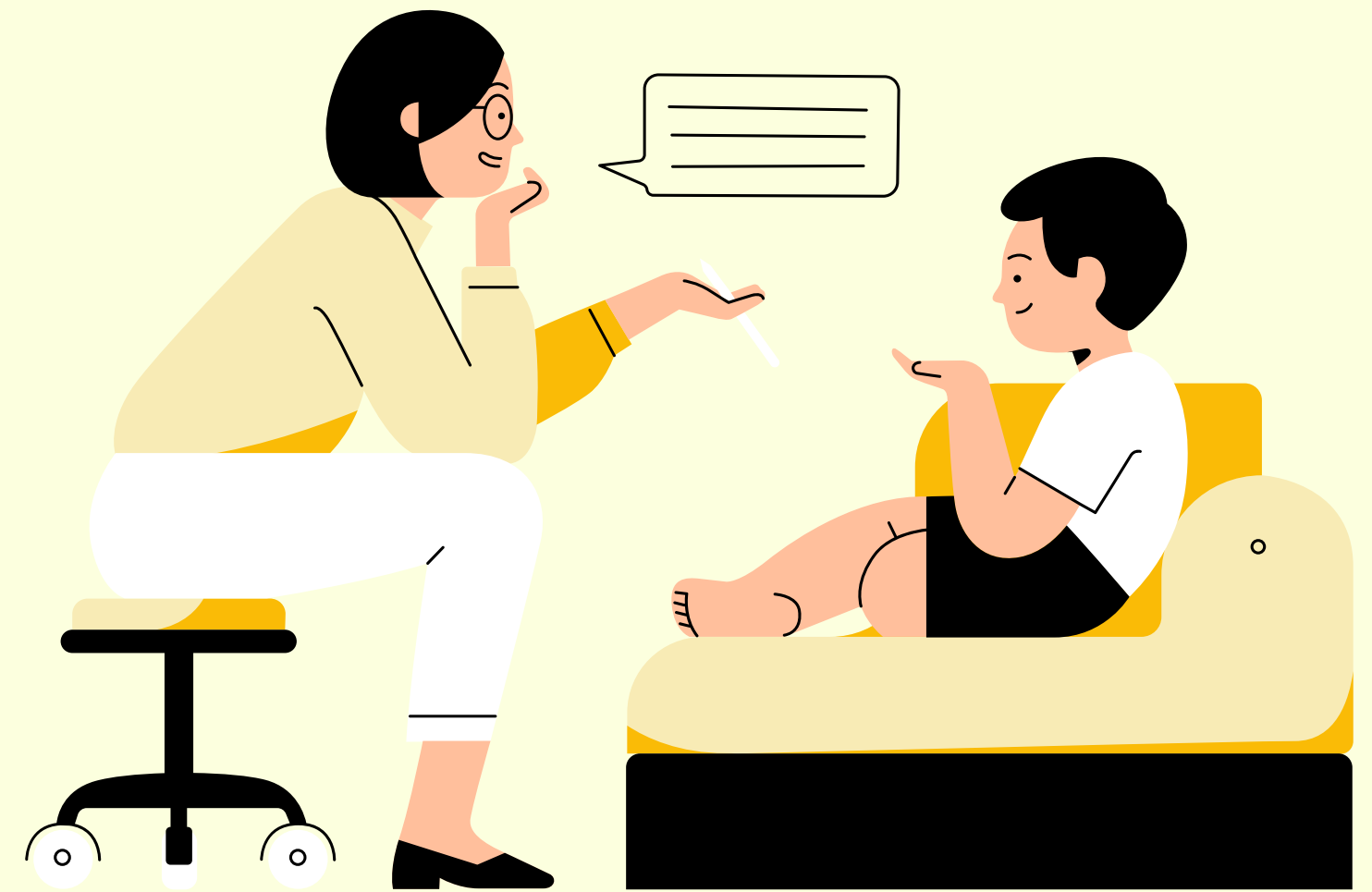


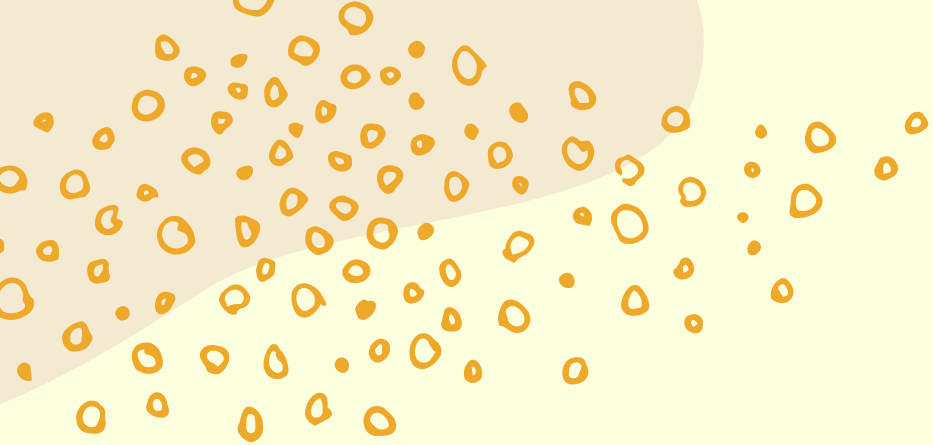
難過時需要的不是道理，
而是感同身受的陪伴



小學五年級的凱凱回到家，一臉悶悶不樂的跟媽媽說：「今天考試我有一大題來不及寫，那題我明明會寫的。」媽媽一聽，趁機教育凱凱：「你看，這就告訴你時間分配的重要，這次就當學個經驗，下次改進就好。」凱凱緊皺的眉頭沒有鬆開，頭垂得更低了...

讓我們換位思考，如果今天你是上述情境中的孩子，你會想要聽到這樣的回應嗎？在這段對話中，媽媽做的是「說教、講理」，而不是「同理、陪伴」，明顯不是孩子想聽到的回應。





許多研究都證實，當人們處於低落情緒時，進一步傾聽、了解對方遇到的生活困境是有效的，相反若只是勸導、說道理，反而沒有任何幫助。台大公共衛生學院的張書森所長指出，當親友正處於生命低谷時，高達87%的台灣民眾會選擇「試著讓對方高興起來，告訴對方事情沒那麼糟」，顯示出這樣的回應方式其實已經深植人心、是許多人直覺式的第一反應。



有時候我們無心對他人的傷痛落井下石、雪上加霜，只是缺少了合適的回應方式，才讓我們直覺地選擇了最熟悉的那一種。

接下來就跟大家分享一些好用的語句，幫助大家在陪伴難過的人時可以更有方法：



一、感謝對方的信任



要把自己難過、失意的事情和別人分享，首先要對分享的對象有一定程度的信任，才能讓我們放心地坦露脆弱。因此，如果你經常成為親朋好友的樹洞，先給自己一個大大的肯定！適時地向對方的信任表達感謝，可以讓對方知道我們很樂於傾聽、願意陪伴，光是傳遞這樣的態度，就能讓對方倍感安慰了。

