

## 第四章 具有撫慰效果的說法語

對我們許多人而言，提供安慰最困難的地方莫過於與傷痛難過的人面對面，不管是安靜地坐在一起，或是找個話題談談。在這些親近的時刻裡，我們亟欲尋找「適當」的說法語，卻往往忘了自己真正想要說什麼。究竟為什麼說話這種最重要的安慰方式，會如此難以駕馭？

### 冷酷的世界裡更需要溫柔相待\*\*

在這個步調快速的世界裡，我們很難緩下腳步，只為了「陪伴」某個需要我們的人。我們已經習慣了各種「即時新聞」，或是在網路上流傳的消息，我們的注意力被各種訊息給分散，甚且看不到就在我們身邊的人。這些快速的溝通傳播方式，降低了我們的耐心以及願意傾聽的心，偏偏那些悲傷而需要安慰的人，通常無法快速「進入重點」，正是需要我們的耐心和傾聽。耐心這個安慰的重要特質不斷被人們遺忘。然而，此刻我們最需要的就是耐心。

我們很難從媒體上找到安慰對話的範本，電視機和收音機裡看不見也聽不到太多能夠帶給人們安慰的說法語。真正的安慰者通常不會上節目說教，也不會出現在所謂與專家面對面的新聞節目，指著參加者或來賓的鼻子，告訴他們如何「克服」問題。很多所謂的專家聲稱要分擔我們的痛苦，但是從他們閃爍的目光裡，我們可以看見他們對於我們的問題感到鄙夷，不論是卡債、失業、甚或失眠。不，倘若我們真的想要學習具有療癒力量的對話，最好訓練自己拋開所有雜音，聆聽我們自己的心。我相信當我們需要給與身旁的人安慰時，我們應該要也確實可以緩下腳步。這個世界絕對不會因為我們停下來多說了一些同情的說法語而停止運轉。

### 安慰的語言：說什麼，不要說什麼\*\*

如同先前提到的，當我們面對需要我們的愛和支持的人，我們常常會忘記自己真正想要表達的是什麼。因此，最好在會面之前，先坐下來釐清你想要溝通的重點和傳達的訊息。以下幾個例子供參考：

- 我就在你身邊，你隨時找得到我，我很關心你。
- 我願意聽你說，我想要了解你的想法，我會陪著你。

- 我對於你告訴我的事很有興趣，我很願意聽你說更多你經歷過的事。
- 我可以感受到你的悲傷或挫折，即使我自己沒有經歷過你的遭遇。
- 我願意敞開心房接納，不會妄加評斷。我是值得你信任的人。
- 我可以提供特定的協助與支持。
- 在這次的會面之後，我想與你保持連繫。

這些內容，或類似的說法語，都傳達了我們真心想「陪伴」對方度過傷痛，和我們在緊張或不安時隨口而出的說法不一樣。當我們不確定該說什麼的時候，常常會言不由衷地說些陳腔濫調，而非發自內心的真誠話語。

**避免陳腔濫調！**話語也可能會拉開彼此的距離，尤其是當我們表現得好像我們知道「什麼對對方最好」。剛經歷創傷或失去的人，會不想聽到或接受那些出自好意的指導或智慧之言。只要聆聽並真誠回應對方的說法，就是很大的安慰。

試著回想那些安慰過你的人說過的說法。他們的說法語是否曾經讓你覺得麻木無感或受到侵犯？記下這些話，避免自己也這麼說。

過去十六年來，我組織過許多失親者、創傷者或重病者的支持團體，不少學員跟我們分享了那些想要安慰他們的人說過話，很多最後反而造成「反效果」。令人驚訝的是，這些話多半是我們常聽見的陳腔濫調。以下列出一些老掉牙的說法語，以及一些對於愛和支持有益的說法。

### 「希望對方堅強下去」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
上帝不會派給你任何超過你能力負擔的事。	聽起來真的很困難。
那些沒有擊倒你的，會你更加堅強。	你過得如何？
你必須像你的母親一樣堅強。	我很高興你今天願意出來。
你必須為了你的母親堅強起來。(或是為了你的孩子、家人、工作夥伴)	我就在這裡，假如你想聊聊的說法。
堅強一點，你會熬過去。	我實在無法想像你怎麼做到的。

### 「要對方保持樂觀」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
一定會有好的結果的。	實在很難預測接下來會怎麼樣。
事情正往好的方向發展。	我很遺憾發生這樣的事。
你很幸運，你父親走得很平靜。	聽到你父親的消息我感到很難過。

你要感謝上帝，這還不是最糟的狀況。	你必須處理這麼多事情。
你不應該這麼氣憤。	實在不公平，是吧？
為了你的健康著想，保持積極樂觀。	經歷這一切，我很驚訝還能看見你的笑容。
不會有事的。	我相信你。

### 訴諸「信念」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
你要保持信念。	我每天都會想到你。
這是上帝計畫的一部分。	是什麼力量幫助你撐過去的？
這是上帝的旨意。	我希望事情很快就會讓你好過一些。
上帝的任務凡人無法理解。	如果你需要的說法，我可以幫忙。
這是上帝在測試我們。	聽起來這幾天對你來說很難熬。
你必須多禱告。	我會為你禱告的。

