

成為解憂專員

有時明明想安慰情緒低落的朋友，
不知為何說了那麼多，對方心情毫無起色？
來學習一下安慰的藝術吧！



當好友致電你，訴說「我好Down、覺得生活好無意思……」，你會如何回應？面對身邊人情緒低落，我們總想說些甚麼，令對方好過一點。然而城市人太忙碌，甚麼都要快，連安慰說話也慣用罐頭式，無論對方因何事而難過，都希望對方馬上停止不開心、回復正常狀態。

於是，一般人口中和耳邊的安慰說話經常是：

「不要不開心吧！」

「這麼小事，有甚麼好不開心的？看開一點吧！」

「加油！努力！你一定可以的！」

「你已經好幸福啦！世上好多人比你更慘，要惜福！」

這些正面話語皆有其道理和帶著善意，期望對方變得堅強、快樂，效果卻因人而異。若聽者毫無反應，甚至更為低落，安慰者難免覺得無奈，明明花了那麼多時間說盡好話，對方仍屢勸不聽、狂鑽牛角尖、怪責自己說話不中聽，真是好心沒好報，不如保持沉默，以免動輒得咎、講多錯多。

其實不是「安慰開解」這行動有問題，而是話語實際上有否體恤對方的感受和需要。例如當一個人說「很多人比你慘都捱得過，你都會無事」，本意是希望對方發現自己的處境並非太差，能振作起來；然而聽者可能認為「你根本不理解我有多難過」或「我這麼小事都捱不了，真沒用」，變得更加難受。大部分人從未學過如何安慰別人，偶而說了一些不合宜的話也是情有可原，不必自責，但若希望在身邊人經歷低潮時扶上一把，便需要學習安慰的藝術。

怎樣的安慰才有效，其實並無一套公式化答案，畢竟每個人都是獨立個體，有不同處境和需要。甲覺得貼心的說話，乙可能感到礙耳。回應大原則是理解對方的感受、引導他們說出心底話、表達關心及別急於批判施壓等。例如「你覺得怎樣？」、「辛苦你了！」、「我或許不能完全明白你的感受，但我願意聽你說」、「覺得累了，先休息一下，給自己一點時間」等。

重點是說出的話語要真誠和發自內心，而且是力所能及的。例如有人覺得「關心你」、「為你心痛」等說話比較肉麻，與自身個性不符，那就別勉強，可選擇用其他話語帶出相近意思。若無法宣之於口，不妨透過書寫、繪畫、傳訊息或表情圖、送心意卡、靜靜陪伴、拍拍肩等方式表達關心。

其次，我們在安慰的時候要留意自身的能力和界限。有人愛對朋友說「有需要隨時找我！我會無時無刻陪著你！」以表達支持，實際上卻有其他角色和任務，根本無法隨時相伴，那就別隨意許諾。我們無法為他人的情緒完全負責，在這情況下，可告訴對方自己願意和能夠做到的事，像「我未來三天都有空，你想和我談談嗎？」

最後，我們明白情緒低落的人，在接受安慰和陪伴之後，未必能迅速轉化情緒和作出正面改變，看起來或許毫無反應、繼續消沉。我們可以做的，並非催逼他們快樂起來，而是在時間心力許可之下，耐心聆聽他們的感受，傳達關心與支持，接下來便給予他們空間，慢慢消化與轉化情緒。

安慰注意事項

以下是一些安慰參考例子，謹記每個人的處境和需要都不同，我們要用心理解對方當下的感受，給予對方空間抒發，再真誠地表達關心和支持。如果不知道說甚麼才好，別勉強，靜靜陪伴、拍拍肩、一同嘆息，可能比起言語更具療愈作用。

肯定對方感受	<ul style="list-style-type: none">✓ 遇到這樣的事，難過也是人之常情。✗ 挫折會令你更強大，應該開心才對！
不隨意作比較	<ul style="list-style-type: none">✓ 你已經承受得夠多，辛苦你了！✗ 世上很多人比你更慘，你已經好幸福！
給予時間空間	<ul style="list-style-type: none">✓ 你需要時間消化這一切，慢慢來吧！✗ 加油！快些振作起來吧！
先處理感受 別忙著建議	<ul style="list-style-type: none">✓ 你現在感覺如何？想說說嗎？✗ 我覺得你應該試試做瑜珈來轉換心情！
別怪責對方	<ul style="list-style-type: none">✓ 我真希望你不用經歷這些事。✗ 其實是你太軟弱才會變成這樣！
請量力而為	<ul style="list-style-type: none">✓ 我這兩個周末都有空，你想約個時間一起散心嗎？✗ 只要你需要，我會無時無刻陪著你！

資料來源：《解憂手冊》，香港青年協會出版