

工作人員實用手冊 — 中學生

常見的難題

教育心理學家 黎世光先生

1. 如何協助青少年接受至親或好友死亡的事實？

- 青少年雖然明白親友死而不能復生，但心中仍然對至親好友有一份依戀，希望他們仍然在世可以陪伴自己。對於這份依戀和不捨的感情，輔導員應該明確地表示尊重和認同。在這時期，我們可以為他們做的，通常是分享經驗，讓他們表達情感，處理內疚感，對離世的親友表達心意，並且和他們一起回憶過去可貴的經驗，討論死亡的本質等。
- 可以安排小組圍圈談話，輪流發言，分享失落的感覺，說出心中懷念親友的說話。輔導員應該以同理心專注聆聽，不宜多言插話，只須分配時間，人人有機會說幾分鐘。為免過份傷感，可用提問方式引導受助青少年訴說親友的優點及值得懷念之處。
- 小組圍圈談話的成員應該愈少變動愈好，希望成員在穩定的小組中能盡快建立新的人際關係。有了安全感和歸屬感，才能夠互信和深入溝通。
- 發言一圈後輔導員可作小結，例如：『每個人都會珍藏親友在記憶中，留作永恆的紀念。』亦可以進一步提問：『假如親友在身旁，他會希望我做什麼？他會對我說些什麼話？』然後再次輪流發言。
- 輔導員引導青少年受助者的重點，在於引導他們從思念回歸現實：『親友對我有什麼期望？我能夠做什麼積極回應他們的期望呢？』另一個話題可以請大家描述令人感動的喪禮，表達感想。討論這個話題，希望青少年朋友明白：透過肯定死者的一生，表達對生命的尊重。希望他們明白生榮死哀的道理，預防受助者一時想不開而有輕生的念頭。
- 輔導員可以請大家表達對所認識的喪禮儀式表達意見，發言一圈後，輔導員作小結時可以說：『儀式好像很麻煩，但它有一個作用，就是提醒在生者有很多社會責任等待著他們去完成。』『喪禮的繁文縟節，令當事人忙碌，加上親人朋友共同辦事協作，可令當事人積極地專注辦事，建立自信，學習獨立，無空閒時間去顧影自憐。』透過分析喪禮，令青少年可以從另一角度，理性而又中肯地認識死亡。
- 如果討論時間不足，可以請他們用筆寫下心中說話 / 或寫下短期生活計劃 / 或寫信給去世的親友。受助者可將寫好的紙張夾在日記中自行保管，日後拿出來看，或將紙張交給輔導員，請求給與意見。輔導員收了紙張，有責任以筆談方式或以口頭方式個別給予回應。

- 小組討論時，孤獨不語或特別多說話的青少年可能有特殊需要，可私下約見再詳談。
2. 倖存者可能怨恨：『爲什麼死的不是我？爲什麼要留下我來受苦？』應怎樣處理？
- 有這樣想法的倖存者可能有自毀的傾向，他可能怪責自己未盡全力去搶救親友，又或是自己做了某個決定令到親友陷入險境。輔導者應提高警覺，敏銳地聆聽受助者訴說他的故事，若果說這話時是小組圍圈發言時間，應繼續聆聽；不應假裝不知道他的自毀傾向，在適當時候輔導者耀表示理解明白。
 - 輔導員不應急於糾正受助者的想法，或是指出他的不是之處，因爲道德倫理的說教，受助者受責備後更聽不入耳。重覆勸說：『不應自殺、不要自殺』，是誤判形勢，假設了受助者已下定決心，實行自殺。其實，受助人的口頭說話，只表示他正在困惑當中，需要關懷愛護，而不是教訓，但輔導員亦切勿挑戰他是否有自毀的勇氣，以免他氣在心頭，更加激動。輔導者可以說：『我知道你在怪責你自己』，亦可以說：『你是說你有想過自殺，對嗎？』
 - 假如輔導員直接告訴受助者什麼是對，什麼是錯，應該怎樣做，那就不是輔導，而是直接教導，說得難聽點，是灌輸洗腦，控制和擺佈他人。以直接教導的形式給予指引，這個過程剝奪了青少年仔細思考的機會，對預防自毀幫助不大。
 - 輔導員可用提問引導受助人思考分析，可以問：『有沒有其他方案可以抒發你對自己的惱恨，減輕心中痛楚？』，亦可以邀請同伴用身體語言給予安慰，同性別的朋友可以給他擁抱，異性亦可和他握手，以作鼓勵。
 - 在圍圈小組討論這個過程中，輔導員可引導有自毀傾向的人認清多種可以抒發負面情緒，解決實質問題的方案；並可指出同伴珍惜他的友誼，欣賞他的貢獻，對他有期望。
 - 圍圈小組輔導後，輔導員應安排適當專業同工給個別有自毀傾向的人再作輔導，引導受助人說出心中感受，抒緩抑鬱。
3. 在困乏環境中，假如受助者提出一些好像是奢侈的要求（如某君說他想飲可樂，吃烤鴨等），輔導員應怎樣回應呢？
- 怎樣回答這問題，反映出輔導員怎樣理解人性的需要。若以《人本心理學 (Person-Centered & Humanistic Psychology)》的基本概念來看，人的需要是廣泛而有層次的，由基本生存需要、逐漸升級至關愛人與被關愛

