

安慰人的10大原則-當不知該說什麼的時候

[轉貼]健雜誌47期文／朱念文攝影／蕭世英

隨著年紀的增長、人世的變遷，我們經常會碰到欲言又止、不知道該說什麼的窘境。朋友打電話告訴你，他失業了；同事的檢查報告出爐，確定他罹患癌症；大學同學正經歷婚變，準備離婚；好朋友的媽媽得了老年失智症；岳父突然死亡，而老婆為來不及見最後一面而抱憾……。面對這些傷痛或難堪，能幫什麼忙？應該幫忙嗎？怎樣幫忙才有效？要幫到什麼樣的程度？而當朋友痛哭無語時，該如何按捺內心的不安與疑問，傾心聆聽並安撫他的苦痛與焦慮？而當自己遭遇困難、瀕臨絕境時，該如何適時求援？我們具備坦然接受別人幫忙的能力嗎？

對許多人而言，目擊別人的傷痛與不安，是件很痛苦的事，我們經常會想快速解決它、採取某些行動，或設法提供立即的解脫。有些人則為了避免說錯話，寧願選擇什麼都不說，而錯失表達關心的時機。我們每天都與不同的人，進行許多不同的「對話」。我們可能事先在腦海中做練習，或只是順口說說、想到什麼就說什麼。當別人需要支援，或是自己需要求援時，卻往往言不由衷，或不著邊際、拐彎抹角，繞一大圈而終究無法切入重點。該如何開啟「發自內心」的深層對話？而不是僅止於「絞盡腦汁」的表面對話？該如何整合身、心、靈，以自然之姿來做最有效的對談？

《Healing Conversation》作者南絲·格爾馬丁，針對如何彌補人際溝通的鴻溝、適時適度表達關心，提供了「療效對話」的10項原則。所謂「療效對話」，是指將心比心、設身處地的對談，讓求援者獲得適度紓解，進而自然地達到「治療的效果」。當你不確定「說什麼？」和「如何說？」的時候，本書可以提供許多實用的參考。療效對話的10大原則：

1. 聆聽

聆聽不是保持沈默，而是仔細聽聽對方說了什麼、沒說什麼，以及真正的涵意。聆聽也不是指說話或發問；通常我們會急於分享自己的故事，或詢問對方問題，以為這樣就是聆聽該有的姿態。然而，所謂的聆聽，應該是用我們的眼、耳和心去聽對方的聲音，同時不急著立刻知道事情的前因後果。我們必須願意把自己的「內在對話」暫拋一邊。所謂的「內在對話」，是指聆聽的同時，在腦海中不自覺進行的對話，包括動腦筋想著該說什麼、如何回應對方的話，或盤算著接下來的話題。

2. 停頓

在對話之間，有時說，有時聽；當聽到自己心裡響起「我不懂……」的聲音時，就是該暫時停頓一下問對方：「我是否錯過了什麼情節？」我們還必須提醒自己，放慢不自覺產生的機械式反應，例如，想快速解決對方的不安，因而沒有正面思考問題，便直接跳到採取行動的階段——說些或做些我們認為對對方有益的事。

從容不迫地停頓與思考，可讓我們停止下判斷、停止反應，並且產生好奇心。如此，有助於在重要的剎那間，發揮同理心，如果沒有做這樣的停頓，我們可能會在剎那間，說出稍後會反悔的話。停頓就像開車時，變換排擋時所需使用的離合器：先減速到某種程度，扣上齒輪之後，才能進行加速。安慰的藝術，在於「在適當的時機，說適當的話」，以及「不在一時衝動下，說出不該說的話」。

3. 當朋友不當英雄

幫助別人度過艱難歲月，不等同於將他們從痛苦的處境中「拯救」出來。人們有權利和責任，去承受他們行為的後果，和其所帶來的困境。我們應該認同他們的痛苦，讓他們去感覺痛苦，並且不試著快速驅散痛苦。我們僅試著提供讓他們越過「恐懼之河」的橋樑。

當朋友、家人陷於情緒或身體的痛苦之中時，支援他們的最基本方法是：允許對方哭泣。面對哭泣

的人，人們最自然的反應，即是希望對方停止哭泣，並跟他說：「別哭了，事情一定可以安然解決的！」其實這並不是最適當的反應。當對方啜泣或掉淚時，我們通常會對自己的無助而感到坐立難安。然而，哭泣是人體嘗試將情緒毒素排出體外的一種方式，而掉淚則是療傷的一種過程。所以，請別急著拿面紙給對方，只要讓他知道你支持他的心意。

4. 給予安慰

給予安慰並不是告訴別人：「你應該覺得……」或是「你不應該覺得……」。人們有權利保有其真正的感覺。安慰是指：不要對他們下判斷，不要心想他們正在受苦、需要接受幫忙；安慰是指：給予他們空間去做自己、並認同自己的感覺。我們不需要透過「同意或反對」他們的選擇或處理困境的方法，來表達關心。

5. 感同身受

當我們忙著試圖幫助他人時，可能會忘記人們會察覺到我們內心的波動——沒有說出來的想法和感覺。儘管人們無法確知我們的想法，但通常可以察覺到我們是否驚慌、對他們下判斷，或是為他們感到難過。面對面安慰別人，和我們內心真正的狀態，有很大的關聯。因為對他們的遭遇感同身受，我們不僅分擔對方的痛苦，也需忍受自己內心的煎熬。不論面臨的處境如何，善意的現身與安慰，即是給予對方的一項禮物。

6. 長期守候

改變會帶來許多混亂。沒有人可以迅速整頓那樣的混亂。人們需要時間去調適、檢討、改變和詢問：「假如……，會怎樣？」的問題。在「療效對話」中，我們學著接受以下事實：我們的家庭成員、同事或鄰居，有時候僅需要我們當他們的「共鳴箱」，且能不厭其煩地供其反覆使用。

7. 勇敢挺身而出

不論身處任何狀況，對自己不知該說什麼而感到困窘，是無妨的；讓我們想幫助的人知道我們的感覺，也是無妨的。甚至可以老實地說：「我不知道你的感覺，也不知道自己該說什麼，但是我真的很關心你。」即使自己對這樣的表達覺得可笑，還是可以讓對方知道，你不急著「現在」和他交談。你或許可以選擇用書寫的方式，來表達感覺和想法。除了言語的表達之外，「療效對話」尚有許多不同的形式。

8. 提供實用資源

不需幫別人找到所有問題的答案，但可以盡力提供可用資源——別的朋友、專家、朋友的朋友，來幫忙他們找到答案。可以為對方打幾通電話，連結人脈；也可以找相關的書籍給他們閱讀；或是乾脆提供一個躲避的空間，讓他們得以平靜地尋找自己的答案。

9. 設身處地、主動幫忙

當我們問：「有沒有我可以幫忙的地方？」有時候有答案，有時候他們也不知道需要什麼樣的幫忙。然而，人們有時會對自己真正的需要開不了口。設身處地去考量人們可能需要的協助，是有效助人的第一步。

10. 善用同理心

即使我們遭遇過類似的經驗，也無法百分之百了解別人的感受，但是我們可以善用同理心去關懷對方。切記需先耐心聽完別人的故事，再考慮有沒有必要分享自己的故事？而分享的結果是否對對方有益？