

關懷溝通技巧-初層次同理心

2018/06/11
9:00-12:00

鍾燕宜

中臺科大醫療暨健康產業管理系 專任教授

彰化師範大學輔導與諮商學系 兼任教授

亞洲大學心理學系 兼任教授

本府公務人力訓練中心

鍾燕宜

0975-221139

chung234@gmail.com

學歷： 彰師大輔導諮商系、東海企研所碩士、交大經營管理所博士

現職： 中臺科技大學醫療暨健康產業管理系 專任教授

彰化師範大學輔導與諮商學系 兼任教授

亞洲大學心理系碩士班 兼任教授

勞動部員工協助方案(EAP) 入廠輔導專家

勞動部工作生活平衡獎審查委員

台中市政府員工協助方案(EAP) 入廠輔導專家

台中市政府人事處推動員工協助方案(EAP) 顧問

台灣員工協助專業協會理事

經濟部商業司服務業創新研發計畫(SIIR) 審查委員

新竹市地方產業創新研發推動計畫(SBIR) 審查委員

台東縣地方產業創新研發推動計畫(SBIR) 審查委員

勞動部勞動力發展署中彰投分署小型企業人力提升計畫輔導顧問

經歷： 中部科學園區員工協助方案(EAP) 計畫主持人

中臺科技大學健康產業管理研究所所長

中臺科技大學管理學院院長

中臺科技大學教務長、代理校長

國立台中技術學院事業經營所教授

國立台中技術學院學生輔導中心主任



沒有人能真正了解
別人的痛苦
除非他經歷過。



核心能力

同理心=助人DNA



同理心

「共鳴」

當別人在痛苦

可以**感受到自己的痛苦**





- 美國高薪工作中，應徵條件包括「同理心」、「善於傾聽」、「善於建立融洽關係」。
- 「同理心」是無法被寫成程式的技能之一。
- 知識工作者跨出框架思考的想像力與能力，將會更受歡迎，也會獲得更高報酬。
- 密西根大學社會研究所發現，目前大學生與20~30年前相比，同理心水準下降40%。

「同理心」帶動業績 蘋果員工要培訓



- 富比士雜誌形容同理心是「無價而寶貴」；蘋果公司把「同理心練習」放入培訓手冊；「嬉皮資本家」維京集團創始人理查•布蘭森更認為「同理心是關鍵」。2015/08/10

同理心 增加員工的忠誠和信任



- 研究指出，溫暖而正面的關係，比薪資更能提升員工忠誠。
- 反之，以憤怒和失望回應，則會傷害員工忠誠。
- 我們的腦子對展現同理心的老闆會有比較正面的反應，因此，信任有助改善員工表現。

丹麥全世界最快樂的秘密

一週一小時學習同理心



學會同理及傾聽
才能快樂助人

密西根大學針對將近1萬4000名大學生進行研究，發現比起1980年代和1990年代的大學生，現在學生同理的能力減少了40%，教育心理學家Michele Borba認為那是因為「自拍症候群」關係，現在的年輕人相對自戀，過度看重自己。丹麥，這個世界上最快樂的國家，非常認真地看待「同理心」，針對6到16歲的孩子，每週有一個小時的必修課，以「同理心」教育為主要課程內容。「重要的是每個人都聽到了，」丹麥中學老師Jesper Vang說，「**老師的工作就是確保小孩們知道其他人的感受，並且理解為什麼別人會這麼覺得，透過真正的聆聽和理解，我們一起想出解決的辦法。**



首頁 / 每日一句 / 人物

成功方程式裡最重要的元素，就是「學會與別人相處」。

The most important single ingredient in the formula of success is knowing how to get along with people.

3.08K



狄奧多·羅斯福 - 美國第26任總統

(1858年10月27日 - 1919年1月6日) 人稱老羅斯福，暱稱泰迪 (Teddy) 。美國軍事家、政治家，第26任總統。他曾參與美西戰爭，1900年當選副總統。1901年總統威廉·麥金萊被無政府主義者刺殺身亡，他繼任成為總統，時年42歲，是美國歷史上最年輕的總統。他的獨特個性和改革政策，使他成為美國歷史上最偉大的總統之一。



