

個案研討~何謂同理心及運用

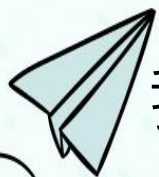
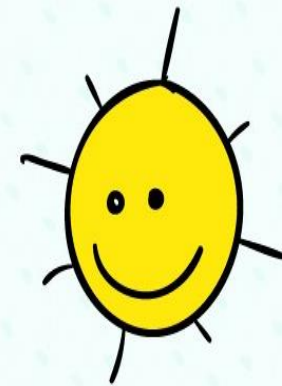


高雄市生命線黃靖淑主任



有些時候你以為善意的幫助，
可能反而讓他覺得很無助。






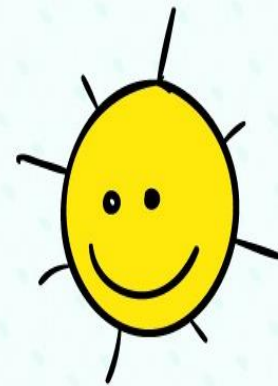
我已經很難過了為什麼還一直檢討我？

我看你只想聽好聽的話吧，那麼想要同理心幹嘛
不自言自語就好了？





你想盡辦法說出的加油打氣，
但並不是他需要的。




這就像是他今天腸胃炎，但你給他的是人蔘雞湯、薑母鴨，不但沒辦法緩解他的症狀，反而會讓他的問題更加惡化。




有一種可能是
你使用了同情心，卻沒有同理心!



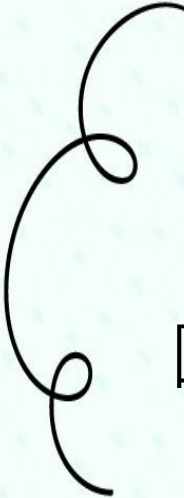




同情心~

生俱來的感受

當我們看到他人受傷、失落時，會心疼對方，
並在乎對方的感覺。

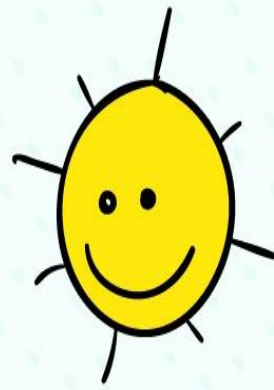
但不代表我們知道怎麼去應對，
因此常常會有「越幫越忙」、「言多必失」的問
題產生。





同情心~

同情心往往會讓我們感到焦慮不安，
甚至間接感受到心理的創傷
在陪伴情緒低落的人的時候，
我們大多數人的問題就是~~~~~
運用過多的同情心！



同情心~

同情心令我們「在意」對方的感受，
我們若不在意對方的感受，就算我們再有同理心，也不
會有動力去陪伴他們。

但只有同情心是不夠的。

當對方充滿負面情緒時，我們太急著想要去「照顧」、
去「解決」對方的情緒，
有可能反而造成反效果，忽略對方需要的可能只是被
「理解」。





為什麼要同理心!




人在何種情況下會嘗試想不一樣的想法?!
在願意嘗試之前，如果甚麼堵塞了就行不通?!

困難的是問題還是情緒?!

你真想幫他，首先要先跟他一樣!

物以類聚、人以群分，一樣才有連結跟可能!



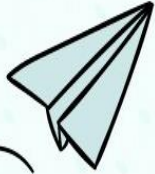
A colorful illustration of a village scene. In the foreground, two children are playing in a green field. One child has long brown hair and is wearing a green dress, while the other has short brown hair and is wearing a striped shirt. In the background, there is a yellow bus, a soccer ball, a signpost with the word 'BUS' on it, and several houses with different roof styles. There are also some trees and birds in the scene.

同理心~

「同」意與認「同」、
相信有「理」，願意瞭解、
用「心」看見一個人思言行意義與價
值!





同理心~



站在對方立場設身處地思考
使人與人之間產生深度且緊密的連
不一定要經歷過相同的事情，

也能透過對方言語表述中，想像出對方所遭遇的種種，身歷其境的感覺，知道對方的「心情」以及「了解對方如何去應對的想法、考慮」。

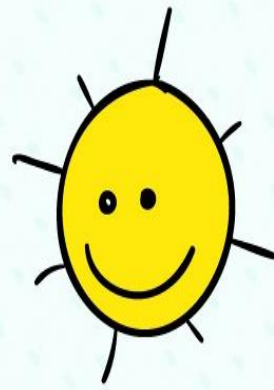




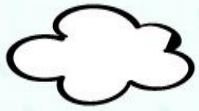
同理心~
每個人同理心程度不同
能透過後天學習而來。

運用同理心

我們的情緒並不會受大很大的波動~而是一個理性上能夠「理解」對方為何會產生這樣的感覺。



同理心~



同理心讓我們了解他人的感覺，
能夠恰當地回應對方的需求，
但並不會因此使我們感到焦慮等等的負面情緒。



同理心~

對於某些失控或不自知的行為能理解為
「這麼做一定有對方的理由及情緒」!!

