

危急情況援助



和年輕人討論棘手的問題

對成人而言，現代生活各種問題的挑戰就已經夠大了，因此要和青少年談這類話題，想必是難上加難。許多父母都覺得自己沒有能力去適當討論諸如性、毒品使用、同儕壓力或霸凌，及未成年懷孕等令人望而卻步的棘手問題。以下關於溝通、親子互動與責任的實用建議，有助於您以從容的態度和年輕人討論他們面臨的棘手問題：



溝通策略

- **個別以對** - 每個孩子都是獨立個體，對棘手問題的反應也都不同。想想看，青少年在什麼地方會比較能自在地聊他們心中的顧慮和疑問。對於某些青少年來說，在他們的臥室裡聊天效果最佳。其他則可能會在坐車或散步時可敞開心扉暢聊。要記得，適合某個孩子的方式，未必會適合其他的孩子。
- **分享事實** - 一定要給孩子實用而且正確的資訊。您自己要查資料，有所本，切記不能隨意編故事，只是為了要嚇唬或唬弄孩子。分享如何在網上找到優質資訊，以及如何避免虛假的「事實」。
- **尋找打開話匣子的方法** - 尋找提出棘手話題的方法。有時，可藉由電視節目或新聞報導來評估他們對某個問題的看法。注意他們的身體語言。也要在談話中開誠布公地分享自己的看法。
- **多談幾次話** - 多次對話最適合棘手的話題。青少年孩子隨著年紀漸長，對事物有不同體驗，會有更多需要深入討論的疑問。因此，明智的做法是不要一次對話中就對棘手的問題下定論。



父母的反應

- **避免說教** - 目標是要進行雙向溝通。單方面說教往往會嚇跑青少年，或讓他們封閉情感。當他們覺得有人傾聽時，也比較容易聽進別人說的話。
- **排除讓人分心的事物** - 在討論一個棘手的話題時，確保您當時處於適當的心境。要真心傾聽孩子的想法，請盡可能消除讓人分心的事物。這也就是說，要把手機關靜音、關掉電視，讓您能全神貫注在孩子身上。
- **不要擅自假設** - 您並不知道孩子對某個主題究竟知道和不知道哪些事。他們可能對性或吸毒等問題有誤解。很可能，他們知道的比您認為他們應該或會知道的多得多。最重要的是，如果他們真的問了您一個問題，不要認為這就表示他們有這方面的行為。他們來找您是因為覺得安全和放心，所以擅自假設一定會破壞這種信賴關係。
- **保持冷靜** - 如果孩子看到您發生事情時驚慌焦慮，就比較不會敞開胸懷來談。保持沉著去聆聽，並提出開放性的問題。（不是「是」或「不是」的問題）。語氣絕對不能帶有指責意味。
- **做出健康的反應方式** - 孩子總是觀察我們。他們等著看到我們對困難情況的反應（即死亡、危機情況、錯誤決定或其他某種失落的情況）。我們的反應提供給他們的訊息遠多過於談話本身。



父母的責任

- **分享感受和價值觀** - 您的孩子知道您也有看法、情感和價值觀。務必要解釋為什麼您有這樣的感覺。如果他們瞭解哪些事物對您十分重要，就比較可能會在面對棘手情況時考慮到他們自己的優先事項。
- **要從整體面來看** - 在討論正確抉擇時，務必要討論促成決定的動機。教育青少年去瞭解，如何透過正確決定而導正生活，達成目標。
- **不要批評** - 有時，您可能會無意間聽到孩子在聊其他朋友的決定有問題。要留意不要去批評，不要太快下結論。分析這種行為的潛在後果，並聆聽您的孩子對這種情況的看法。
- **注意媒體內容** - 在媒體充斥的世界中養育青少年也出現莫大的挑戰。例如，超過 75% 的黃金時段節目顯示性行為的興奮部分，但只有 14% 顯示出其風險和責任。務必要留意青少年孩子從媒體接收的資訊。更好的是，準備些零食，和孩子一起觀賞。對孩子喜歡的事物感興趣，是建立溝通橋梁的好方法。
- **追蹤後續反應** - 一般而言，現在的青少年透過簡訊的表達會比面對面和講電話來得更多。在討論了一個棘手的話題後，不妨向您的青少年發送一個正面的簡訊以追蹤後續的反應。不必擔心這麼做會不妥，也不要試著去模仿別人怎麼做。就像說話一樣發送簡訊。「謝謝你告訴你的想法。愛你，」是表達您對於他的欣賞、關注和愛的好方法。

最後，一定要讚美他們誠實與您分享對棘手問題的看法。幫助他們瞭解，謙遜的態度和實話實說是減輕處罰的最佳方法。保持平靜和不過度批評的態度，能讓孩子知道您是安全的避風港，是他們的夥伴，這樣孩子以後遇到困難問題時，就更有可能求助於您。



在您需要時提供危急情況援助

請造訪 optumeap.com/criticalsupportcenter 取得更多關於危急情況援助資源和資訊。



急診或緊急護理需求不適用本計劃。如有緊急情況，請撥打您在國家/地區的緊急救難專線或前往最近的急診室。此計劃無法取代醫生或專業人員的護理。對於特定健康護理需要、治療或藥物，請諮詢您的臨床醫師。因為可能有利益衝突，如果問題可能涉及對 Optum、其附屬機構或來電者直接或間接透過其取得相關服務的任何實體（例如僱主或健保計劃）採取法律行動，便不會提供法律諮詢。此計劃和其內容未必在各州或向所有規模的團體提供並可能會有變更。可能會有不予承保和限制承保規定。

Optum® 是 Optum, Inc. 在美國和其他司法管轄區的註冊商標。所有其他品牌或產品名稱都是各財產所有的商標或註冊商標。Optum 為實行平等機會的僱主。

© 2023 Optum, Inc. 版權所有。保留所有權利。WF8463081 223388-092022 OHC