為什麼他可以，你不可以！

如果現在為你通融
那其他人怎麼辦！

為什麼以前的人都這樣過
你為什麼就過不了！

機構沒有規定的
當然不能做

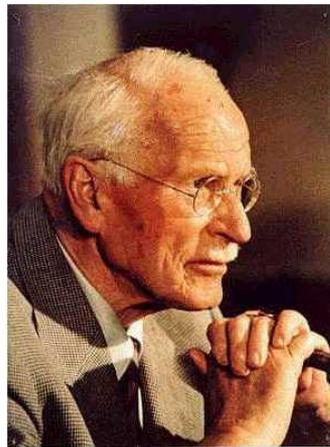
為什麼別人沒問題
你為什麼偏偏就不行！

這麼麻煩
乾脆資遣還比較簡單

為了證明我是公正的
我無法保證絕對不說出去

尊重

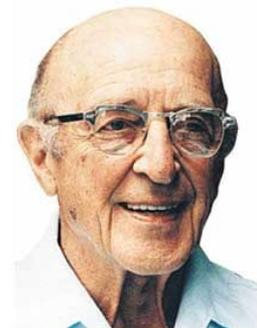
- 心理學大師榮格臨終前說：**你永遠不要有企圖改變別人的念頭！**
你能夠做的就是像太陽一樣，**只管發出你的光和你的熱。**
- 每個人接收陽光的反應是不同的，有的人會覺得很溫暖，有的人會覺得刺眼，甚至有的人會選擇躲避。
- 種子破土發芽前沒有任何的跡象，是因為沒到那個時間點。
- **只有自己才是自己的拯救者。**



Carl Gustav Jung,
1875-1961

無條件積極尊重

不帶評價地接納並欣賞另一個人。



Carl Ransom Rogers · 1902 - 1987

20世紀美國心理學家，人本主義的創始者之一。首創非指導性治療，又稱案主中心治療，強調人具備自我調整以恢復心理健康的能力。

Carl Rogers (1957)：當事人通常在他們能夠接納自己
並認為自己有價值之前，需要感覺他被他人所接納與讚賞。

同理自己
喜歡現在的自己

請和自己談戀愛

love yourself



大部分接受心理治療人
都是不夠愛自己

雙贏的哲學

- 你錯，我對
- 你對，我錯
- 你錯，我錯
- 你對，我對



- 人永遠站在自己角度，並且永遠是對的
- 即使後來發現是錯的，我還是對的，因為是我發現的
- 站在對方的立場，看見你認為的錯，就他而言是對的
- 試著去練習，他的對與你認為的錯，是可以同時成立的
- 人與人之間，不一定要有人對，另外一個人必定是錯
- 當我們可以看見雙方都是對的，可以贏得所有人際和諧

