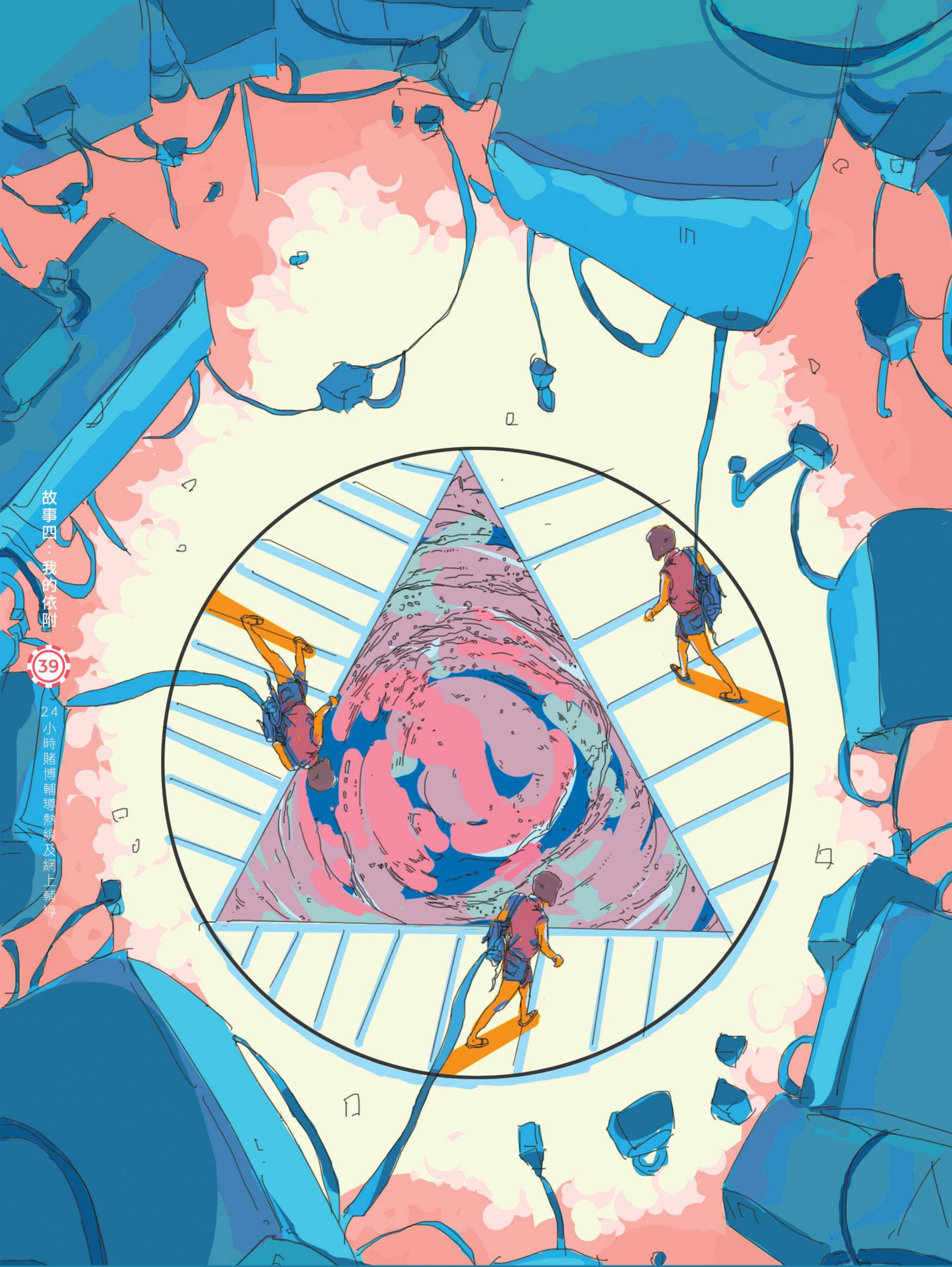
癮，讓我難以停止。第三任丈夫對這一切並不知情，但當賭債累積將近百萬時，即使多不情願和丈夫開口，債主追上門時終於紙包不住火。他不理解我的賭博行為，用盡方法和我劃清界線。試過半年未能和丈夫取得聯繫，他就像消失一樣，離婚也是最終的收場。再次經歷破碎的婚姻，加上賭博的影響，讓我情緒跌落谷底，踏進泥濘如何能走出來呢？債台高築、眾叛親離…甚至聽到有賭友承受不住而燒碳自殺。我突然感到很害怕，害怕自己也會走上絕路！回到住處室友仍想說服我去博兩把，頓時覺得身邊所熟悉的人事物很恐怖，四周佈滿引誘。賭博光鮮的樣貌，霎時變得猙獰。

心若清，眼就明

日復日的債務壓力令我生不如死，終於拖到連屋租也交不起，擔心無家可歸這一夜，我撥起戒賭熱線，祈求有人能聆聽我的聲音，能幫我解困。傾談中不斷回想這段賭博經歷，不禁眼泛淚光。輔導員很感受到我的情緒，不斷的安慰和分析賭博問題，我感覺輔導員就像最後一根稻草，我拼命抓住，希望他能拯救我。輔導員協助我處理了最基本的生存需求和找工作，陪同我進行財務輔導、自我隔離、司法援助和駿居（暫宿院舍）的資源申請。

及後又鼓勵我加入教會，教會朋友間的互相支援，讓我有安定和放心的感覺，我明白要走出賭博和賭債的路很長，但至少現在的我感到有人陪伴和有希望，對比過去的心情是變得坦然，引用教會的一句「天主的恩典是夠我們用的」，此刻我看到身邊有很多正能量，周圍的環境不再充斥孤獨，賭博不再是我紓緩孤獨情感的工具。現在的我停賭了兩年，並堅持著以工作還債。





故事四：我的依附

39

24小時賭博輔導熱線及網上輔導

輔導後：負重前進，雖然很苦但漸漸看到希望，最終會到達終點。

近這十年澳門的流動人口增長迅速，不論是新來澳人士或是外地勞工，他們在澳門的支援網絡較薄弱，面對不同的環境和文化，容易墮入賭博的誘惑。故事中阿藍便是典型的女性個案，從內地移居澳門，破碎的婚姻，一下子對感情關係無所適從，賭博成為她逃避孤單感的渠道。

冷知識

「侷賭」是一種迷思，參賭者自己產生有被迫賭博的想法，認為只有透過賭博，是最快最有效的還賭債的方法。很多時是沿於債務的壓力，令參賭者認為只有即時靠賭博翻本，所以迫不得以賭博。但他們卻忽略了債務的出現，正正是因為持續的賭博而形成，而持續賭博因為機率和賭場優勢的因素，長賭必輸，所以，以賭還賭行不通。

起初接聽阿藍電話時，聽到她的聲線很無力，面對一大堆的高利貸和卡數，還到債又不夠生活。猶如熱鍋上的螞蟻，當壓力爆煲時便很易萌生「以賭追債」這種鋌而走險的做法。我知道此刻談戒賭不是時機，若能為她連結好資源，安定好生活，當她不用為基本的生存需要擔驚受怕時，自然會有戒賭的想法。故此，陪同她申請社會的各種援助，讓她渡過難關，感受到自己並不孤單的。再安排財務輔導幫她整理債務清單，按利息和較急切的債項排序，用長期的角度逐步處理債務。當阿藍看到在停賭的前提下幾年後便可還清債務時，立刻減緩了她對債務的焦慮，也提升她停賭的決心。

回顧阿藍的戒賭歷程，她以賭博為情感宣洩的渠道，反而跌入賭博失調的循環，情緒更加無從疏導，失調的情況就越變嚴重。故此，我在輔導中盡力滿足她情緒和資源的需要，針對債務的壓抑和對未來的不安，一步步與她訂立計劃和聆聽她的想法，當計劃逐步達成時，阿藍更有動力去實行。加上教會內的禱告活動讓她也有抒發的渠道，雖然停賭過程刻苦，但對比因賭博影響而戰戰兢兢，現在反而更擁有主導權，情緒有釋放的空間，活得自在。

冷知識

根據本服務截至2020年6月服務數據顯示，女性求助者佔近26%。而她們賭博的模式較偏向和同伴一起賭；賭博的原因多為社交原因、解悶或緩解厭煩感較多；從比例上看女性求助者多以熱線求助，較能滿足其即時傾訴的需要。



澳門本地部分社會服務資源

『自我隔離』 及『由第三者 提出隔離』 申請	澳門博彩監察協調局 澳門南灣大馬路762-804號中華廣場11樓 電話：8397 3286或8397 3281	
社會工作局	社會工作局轄下各中心和設施以及志毅軒- 防治問題賭博處 電話: 2836 7878	
防治問題 賭博處	防治問題賭博處－志毅軒 新口岸飛南第街11號獲多利大廈二樓AK1 電話: 2832 3902	
司法援助	澳門司法援助委員會 澳門宋玉生廣場398號中航大廈6樓 電話: 2853 3540	
賭博及財務 輔導	聖公會樂天倫賭博輔導暨健康家庭服務中心 澳門林茂海邊大馬路415號信愉花園地下 電話：2855 6818	
臨時住宿	明愛駿居庭 澳門青洲收容所街 電話：2827 0939	
短期食物補助	明愛明糧坊短期食物補助 服務電話：2893 7596	



【停一停、想一想】小練習

如何逃出「追」債倉鼠輪？

當每次以賭追債後，長期累積的債務會形成迴圈，從而變成一個籠子。今日試著記下自己賭博開始到追債的時間，看看為自己帶來什麼改變吧！



● 追債倉鼠籠日記：你跑了幾多圈？

- 日期：_____，你剛開始接觸賭博
- 日期：_____，你輸光了第一個1萬
- 日期：_____，為了追，你輸光了自己一半積蓄
- 日期：_____，為了追，你輸光自己所有積蓄
- 日期：_____，為了追，你開始欠債5萬
- 日期：_____，為了追，你開始欠債10萬
- 日期：_____，為了追，你開始欠債50萬
- 日期：_____，為了追，你開始欠債100萬...

