



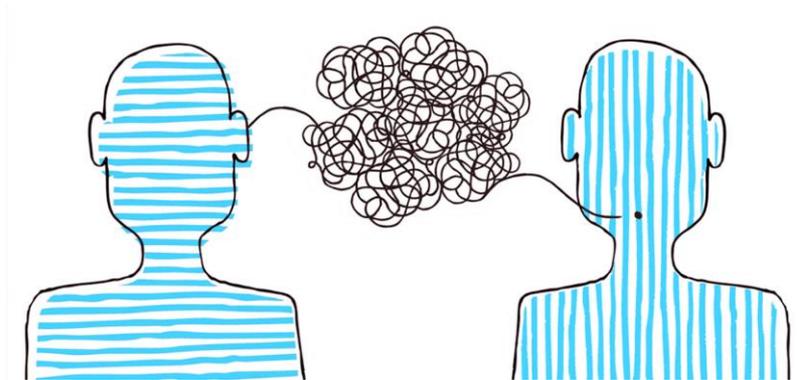
# 與貧窮人共鳴的溝通

## 第二課 同理心的應用

Leadersbedoing.net

# 第二課 同理心的應用

1. 認識高層次同理心
2. 應用練習
3. 不理想的溝通
4. 提問及評估



例子：高層次同理心

- 不單表達受助者的思想感受，還指出其隱含意思。
  - 例：「老闆每天都在罵我，我不斷想找新工作都找不到，每天都不想返上班！」（聲線低沉、眼神向下）
- 「被老闆天天罵，又沒有出路，好辛苦喔！」

# 練習：高層次同理心

- 1. 「這個大熱天真叫人受不了啊！每年這麼熱的時候，我的脾氣就變得很暴躁，到處亂罵人。」（氣憤）
- 2. 「小張，你們這些志願者真有愛心，常常關心我，就算是我親生的兒子也沒有你好。」（聲線柔和、有眼神接觸）
- 3. 「媽媽走了好幾年，我趕不及見她最後一面，每次想起都心口隱隱作痛」（聲線低沉、眼有淚光）
- 4. 「我以前賭博上癮，欠銀行很多錢，害得媽媽有家歸不得、太太和孩子都離我而去，每個親人都害怕見到我，都是我一手造成的，我無話可說。」（語調平和，低頭沉思）

1. 「這個大熱天真叫人受不了啊！每年這麼熱的時候，我的脾氣就變得很暴躁，沒辦法才到處亂罵人。」（無奈）

• 「原來天氣熱令你這樣暴躁，所以你才會到處亂罵人，其實你都不想自己這樣子喔！」

2. 「小張，你們這些義工真有心，常常關心我，就算是我親生的兒子也不及你好。」（聲線柔和、有眼神接觸）

「啊，你覺得我經常關心你，比你的親生孩子更有心。」

- 3. 「媽媽走了好幾年，我趕不及見她最後一面，每次想起都心口隱隱作痛」（聲線低沉、眼有淚光）
- 「你媽媽離開時你送不到她，所以好內疚？」
- 4. 「我以前染上賭癮，欠銀行很多錢，累到媽媽離家、太太和孩子都失蹤，個個親人都怕我，都是我一手做成，無話可說。」（語調平和，低頭沉思）
- 「聽你說你以前沉迷賭博，令到家人一個一個離開你，其實你自己都好內疚！」

# 不理想的回應

## 小組分享：亞明死了一條狗！

- 一位露宿者亞明分享：前幾天，亞財（狗）因為貪食，誤吃了腐爛的食物，之後嚴重拉肚子便死了。

為這，這位露宿者愁雲慘霧，眼泛淚光，連工都沒返。

- 你選擇以下那個回應？



1. 為什麼救不活它？你有沒有帶它看獸醫呢？
2. 只是一條狗，上班最重要！
3. 反正都死了！不值得哭，接受吧！
4. 唉算了吧，另外養一隻吧！
5. 節哀順變吧！



# 1. 為什麼救不活它？你有沒有帶它看獸醫呢？

(當事人：狗死已不能復生？你還懷疑我有沒有盡人事去救牠嗎??)

# 2. 只是一隻狗，上班最重要

(當事人：沒有同理心都算，還責怪我的工作表現。)

# 3. 反正都死了！不值得哭，接受吧！

(當事人：我傷心都沒夠半天，哭也是很正常呀！若我哭到100日，你才說我有問題吧!)



#### 4. 唉算了吧,再養另一隻啦!

(當事人:呀?亞財是有生命有靈性的,第二隻狗是代替不了的!還說養另一條狗,就算是,也要過一段時間再說,讓我先抒發一下情緒嘛!)