信任

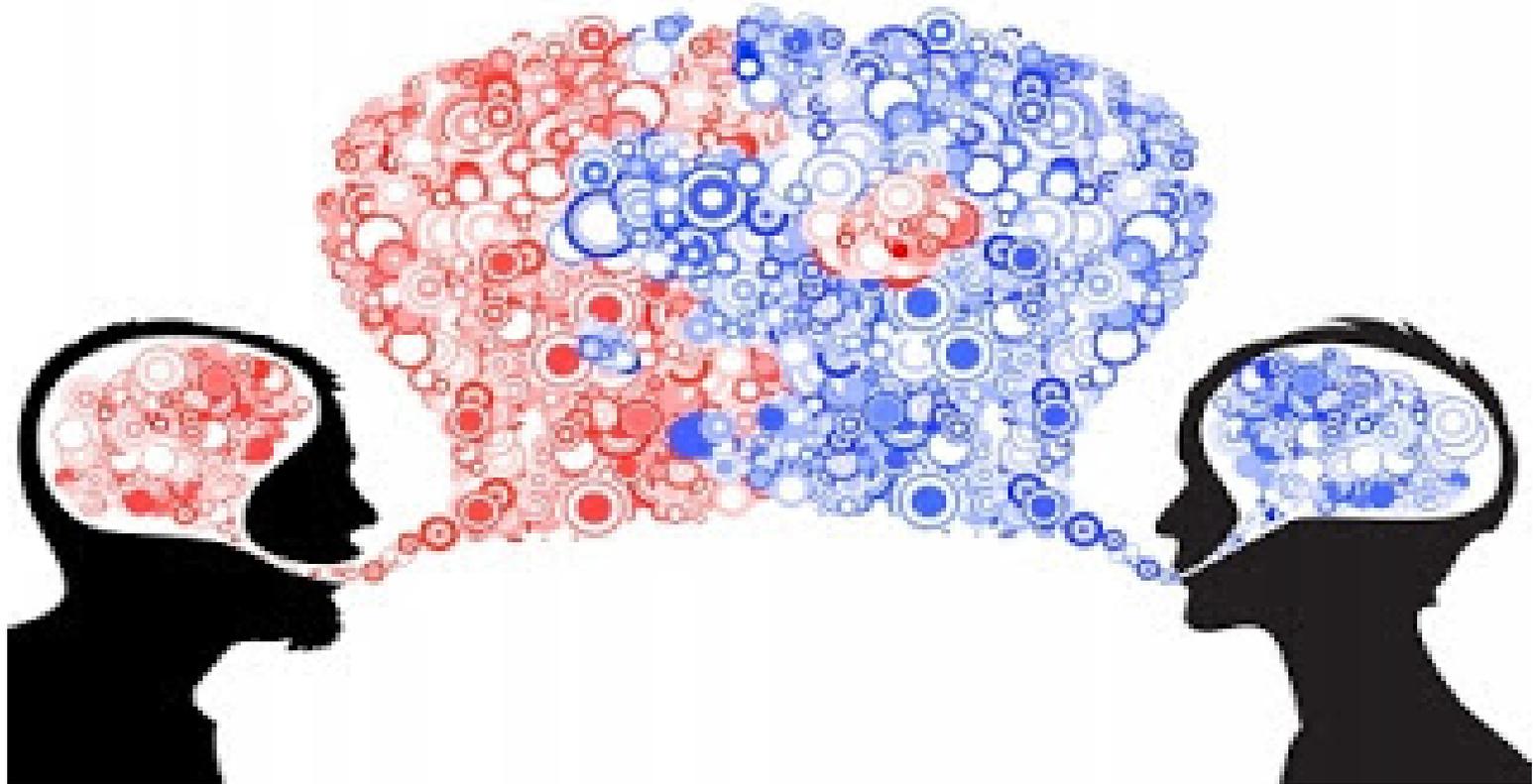
他所說的
你不是警察或法官

不要去判斷當事人說的
故事是否誠實或不誠實



但不是盲目，你仍然保持高度覺察。

會談技巧



需特別注意

1. 先**處理心情**，再處理事情
2. 真誠關懷，不可好奇**探人隱私**
3. **嚴守秘密**，即使家人也不說
4. **多傾聽**，勿批評或指責
5. **不可強迫**要求接受建議
6. 超出處理能力，應**盡快轉介**



會談技巧

- **會談根基**：建立關係
- **基本原則**：先處理情緒，再解決問題
- **基本模式**：焦點解決晤談
- **基本句型**：情感反映
- **核心能力**：同理心



