

輔導者應做和不應做的事

教育心理學家 朱可達先生

不應做的事

1. 不需過分擔憂怎樣安慰受難者。積極的陪伴和關懷也能使彷徨的災民得到不少心理上的支持。
2. 不需因害怕勾起災民痛苦的回憶而刻意避免談及死去的親人。
3. 不應向災民表達你明白他們的感受。沒有經歷過災難，是不可能完全理解災民的心情。
4. 不應經常使用詢問情況的問候(例如「今天你覺得怎樣?」)，使用簡單的招呼如「你好」等更令他們得到安慰。
5. 不應認為個人能力有限或者因不懂如何面對災民而迴避他們。
6. 每人撫平傷痛所需要的時間並不相同，因此不應妄自判斷他們的心情。
7. 災民談及苦況時，不應轉換話題。
8. 當災民對救援工作有抱怨時，不應給予個人評論。
9. 不要對悲慟的受難者說：不要哭了。
10. 不要與對方爭論或企圖改變對方想法。
11. 不要阻止對方重複訴說災難的情況。
12. 不要因好奇而發問，要注重對方的隱私權。
13. 不要逼對方訴說心事。如果災民不想說下去，就讓他停在那裏。

應做的事

1. 應表現出由衷而真摯的關懷。
2. 每人的情緒反應不一，有些人需要較長時間去撫平傷痛，因此輔導者應隨時願意聆聽及援助，不應表現得不耐煩。
3. 當他們願意分享感受時，不論何時何地，應盡量讓他們表達心中所想。
4. 應細心聆聽災民的傾訴。不需急於給予意見甚至指導，應給予一些時間及空間讓他們自己整理思緒。
5. 應特別關注在災難中失去親人的兒童。
6. 應強調救援人員已盡全力去協助。
7. 應溫柔及正面地向災民表達你的關懷。
8. 應特別留意那些失去兄弟姊妹的小孩，尤其是在親人的葬禮及此後的數月內。
9. 應主動跟他們交朋友。
10. 應以平常的語氣交談。
11. 如有需要，應主動替他們尋找一切可能的支援。
12. 應鼓勵他們不要過分自責。
13. 盡量給兒童安全的感覺，用語言安慰他們，用身體接觸譬如擁抱他們，讓他們覺得不孤單。
14. 鼓勵他們多休息和進食，若你提供的關心和協助遭到拒絕，千萬不要介意。