

關懷輔導技巧

同理心與敏感度訓練

張老師基金會台中分事務所

燦爛40 蔡臻君 社工師

「張老師」
陪伴台灣心靈成長四十年

名詞釋疑

諮詢:徵詢者(父母或師長)詢問諮詢者(助人者)解決個案(行為問題者)問題的過程。

輔導:對正常人做預防性、發展性的指導，強調資訊的提供，增進生活知能。

諮商:對有情緒困擾的正常人做預防性、發展性、治療性的諮商。無法解決問題，但可以幫助釐清使事情明朗化，用更省力的方式面對問題。

心理治療:在醫院對精神病人或嚴重情緒困擾的人做治療，達成人格的改變。

[界限, 同理心與慈悲.mp4](#)

名詞釋疑

諮詢: 傾向問題解決，時間較短。

輔導: 輔助引導透過接納、同理、適當反應，幫助對方自己去思考，以達到最佳的生活適應。

諮商: 對是一種有目的性的談話，且以“您”為主體，時間較長。

心理治療: 限定專業人員與場域，長期。

界限, 同瑾忘與慈慧.mp4 四十年

你在哪個位置？

位子對了才能發揮既定功能

在其位謀其政

最後的編織.avi

不求做得最多，但求做好每件事

燦爛40年「張老師」

陪伴台灣心靈成長四十年

什麼是同理心？

在他的位子(角色)體驗他可能有的
感受(或想法)卻不陷入他的問題困
難中

共感：雖不是他，但卻跟他有相似
的感覺(挖哉)

相似經驗的轉換：失去、失落

二、同理心的過程

1. 與自己的感覺起共鳴

2. 表達自己的感覺

3. 與他人的感覺起共鳴

至此是(共感)

4. 以瞭解的心情回答他人的感覺

日常反應方式

張老師
小男生的安慰.mp4
陪伴台灣心靈成長四十年

三、同理前的態度準備

1. 尊重: 看見對方這個人

2. 無條件接納: 對方怎麼說都不
批判、評論

3. 一致性: 論調、想法及行為不
會變來變去

4. 真誠: 人與人的觸碰與互動

張老師
陪伴台灣心靈成長四十年

四、同理前須具備的基本技巧

1.專注:專心

2.傾聽:聽出對方要表達的

3.情緒辨識:釐清情緒的不同與
變換

4.情緒反映:指出情緒

5.簡述語意:整理表達的內容

#能知道自身狀態才有餘力理解他人

專注~察言觀色

1. 培養觀察力
2. 觀察別人的非語言行為
3. 覺察自己的非語言行為
4. 生理專注與心理專注

1980 依舊幫你
燦爛40 張老師

陪伴台灣心靈成長四十年

傾聽

1. 積極傾聽：聽到對方表達的事實、聽到對方的心理
2. 選擇性的聽：小心評價
3. 假裝在聽：心有旁騖
4. 完全漠視：暫時收工

1980 依舊對您
張老師
陪伴台灣心靈成長四十年

同理前的準備

1. 非語言訊息：

A、聲音語調38%

(1) 詞彙：

有意義與無意識的詞彙如口頭禪

(2) 音調

(3) 音量

B、表情動作55%

(1) 安全距離：約60公分

(2) 不同動作傳遞不同訊息

1980·依舊幫您

張老師

小孩子的食物初體驗 (中文字幕) (HD).mp4

陸怡心 醫師 四十一年

同理前的準備

2. **語言** 訊息：
用字遣詞 7%
搭配非語言訊息更具意義

3. 講得清楚最重要 (具體簡述)

陪伴台灣心靈成長四十年

情緒象限

強烈的(興奮的)

1980·依舊幫您

II

I

負向的

正向的

燦爛40

III



IV

張老師

陪伴台灣心靈成長四十年

微弱的(消沉的)

情緒象限

1. I 是屬於快樂的、興奮的、充滿信心的、雀躍的……
2. II 是屬於憤怒的、敵對的、痛恨的……
3. III 是屬於憂鬱的、失意的、無助的……
4. IV 是屬於安靜的、舒服的、滿足的……
5. 中間是屬於模糊不易辨識區

1980·依舊幫您
「張老師」
陪伴台灣心靈成長四十年

情緒的反映

1. 情緒或感覺先感覺、辨識再表達。
2. 了解自己或他人的態度或情緒狀態，進而可以了解自己或他人的感受。
3. 用心感受，非用大腦分析。
4. 相似情緒可能有不同感受。