建立關係

先瞭解人 再瞭解問題

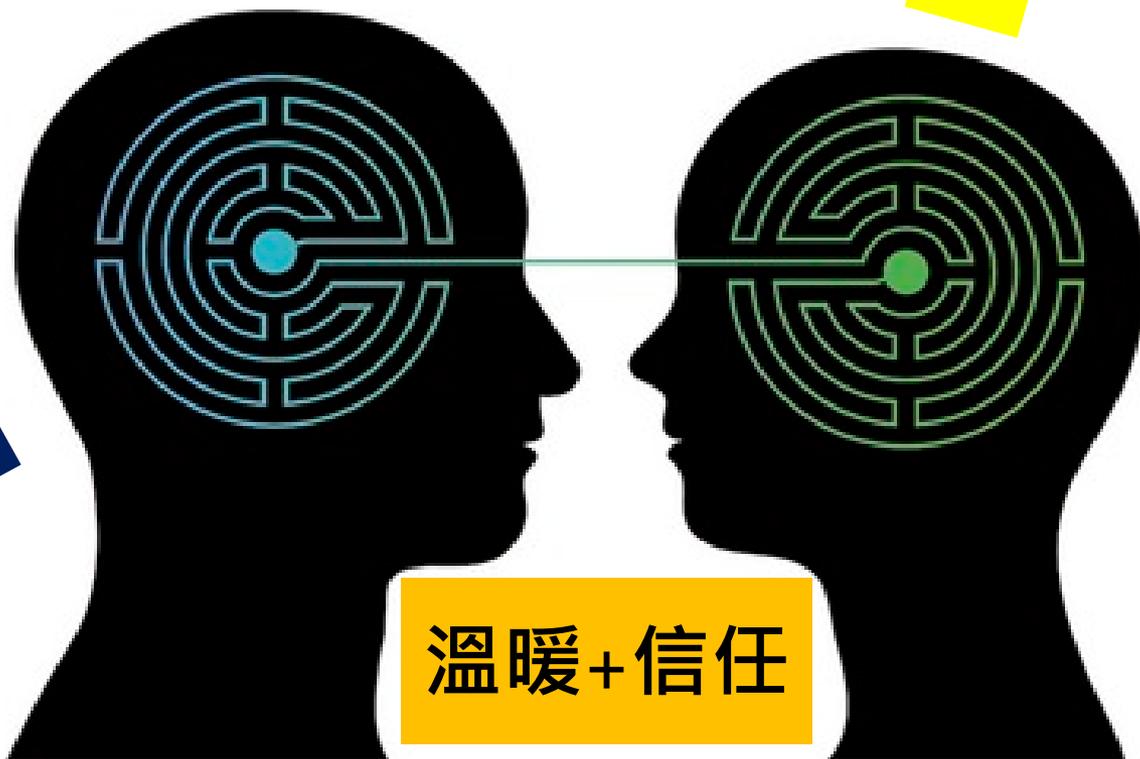
會談根基

感受重於內容

自願同仁

非自願同仁

溫暖+信任



如何提升同理心

1.

- 利用媒體，練習辨識情緒的能力

2.

- 多詢問、多傾聽，不要太快說話

3.

- 藉由再確認對方感受，測試自己的直覺正確度

4.

- 想像以別人的身分過一天，寫成日記

5.

- 透過觀賞電影、小說，觀察他人表達感情的方式

6.

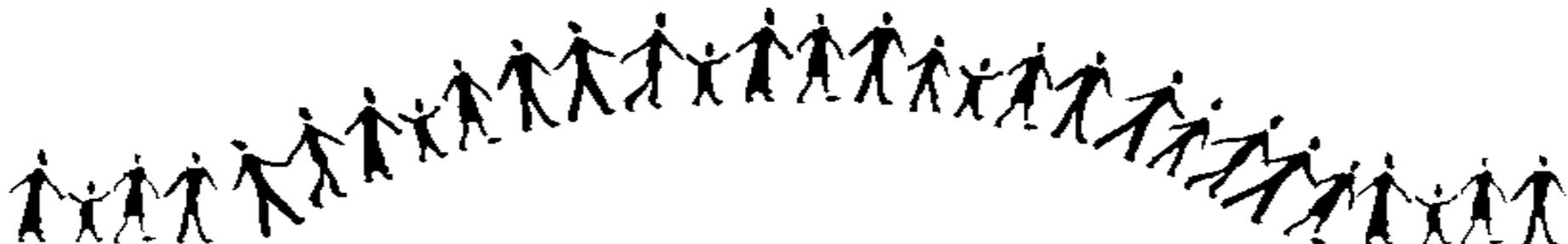
- 記住與別人的對話，回想缺乏同理心的對話

同理三部曲

情緒的同理

關懷的同理

思緒的同理



BRIDGING · THE · GAP

情緒的同理



- 我知道你非常**痛苦**
 - 我感覺到你的**恐慌**
 - 我感受到你的**憤怒**
 - 我能瞭解你的**感受**
 - 那真的令人好**難過**
 - 那真的令人好**傷心**
 - 那真的令人好**痛心**

