



# 与贫穷人共鸣的沟通

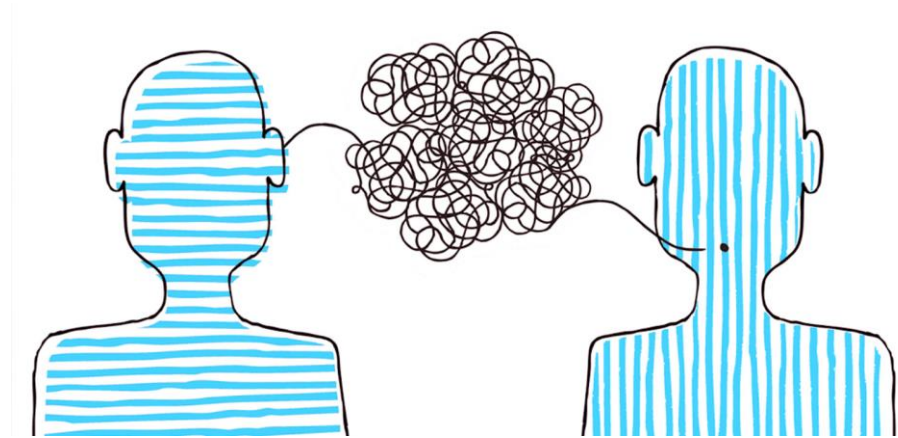
## 第一课 认识同理心

leadersbedoing.net

# 第一课 认识同理心

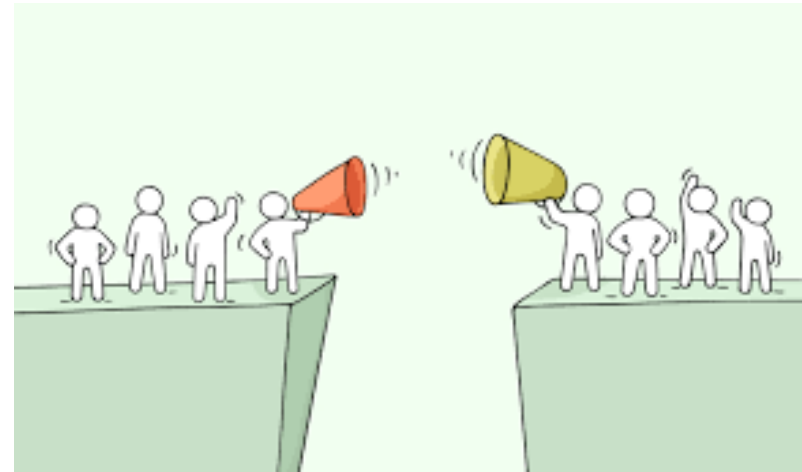
## 内容

1. 认识基本沟通
2. 认识初层次同理心
3. 认识身体语言
4. 练习



# 沟通基本题…

1. 面谈的姿势？
2. 面谈的距离？高度？
3. 什么表情最好？
4. 望异性的眼神？
5. 理想的身体接触？



# 同理心(Empathy)的定义

定义： 穿上对方的鞋，进入对方的处境。  
尝试明白了解和作出合适的回应。

初层次：

- 专心听和观察受助者的身体语言，扼要地表达受助者的意思和感受。



高层次：

- 不单表达受助者的思想感受，还指出其隐含意思。

# 例子：初层次及高层次同理心

对方：「我刚刚看完医生，医生说安排我入院做检查，令我个心情七上八落。」

回应：「医生叫你入院检查，你好担心？怕会发现到有毛病？」

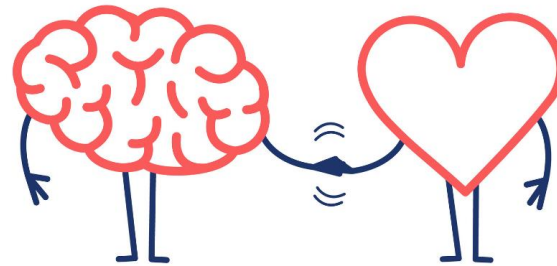
“你好担心？” 是初层次同理心。

“发现到有毛病？” 是高层次同理心。



# 同理心的重要性

1. 爱的沟通和培养，能同时兼顾感情和道理。
2. 让受助者舒服地表达自己，也加深你对他的瞭解。
3. 让对方感到被明白、被接纳、被支持、被爱…。
4. 被明白本身已是治疗的良方，让人发现自己真正的想法和出路。