TED 喬安·荷里法斯.mp4

燦爛40年「張老師」

陪伴台灣心靈成長四十年

情感反映

- 選用適當的情緒字眼來反映他的心情
- 句型：「你覺得…」 「你感到…」 「對你來說好像…」 「你似乎覺得…」 「我聽到你好像…」 ，來辨識對方的情緒狀態。

燦爛40 52 「張老師」

陪伴台灣心靈成長四十年

簡述語意

簡化對方所述說的事情或經驗內容的重點，不曲解原意、也不加油添醋。

句型：「你認為…」 「你是說…」 「你的意思是…」 「你想…」 等開頭句

[電話.mp4](#)

客服

陪伴台灣心靈成長四十年

同理心的反應技巧

1. **簡述語意**：將對方的說法以你理解的方式改換說詞統整一遍，確保沒聽錯。
2. **澄清感覺**：瞭解對方真正的感覺，非單方面猜測。
3. **情感反映**：承認他的感覺，勿評價。
4. **同理心**：簡述語意 + 情感反映。

陪伴台灣心靈成長四十年

##學不會怎麼辦??只要想關心對方，雖不中易不遠矣。

同理心

- 將心比心
- 感同身受
- 理性與感性
- 小男生的安慰中與同理心做法不同處為何?

1980·依舊幫您

陪伴台灣心靈成長四十年

小龐與詹姆士做仰臥起坐.wmv

初層次同理心

- 設身處地進入當事人的內在世界與參考架構，就好像他本人般地感受與思考，但你一定不是他。
- 只針對明顯表示出來的部分加以反應，以期建立良好關係，增其自我探索。
- 辨識對方的主要訊息與感受；避免覆述及長篇大論。

1980·依舊常態
燦爛40年
張老師
陪伴台灣心靈成長四十年

#先傳遞出關心，再確認對方收到多少

句型

- 了解事實

你剛說的是/你是說…….

- 了解意義

你的意思是/這樣看來，你的看法是……

- 了解感受

你覺得/你感到…….

- 了解理由

你覺得……因為……

因為……所以你覺得

因為……所以你的看法是……

1980·依舊幫您

40 張老師

陪伴台灣心靈成長四十年

初層次同理使用注意事項

- 同理與同情不同 [TED 同情心和同理心的真正意義.mp4](#)
- 避免假裝了解
- 避免鸚鵡學語式的模仿
- 避免詢問問題代理同理心
- 注意使用的層次與當事人的背景配合 [teaching Puppy.mp4](#)

高層次同理心

- 表達當事人想說但未說出口的部分
- 協助當事人擴大視野
- 從當事人的談話重點，引出結論
- 協助當事人發現他可能忽略的部分
- 協助當事人確認主題
- 協助當事人連接感覺，經驗和行為

1980·依舊幫您

張老師

張老師

陪伴台灣心靈成長四十年

轉介時機

- 超乎自身能力。
- 沒有時間。
- 身分限制如長官與下屬。
- 議題過於敏感。
- 可以理解你目前的辛苦與困難，是不是安排專人、時間來關心與理解？(邀請)
- 因為目前情況太令人擔心，會(一定要)安排專人關心。(強制)

專業倫理

1. 保護個案同時也是保護專業人員。
2. 知道有界限，也知道自己的界限何在。
3. 有跨線疑慮時找人討論。
4. 跨線後更需找人幫助釐清跨線後的影響。

意外 WMY
燦爛40 52 「張老師」

陪伴台灣心靈成長四十年

替代性創傷

1. 個人遭遇重大事件使其世界觀與價值觀產生不好的改變，稱為創傷。
2. 雖未真實體驗創傷，而是藉由間接了解、看見或聽見這些創傷，感染類似受害者的創傷反應。
3. 助人工作者是替代性創傷的高危險群。
4. 經由書寫、輔導、分享、省思以及透過各種療癒課程，被自己與他人了解、同理、尊重。

這是一條修行的道路，
道路雖不平穩，
讓我們攜手前進!!

[當小女孩向街頭表演者投幣之後,神奇的事情發生了!.mp4](#)

燦爛40  「張老師」

陪伴台灣心靈成長四十年