情緒字眼

愉快的情緒

高興、快樂、愉快、舒服、欣喜、
祥和、寧靜的、自信的、
熱忱的、幸福的、滿足的、
得意的、興奮的、充滿希望的

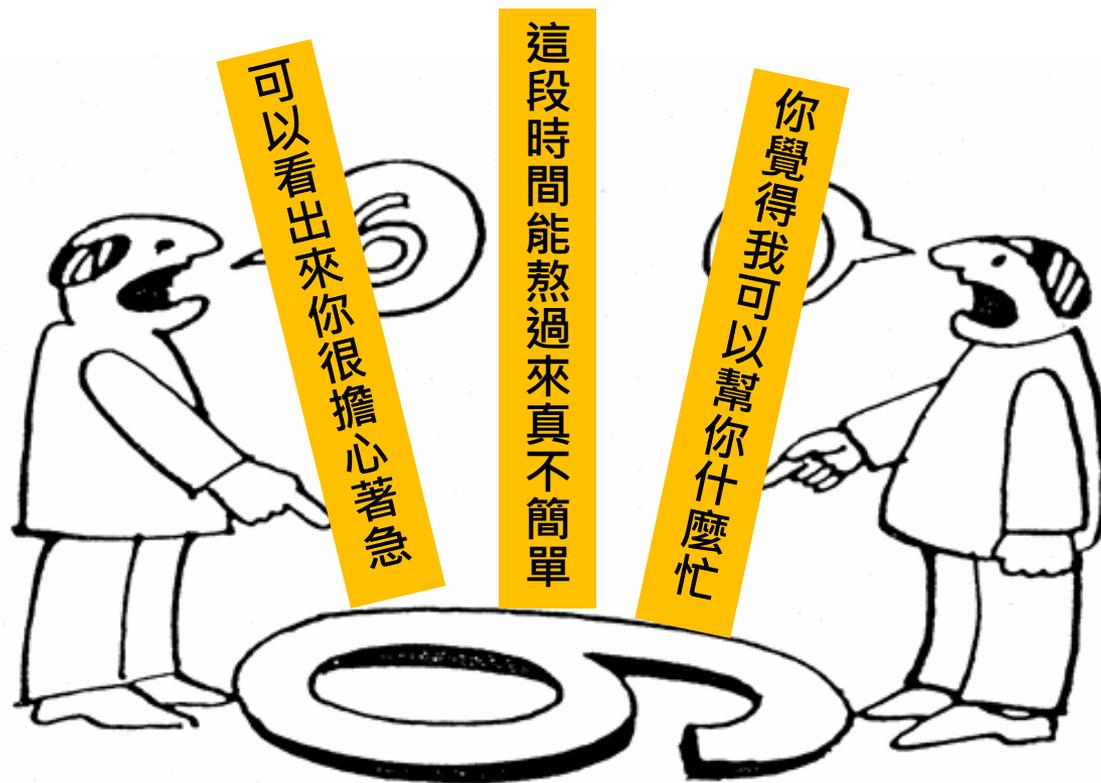
情緒字眼

不愉快的情緒

生氣、討厭、憤怒、惱火、憂慮、傷心、恐懼、害怕
難過、痛苦、煩悶的、悲哀的、煩惱的、
擔心的、怨恨的、悔恨的、矛盾的、
不安的、乏味的、徬徨的、沮喪的、無聊的、困惑的、
不甘心的、無奈的、無助的、
嫉妒的、失望的、寂寞的、單調的

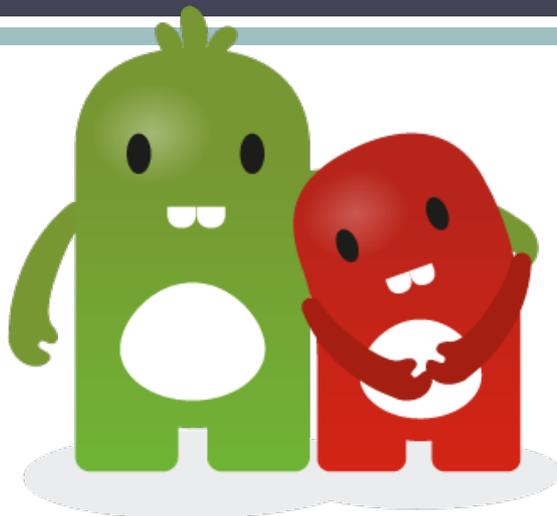
基本原則

先處理情緒 再解決問題



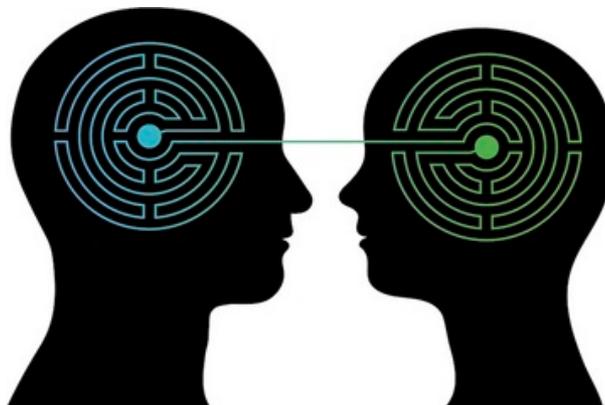
先幫助他情緒降溫，才可能有理性的討論

關懷的同理



- 你不是一個人，有我在
- 放心我在這裡，我可以幫助你
- 有什麼我可以幫忙的
- 你希望我怎麼幫你忙
- 只要你願意，我很樂意幫忙
- 我需要再做什麼事嗎

思緒的同理



當對方欲言又止或沉默不語時

- 慢慢說，到底發生了何事？
- 有關那件事，你願不願意再多說一些呢？
- 我知道有點亂，但我盡可能去理解你的想法
- 那確實是不容易的過程，我知道你在想什麼
- 你辛苦了，你會如此做，真的不簡單