細心回想，你最想哪一個階段開始停止去追？若果繼續追下去，情況又會如何？

阿藍「人生列車號」

掃描下方二維碼了解阿藍有哪些危機風險導致賭博失調。



阿藍的人生火車



故事五：「致命的吸引」

輔導員：林鳳媚

個案化名：阿峰

性別：男

居住地：澳門

求助身份：參賭者

求助媒介：首次是熱線，後來是面談

跟進歷程：面談11次，電話及微信輔導逾50次

我叫阿峰，由2007年起賭了十三年百家樂，為了研發一條必贏公式，我辭去工作，甚至和家人、女朋友反目成仇，還欠下一身的債務，要變賣手機過活。臨近四十歲仍一無所有，每天不是在賭場中「博殺」，就是回到家中頹廢。我不喜歡這個空蕩蕩，沒有人氣的家，令人越發寂寞。有時我在想：「繼續賭博是為了什麼呢？為什麼我停不到啊？」我帶著這個疑問，無意中在賭場看到「24小時賭博輔導熱線及網上輔導」的戒賭熱線電話，最初我懷疑是否電話誘騙、騙取個人身份資料的新型方式。經過一輪的思想掙扎後，決定拿起手機一探真假！

冷知識

賭博迷思：是指對賭博存有錯誤想法，期望透過一些沒有根據、以訛傳訛的方式來增加勝算。例如穿紅色內衣褲、根據過往每局結果下注等。



線上・從懷疑到信任

「喂，這個電話是真的能幫人戒賭嗎？這裡所傾談內容都會保密？」當證實是聖公會開設的戒賭中心後，我開始問：「為什麼我經常想着賭博，完全不受控制，真的很難受啊！」我記得第一次電話裡傳來那把平和包容的聲音，安撫了我當時焦慮不安的情緒，之後的傾談讓我知道原來我有賭博失調，明白那個催促我去賭博的「心魔」就是脫癮徵狀，這是戒癮時期會出現的正常反應，我一直以為自己是賭到傻了！

其實，這三個月以來我經常在賭與不賭中掙扎，一方面想擺脫現在不好的生活；另一方面是放不低過去在賭博失去的青春、金錢、家庭，渴望追回輸掉一切，正因為有這個執念，在腦海經常出「魔鬼」的想法：「不如用一千元來試一試，可能搵到條好路，一路贏呢！」當翻賭後，我又會「拉黑」戒賭的微信、不接輔導員的電話、逃避面對再一次的戒賭失敗。有一次我輸了很多錢，心情很差回家躺在床上發呆時，聽到「叮」一聲，原來輔導員傳來一條關心我的信息：「阿峰，最近好嗎？我知道戒賭的路不容易，讓我們陪伴你一起走吧！」看著那一條條的信息，對於孤獨多年的我很有觸動，當下很想為自己、為輔導員決定再次試下戒賭！因為我不想再過着受賭博操控的日子。

線下・重新審視和轉變

重新聯絡輔導員後，我正視過去「跳脫」的求助模式，常常受心情影響而斷線，於是我決定親身到中心來，記得第一次與輔導員林小姐見面，難免仍帶點尷尬，不知道說什麼，林小姐她很有耐心聆聽



輔導後：發現賭博對我的束縛影響整個人生，要一條一條地剪開，遠離賭博人生。

我，這種被接納的感覺，讓我發現心底的渴望，其實就是一個溫暖、安穩的家。因為我的自卑和敏感，只好期望賭博贏錢來「傍身」，填補心靈這份空虛感，久而久之我變得更依賴賭博。在林小姐鼓勵下，我嘗試參加小組活動、戒賭營，原來與人溝通和互動並不是很難的。

冷知識

脫癮徵狀：當停止賭博時，賭博失調者容易出現坐立不安和焦慮，腦中容易閃出過去賭博過程聲音和畫面，產生想立刻賭博來緩解這些負面感覺的衝動。

輔導員寄語

線上-線下，配合和支援

很多初次求助者視線上輔導是個一資訊站，或者情緒舒緩的地方。這是線上輔導服務的特色之一，好像阿峰本身是個防衛心很強的人，開初時不願分享賭博的心路歷程，經過數月的關係建立，時間給予了安全和信任，令阿峰最終踏出自己的舒適圈，前來與輔導員面對面傾談，進一步分享戒賭的心路歷程，理清內在需要。

由於阿峰對賭博失調狀態認識不高，容易選擇一貫的處理方式去舒緩出現的脫癮徵狀，加劇對賭博的失控。所以初期，我先讓阿峰留意情緒及生理反應，嘗試覺察賭博衝動的狀況是怎麼樣，當有賭博衝動時，便深呼吸平靜一下自己，轉移注意力，衝動可以隨時間而有所舒緩。當阿峰失聯時，我心裏知道他可能翻賭，我理解他那份羞愧而無法面對自己，重要的是讓他知道翻賭並不可怕，針對翻賭的原因再調整方案的。

冷知識

網上輔導建立關係時間:大多數初始求助者對戒賭仍抱有猶豫的想法，據經驗觀察需約三個月的時間，由認識、試探到轉為對輔導服務產生信任，能彼此達到輔導的共識。

【停一停、想一想】小練習

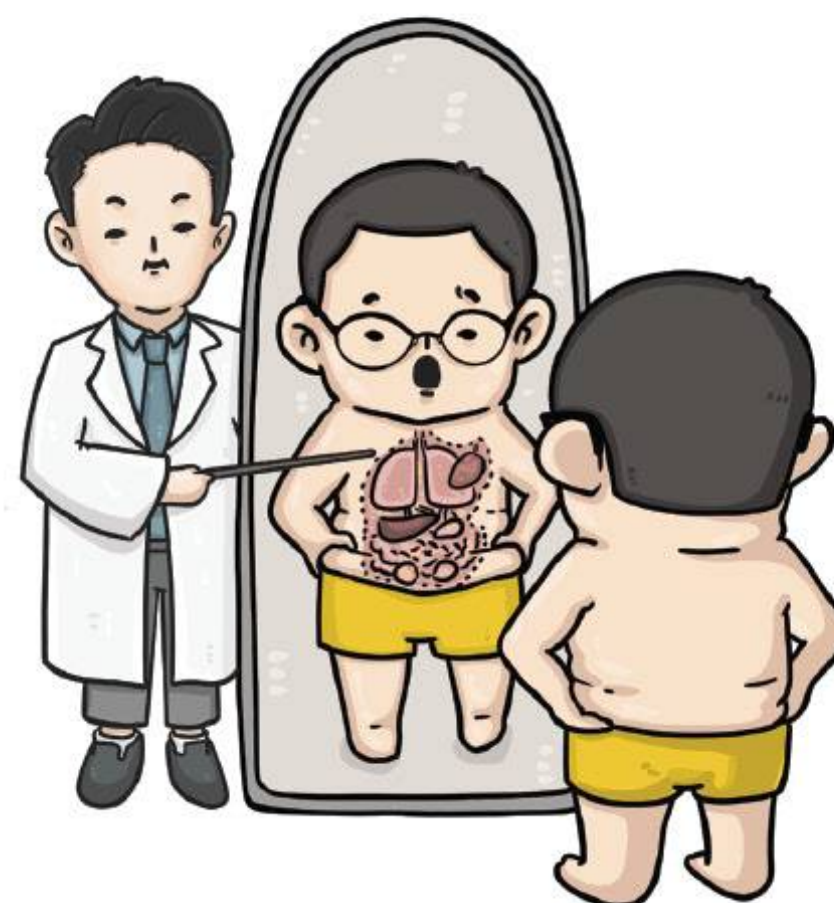
【自我檢視 – 得與失】工作紙

讓我們一齊進入賭博掃描器，看看由生理反應信號到賭博想法，再到賭博行為的過程。

賭博行為的形成都會經過以下三個階段，在這三個階段做好自我覺察和預防，裝備自己以應對翻賭！

一.因賭博而現的危險的身體和情緒警告訊號:

- ☐ 焦急
- ☐ 注意力不集中
- ☐ 悶悶不樂
- ☐ 心跳加速
- ☐ 流汗
- ☐ 面紅
- ☐ 呼吸急促
- ☐ 其他 _____



次次都戒唔到，
原來要了解自己先戒到。

二. 賭博想法和準備行動

- ☐ “琴日輸咗，冇理由今日繼續輸”
- ☐ 穿衣服、穿鞋子、看錢包有多少錢
- ☐ 思考出發去賭場的交通方式
- ☐ 如何籌賭本和計劃賭博方案
- ☐ 其他_____

