成為解憂專員（https://wmc.hkfyg.org.hk/emo9/）

引言

A：「我很不開心呀！」

B：「這只是小問題，沒甚麼好不開心的吧？」

很多安慰都出於善意，但如果只顧說自己想說的話，而忽略對方需要，隨時變成傷人的話語。安慰是一門藝術，需要好好學習。

學習重點

有些安慰很傷人

面對身邊人情緒低落，我們會不自覺地說一些安慰說話，希望對方重新振作，例如「你別難過啦！」「希望在明天！」「其實很小事，你看開點就沒事了！」

這些說話雖出於善意，但未必能回應情緒低落者當下的需要，甚至令他們覺得不被理解而更為難受，安慰者亦會覺得無法幫助對方而感到無奈和乏力。

安慰失效的例子

許多安慰說話之所以無效，通常基於以下幾個問題：

否定對方的感受

例句：這樣小的事，不值得不開心。

當事人對自己的感受和情緒最有話語權，即使不認同也不應直接否定。

急於引導作改變

例句：只要你日日跑步，心情自然好！

這些是好建議，但宜先處理情緒，待他們動力提升時才給予建議和帶動正面轉變。

指責對方的不足

例句：你一直太受保護，才會這樣脆弱。

很多情緒低落的人本身已缺乏自信，此時不宜透過指責加強其無力感。

與其他人或事比較

例句：非洲小朋友更不幸也沒說要死！

很多道理他們都懂，只是心靈上的痛苦，並無客觀標準可量度和作比較。其他人不幸不代表我沒權利難過。

安慰注意事項

每個人的需要都不同，安慰並無成功法則。不過大家在安慰別人時可留意以下幾點：

一、用心聆聽，讓對方慢慢抒發自己的心情。

二、尊重對方感受，可試著說「這件事令你很困擾，辛苦你了！」別隨便比較，亦不需要提太多建議，強迫對方即時振作！

三、支持別人的同時要留意自身狀態和界線，別輕易許下無法做到的承諾，例如避免隨口說：「你有甚麼不開心，隨時找我啦！我24小時候命！」可提出你願意及能做到的事，例如說：「知道你最近心情不好，我這個週末有空，你想出來談談嗎？ 」

假如不知道該說甚麼，別勉強，靜靜陪伴、寫心意卡、拍拍膊頭、一同嘆息，可能比起言語更具療癒作用。明白對方接受開解後，未必可以即時恢復心情。在傳達關心與支持後，請保持耐性給予對方時間和空間慢慢轉化情緒。