基本句型

情感反映(同理回應)

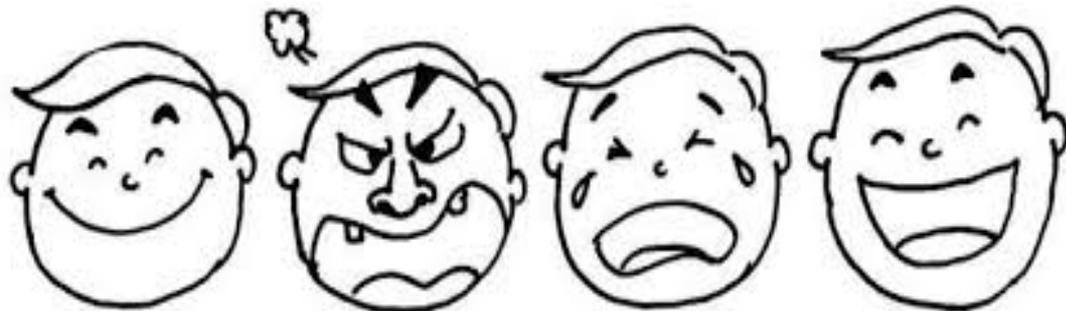
我在

我在聽

我正在聽

基本句型：

- 你覺得 __ __ 因為(你認為) __ __ ， 你希望 __ __
- 你覺得 __ __ 為什麼 __ __ ， 你希望 __ __



舉例

- **你覺得很嘔**，因為你認為他怎麼可以公然說謊.....，你希望他可以向你道歉。
- **你感覺很失望**，因為你認為他根本沒有誠意要解決問題.....，你希望他拿出良心。
- **你覺得很不舒服**，因為你認為他們在找藉口.....，你希望他們先管好自己。
- **你感覺很沮喪**，因為你認為只有你一個人承擔所有責任.....，你希望大家能一起投入。
- **你覺得很委屈**，因為你認為即使當天你沒有請假，事情還是會發生，你希望大家冷靜。
- **你覺得很生氣**，因為你認為你並沒有拖延，是他們誤會你，你希望我不要輕信他們的話。

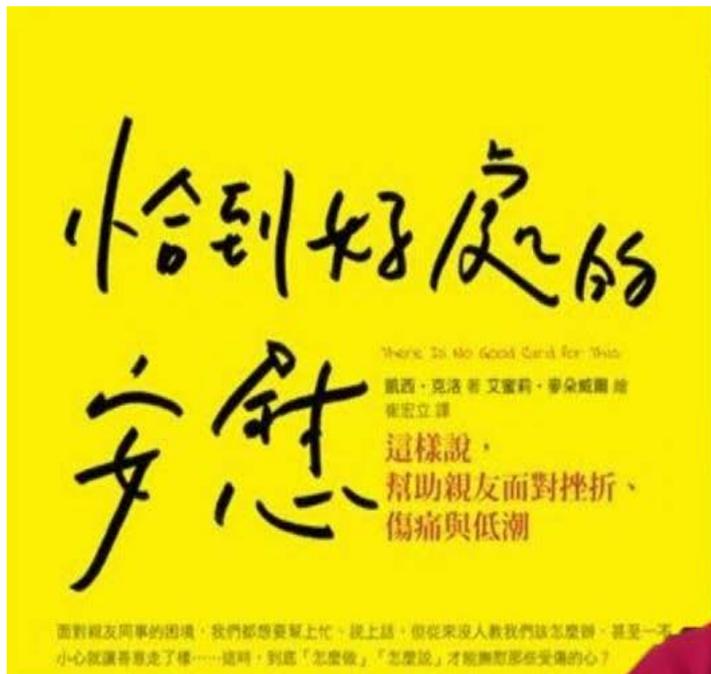


非自願同仁



我不是對你有意見
但我真的不覺得自己該來

- 我知道你很不舒服，但你覺得你可能是因為做了哪些事情，而讓主管要你必須來找我？
- 我知道你很生氣，但你主管卻花好多時間來我這裡談到你的狀況，可見你在他心目中的份量。
- 我知道你一定很困惑，很想知道主管為什麼願意花額外的心力，希望你能夠再回到過去你顯然有過的巔峰狀態。
- 我看得出來你覺得主管故意要找你麻煩。但如果他是想要關心你，你認為他這樣做，是不是有這個可能嗎？