三. 當進行賭博行為時，試着填寫以下的四格問題，對「賭」及「不賭」的利害分析：

● 賭的好處：

1. 獲得刺激感
2. 可以贏錢
3. _____
4. _____

● 賭的壞處：

1. 減少與女朋友和家人相處
2. 會輸光錢
3. _____
4. _____

● 不賭的好處：

1. 可以發展個人興趣
2. 可以儲更多錢
3. _____
4. _____

● 不賭的壞處：

1. 沒有精神依賴
2. 降低增加收入的機會
3. _____
4. _____

阿峰「人生列車號」

掃描下方二維碼了解阿峰有哪些
危機風險導致賭博失調。



阿峰的人生火車

當我們完成以上的反思, 接下來就思考如何穿好裝備:

第一階段(遇到危險的身體和情緒警告訊號):

- 適時放鬆自己、家中散步、舒展筋骨、喝杯水和深呼吸
- 聽喜愛的歌曲、找朋友聊天當我感到心跳加速時，我會用_____方法，來緩解自己的生理反應。

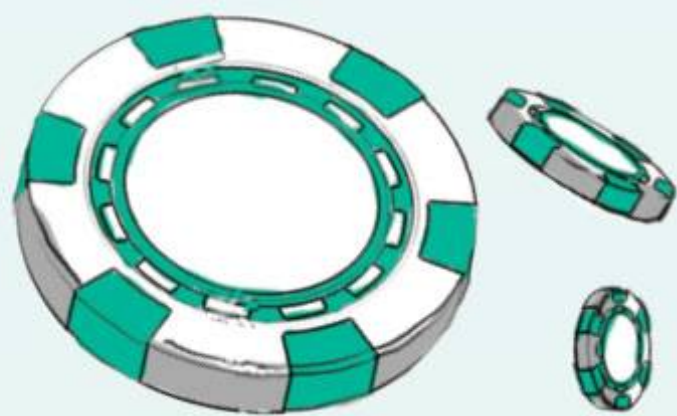
第二階段(賭博想法和準備行動)

- 停止行動，給予自己冷靜期（洗澡、睡覺、吃飯）
- 找人（社工）傾訴自己是否一定要去
- 自我反思：想利用賭博得到什麼？解決什麼問題？
- 評估自己的狀態是否理智（賭鬥氣錢、喝酒、精神狀況）
- 我認為我有必勝把握？把握何來？（會否有迷思？）

當我出現賭博想法時，我會用_____方法，來制造緩衝區間和時間予自己。

第三階段(賭博行為)

- 設定賭博時間和金額，贏多少或者輸多少便離開
- 不借錢賭博當我正在賭博時，我會用_____方法，來降低賭博對我的傷害。



戒到？戒唔到？唔係靠彩數

故事六：「思想的角力」

輔導員：盧偉成

個案化名：阿洗

求助身份：參賭者

性別：男

求助媒介：微信文字

居住地：澳門

跟進歷程：微信文字輔導2次，工作員主動聯絡次數4次

我叫阿洗，一個大家都很羨慕的人。我有份收入不錯的工作，有個非常疼愛自己的女朋友，有輛同輩夢寐以求的汽車。但在不為人知的背後，有個問題一直困擾著我足足11年，它就是賭波。

自我懷疑

2016年時，我發現賭博將自己完全改變。每日一起床就開始想賭博的事；貪心和慾望充斥自己頭腦，手上一有現金就想要更多，逐漸對賭博失去控制。生活上忽略了朋友、無法在工作上集中注意力、情緒一直低落等。明明我本身很喜歡關心和幫助別人，但接觸了賭博後仿佛整個世界只剩下我和賭博，其他事情已經變得毫無價值。在賭博裏輸了不止是錢，更是輸了自己的信念和自信。

又輸波！我再次陷入那熟悉的崩潰！一刻都無法忍受這樣的自己，但現在一凌晨4點，有誰能夠幫到我戒賭呢？依稀記得澳門有個戒賭服務叫「志毅軒」，出乎意料地找到它，網站上推薦的「24小時賭博輔導熱線及網上輔導」，半信半疑地加了對方的微信號，當第一次與當值輔導員傾談後，瞭解到自己的賭博心態和得失後，確立了對戒賭的決心，便沒有再理會輔導員，那時，我相信自己可以戒掉它！



故事六：「思想的角色」

53

24小時賭博輔導熱線及網上輔導

輔導前：身邊充滿賭博誘惑，單憑意志力很容易“失守”

單憑意志力, 停到嗎?

賭博誘惑一直都在身邊，例如：投注App推薦信息、體育網站的賽果分析、朋友討論足球和賭波輸贏。我以為自己戒賭的意志力足夠抵擋一切誘惑！但卻只維持很短一段時間。見到某些球賽開盤「送錢」時，明顯感覺到意志力開始動搖。「有錢執都唔執？」這個想法不停充斥著我的腦袋，同時以前贏大錢的畫面浮現，推波助瀾地叫我去破戒。停賭和復賭的念頭不停交替，我很辛苦，每天對抗這兩種極端的想法使我精疲力盡，很快又陷入當初的惡性循環。莫非我的人生就是要在這種交戰下過一輩子？

戒賭「三味」

我在微信的對話列表中，找回既陌生又熟悉的戒賭輔導帳號，看看上一次與輔導員傾談，已經是2年前。快速打下「又翻賭了，我好辛苦，怎麼辦？」

卻在按下發送鍵時糾結了很久，擔心復賭的消息會讓輔導員失望。但我要對剩下的人生負責！鼓起勇氣，按下了發送。輔導員先肯定我上一段時間的戒賭決心和行動，認為我已盡最大的努力去對抗賭癮，感受到他的理解和包容。之後更與我一起總結過往失敗的經驗，用一張插畫來解釋如何調整我的戒賭計劃。我恍然大悟，要炒好「戒賭」呢味餸，需要同時加「思想、心態、行為」三種調味品。三管齊下，才能更有效地應對復賭中各種誘惑和危機。

現在我不時會翻看微信上的輔導記錄，不定期向輔導員打卡，作為停賭的心態記錄，反思當初戒賭的初衷。同時已封鎖了所有賭博網站和帳戶，把財政交給女朋友管理，更專注於生活和工作上。而輔



故事六：「思想的角力」

55

24小時賭博輔導熱線及網上輔導

輔導後：隔絕與賭博所有聯繫，我更享受現在的生活和自己。

導員也不時在微信上關心我的近況，與我探索停賭後的正向轉變，讓我更確立在戒賭路上的信心。這位「陌生人」雖然看不見摸不著，但總給我一種窩心的感覺。

溫馨提示：鋪天蓋地的賭博資訊容易令你陷入翻賭。要下定決心刪除有關網站和消息推送，註銷所有投注戶口，還要刻意改變過往閱讀習慣，如：報章上的波經。



輔導員寄語

線上輔導圖文並茂，能翻看訊息，
回顧戒賭歷程

很多求助者都認為賭博念頭只是一種主觀的想法，只要不去想、有賭博衝動時靠個人意志力去抑制，就能成功停賭。事實上，身邊各種的事物和習慣，在腦海中早已與賭博連上關係。例如阿洸理智的時候並不會突然產生賭博衝動，像以往一樣打開足球賽事網站，留意昨晚賽事結果時，原本沒有打算賭博，一旦發現某些賽果在他意料之中，又或者出現冷門時，惋惜和僥倖的賭博心理很容易湧現，使自己陷入一個復賭的危機當中。

在網上輔導過程中，要引導個案吸收和反思問題，純文字輔導往往較花時間和氣力，故我們會結合圖畫和比喻，如下圖的戒賭「調味品」，建議個案從「思想、心態、行為」三方面同時作出改變。特別是存在多年的賭博迷思，更需要轉變日常習慣，讓自己從舊日的賭博生活模式中擺脫出來。

我們深信每個人都有優勢，只是它們忘記或者沒有整理出來，於是在設定每個目標時都感到困難、難以實現，以至沒開始行動已經信心大減。所以發掘每個人的優勢，也是戒賭過程中非常重要的一步！例如阿冼他想改變自己睇波資訊的習慣，他的一些什麼優勢和資源，能夠促使他完成這個目標呢？在下面【停一停、想一想】小練習，可以尋找答案！

戒賭「調味品」

- 思想：糾正賭博的錯誤思想（我能夠預測到 賽事結果、我能發現在賭博中一些贏錢規律、如果剛剛那盤下了注就贏錢）
- 心態：建立健康的價值觀，放低以前輸掉的金錢，重新出發，珍惜踏實的生活和自己
- 行為：在時間、金錢、習慣上作出安排和調整，必要時找身邊的親友協助（例如保管金錢、銀行卡），並敢於嘗試其他健康的興趣去代替賭博。



