



與貧窮人共鳴的溝通

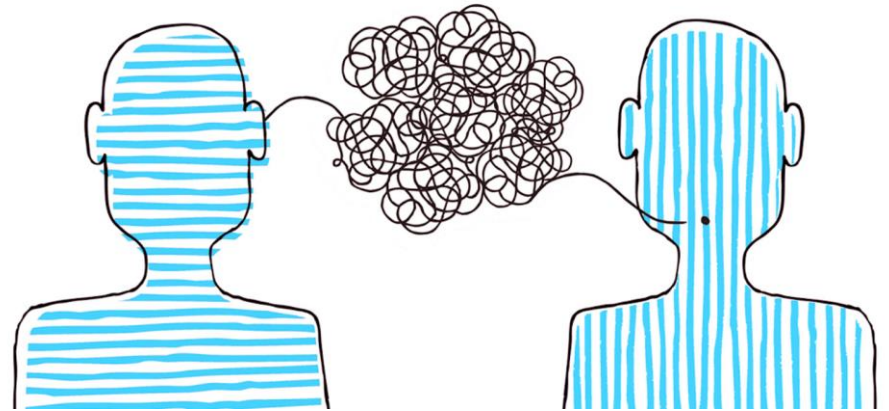
第一課 認識同理心

Leadersbeddoing.net

第一課 認識同理心

內容

1. 認識基本溝通
2. 認識初層次同理心
3. 認識身體語言
4. 練習



溝通基本題…

1. 面談的姿勢？
2. 面談的距離？高度？
3. 什麼表情最好？
4. 望異性的眼神？
5. 理想的身體接觸？



同理心(Empathy)的定義

定義： 穿上對方的鞋，進入對方的處境。
嘗試明白瞭解和作出合適的回應。

初層次：

- 專心聽和觀察受助者的身體語言，扼要地表達受助者的意思和感受。



高層次：

- 不單表達受助者的思想感受，還指出其隱含意思。

例子：初層次及高層次同理心

對方：「我剛剛看完醫生，醫生說安排我入院做檢查，令我個心情七上八落。」

回應：「醫生叫你入院檢查，你好擔心？怕會發現到有毛病？」

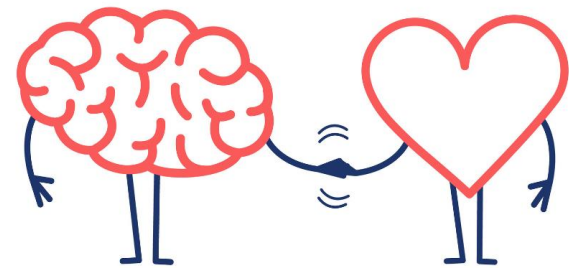
“你好擔心？” 是初層次同理心。

“發現到有毛病？” 是高層次同理心。



同理心的重要性

1. 愛的溝通和培養，能同時兼顧感情和道理。
2. 讓受助者舒服地表達自己，也加深你對他的瞭解。
3. 讓對方感到被明白、被接納、被支持、被愛…。
4. 被明白本身已是治療的良方，讓人發現自己真正的想法和出路。



同理心的重要性

5. 有助建立信任和關係。
6. 進入對方的世界，陪他一起走，很平等的友儕關係。
7. 不用費煞思量來扮演專家，硬要提供意見。
8. 避開受助者的自我防衛：合理化、逃避及轉移、投射等，幫助他們探索真正的內心世界。



什麼是同理心Empathy？

- 感同身受
- 設身處地
- 穿上對方的鞋
- 易地而處
- 將心比己



具體實踐：四個步驟

1. 放下自己。

2. 專注和聆聽對方說話。

3. 聆聽及觀察對方 - 身體語言及感受。

4. 應用初層次及高層次同理心。

用貼近對方的說話及情緒來回應。



觀察對方什麼身體語言？

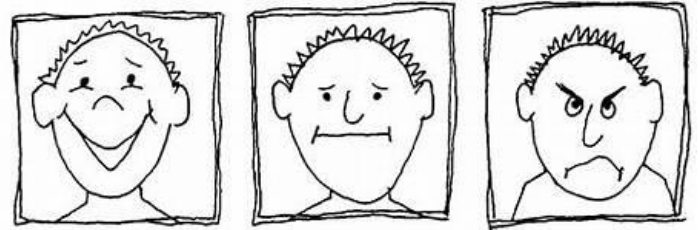
非語言的可信性或 $>90\%$ 。

語言的可信性或 $<10\%$ 。

➡ 觀察非語言更為重要和準確。

眼神及情緒

- 閃爍不定：掩飾、不誠實
- 望向別處：不想溝通
- 連續眨眼：緊張、興奮
- 向下望：否定、沒心情



姿勢及其表達的意思

1. 肩膊緊：緊張。
2. 雙肩下垂：疲倦、被動、抑鬱。
3. 彎腰：謙遜、尊重、不如人。
4. 突出腹部：自信、心理優勢。
5. 輕拍腹部：氣量、風度、得意。
6. 搖動足部：不耐煩、擺脫緊張。
7. 頻繁換坐姿：情緒不穩、厭煩。



表情及其表達的意思

- 皺眉代表疑惑、眉毛上挑代表不滿或高興。

手及其表達的意思

- 雙手放腹部：謙遜、拘謹。
- 手臂抱胸，兩腿交迭：不願溝通。
- 雙手握對方一隻手上下擺動：代表熱烈歡迎。
- 握拳：挑戰、緊張、情緒。
- 咬手指：緊張、不安。
- 手指敲打桌面：沒興趣、不耐煩。
- 掌心出汗：情緒激動、體溫高。