### 訴諸「靈性」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
你的病是負面信念導致的結果。	知道診斷結果以後，你一定很震驚。
悲喜是天注定的。	你需要休息，做點改變。
這是因果報應。	這簡直糟透了，不是嗎？
恐懼使你的脈輪(chakras)失去平衡。	面對這樣的壓力，你的身體覺得如何？
答案就在你的心裡。平靜也在其中。	我希望你能夠尋得片刻的平靜。

### 「鼓勵克服難關」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
是時候將這些拋到腦後。	我知道這需要時間。
你必須保持忙碌，重回工作崗位。	我相信你知道什麼時候返回工作崗位最好。
還有大好人生在前面等著你。	給自己一些時間面對這些。
想想明年的這個時候你在做什麼？	為了你自己，慢慢來，不用急。

### 「表達明白對方感受」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
我明白你內心的感受。	我可以想像這件事一定很難熬。
我知道那是什麼感覺。	你介意告訴我那是什麼感受嗎？
我也經歷過這樣的痛苦。	如果你願意的說法，可以多說一些。

### 訴諸「比較」的安慰話語\*\*\*

(以下做表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
想想卡崔納颶風的倖存者所經歷的遭遇。	你承受的已經夠多了。
跟老一輩的人相比，你應該覺得自己很幸運。	我很遺憾你得經歷這一切。
你的問題不會比我罹癌的兒子更慘。	我很難過你發生這樣的事。

### 訴諸「我們都經歷過」的安慰話語\*\*\*

(以下做表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
我們都曾在人生中面臨這樣的考驗。	這當然不是你應得的。
你不是唯一經歷這些考驗的人。	你覺得自己獨自面對這些事嗎？
這是生活的一部分，也是生命的一部分。	沒有人應該經歷這一切。
天底下什麼樣的鳥事都會發生。	這實在糟糕透頂！

### 「你會找到更好的」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
你還有機會再婚。	身為你的朋友，我會在你身邊支持你。
你可以領養孩子。	你已經盡力了……我很遺憾。
你可以再生一個孩子。	經歷這件事之後，一切都不一樣了。
你可以再養隻新寵物。	少了你的狗狗陪伴肯定很難受。
天涯何處無芳草。	我相信你的未來充滿希望。

### 「需要我的時候可以打電話給我」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
有什麼需要我幫忙的可以告訴我。	星期六我可以替你帶點日用品過來。
你準備好以後，給我個電話。	星期一晚上我會打電話跟你聯絡。
如果你想要認識新朋友，我有一群跳舞的同好可以介紹給你。	下個月的二十號，你願意跟我一起參加舞蹈社團嗎？

### 「提醒對方他說過了」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
這件事你已經說了三遍了。	聽起來這件事對你來說很重要。
不要再重複這件事。	這件事好像很難理解。
我聽你說過了，也明白你的意思。	我聽到你說的了。

### 「建議對方必須怎麼做」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
你應該多做點運動。	你想要跟我一塊兒去散個步嗎？
你應該尋求支持團體的幫助。	你有沒有想過支持團體？
你應該讀……試著了解……	你最近在看些什麼書？

### 「詢問對方」的安慰話語\*\*\*

(表格)

幫助不大的說法	較有幫助的說法
你為什麼不早點離開？(離開那個爛差事、家暴的伴侶……)	聽起來你經歷了一場如地獄般的考驗。
你妹妹為什麼不早點打電話給你？	很遺憾沒人及時打電話通知你。
發現自己有血栓的問題時，你為什麼不戒菸？	我可以想像要戒掉一些習慣實在很難。
你為什麼覺得是上帝讓你經歷這一切？	你剛才說的事聽起來實在讓人氣憤。

## 開啟對話 \* \*

當我們探訪某個正處於痛苦低潮的人時，往往很難鼓勵他們分享內心的感受。有時候，只要默默坐在他們身邊陪伴就已經足夠。有些時候，你可能會感覺到他們想要找人談談。以下提供幾個有用的建議，協助你展開一場療傷的對話：

### 一、話語的邀請：

「我在想……」

「聽起來……」

「那件事現在進行得如何……？」（檢驗結果、面試、約會）

「那件跟……有關的事怎麼了？」

「我可以想像這件事會有多困難……」（不要直接回答說：「我了解。」）

「這些日子以來，是什麼幫助你撐下去？」

「你今天想要談談這件事嗎？」

一旦開啟對話，讓對方自然而然地說下去，不要強迫對方。以下是安慰者想要繼續話題時，常會犯的一些錯誤。

### 二、阻礙對話進行的障礙：

- 急著提供建議
- 打斷長時間的靜默
- 改變話題
- 追根究柢，不斷問「為什麼」
- 問了太多問題
- 只問是與否的問題
- 嘮叨、說教、長篇大論
- 過度解讀
- 說了太多你自己的事，或是你「類似」的經驗
- 講得太快太急
- 音量過大或過高
- 告訴對方他們重複提到相同的事情
- 告訴對方不需要跟你解釋你已經知道的事情
- 說話過於一板一眼、問題導向、過於官腔、自作聰明或是無趣

藉由檢視對話中常見的障礙，比較用語的差異，我們可以清楚傳達希望表達的訊息。然而，必須牢記的是，基本上人類的溝通有百分之八十是透過言語的方式——說話的口氣跟臉部的表情所傳達的言外之意更加生動豐富。我們看著他人的方式、凝視對方的目光，以及說話的音調，都能夠表達我們有多在乎對方。以

下幾個肢體動作將傳達出你是真心關懷對方的人。