



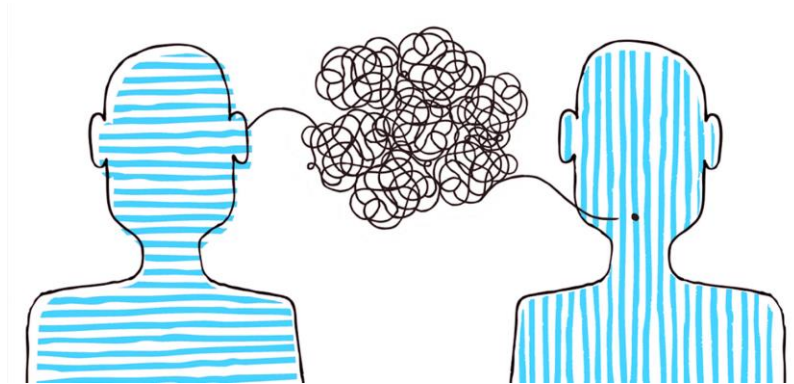
与贫穷人共鸣的沟通

第二课 同理心的应用

Leadersbedoing.net

第二课 同理心的应用

1. 认识高层次同理心
2. 应用练习
3. 不理想的沟通
4. 提问及评估



例子：高层次同理心

- 不单表达受助者的思想感受，还指出其隐含意思。

- 例：「老板每天都在骂我，我不断想找新工作都找不到，每天都不想上班！」（声线低沉、眼神向下）

「被老板天天骂，又没有出路，好辛苦喔！」

练习：高层次同理心

- 1. 「这个大热天真叫人受不了啊！每年这么热的时候，我的脾气就变得很暴躁，到处乱骂人。」（气愤）
- 2. 「小张，你们这些志愿者真有爱心，常常关心我，就算是我亲生的儿子也没有你好。」（声线柔和、有眼神接触）
- 3. 「妈妈走了好几年，我赶不及见她最后一面，每次想起都心口隐隐作痛」（声线低沉、眼有泪光）
- 4. 「我以前赌博上瘾，欠银行很多钱，害得妈妈有家归不得、太太和孩子都离我而去，每个亲人都害怕见到我，都是我一手造成的，我无话可说。」（语调平和，低头沉思）

1. 「这个大热天真叫人受不了啊！每年这么热的时候，我的脾气就变得很暴躁，没办法才到处乱骂人。」（无奈）

• 「原来天气热令你这样暴躁，所以你才会到处乱骂人，其实你都不想自己这样子喔！」

2. 「小张, 你们这些义工真有心，常常关心我，就算是我亲生的儿子也不及你好。」（声线柔和、有眼神接触）

「啊，你觉得我经常关心你，比你的亲生孩子更有心。」

- 3. 「妈妈走了好几年，我赶不及见她最后一面，每次想起都心口隐隐作痛」(声线低沉、眼有泪光)
- 「你妈妈离开时你送不到她，所以好内疚？」
- 4. 「我以前染上赌瘾，欠银行很多钱，累到妈妈离家、太太和孩子都失踪，个个亲人都怕我，都是我一手做成，无话可说。」(语调平和，低头沉思)
- 「听你说你以前沉迷赌博，令到家人一个一个离开你，其实你自己都好内疚！」

不理想的回应

小组分享：亚明死了一条狗！

- 一位露宿者亚明分享：前几天，亚财（狗）因为贪食，误吃了腐烂的食物，之后严重拉肚子便死了。

为这，这位露宿者愁云惨雾，眼泛泪光，连工都没返。

- 你选择以下那个回应？



1. 为什么救不活它？你有没有带它看兽医呢？
2. 只是一条狗，上班最重要！
3. 反正都死了！不值得哭，接受吧！
4. 唉算了吧，另外养一只吧！
5. 节哀顺变吧！



1. 为什么救不活它？你有没有带它看兽医呢？

(当事人：狗死已不能复生？你还怀疑我有没有尽人事去救牠吗??)

2. 只是一只狗，上班最重要

(当事人：没有同理心都算，还责怪我的工作表现。)



3. 反正都死了！不值得哭，接受吧！

(当事人：我伤心都没够半天，哭也是很正常呀！若我哭到100日，你才说我有问题吧!)

4. 唉算了吧,再养另一只啦!

(当事人:呀?亚财是有生命有灵性的,第二只狗是代替不了的!还说养另一条狗,就算是,也要过一段时间再说,让我先抒发一下情绪嘛!)



5. 节哀顺变吧!

