

同情不失真 同理不失控

2018/12/12
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、交通大學經營管理所博士

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

彰化師範大學研究倫理審查委員會委員

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

台中市政府勞工局員工協助方案(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



改變的力量： 公共服務日

主動承擔的公僕志業 徵文

得獎作品 佳作 資春嬌

服務是改變世界最大的力量

這是一個真實的故事，發生在一〇二年的初春。

台東是一個好山好水的地方，民心純樸，環境宜居。台東縣環境保護局位於台東縣立第一棒球場，在這裡有一群環境美化綠化的尖兵，他們是計畫型的臨時人員，每天為了台東市的街道清潔，努力辛勤的工作著，以基本工資渡日。一〇二年初春的一個假日，臨時人員楊阿宣因釣魚落水，不幸溺斃。阿宣一家六口人，其中三人是身心障礙者（妻子罹重度憂鬱、二個兒子有精神障礙疾病），生活費用除了阿宣的薪水外，也領有低收入戶補助，日子過得很艱辛，意外發生後，家中存摺僅剩四十一元，更顯困頓。

當時人事人員阿嬌甫調任該局工作，在得知阿宣家的情況後，第一時間到台東戶政事務所、台東縣政府社會處、台東市公所（里幹事處）、勞工保險局台東辦事處等，協助辦理「馬上關懷救助、災害慰問金、勞保（勞退）等給付」申請，希望能從公務部門獲得最快速的扶助。

為了協助家屬儘速辦理阿宣的後事及後續遺族照護問題，阿嬌發起了「送愛到楊家」小型募款活動，藉由局內網絡及FB的協助，共募得廿餘萬元。那可否提供更長遠的照顧呢？阿嬌到處奔走，另外尋求私部門急難救助體系，試著從台東校外會、孩子就讀的學校來儘速申請學產基金急難救助，更向蘋果慈善基金會暖流、台東家扶中心、台東紅十字會、慈濟功德會等私部門求援，透過蘋果慈善基金會的協助募得八十四萬餘元（蘋果日報一〇二年三月十一日報導、社工員一〇二年四月廿五日見證轉交善款）。

在募得百萬元後，又因低收入戶存款不能超過七萬伍仟元，而阿宣家又無安全的地方存放這筆善款，阿嬌想了想；「可否放在銀行的小保險箱呢？既安全也不會花費太多。」但這時卻遇到了銀行保險箱滿租的情況，阿嬌相信做好事總會遇到好人的，於是在銀行主管的協助下，妥當地放置了那筆善款。以每月政府低收入戶的補助、殘障津貼，勉強維持阿



宣遺族的基金生活，期望阿宣的子女二年後陸續長成，能找到適當的工作，家庭經濟才能自立自足。時光飛逝，阿宣走了一年多，阿嬌還是持續地關心他們，時常打電話問候他們。

關懷無所不在，阿宣雖是一位清潔街道的臨時人員，以權責而言，並非是人事人員職責所轄，然而阿嬌人飢己飢、人溺己溺的人道精神及服務熱忱，在此表現無疑。「在佈滿荊棘的路上、處處是恩典」，阿嬌認為：「想的很多是一種責任，做的很多是一種榮耀」。阿宣的遺族不會孤單。阿宣與阿嬌二人僅一面之緣，但身為人事人員的使命感及責任感，讓阿嬌挺身而進，義無反顧。除了期望阿宣的家人能重回正常的生活軌道外，也希望藉此建立公務人力急難救助的常模，相信服務是改變世界最大的力量。



不做不會怎樣，做了很不一樣



多做多錯，少做少錯，不做不錯。

1. 有時候，我比較難做到設身處地為他人著想 (R)
2. 為了更好地理解別人，有時我會試圖從他們的角度看事情
3. 當我對別人不滿時，我通常會試著站在他們的角度思考一下
4. 在批評別人之前，我試圖想像如果我站在他的位置，感覺會是怎樣
5. 我經常想去善待並關心那些比我不幸的人
6. 有時候，當別人有困難時，我並不會感到難過(R)
7. 當看到別人被利用，我會想去保護他們
8. 別人的不幸通常不會太影響我(R)
9. 看到別人受到不公正對待，我有時並不很同情他們 (R)
10. 我常常被身邊發生的事情感動

「同理心」：感受他人情緒和想法的個體差異

1. 「認知同理心」：站在他人角度處理問題的能力
2. 「情緒同理心」：感知他人需求時的情緒反應





Pity:
I acknowledge
your suffering.