#### 5. 節哀順變吧!

(專家說這句話是大忌。節哀:即是叫人不要不開心。剛發生事時,人需要時間去抒發情緒。你叫他節哀,即建議抑壓,肯定被人拒絕與你溝通。)

# 缺乏同理心的例子

發問	你有沒有帶牠看獸醫呢？
教導	上班才是最緊要！
判斷	你平常有沒有用繩子綁住條狗？
建議	再養第二隻吧！
分析	都死了，只是一條狗而已！
安慰	節哀順變。
肯定	過一段時間，你就不會難過！
否定	為一條狗哭成這樣子？

# 其他不理想的溝通

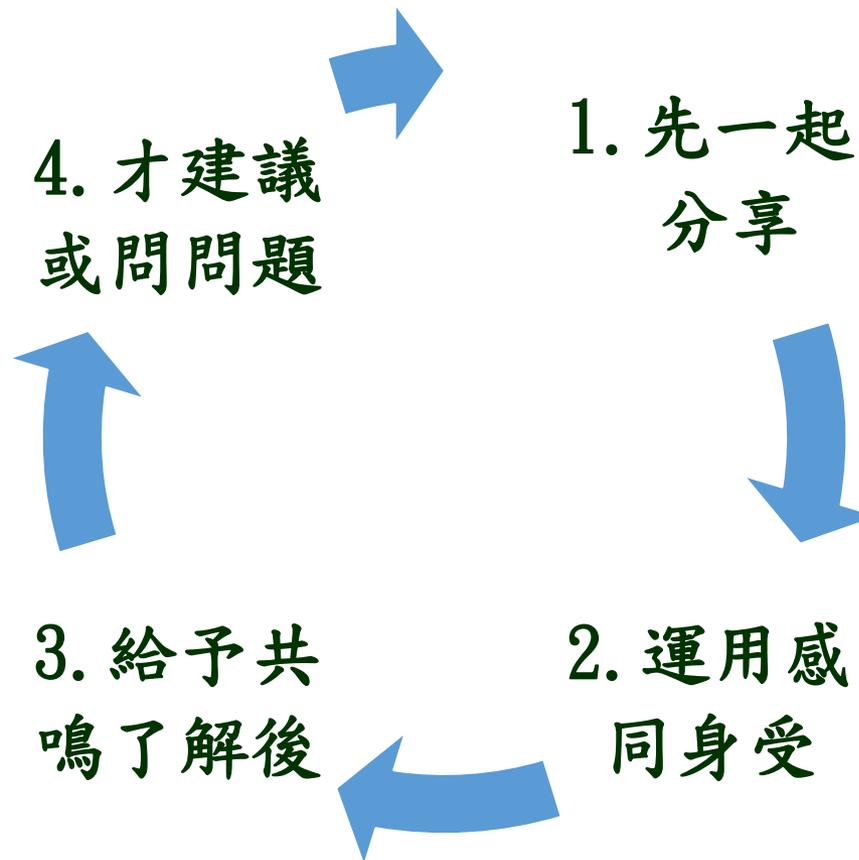
1. 太快給意見（解決問題）
2. 為別人解釋（以和為貴）
3. 改正別人（重視對錯）
4. 講自己的故事（著重自己）
5. 聽部分推測部分
6. 逃避，怕面對無助
7. 其他？

驕傲

自我中心



# 同理心的進路：甚麼時候可以給意見？



# 個案練習： 亞偉的煩惱：講進心底的回應

一位有大專程度的受助者，59歲，失業很久，仍買數千元的手錶給兒子(工資高)。他分享自己因年紀大找不到工作的經歷，從找推銷經理到放下身段找雜貨店做收銀員，但仍然沒有回音，他表達最近抑鬱到想自殺，根本無法面對，也不想找家人幫助。



# 面談前先評估

- 你感受這個人有甚麼煩惱？

---

- 你認為這個人的情緒？

---

- 你會怎樣回應？包括：

- a/ 身體語言

- b/ 兩個層次的同理心，舉例

- c/ 澄清，提問

- d/ 建議

# 面談進路

- (一) 身體語言：呀、啊、澄清、關切的表情…
- (二) 同理心：初層次  
「你已經降低要求，但是沒人給機會，真是難過。」  
「晚上睡得不好，日間又沒事做，日子都好難過。」
- (三) 提問
  - 「因何沒有錢仍然買貴的手錶給兒子？」
  - 「為何不想告訴兒子你的經濟實情？」
  - 「失眠的時候常常想著什麼？」

#### (四) 同理心：高層次(反映隱含意義)

「失去工作，是否讓你覺得自己沒用呢？」

「你好想孩子只見到你成功的的樣子？」

#### (五) 建議：

「換個角度，假若你爸爸年老沒有工作，而你經濟理想，他告訴你他的情況，你會怎麼想？」

「若你的朋友沒有工作變得抑鬱，你會如何鼓勵他呢？」

# 角色扮演：

## 身體語言

- 聲調、眼神、表情、動作 ...



## 同理心

- 能表達內容？
- 能反映感受？
- 能掌握隱含的意思？(同理心進階)

# 角式扮演：初層及高層次同理心

分享者 及 聆聽者 兩位

(一) 分享最近一件不開心的事

(二) 分享你一件憂慮的事情



# 多多運用同理心...



讓身邊的人：

自行找到亮光

感到窩心

卸下武裝

感到被愛

感到支持