(专家说这句话是大忌。节哀:即是叫人不要不开心。刚发生事时,人需要时间去抒发情绪。你叫他节哀,即建议抑压,肯定被人拒绝与你沟通。)

缺乏同理心的例子

发问	你有没有带牠看兽医呢？
教导	上班才是最紧要！
判断	你平常有没有用绳子绑住条狗？
建议	再养第二只吧！
分析	都死了，只是一条狗而已！
安慰	节哀顺变。
肯定	过一段时间，你就不会难过！
否定	为一条狗哭成这样子？

其他不理想的沟通

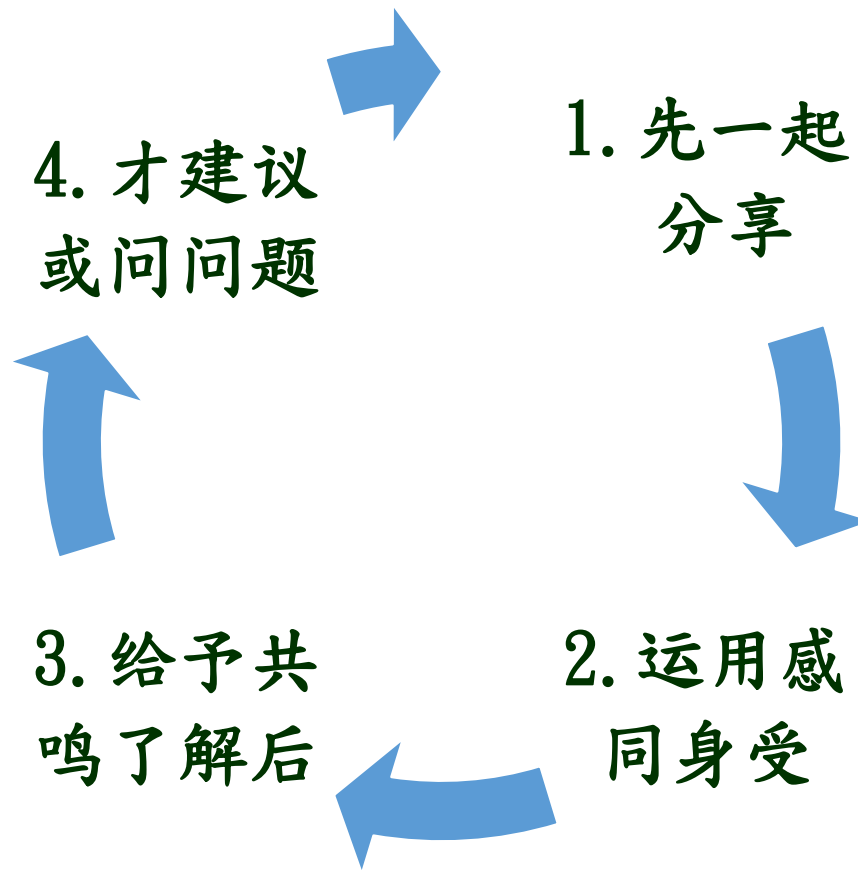
1. 太快给意见（解决问题）
2. 为别人解释（以和为贵）
3. 改正别人（重视对错）
4. 讲自己的故事（着重自己）
5. 听部分推测部分
6. 逃避，怕面对无助
7. 其他？

骄傲

自我中心



同理心的进路：甚么时候可以给意见？



个案练习： 亚伟的烦恼：讲进心底的回应

一位有大专程度的受助者，59岁，失业很久，仍买数千元的手表给儿子(工资高)。他分享自己因年纪大找不到工作的经历，从找销售经理到放下身段找杂货店做收银员，但仍然没有回音，他表达最近抑郁到想自杀，根本无法面对，也不想找家人帮助。



面谈前先评估

- 你感受这个人有甚么烦恼？
-

- 你认为这个人的情绪？
-

- 你会怎样回应？包括：

- a/ 身体语言

- b/ 两个层次的同理心，举例

- c/ 澄清，提问

- d/ 建议

面谈进路

- (一) 身体语言：呀、啊、澄清、关切的表情…
- (二) 同理心：初层次
「你已经降低要求，但是没人给机会，真是难过。」
「晚上睡得不好，日间又没事做，日子都好难过。」
- (三) 提问
 - 「因何没有钱仍然买贵的手表给儿子？」
 - 「为何不想告诉儿子你的经济实情？」
 - 「失眠的时候常常想着什么？」

(四) 同理心：高层次(反映隐含意义)

「失去工作，是否让你觉得自己没用呢？」

「你好想孩子只见到你成功的的样子？」

(五) 建议：

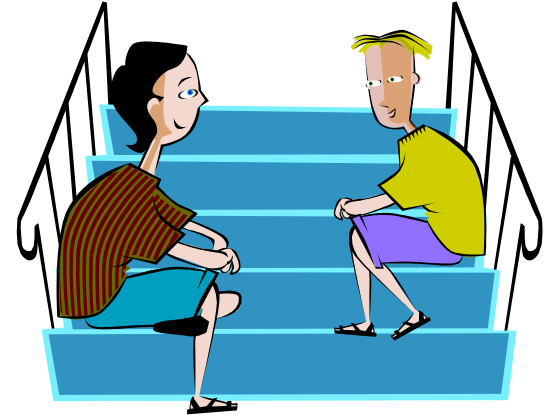
「换个角度，假若你爸爸年老没有工作，而你经济理想，他告诉你他的情况，你会怎么想？」

「若你的朋友没有工作变得抑郁，你会如何鼓励他呢？」

角色扮演：

身体语言

- 声调、眼神、表情、动作 ...



同理心

- 能表达内容？
- 能反映感受？
- 能掌握隐含的意思？（同理心进阶）

角式扮演：初层及高层次同理心

分享者 及 聆听者 两位

(一) 分享最近一件不开心的事

(二) 分享你一件忧虑的事情



多多运用同理心...



让身边的人：

自行找到亮光

感到窝心

卸下武装

感到被爱

感到支持