【停一停、想一想】小練習

我也是不錯的人 — 優勢模式工作紙

當我們重新與身邊的人、事、物連結，便可以再次認識、發掘自身優勢，達致調整、尋找合適的資源去協助自己。總括而言，優勢可以從以下四方面作觀察：

- 個人特質（有耐心、理智的、樂觀的、健談的）
- 技能（會開車、善於計數、邏輯能力較好）
- 環境優點（有房屋、工作地點近、政府有補貼）
- 興趣/抱負（熱愛做運動、想結婚、喜歡與家人一起食飯）

請根據您的情況，填寫下面表格。（先填寫中間「我想達到的目標」，再填寫左邊「我現在擁有的優勢」，最後思考右邊「過去我的資源」）

我現在擁有的優勢	我想達到的目標	過去我的資源（過去成功經驗）
例如： ● 我有收入 ● 我暫時有電話用（不用著急地用iphone） ● 我未到入不敷支	例如： ● 我想買iphone最新款	例如： ● 大學時期我存錢買過電話 ● 我順利上台買電話並交足兩年台費
例如： ● 我熟悉手機功能 ● 無聊時有女朋友可以傾談 ● 有輔導員協助我解決賭波迷思	例如： ● 不看賭波資訊（阿洗）	例如： ● 成功堅持不賭足球2個星期 ● 不賭足球我也可以享受賽事

自我反思：

- 若果你做到這個設定的目標，你會有怎樣的變化？
-
- 當你整理出自己的優勢和資源，你對於未來的憧憬是怎樣的？
-

阿洗「人生列車號」

掃描下方二維碼了解阿洗有哪些
危機風險導致賭博失調。



阿洗的人生火車

故事七：「還不賭，先好借！」

社工：劉美怡

個案化名：小婷

性別：女

居住地：澳門

求助身份：參賭者家人

求助媒介：首次是熱線，後來是微信文字

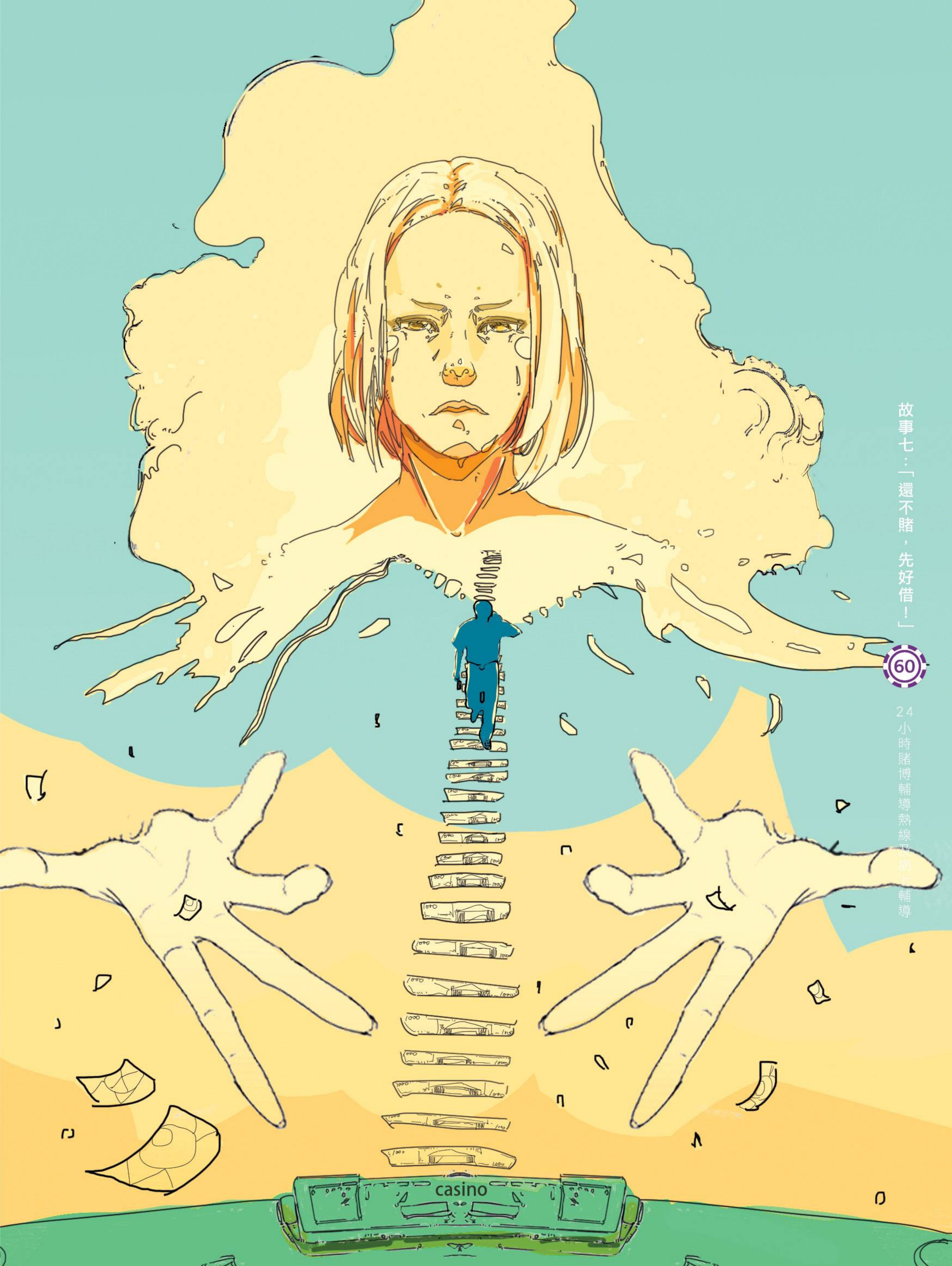
跟進歷程：工作人員主動微信聯絡6次

我和弟弟已經各自有家庭，平時見面傾談不多，間中回父母家吃飯時會閒聊近況。父母最放心不下是他，經常提醒我要看顧好他！但說真的，作為別人的妻子，我也有自己的家庭和工作，騰不出多餘的心力，面對弟弟的賭博行為，我的心，很累。

不想獨自承受，誰可幫我

每次弟弟賭博過後求我幫忙，看着他那副懊悔知錯的臉孔，我總是生氣過後便心軟，只望能喚起他的良知，但一次又一次失望，我又不能眼白白看着他前途盡毀，同時我又擔心債主上門騷擾家裏，深怕驚動到年紀邁的爸媽，到時父母若知道，也是一定想盡辦法去幫他。那種內心的角力和拉扯，每一晚都令我無法入睡，滑著手機奢求能找到解決的辦法，後來在google搜尋到24小時戒賭服務，標註有債務輔導提供。我滿懷希望微信他們，甚至請求他們主動幫弟弟戒賭。但是，社工卻回應我說，若主動找弟弟可能反而令他不滿，甚至生氣我把家事說給外人知道，故建議我先把微信傳給弟弟，由他主動求助。那刻感覺就像從天堂跌進谷底，因為我知道弟弟絕不會主動求助！