的需要、歸屬感及安全感、成就感、選擇的自由，進而享受生命的樂趣等等。

- ❑ 很多人認為在救災的有限資源下，公家供應的，只能滿足基本生存需要，例如簡單的衣服、食物和棲身之所。不少人認為『衣無款式、食大鍋飯、席地而睡』在災難中應是常規，若果受助者要求挑選美食享受，是豪華、奢侈和浪費，與救災的環境不配合，是非份之想。
- ❑ 但輔導員不應擔任裁判員，無須指指點點誰對誰錯（Counseling being Non-Directive & Non-Judgmental），更不應指責他們『饞咀貪吃』。輔導員可以樂觀地理解情況、將這些要求視為心理健康的表現。正正因為受助者的肉體基本要求和心靈需要（如關愛與安全感）得到滿足，他們心理健康，才会有進一步的要求。可樂與烤鴨，代表的是更高層次的需要：他們要求有選擇食物，享受生活樂趣的自由；亦代表了中低層次需要已得到滿足，這是好的徵兆。
- ❑ 可樂與烤鴨雖然供應不到，但受助者渴求享受生命樂趣的要求，亦應受到尊重。輔導員可以幽默地處理，如口頭上加倍滿足他的要求，可以說：『現在沒有可樂與烤鴨，但明年請你去江蘇旅行吃大閘蟹，喝紹興花雕，好嗎？』。輔導員的幽默感可以帶給大家歡樂，一笑可以解千愁，受助者若因為說出心中的夢想而被諷刺或指責，是很無辜的。成語故事中『望梅止渴』、『畫餅充饑』的典故，都能給我們一些啟發，展示出想像力和創意可以帶給人們的安慰。
- ❑ 從較高層次看人性需要的滿足，我們可以借此機會傳遞正面的資訊：今日的災難只能限制人的肉體，然而思想是自由的，青少應該有夢想，有目標，按部就班，計劃未來。輔導員應有尊重人性需要的心態，將享受生命樂趣的渴求轉化為正向動力，鼓勵他們努力奮鬥，改善生活質素。

4. 在輔導活動中，有些受助者社交上極端退縮，逃避與人接觸，另外又有些受助者過份依賴輔導員或福利工作人員，應該怎樣處理呢？

- ❑ 社交退縮和過份依賴都是創傷後壓力後遺症的兩個極端反應，顯示出壓力遠遠超出他們所能承受的。兩種反應既與當事人的性格有關，亦是在災難後習得的行爲。災難突發時，受驚者的初階反應是呆滯迷惘，感覺遲鈍，災難過後，受災者經歷特變，反應會是極端驚慌，手足無措，情緒失控。這個階段，受助者極需要有人陪伴左右，握手或擁抱，減少驚恐的感覺，亦需要有人和他們談話，以同理心聆聽他們的哀傷，一起流淚，協助他們表達自己的情緒。經歷過這些哀傷，他們才能重新思考，詮釋是次災難，為自己重新定位，尋找新的支援系統，自我治療。
- ❑ 若受助者在此時期只能尋得單一支援，他當然會抓著這個唯一的支援，

不肯放手。他的反應，顯示他自信不足，無安全感，極需持續支援，支援重點在介紹新朋友給他，建立支援系統，減少他對單一輔導員 / 工作人員的依靠。

- 若受助者社交上極端退縮，顯示出仍然停留在受災初期的景況：呆滯迷惘，極端驚慌或情緒失控。此時他極需要有可信任的物件，以身體語言如握手或擁抱表達關懷，減少他的驚恐無助感覺，引導他以話語表達自己的哀慟。支援重點在於取得他的信任，引導他宣洩傷痛，以同理心聆聽他的哀傷。
- 若小組圍圈討論的輔導方法無效，應試用其他方法協助受助者與其他人互動，如集體遊戲，音樂治療，說故事，劃圖畫等活動，引導他多與旁人建立關係，去出自我封鎖的世界。