

「同理」與「傾聽」： 助人走出困境

人生隨時都可能需要幫助，藉由他人走出困境。發揮同理心及傾聽的技巧，在助人關係中非常重要，有助於求助者在生命中做出積極正向的改變。

中華民國紅心字會副秘書長 吳家慧

同理心是與人相處的一項重要能力，具有「同理心」的人，才能建立良好的人際關係、自律及責任感。

何謂同理心？

- 一· 設身處地，將心比心，己所不欲，勿施於人。
- 二· 必須先經過傾聽、瞭解，確定自己懂得當事人的心態與想法。
- 三· 正確地表達出同理心，讓對方能感受到，並且造成改變。
- 四· 是一種關心、照顧，而不是「治癒」的技術，但也是到達「治癒」的捷徑。

同理心的層次

初層次同理心：能設身處地的反應當事人的問題及感受，並以自己的方式使當事人明白他已經瞭解其表達。

高層次同理心：反應出當事人隱

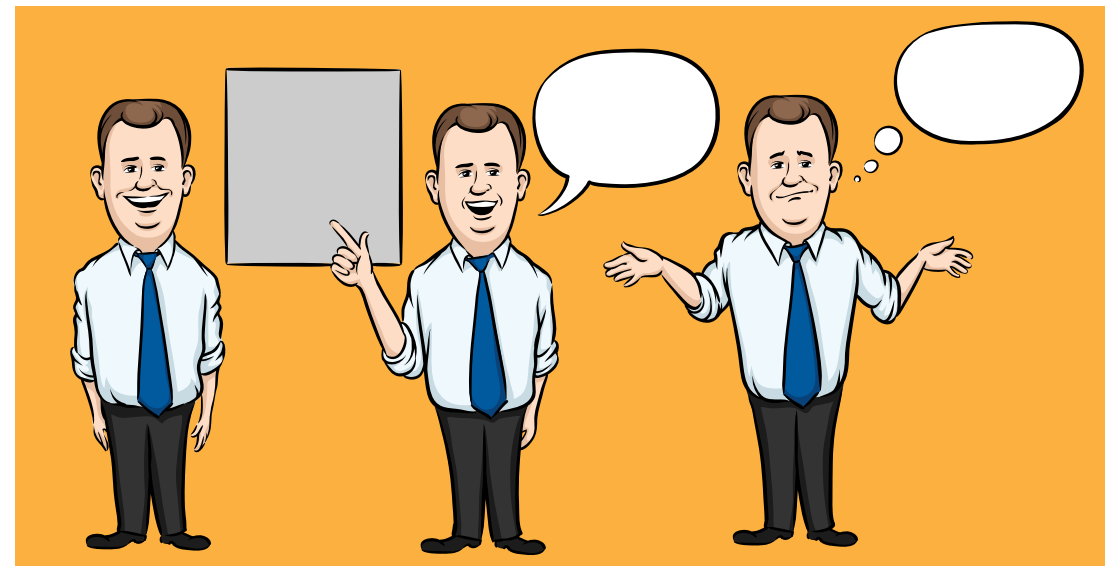
含的深層感受與想法，運用邏輯推理能力，根據蛛絲馬跡以形成假設和統整資訊。即感人所感，同時將話中深層意涵表達出來。

發揮同理心時要避免的行為

- 一· 假裝了解
- 二· 一直重複對方話語
- 三· 雙方或單方言語內容不斷重複
- 四· 避免反應內容過長，喧賓奪主
- 五· 用語層次要與當事人背景相符
- 六· 注意對方的非語言行為

讓人感受到同理感覺的方式

- 一· 用開放式的問句
- 二· 放慢腳步
- 三· 不要太快下結論
- 四· 注意自己的非語言行為
- 五· 界限
- 六· 傾聽



如何「聽」非口頭語言

- 面部表情
- 目光接觸
- 語調和音色
- 姿勢和手勢



如何用非口頭語言與他人(病患或家屬……) 回應

- 目光平視，儘量與對方目光接觸，態度和善。
- 以簡單的口語回應表示自己在注意聽
- 可點頭表示或適當時可以握住對方的手
- 面部表情

聽的自我檢測

- 自己是否容易分心
- 是否因為基於禮貌在裝模作樣
- 是否會被情緒激動的話影響

- 有沒有習慣性打斷別人談話
- 對於沒興趣的話題是否就會心不在焉
- 別人說話速度慢自己是否就會分心
- 是否會批判別人行為方面的缺點
- 是否習慣匆忙對別人的話下結論
- 只想自己要說甚麼而沒在聽別人說甚麼

傾聽十誡

- 不要假裝聽
- 不要任意打斷
- 不要帶偏見
- 不要匆忙做結論
- 不要使自己陷入爭論
- 提問不要太多
- 不要任意說「我都了解」
- 面對有情緒的話不要易感
- 不要任意出主意
- 不要一直沉默