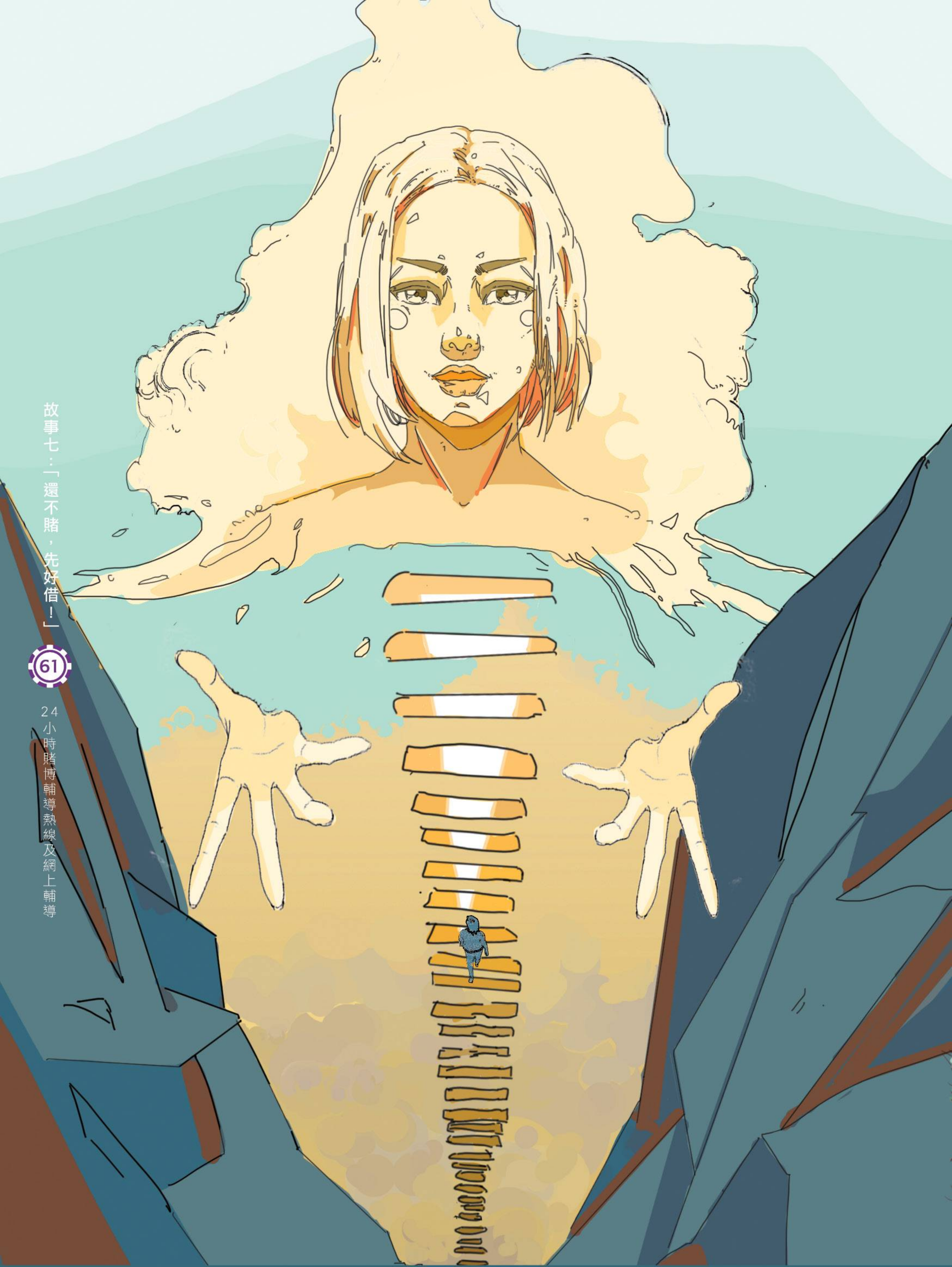


輔導前：以為協助還債能打動沉迷博彩的弟弟，但原來是加劇推向賭場的深淵

故事七：「還不賭，先好借！」



24小時賭博輔導熱線及網上輔導



輔導後：用陪伴鼓勵沉迷博彩的弟弟重新出發，用雙手引領他回家



個別關懷、主動跟進，原來我還有選擇

日子還是疲累的過著，社工三不五時慰問我，關心我生活、睡眠和情緒有否受影響。起初我沒有回應她們，但始終有人關心是窩心的，過程中也給我一些方法去應付追債公司，保護自身安全，教我找弟弟關係好的朋友幫手勸說，抓緊弟弟向我借錢的黃金時機，同步與他訂定一些還款規劃，我親身試過有些方法是挺有效的，而且漸漸發覺，原來過去我一味幫他還債，間接地令他沉淪賭海，是我剝奪了弟弟承擔責任的機會，當弟弟能察覺問題，期望做出改變時，便容易推動他求助。幫助的方法有很多，單純還債並不見得真正的幫助，感恩社工一路上的支援，給我喘息空間，讓我有不一樣的啟發。

冷知識

互累症(Codependency)，不是一種病，而是指一種照顧者和被照顧者之間的失衡狀態和關係，較常出現在賭博失調或其他成癮問題人士的家人身上。他們會視參賭者的問題比自己重要，甚至放在第一位，以至影響到自身的日常生活。並幻想對方終有一日受到自己的感化而脫離成癮問題的影響。

- | | |
|----------------|-----------|
| 1.生活焦點較少放在自己身上 | 2.自我犧牲 |
| 3.試圖控制別人 | 4.壓抑自己的情緒 |

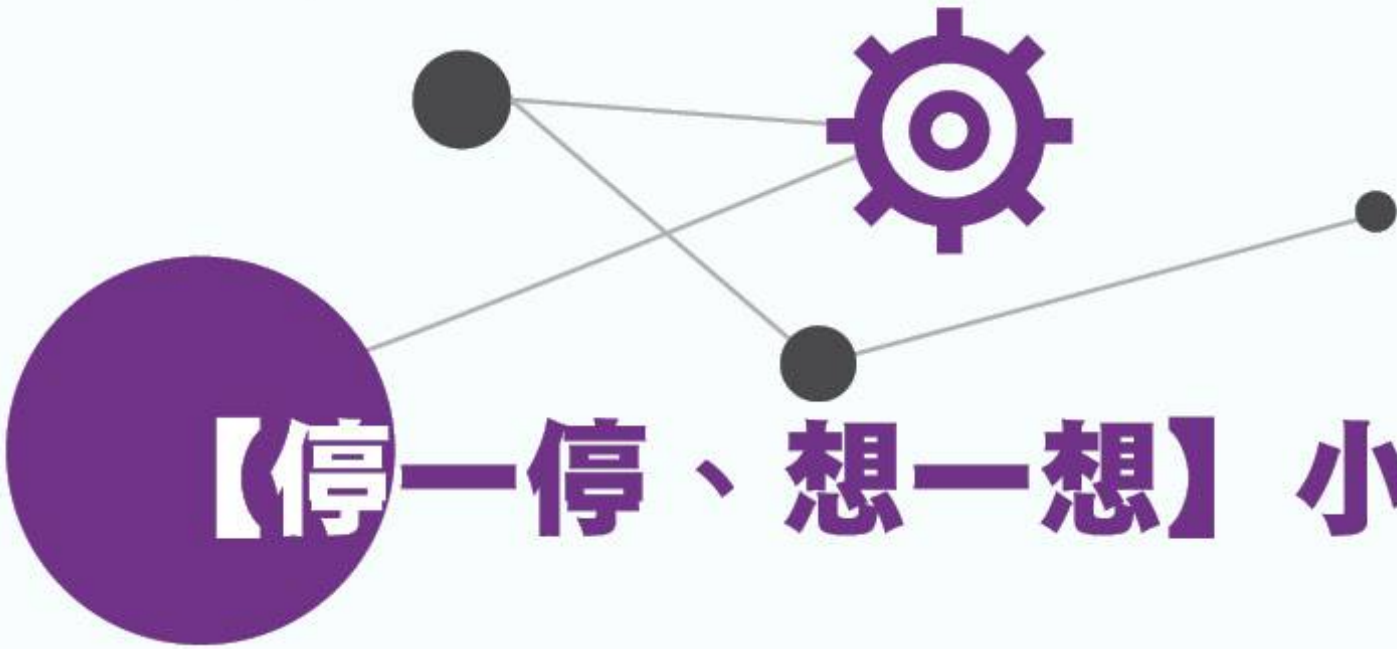
一開始小婷想我們能主動聯絡未有戒賭想法的弟弟。這是典型家人對服務的期望，故我們先讓她明白這樣做未必有正面效果，再一步步給予其他處理方法。最初小婷還是對服務感到失望，我嘗試以她的角度回應她，以及善用微信的優勢，能自然和不刻意地聯絡她，最終慢慢建立起信任關係。

小婷是責任心很強的人，想要照顧好家庭，亦想兼顧好工作，又不想辜負父母的囑託，故此把弟弟的賭博問題攬在身上，不停的付出卻遺忘了自己。那次我傳送了下面兩張圖給小婷，表達她現時的狀態，我記得她哭着回應：「是的，很累！我就是這樣！說中了我的狀態！」有時運用圖像的同理，確實比文字來得貼切。在每次的傾談，我都會給她喘息的空間，幫助她放鬆自己，注入力量面對生活的艱難。尤其個案安頓好每天後，已經是深夜，但她知道需要服務時，我們隨時都在，這也是微信輔導即時回應情緒需要的好處。



面對無助的家人，我習慣把一些其他個案經驗分享給她，包括：何時是戒賭時機、高危因素及情境、債務處理、理財及金錢控管、關係建立和修補等，讓她可以有更多的參考、方向和技巧，去應對弟弟的賭博行為。而有些核心訊息，家人是需要經歷去滲透、明白和接受，如：

1. 借與不借的情感拉扯，理性地分析成年弟弟所需承擔的責任；
2. 要有長期作戰的準備，即使弟弟此刻未改變，也記得要保有良好的生活品質，保持體力，期間要總結經驗，調整策略，總會盼到改變的一天。



【停一停、想一想】小練習

誰的責任？ — 閱讀理解工作紙

我們明白當家人處於困難和危機時，很難冷靜理性地分析才決定怎樣去幫助。

而這篇的工作紙，是嘗試讓你在冷靜和理性的情感下，代入參賭者家人的角色，暫時忘記參賭者給你的影響，嘗試閱讀以下的故事及回答問題。

你是一名父親/母親，今天是你的孩子上小學的第一天，由於學校要求穿著綁帶式的鞋子上學，以訓練孩子的自理能力。剛要穿鞋出門時，你才發現孩子不會綁鞋帶，因為時間緊迫，你選擇協助他綁好鞋帶後出門上學。