「謝謝你願意跟我說這件事。」

「還好你有跟我說，讓我有機會陪伴你。」

「謝謝你的信任，這真的很重要。」



國立新竹科學園區實驗高級中等學校
National Experimental High School At Hsinchu Science Park



新竹市生命線協會
員工協助服務中心

二、了解事件的意義

並非像八卦記者一樣問東問西，而是真心地對對方的遭遇感到關心，為了更了解對方而探問、而不是為了滿足自己的好奇心。比起事情發生的經過，更重要的是當事人在其中的感受，同樣的事情發生在不同的人身上，會帶來不同的影響、看法、感受，先耐心地聆聽，給予對方充分的機會表達，而不急著馬上做回應。

「我有點好奇，那時候是發生了甚麼事？」

「你願意跟我說多一點嗎？」

「那時候你是怎麼想的？你的感受如何？」



新竹市生命線協會

員工協助服務中心



國立新竹科學園區實驗高級中等學校

National Experimental High School At Hsinchu Science Park

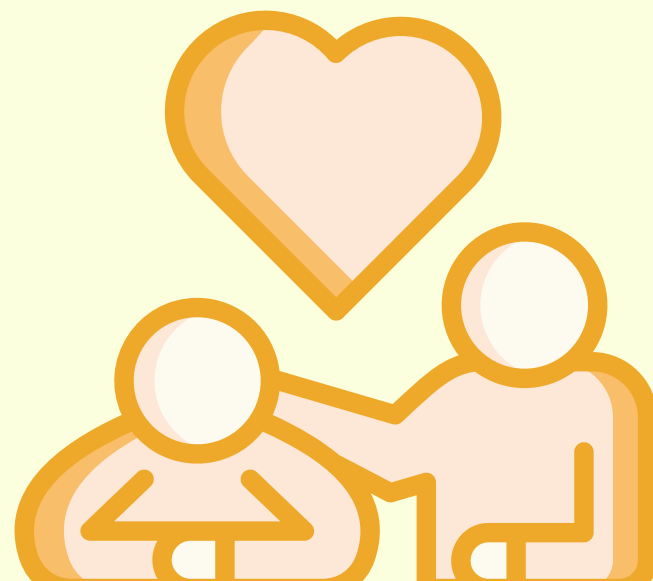
三、同理對方的感受

同理是陪伴中的必備技能，同理能讓傾訴的人感受到被看見、被理解，進而拉近彼此內心的距離。具體要怎麼做，可以從用心體會開始，想像對方此刻的心情可能是甚麼？他正為什麼事情而難過？將你感受到的情緒反映給對方，同時也保有開放的心態，允許對方所想的可能跟我們不一樣。說錯了也沒關係，重要的是渴望了解的態度。