恰到好處的
安慰

There Is No Good Card for This
凱西·克洛 著 艾蜜莉·華桑威爾 譯
衛定立 譯

這樣說，
幫助親友面對挫折、
傷痛與低潮

面對親友同事的困境，我們都想要幫上忙，說上話，但從來沒人教我們該怎麼辦，甚至一不小心就讓事情更糟了……這時，到底「怎麼做」、「怎麼說」才能撫慰那些受傷的心？

全地球人都該讀這本書！
學習成為彼此最有力量的陪伴

暖心安慰新勢力
女王、職場副作家馬克、工作日誌、
寶總監、救命病棟8760時 讚譽推薦

《單身出道》雷柔·桑德伯格、《享受吧！一個人的旅行》伊莉莎白·歌普拉、CNN……重量級好評！

安慰
的話
要怎麼
說



看一眼就會懂：遇到失去親人的情形

企圖

別做這些

試試這些

<p>表達同理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 我真不敢相信會發生這種事。 可是你要怎麼繼續養家活口？ 全部這些花費誰來付呢？ 你該邁步向前了。 	<ul style="list-style-type: none"> 真遺憾你經歷這種事情。 如果可以的話，我很樂意幫忙照顧孩子。我可以免費幫你托嬰。 人們悲傷的方式和時間都不同。
<p>有所關連</p>	<ul style="list-style-type: none"> 我媽過世的時候，我整個人都垮了。 	<ul style="list-style-type: none"> 我無法想像你經歷了什麼。 這真的很辛苦。 你現在覺得還好嗎？
<p>提供觀點</p>	<ul style="list-style-type: none"> 生離死別，這就是人生。 至少他好好活過。 至少在她臨終的時候，都陪在旁邊。 	<p>讓對方自己講述他們的觀點。如果他們沒辦法說出口的話，也要接受。</p>
<p>感興趣</p>	<ul style="list-style-type: none"> 他有留遺產嗎？ 他抽不抽菸？喝不喝酒？ 	<ul style="list-style-type: none"> 你接下來要怎麼辦？有沒有我可以幫得上忙的呢？ 她是怎麼樣的人？ 你的孩子叫什麼名字？
<p>傳達希望與決心</p>	<ul style="list-style-type: none"> 都已經過6個月了。現在你應該能夠克服了。 會有更好的人。 	<ul style="list-style-type: none"> 傷痛說來就來。 總有一天你會覺得好些，不過現在有我陪著你呢。

 一般暖

I'm sorry to hear that.

听到这个我很难过。

Actually, you don't look very well.

你确实看起来不太好。

You look a little pale.

你看起来有点苍白。

 非常暖

Is there anything I can do?

有什么需要我帮忙的？

Maybe you should go home and get some rest.

或许你应该回家休息一下。

Why don't you go home and have a lie-down?

为什么不回家休息一下？

 终极暖

Shall I get you an aspirin?

要不要一颗阿司匹林？

I don't know what to say, but I care about you.

我不知道该说什么，但是我真的很关心你。

Do you want me to come over while you wait for the test results.

在需要我和你一起去等结果吗？

看一眼就會懂：面對生病／長期的健康問題

企圖	別說這些	試試這些
<p>提供 觀點</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 我們都可能被車撞。 • 至少那不是____（某種疾病）。 • 至少還能醫治。 • 只有30%的機率…… • 不過據說那叫做好的癌症，是吧？ • 你運氣真好，不用工作了。就把這當作永遠不收假的長假吧。 	<ul style="list-style-type: none"> • 我認識也曾罹患這種病的人，而且她現在狀況好極了。我不曉得你的情況會不會是這樣，但我希望如此。 • 你今天感覺怎麼樣？ • 對於不能去工作賺錢，你有什麼感覺？
<p>感興趣</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 他們曉得你為什麼會得到這種病嗎？ • 你有抽菸嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> • 醫生現在怎麼說？ • 發生這事你有什麼感覺？ • 做____的感覺如何？
<p>傳達 希望與 決心</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 你能克服這種病。我外甥就復原了。 • 你這麼堅強，是位鬥士。 • 你真是勇敢。 • 你只要出門走走就好了！（或你認為病人該做什麼生活型態的改變。） 	<ul style="list-style-type: none"> • 我見過你之前曾處理很艱難的事情，我曉得你可以克服這種病的。 • 你不需要為了我故做堅強。 • 我怎麼做最能支持你，儘管說。 • 要不要試試看____（基本上只要能把某人推出充滿不安的舒適圈都好），而且如果不舒服的話，馬上就停。