第二天，你看到孩子正等著你幫他/她穿好鞋子，幫他綁好鞋帶出門，因為沒有時間教他綁鞋帶，所以你決定再幫他綁一次，並對自己說這是最後一次，明天他就要自己綁了。

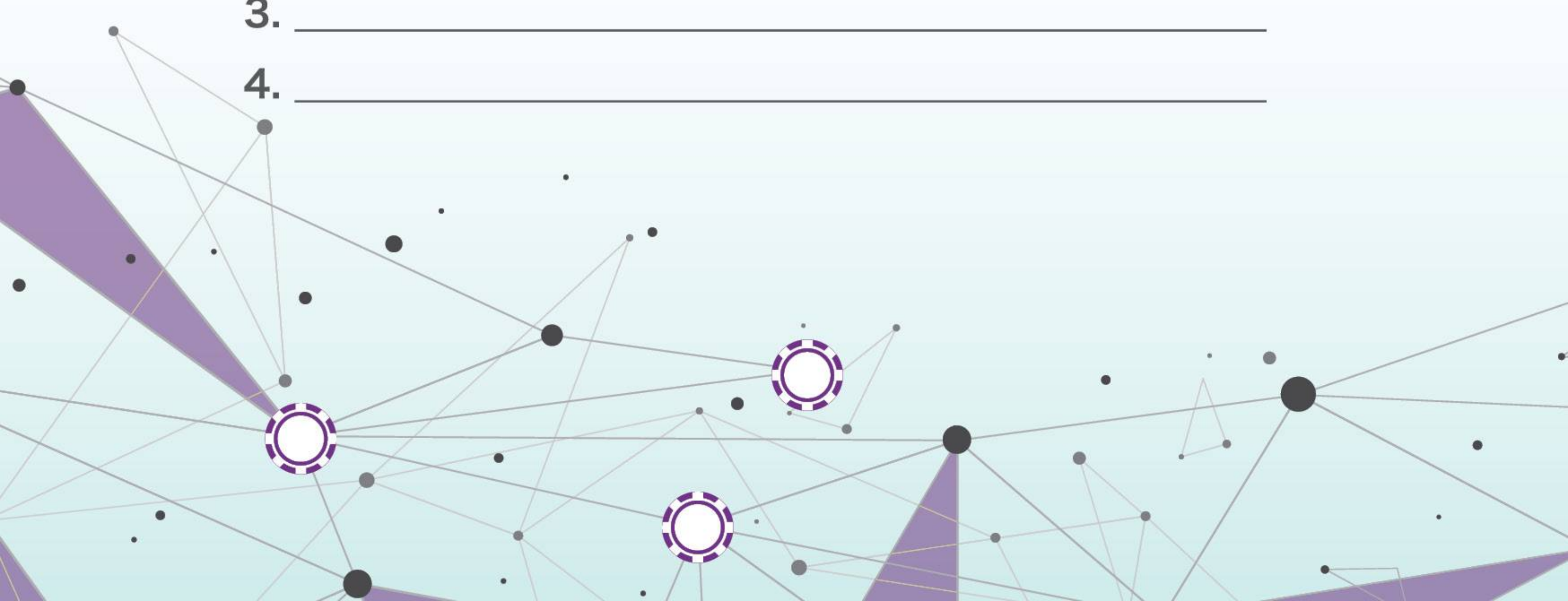
新的一天又到了，在吃過早餐後，正當你準備出門時，又看到孩子正等著你給他綁鞋帶才出門，你正想開口叫他自己綁時，卻又想起在路上看到因綁鞋帶綁得不好而跌倒的畫面，為了孩子的安全，只好又幫他綁一天。回家過後，你打算教孩子綁鞋帶，卻沒想到他十分抗拒，甚至向你威脅不幫他綁的話，他就不去上學。為了平息他的憤怒，只好繼續幫他。

日子一天天地過去，今天是你孩子面試工作的大日子，他穿起了久別的皮鞋，正打算從學校宿舍出門時，卻發現原來自己不懂綁鞋帶，其他室友都已離校，打電話向你求救，你只好十萬火急地趕去幫他換鞋子。

看完這個故事後，你有什麼想法？

這個故事深深的讓我體會到：

1. 一直承擔他應盡的責任，令他學不到獨立處理，形成依賴
2. 不好的幫助方法，反會造成依賴，互相拖累
3. _____
4. _____



如果把故事中父母的角色代入成協助賭博者還債的家人，又會怎樣？

- 1.家人替參賭者承擔了還債的責任
- 2.賭博的問題影響自己生活(當賭博者有事時就要馬上放下一切去幫)
- 3.花很多精力和時間去勸阻參讀者停賭並會因為未能勸阻而自責和內疚

事實上我們作為參賭者家人，也很容易出現互累症情況，可以嘗試回答下面問題，初步評估一下：

問題	是	否
1.不能自制，時刻想著親人沉溺的問題。	☐	☐
2.當不幫助親人沈溺問題的時候而感內疚。	☐	☐
3.為了親人沈溺的問題而引致精神緊張和經常失眠。	☐	☐
4.經常支付親人沈溺的費用。	☐	☐
5.為親人沈溺的問題隱瞞事實。	☐	☐
6.經常感覺 孤獨、恐懼、焦慮、不安和憤怒。	☐	☐
7.時感覺親人沈溺的事物還比自己重要。	☐	☐
8.是否情緒波動直接被沈溺者情緒及行為影響？	☐	☐
9.是否因親人沈溺的問題使您 尷尬和羞恥而遠離朋友和不參與社交活動？	☐	☐
10.有否發覺身體不適，如噁心、胃出現毛病、頭痛、顫抖、手心出汗、咬手指等之微狀？	☐	☐

註：隨著☑越多，表示互累的情況越嚴重，建議找輔導員做詳細的評估。

故事八：改變，由自己做起

輔導員：關志順

個案化名：雅玲

求助身份：參賭者家人

性別：女

求助媒介：Line語音及文字信息

居住地：台灣

跟進歷程：Line網上輔導8次， 工作員主動Line聯絡6次

我和丈夫結婚20多年，育有四個孩子。平常的生活除了照顧家人外，就是參與教會。本想著這樣安穩的生活能保持下去，不料先生卻突然退休，還領了退休金還債。不事生產的他花錢大手大腳，看不到一點對未來的規劃，更不用說戒賭。這讓我很擔心未來的生活，我認為需要做些事情去阻止他賭博，例如：限制外出、管理金錢、定時報到等等，但越是控制，他的賭博情況越是失控！

求助之始 - 這服務真係幫到我？

我不斷在網上查詢關於戒賭，彈出許多關於「24小時賭博輔導熱線」的網頁資訊，我直接加了通訊軟件Line。在最初傾談，輔導員多次強調戒賭的責任在於參賭者身上，而不是家人。他指出我現在承受很大的精神壓力，是在於我過於期望能「改變」丈夫，甚至是把戒賭的責任放在自己身上。

聽到他的分析，我感到有些許憤怒。因為我明明期望的是解決丈夫賭博問題，反被指管得太多！

本服務短片-牽絆



講述了參賭者和家人間的拉扯



輔導前：在好妻子、好媽媽的形象下，壓制著各種各樣的負面情緒，像面具一樣藏於心底。

但當輔導員分享一段名為「牽絆」的短片給我後，我好像有少少明白他之前所說的話。片中主角正是我對未來的擔憂和恐懼，每次爆發危機和衝突，就像打繩結一樣，一個又一個加諸在我心中。最令人洩氣的是，上述種種單靠我個人都難以解決，更何況是幫賭徒戒賭呢。

從疑惑到理解

經過一星期的沉澱後，輔導員約我在網上進行第二次輔導。我向他傾訴了目前情況及困擾，雖然他沒有給予我即時的解決方法，但卻理解到我照顧家人的壓力，以及每天在家壓抑着自己對丈夫的意見，那種內心的鬱結。他的回應深深地觸動到我，讓我失禮地即使隔著電腦，也大哭了一場。是啊，原來一直以來我都活得太累了，既厭惡賭博的丈夫，但又不想傷害和他的關係。在日復一日負擔照顧家人的重擔下，令我對丈夫，甚至這個家都生出怨恨的情緒。加上丈夫退休後的財政情況，加劇了我對未來的悲觀，甚至引爆了一直以來累積的種種負面情緒！我想這個服務除了能協助丈夫戒賭外，也給了我一個釋放情緒的窗口吧。

從理解到自助

靜下心來後，我開始檢視輔導得到的資訊，並在網上購買了輔導員所推介的戒賭自助書籍。書中的內容都很符合丈夫的情況，他的賭友、家庭、壓力等，都是導致他賭博的原因，讓我加深了對他的理





輔導後：發掘到新的應對方法和資源後，調整好自己的心態去和丈夫相處，共同面對賭博問題。

解。其中一章內容提及參賭者與家人的坦誠溝通，這部分讓我有不少反思。作為家人，我一直都是帶着負面情緒勸他不要再賭，很少表達我心中的感受和擔心。我嘗試使用書本的建議，改善與先生的溝通方式，甚至邀請先生和我一同閱讀書中內容。

放下重擔

這段時間輔導員豐富了我對戒賭的知識，我知道多年的賭博習慣不是說停就停，而戒賭的過程也不總是順利的。現在我的心裏對丈夫不是只有怨恨，反而更多理解和支持，在生活的各方面去營造合適他戒賭的氛圍。雖然丈夫的賭博問題依然存在，但我已找到方法，與丈夫的姐姐協商，一致地應對先生花費金錢和賭博問題。姐姐同意協助管理他的退休金，讓我減少擔憂等負面情緒。

同時藉著參加教會內的聚會，我慢慢學會放手，承認自己的無力，把這個重擔交給主，也靠著對主的信仰，從過往生活以先生為中心，學習自我改變與調整。教會內的兄弟姐妹，以及牧師和師母，都很樂於為我的情況祈禱。在找到精神上的倚靠後，儘管對他花錢的方式還有不少意見和情緒，只要他能不賭，就可以了。