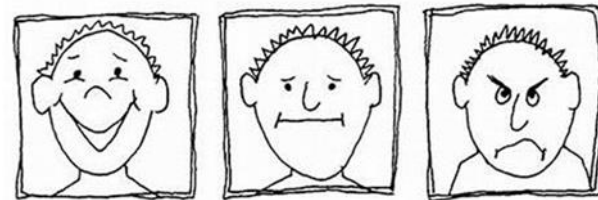


嘴巴及其表達的意思

- 咬嘴唇：有情緒，例如緊張。
- 嘴唇震動：驚慌。

聲調及其表達的意思

- 高、低、快、慢、震動均在表達情緒。
- 呼吸起伏：心情的變化。



初層次同理心練習

指專心聽和觀察對方的身體語言，然後扼要地表達受助者的意思和感受。

對話練習- 請嘗試以初層次同理心來回應。

1. 「現在找工作好困難，每個老闆都叫我回家等消息，我最近都不再想找工作了！」（聲調低沉）
2. 「小李，你真有心，經常來探訪我，還帶來禮物。」（開心）
3. 「我實在不愛去醫院！我討厭醫院！」（憤怒）
4. 「我讀書少，別人都看不起我！」（大聲）

初層次同理心練習 - 答案

1. 「現在找工作好困難，每個老闆都叫我回家等消息，我最近都不再想找工作了！」（聲調低沉）
「現在找工作，總係得個等字，真令人氣憤！」
2. 「小李，你真有心，經常來探我，還帶來禮物。」（開心）
「见到我經常來，也帶手信給你，很開心吧！」
3. 「我實在不愛去醫院！我討厭醫院！」（憤怒）
「你真的不喜歡去醫院！」
4. 「我沒讀過書，別人都朝不起我！」（大聲）
「你覺得自己沒讀過書，別人看不起你，好氣憤啊！」

同理心練習

初層次同理心練習 (反映內容 + 感受)

1. 「我找到一份保安工作，一個月1千元，到時，發薪水請你吃飯」 (微笑，雙眼有神)
2. 「我太太剛剛從北京來看我，還帶小女兒來見我，她有八個月大啦。」 (微笑，雙眼有神)
3. 「我前兩天終於回家與太太和女兒吃飯，想起來已經有半年沒見過他們了。」 (微笑、面紅)
4. 「我剛剛出獄，沒有錢，天氣又冷，今晚都不知到那裡睡！」

初層次同理心練習 - 答案

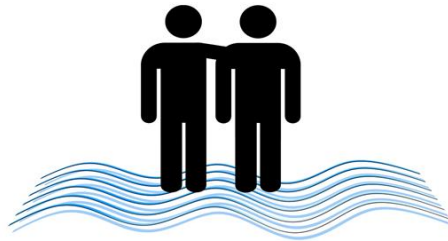
請嘗試以初層次同理心來回應。(反映內容+感受)

1. 「我找到一份保安工作，一個月1千元，發薪水 請你吃飯」(微笑，雙眼有神)

「你找到份保安好開心，所以發薪水就請我吃飯？」

2. 「我太太剛剛從北京來看我，還帶小女兒來見 我，她有八個月大啦。」(微笑，雙眼有神)

「嘩！太太抱女兒來看你，怪不得這麼開心啦！」



3. 「我前兩天終於回家與太太和女兒吃飯，想起來，已經有半年沒見過他們。」（微笑、面紅）

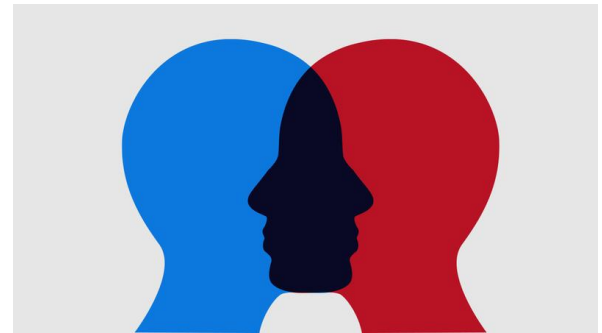
「終於一家團聚吃個飯、好感動呢！」

4. 「我剛剛出獄，沒錢，天氣又冷，今晚都不知到那裡睡！」

「你出獄甚麼都沒有，好徬徨喔！」

鼓勵人表達的技巧 - 鸚鵡學舌的另外選擇

- 唔、呀、啊、這樣子！
- 怪不得、唉！
- 眼神、向前傾、關切表情、手勢。
- 身體接觸，拍肩膊。



提問的技巧 - 開放式問題

1. 關閉式問題，例如好或不好？想或不想？
會限制對方的流暢和內容多少的表達。
2. 開放式問題反而是鼓勵對方講多些。例如以下：
 - 然後呢？
 - 之後呢？
 - 你覺得如何？
 - 多說一點...



使用同理心-注意事項



1. 溝通模式的轉化：×教導、×解決問題。
2. 穿上對方的鞋子，學習讓自己能進入對方的世界去回應。
3. 以對方需要為導向地溝通。探索對方想說甚麼？
4. 善用身體語言：聲調、快慢、眼神、動作。

如何培養同理心？

1. 先多問自己的感受，自我對話。
2. 學習放下自己，專注別人。
3. 多在日上溝通中練習。