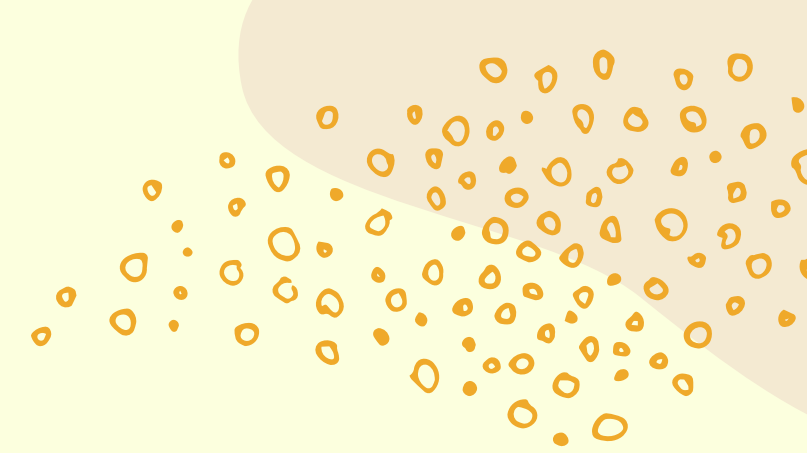
「我聽了都覺得好難過...對你來說一定更不容易。」

「辛苦你了，這真的很讓人_____ (情緒形容詞)。」

「這件事應該讓你覺得很_____ (情緒形容詞)，是這樣嗎？」



四、表達自己的限制



許多時候，面對生命中的困境，我們其實沒有一個答案。
你可能聽過這樣的說法：道理我都知道啊，但我就是做不到！
有時候情緒無法被解決，只能去經歷它。當遇到言語顯得無力的時刻，不需要勉強自己擠出有用的建議，只需要真誠地讓對方知道：我無法想像你現在的心情，但我願意跟你一起面對。
「我沒有經歷過這樣的事，如果有誤解的地方再請你告訴我。」
「我也沒有好辦法...我們可以一起來想想。」
「我不知道該說些甚麼，但我會在這裡陪著你。」



五、展現支持與鼓勵

處在低落情緒中的人，可能會伴隨著一些對自己的負面想法，像是：我不可能再被愛了、是不是因為我很糟糕...陷入這種迴圈的人，會出現「認知窄化」的現象，也就是暫時只能看見和「自己不好」有關的證據。此時聆聽者提供另一個觀點，有助於拓展對方的認知，打破原先的負向自我認同迴圈：看！你不是只有不好的一面！

「我很在乎你，有甚麼我可以為你做的嗎？」

「對我來說，你是一個_____ (正向形容詞)的人。」

「經歷了這麼困難的事，你還能_____ (正向表現)，真的很不容易。」



國立新竹科學園區實驗高級中等學校
National Experimental High School At Hsinchu Science Park



新竹市生命線協會
員工協助服務中心

請別忘記還有EAP員工協助方案，讓專業人員幫助您，陪伴您一起面對！
可直撥免付費專線或來信eapc@eapcenter.org，洽詢員工協助服務中心(EAPC)。



國立新竹科學園區實驗高級中等學校
National Experimental High School At Hsinchu Science Park



新竹市生命線協會
員工協助服務中心

員工協助服務方案

【免費諮詢服務】

- ◆ 服務對象：國立竹科實中教職員工
- ◆ 服務內容：工作、職涯、壓力、情緒、健康、心理、家庭、親子、法律、財務、管理或是其他與個人有關之議題
- ◆ 服務次數：第一階段聊聊熱線電話諮詢服務(不限次數)
第二階段專業諮詢顧問諮詢：
教師：每人每年3次
(另有教育部教支中心每人每年6次,服務諮詢專線:02-2321-1785)
職員工：每人每年5次
- ◆ 服務單位：新竹市生命線協會/員工協助服務中心(EAPC)
- ◆ 諮詢地點：員工協助服務中心所提供之場地
- ◆ 諮詢師資：專業諮詢顧問(皆有企業界諮詢經驗)
- ◆ 預約時間：週一至週五 09:00-19:00
- ◆ 聊聊熱線：0800-668-880(聊聊吧!幫幫您!)
- ◆ Email信箱：eapc@eapcenter.org

EAPC官方Line@