# 同理心的重要性

5. 有助建立信任和关系。
6. 进入对方的世界，陪他一起走，很平等的友侪关系。
7. 不用费煞思量来扮演专家，硬要提供意见。
8. 避开受助者的自我防卫：合理化、逃避及转移、投射等，帮助他们探索真正的内心世界。



# 什么是同理心Empathy？

- 感同身受
- 设身处地
- 穿上对方的鞋
- 易地而处
- 将心比己





# 具体实践：四个步骤

1. 放下自己。

2. 专注和聆听对方说话。

3. 聆听及观察对方 - 身体语言及感受。

4. 应用初层次及高层次同理心。

用贴近对方的说话及情绪来回应。



# 观察对方什么身体语言？

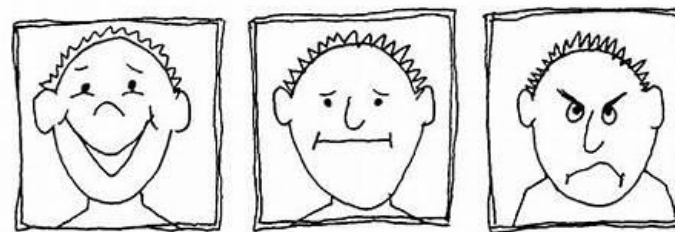
非语言的可信性或 $>90\%$ 。

语言的可信性或 $<10\%$ 。

➡ **观察非语言更为重要和准确。**

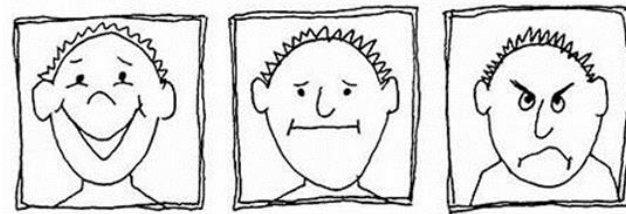
## 眼神及情绪

- 闪烁不定：掩饰、不诚实
- 望向别处：不想沟通
- 连续眨眼：紧张、兴奋
- 向下望：否定、没心情



## 姿势及其表达的意思

1. 肩膊紧：紧张。
2. 双肩下垂：疲倦、被动、抑郁。
3. 弯腰：谦逊、尊重、不如人。
4. 突出腹部：自信、心理优势。
5. 轻拍腹部：气量、风度、得意。
6. 摇动足部：不耐烦、摆脱紧张。
7. 频繁换坐姿：情绪不稳、厌烦。

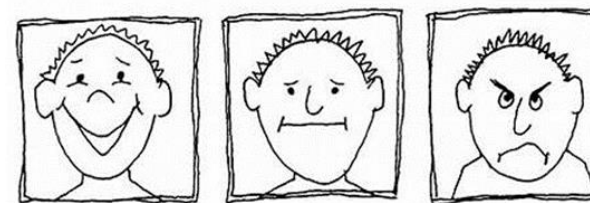


## 表情及其表达的意思

- 皱眉代表疑惑、眉毛上挑代表不满或高兴。

## 手及其表达的意思

- 双手放腹部：谦逊、拘谨。
- 手臂抱胸，两腿交迭：不愿沟通。
- 双手握对方一只手上下摆动：代表热烈欢迎。
- 握拳：挑战、紧张、情绪。
- 咬手指：紧张、不安。
- 手指敲打桌面：没兴趣、不耐烦。
- 掌心出汗：情绪激动、体温高。

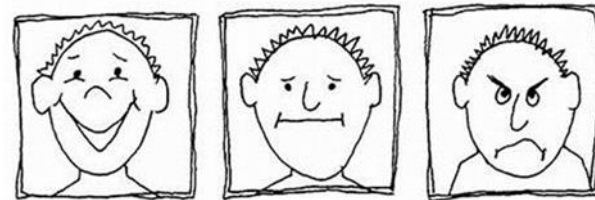


## 嘴巴及其表达的意思

- 咬嘴唇：有情绪，例如紧张。
- 嘴唇震动：惊慌。

## 声调及其表达的意思

- 高、低、快、慢、震动均在表达情绪。
- 呼吸起伏：心情的变化。



# 初层次同理心练习

指专心听和观察对方的身体语言，然后扼要地表达受助者的意思和感受。

对话练习- 请尝试以初层次同理心来回应。

1. 「现在找工作好困难，每个老板都叫我回家等消息，我最近都不再想找工作了！」（声调低沉）
2. 「小李，你真有心，经常来探访我，还带来礼物。」（开心）
3. 「我实在不爱去医院！我讨厌医院！」（愤怒）
4. 「我读书少，别人都看不起我！」（大声）