應急用的佳句清單

把這些句子收在後口袋裡，
以備不時之需：

- 你想要談談嗎？
- 不會無聊啊，我想要聽。
- 對你來說感覺怎樣？
- 現在你過得如何？
- 這一定很辛苦，不過你做得很棒。
- 我相信你會做出正確的事。
- 我看著你走過之前的各種困境。現在會覺得很苦，但我曉得你可以安然度過。
- 沒錯，了解這事真的讓我對你刮目相看。我覺得你更迷人、更勇敢了。
- 我佩服你。
- 我愛你。

看一眼就會懂：面對離婚議題

企圖

別說這些

試試這些

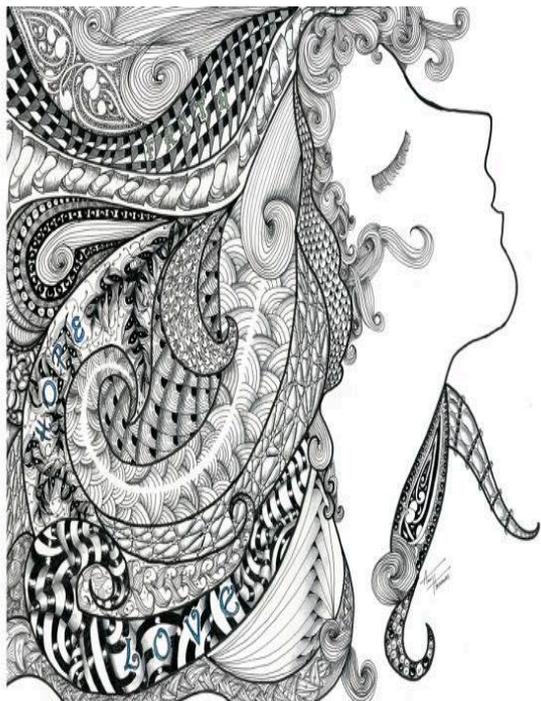
<p>表達 同理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 你想過找諮商嗎？ • 你確定想離婚？ • 反正她 / 他是個大爛貨。 	<ul style="list-style-type: none"> • 你還好嗎？ • 到目前為止，你覺得這過程怎麼樣？ • 噢，真是辛苦了！
<p>有所 關連</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 那個____是不是離婚了？ • 我們都遇過。 	<ul style="list-style-type: none"> • 我碰上____（某種經歷），也曾有過相同感受。 • 我很崇拜的哥哥，經歷過類似的狀況。
<p>提供 觀點</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 會有更好的人。 • 我就曉得會這樣——你們倆不怎麼配。 • 之前我就覺得你們的關係不穩。 	<p>提供個人觀點的最好時機是在分手之後幾個月（或更久）：「一旦這事結束，我真的相信你會為此更加快樂。」</p>

企圖

別說這些

試試這些

<p>感興趣</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 孩子們怎麼辦？ • 你開始約會了嗎？ • 怎麼回事？ • 你覺得他 / 她在騙你嗎？ 	<ul style="list-style-type: none"> • ____（出庭，搬家，和前夫講話……）進行得如何？ • 當然我會好奇怎麼變成這樣，但我只希望你過得好。而且只要你想談的話，我們可以談談這事。 <p>只有在有時間聆聽真正答案的時候才問： 「你對____（經濟，搬家，小孩等等）有什麼感受？」</p>
<p>傳達希望與決心</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 你不應該再讓他 / 她這樣耍著玩了。 	<ul style="list-style-type: none"> • 我相信你做了正確的事 / 我相信你自己曉得該怎麼處理。 • 妳又漂亮又美，是個好對象。



祝您 健康快樂



0975-221139
chung234@gmail.com