我知道你的痛苦

Sympathy:
I care about
your suffering.

我關心你的痛苦

Empathy:
I feel your
suffering.

我感受到你的痛苦

Compassion:
I want to relieve
your suffering.

我想減輕你的痛苦



Engagement

助人者無法拿捏人我界線，容易產生「**同理失衡**」（empathic strain）反應



隨著案情讓自己生活蔓延產生混亂、不足、不穩定、壓力、替代性創傷

1. 我感覺自己與個案保持距離，甚至是拉遠
2. 我變得不想去碰觸個案的感受
3. 我認為助人歷程在此停滯，無法前進
4. 我開始責備自己
5. 我變得更難去理解個案的感受
6. 我感到有愧於個案
7. 我覺察到自己處於矛盾的狀態，猶豫是否要繼續處理個案所談的議題



1. 當與個案一樣陷入相同的困境時，我會感受到無力感
2. 我懷疑自己對於個案的判斷與介入
3. 我懷疑自己的助人能力與專業度
4. 當個案訴說時，我不自覺跟著個案同仇敵愾
5. 我想要多照顧個案
6. 我比之前更為個案感到擔心與心急





課題分離

✓ 討好

不斷做一些為了迎合別人卻不是自己真心想做的事，來獲得稱讚與獎勵。

✓ 操控

透過干涉別人的生活決定，迫使他人的選擇符合自己的期待，而這種動機看似為了對方著想，其實背後可能只是因為自己的虛榮心與面子問題。

✓ 過度承擔

把別人人生成敗的責任攬在自己身上，總是有想要彌補他的心態，以為自己的幫忙都是為了他好，卻不知道這樣到底是在幫他還是在害他。



課題分離



自己的事

對於「自己的事」
我們要做到的是
「盡力」



他人的事

對於「他人的事」
我們要做到的是
「尊重」



老天的事

對於「老天的事」
我們要做到的是
「臣服」

失控的同理心

- 我們不可能同理所有人

警告的重要性：觸及道德或職場倫理領域

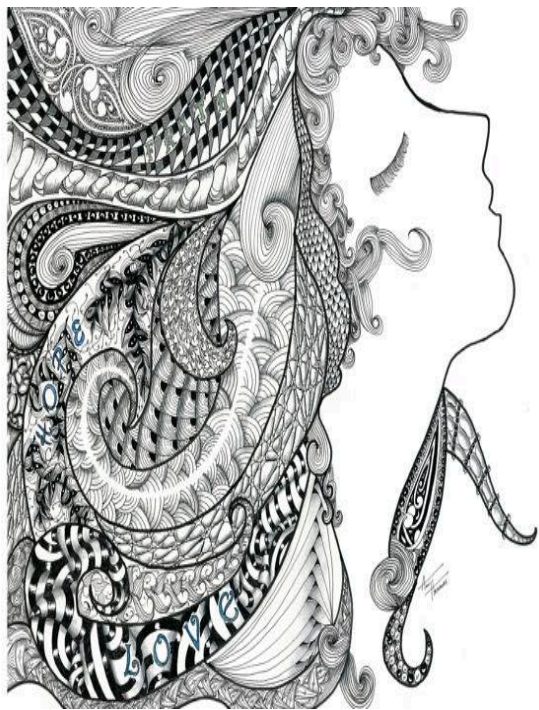
- 過度在乎他人，並將他人需求置於自身需求之上

過度的同理心與共享對方的情感 (近似憐憫)，無法執行任務，造成同情疲勞，無法持久

- 同理心不只是一種感性的情緒，亦有理性的思考

同理心也會導致殘酷或侵略性的行為，當看到自己的好友被裁員，或不公不義之事，會想討回公道或報復執行者。





祝您 健康快樂



0975-221139
chung234@gmail.com