# 初层次同理心练习 - 答案

1. 「现在找工作好困难，每个老板都叫我回家等消息，我最近都不再想找工作了！」（声调低沉）  
「现在找工作，总是只得等，真令人气愤！」
2. 「小李，你真有心，经常来探我，还带来礼物。」（开心）  
「见到我经常来，也带手信给你，很开心吧！」
3. 「我实在不爱去医院！我讨厌医院！」（愤怒）  
「你真的不喜欢去医院！」
4. 「我没读过书，别人都朝不起我！」（大声）  
「你觉得自己没读过书，别人看不起你，好气愤啊！」

# 同理心练习

## 初层次同理心练习 (反映内容 + 感受)

1. 「我找到一份保安工作，一个月1千元，到时，发薪水请你吃饭」（微笑，双眼有神）
2. 「我太太刚刚从北京来看我，还带小女儿来见我，她有八个月大啦。」（微笑，双眼有神）
3. 「我前两天终于回家与太太和女儿吃饭，想起来已经有半年没见过他们了。」（微笑、面红）
4. 「我刚刚出狱，没有钱，天气又冷，今晚都不知到哪里睡！」



# 初层次同理心练习 - 答案

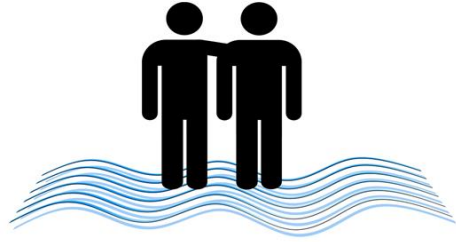
请尝试以初层次同理心来响应。(反映内容+感受)

1. 「我找到一份保安工作，一个月1千元，发薪水 请你吃饭」(微笑，双眼有神)

「你找到份保安好开心，所以发薪水就请我吃饭？」

2. 「我太太刚刚从北京来看我，还带小女儿来见我，她有八个月大啦。」(微笑，双眼有神)

「哗！太太抱女儿来看你，怪不得这么开心啦！」



3. 「我前两天终于回家与太太和女儿吃饭，想起来，已经有半年没见过他们。」（微笑、面红）

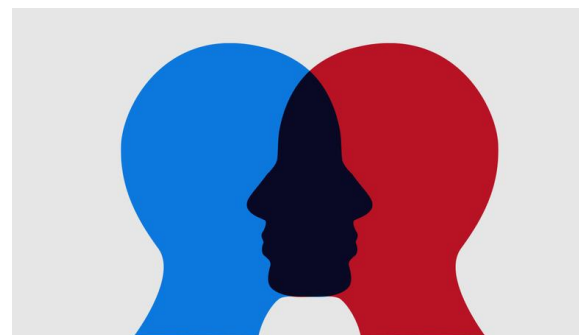
「终于一家团聚吃个饭、好感动呢！」

4. 「我刚刚出狱，没钱，天气又冷，今晚都不知道到哪里睡！」

「你出狱甚么都没有，好傍徨喔！」

# 鼓励人表达的技巧 - 鹦鹉学舌的另外选择

- 唔、呀、啊、这样子！
- 怪不得、唉！
- 眼神、向前倾、关切表情、手势。
- 身体接触，拍肩膀。



# 提问的技巧 - 开放式问题

1. 关闭式问题，例如好或不好？想或不想？  
会限制对方的流畅和内容多少的表达。
2. 开放式问题反而是鼓励对方讲多些。例如以下：
  - 然后呢？
  - 之后呢？
  - 你觉得如何？
  - 多说一点…





## 使用同理心-注意事项

1. 沟通模式的转化：×教导、×解决问题。
2. 穿上对方的鞋子，学习让自己能进入对方的世界去回应。
3. 以对方需要为导向地沟通。探索对方想说甚么？
4. 善用身体语言：声调、快慢、眼神、动作。

# 如何培养同理心？

1. 先多问自己的感受，自我对话。
2. 学习放下自己，专注别人。
3. 多在日常沟通中练习。