冷知識

截止2020年6月，本服務數據顯示，每年接獲的新求助者中，有約40%來自本澳參賭者的家人。

- 當中最多是參賭者的子女或夫婦。
- 其次是參賭者的兄弟姐妹。
- 最後是參賭者的朋友和父母。

雅玲是原居於台灣的求助者，當地的戒賭治療主要由醫院提供，收費不低，所以雅玲很珍惜我們的服務，每次傾談十分專注，文字回覆的速度很快，求變的動機很高。加上雅玲本身有參與教會，有足夠的反思和分享能力。故此，我很快指出她應對先生賭博問題的方法過於操控，以致出現互累症的情況。我知道個案對資訊從消化到理解，到接受是需要一定時間和過程，故我會按雅玲的狀態和階段，採用不同的媒介資源去協助她。先以載於前頁的「牽絆」短片回應和表達對她狀態的同理心，繼而以互累症的評估去引發思考，鬆開她的思想規條和操控感。讓她明白學懂關顧自己，才能關心別人。

當雅玲理解到自己互累的狀態後，改變的行動力十分大，甚至買了我所推介的書籍，嘗試書中的建議。同時我也與她在電話中模擬演練了三種應對參賭者的方法，相關內容可見下面【停一停、想一想】小練習。當擴闊了雅玲的應對方法後，她知道不一定每次採取面對的方式來應對先生的賭博行為，還可以按自己的狀態選擇抽離或妥協，頓時輕鬆了不少。

雅玲一直要求自己做好母親和太太的角色，每天照顧家人和應對先生賭博行為，內心所經受的壓力和情緒早已爆滿。在 牲和付出的背後，最讓我心痛的是，雅玲心中認為表達這些負能量也是不當的，令她飽受煎熬。幸好，在輔導和教會的互補下，輔導協助了雅玲拆解問題和釋放自己；而有些人力未能達到的問題，則轉交了給神，在靈性的支撐下，靠着自己的信仰照顧好自己心靈上的需要。



【停一停、想一想】小練習

走出困境三道門 — 應對參賭者方法篇

從輔導經驗所知，通常家人只會慣用一種應對參賭者的模式，往往覺得沒有效用。故此，這篇小練習是讓你知道選擇不只一個。了解不同的應對模式，能協助檢視自己是否習慣每次都用相同的應對模式，是否有效，有什麼優缺點。我們亦應該學習按不同的環境和狀態，隨時轉換應對模式。

下面列出了三種可供家人採用的應對方法，包括目的和傾談的重點，每個方法各有好壞。但沒有絕對是「對」或「錯」的方法。

應對方法

1.面對/參與



目的

- 主動地改變或減低影響，但可能令參賭者感到有壓力或不滿。

執行要點

- 1.與參賭者多傾訴 (支持、坦誠、直接、鼓勵)，讓參賭者明白你的擔心及想法。
- 2.請參賭者列出所有債項內容清單，了解債務類別，控制並管理參賭者的收入。
- 3.逐少分發現金給他作日常支出，限制他每日的支出，保管他的銀行存摺，提款卡和信用卡。
- 4.了解他的行蹤。

2.容忍



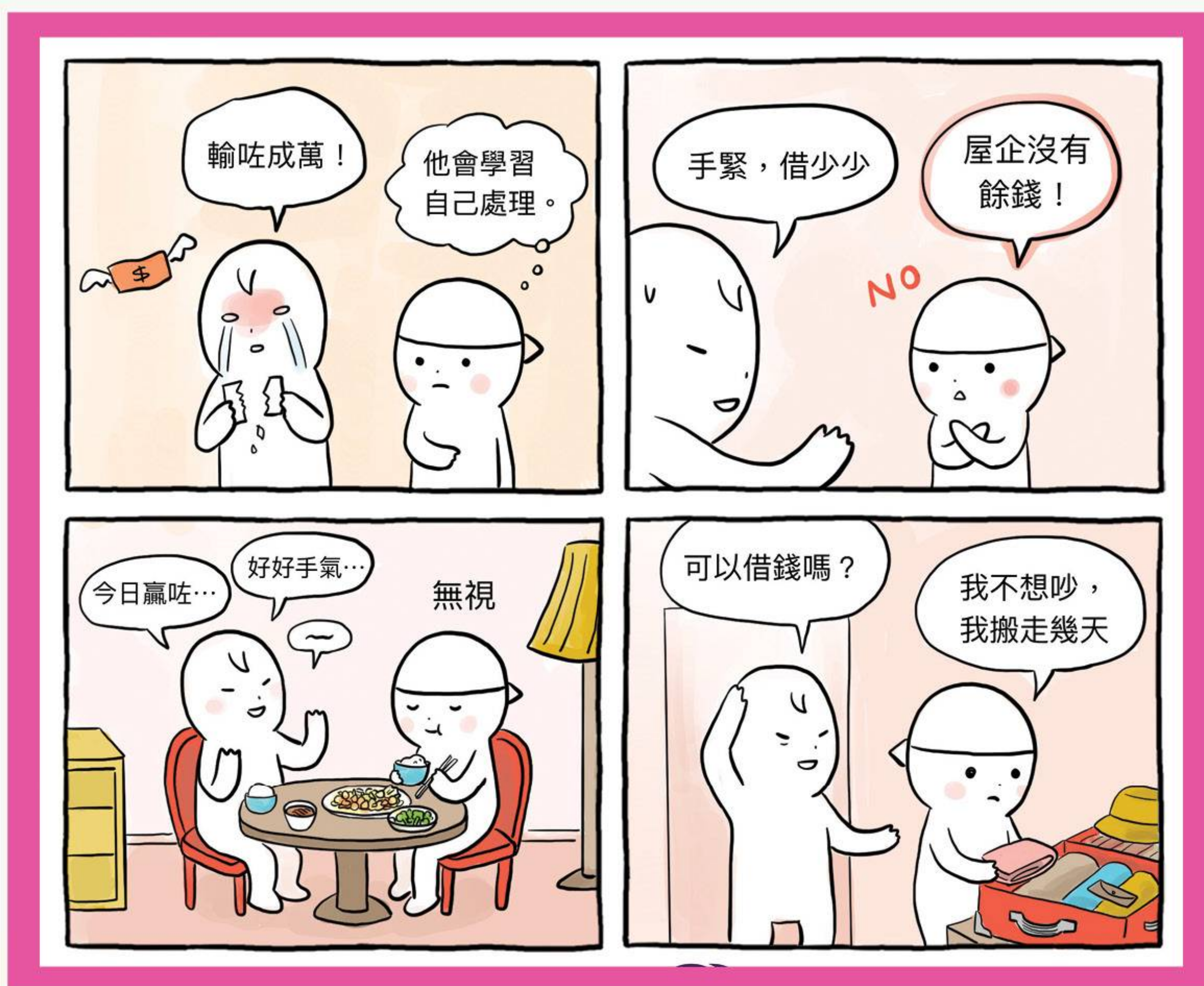
目的

- 保護與參賭者的關係，但自己因為要滿足參賭者的要求而身心疲憊。

執行要點

- 1.參賭者陷入賭博，漸漸減少/消失於家庭角色應有的責任時。家人需承擔參賭者的角色責任。
- 2.參賭者一次又一次索取金錢的援助(還債、生活費)，家人一次又一次妥協，相信參賭者會改過。

3.抽離



目的

- 保護自己不受參賭者影響，但很有可能影響與參賭者的關係。

執行要點

- 1.得知參賭者欠債後，不會主動幫助還債，讓他自己處理。
- 2.不以幫助參賭者戒賭為前提，先確保家庭能正常運作，再考慮提不提供幫助。

● 3.平日仍可與參賭者相處，只是無視他／她的賭博行為，若情緒會受對方的賭博問題影響（例如參賭者會要求金錢協助，造成爭吵），會尋找避開的空間。

● 4.賭博的問題並不影響家中經濟時，他／她的博彩行為不作理會。

若採用以上方法，會對你的情況有什麼影響？

正面：

負面：

對參賭者的影響：

正面：

負面：

身歷其境填一填

如果我是參賭者家人，請寫下採用方法前的狀態：

例：每當想叫參賭者停賭，或提出一些幫助他的方法時，對方會馬上情緒爆發而拒絕



● 先預想一下, 不同方法會出現的結果:

應對方法	面對	容忍	抽離
預視結果	1.直接要求對方戒賭，影響和對方關係 2.令對方明白賭博對家人的影響…	1.不說出心裏的感受，影響自己情緒。 2.保護好和對方的關係，維護家庭	1.能保護好自己和家人 2.眼看着賭徒走進深淵

● 經過上述分析後, 再選擇相應策略, 訂立計劃:

情況：	不想再幫參賭者還錢
應對方法：	面對
具體步驟：	1.和其他家人商量，有統一的意見 2.在家人都在場的情況下，向參賭者表達不會再幫對方還債

最後，請嘗試獨自，或在他人扮演賭徒的情況下進行練習

若你感到單靠自己，即使在參考過上述的方法後，在應對參賭者上依然無能為力，可以聯絡我們。

賭博文化是華人社會中根深蒂固的傳統，但談到賭博失調問題時，卻是個為社會中所忌諱，不出外傳的家醜。借《線上同行者》，一書期望能打破忌諱，邀請大家用另一個角度，走進失調人士的內心世界，理解他們行為背後的意義。看完八個故事，你會發現他們的渴求跟一般人無異，不外乎是一個家，一份認同就足夠。其實每個人的「人生號列車」都有機會走進迷霧，孤單的過程總希望有同行者一同面對，而且只要信任，即使不能面對面，也能同在，也許這便是我們《線上同行者》的核心精神吧！在此衷心感謝八位故事主人翁，你們是生命的勇士，你們的故事將會是春泥，孕育其他戒賭想法的新苗茁壯成長，印證生命改變生命，向你們致敬！

最後，作為構建着防治賭博失調「安全網」的其中之一個機構，亦是本土首個提供全天候網上賭博輔導單位。本書彙總及整理了六年的服務經驗，當中包含了服務形式蛻變、豐富的輔導手法、即時與求助者素未謀面，甚或相距十萬八千里，輔導員也期待著能與求助者來一趟有溫度的同行歷程。

展望未來，我們仍會繼續貼近時代脈搏，從宏觀角度規劃服務發展，同時亦用心和參賭者及他們的親朋同行！在此祝願所有受問題賭博困擾的人士能夠早日擺脫生活和內心困擾，朝着自己的目標邁進，重新享受自在又踏實的無賭生活！

服務介紹

作為全澳第一間24小時的賭博熱線及網上輔導中心，
怎麼會有開展這服務的想法？



隨著特區政府落實負責任博彩政策，為提昇澳門居民對賭博的免疫力、協助沉迷賭博者，政府和民間社團更致力攜手合作，開創更多創新、回應時代所需之防治賭博服務。因應使用互聯網及社交網站成趨勢，故社會工作局於2014年委託聖公會澳門社會服務處成立24小時賭博輔導熱線及網上輔導服務，尤其期望透過網上賭博輔導平台，接觸更多隱性賭博失調者及家人，提高他們求助動機及便利性，讓求助可全天候，不受地域和時間、方式的限制。

什麼是賭博輔導？



賭博輔導為一系列的歷程，按求助者的狀態而安排不同介入目標及手法。所以在進入輔導前，我們需要有一定評估，包括對求助者的賭博歷史、賭博失調程度，賭博原因及想法、資源網絡等的了解；之後，再按求助者對於賭博上的思想、心態及行為三方面，訂立戒賭方案、進行跟進計劃。我們以同行者角色，陪伴求助者作自我探索，讓他們明白自己在賭博過程中想尋找什麼，在人生中追逐什麼。當他們能夠重新發掘自己的優勢與價值，為自己作出合適的選擇，便能重建理想的生活模式。

熱線及網上輔導服務有什麼分別呢？



熱線，顧名思義就是以電話形式進行傾談；至於網上輔導，我們善用現代流行的社交軟體，目前分別有Facebook「臉書」、Wechat「微信」、whatsapp、服務官網的即時傾平台。同時，我們都會在澳門流行的討論平台留意有需要介入的貼文，藉此發掘隱性個案，主動私訊接觸他們。

關於機構的聯絡方式？



服務時間：(24小時服務)，年終無休。

中心地址：澳門路環石排灣居雅二街49號地下。

24小時賭博輔導熱線：2823 0101。

Wechat 微信線上輔導ID：skh24hli。

Wechat 微信官方帳號ID：gcho24 (關注「澳門24小時戒賭熱線」)

Whatsapp：6328 7371。

Facebook專頁：<https://www.facebook.com/24hli>。

電郵：24hhogs@skhwc.org.mo

最後，有什麼說話與有賭博困擾的人說？



我們的服務無任何門檻，亦無需任何登記、收費及事前預約，不論任何時候(節假日、颱風天)，即使晚上及凌晨，只要你需要，歡迎隨時與我們聯絡喔！我們願意聆聽你、陪伴你！

本服務各聯絡方式：

網站即時傾



微信輔導



臉書



聖公會澳門社會服務處簡介

聖公會澳門社會服務處於1997年註冊成立，以「個別關懷・專業服務・同行成長・創意更新」為核心價值，為本澳居民提供多元化的社會服務，服務範疇包括青少年、家庭、賭博輔導及業界同工的專業訓練。現時服務處轄下設有十四個服務單位及兩項特別計劃，包括學校輔導服務（服務本澳二十所校部）、以外展手法的北區青年服務隊、為失學青少年而設計之「新動力」校園適應學習計劃、發展青少年潛能的青年領袖發展中心、「星願居」少女院舍服務、樂天倫賭博輔導暨健康家庭服務中心、氹仔青少年及家庭綜合服務中心、氹仔外展服務的氹仔青年服務隊、「青年本色」特色商店、調查研究中心、專業培訓中心、24小時賭博輔導熱線及網上輔導服務、以及「重新連線」隱蔽及網絡成癮青年服務計劃及僱員支援服務計劃等。以不同工作手法，讓青少年及其家庭得到全面服務。

聖公會澳門社會服務處

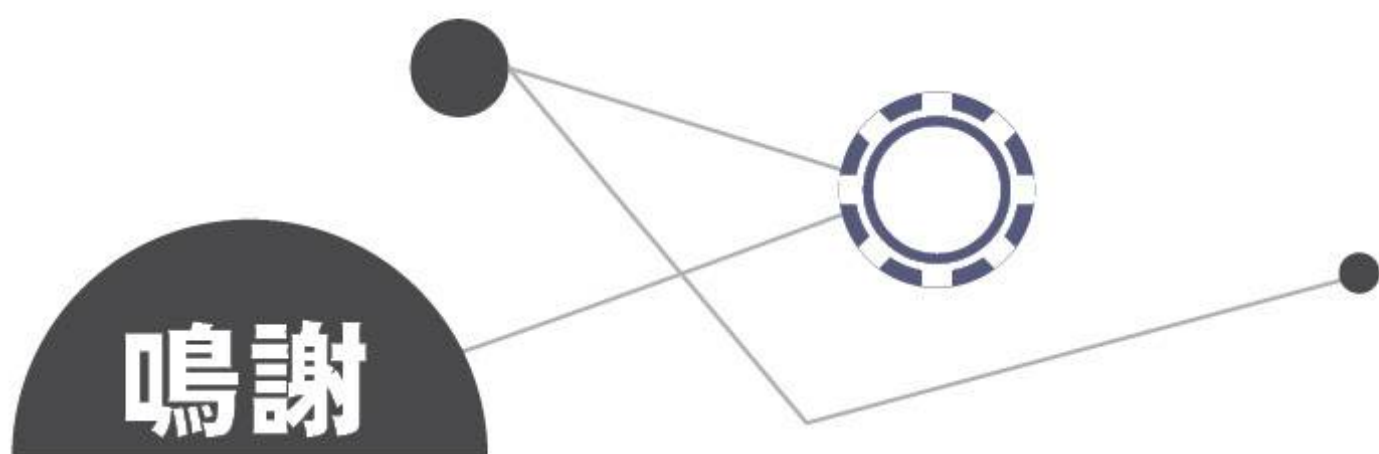
● 網址：<https://skhssco.org.mo/>

服務處網頁



服務處臉書





鳴謝

社會工作局

博彩監察協調局

李紹麒先生 (提供撰寫上支援)

每一位支持24小時賭博輔導熱線及網上輔導的服務伙伴

書中每一位故事主人翁及其家人

(排名不分先後)

鳴謝



24
小時賭博輔導熱線及網上輔導



“資訊科技正在以史無前例的速度影響着人類的生活和習慣，包括賭博行為和輔導服務。雖然線上賭博令成癮行為變得隱性化，但只要憑著專業輔導員的「熱誠」+「主動」+「創意」，就可以利用資訊科技特性為賭博輔導服務帶來前所未有的發展機遇。「線上同行者」不但展示了一個又一個的成功案例，同時也為其它類型的輔導服務提供寶貴經驗和參考！”

馮家超

澳門大學博彩研究所所長

《線上同行者》是一本活生生的見證集，透析賭博失調人士在參賭過程中的起跌及心癮狀態，更導出戒賭過程中有人同行及關懷的重要。書中還加入專業的解說及練習，讓讀者深入淺出地認識更多與賭博失調相關的知識。

胡綺梅

社會工作局防治問題賭博處處長

有同事曾打趣地說，不分晝夜與地域，運用資訊科技、與求助者展開一段段以圖、文、語音的對話，雖然大多是互不相見，卻能互信地同行探索迷賭路，這線上輔導服務關係猶如是一場「網戀」。書中八位故事主人翁正向我們訴說出，科技並不冰冷，當結合輔導員的「心」和「情」，能為生命添上溫度，注入色彩。

葉鑑波

聖公會澳門社會服務處協調主任

主辦：



聖公會澳門社會服務處

Gabinete Coordenador dos Serviços Sociais Sheng Kung Hui Macau

資助：



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

ISBN 978-99965-39-15-2



9 789996 539152

書刊設計：盤機廣告策劃