情緒自控、換位思考、

傾聽能力，以及表達尊重等與情商（EQ）

辨識對方的表情，以及情緒的反應；

要有一定的認知能力以判斷對方為何有此情緒，還能理解對方的情緒反應；同時生活經驗也要足夠，才能想像

人際相處間會產生的情境，

是「同情心+認知發展+想像力」的組合。



同理心~

站在他的處境，在那裏的感受是?聽他說他的想法。

了解立場、感受、想法

也許不同意但可以先同理!

你沒有應該要什麼感受?我在意你經歷了那些感受~

我想更多知道你的想法跟感覺!

不是一直跟對方說應該要有或我有的想法跟感覺~

切忌~不要~

你可以、應該怎樣怎樣~

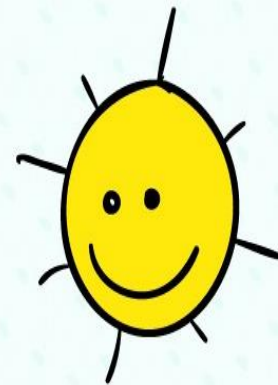
你不用這樣那樣~


你這樣是你有問題~



同理心與同情心的比較

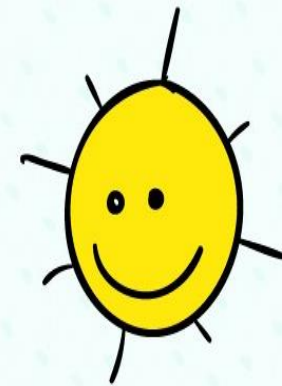
同情心(Sympathy)	同理心(Empathy)
1. 為求助者的問題擔憂。	1. 將重點放在求助者的感覺和想法。
2. 聽完求助者的事情後，一時語塞。	2. 幫助求助者清晰混亂的感覺和想法。
3. 想起你在類似情況中的感覺。	3. 確定你真的明白對方所說的。
4. 對傷害求助者的人感到憤怒。	4. 允許求助者表達負面情緒。
5. 被求助者的痛苦淹沒。	5. 讓對方知道你真的想了解他。
6. 為求助者感到遺憾。	6. 幫助求助者找出自己的解決之道。
7. 將重點放在你自己的反應。	7. 將重點放在求助者的反應。





同理心~

- 1.他遇到這個情況會有甚麼感覺？
- 2.我自己聽完她的遭遇後，我有什麼感覺?(分享)
- 3.為什麼他會有這種感覺?(接納與了解)
- 4.整理他的理解，那有什麼正向的動機？
- 5.產生了解的連結，等待等待等待
- 6.他會出現可能性!



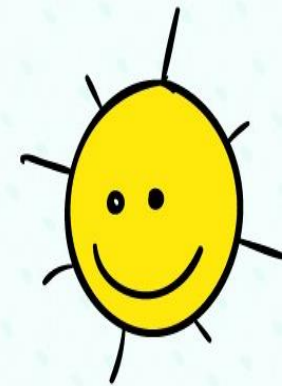
試試看~

Q1:我在凱旋醫院住院剛出來，我已經生病15年了，我妹妹跟我的家人都罵我，叫我為什麼不乾脆去死一死!

A:同情心

B:同理心





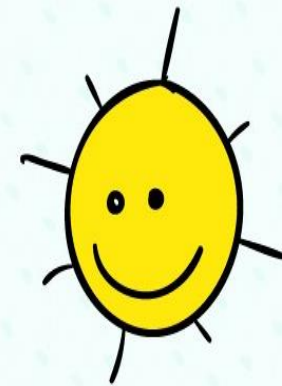
試試看~

Q2:我的兒子才17歲，他在學校好像是被嘲笑，結果他竟然好幾次衝到窗戶邊要跳樓，我該怎麼辦?!

A:同情心

B:同理心





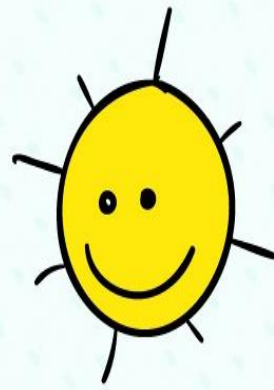
試試看~

Q3:我跟我女兒的關係好像越來越遠，她長大了都不理我
我好難過?!

A:同情心

B:同理心





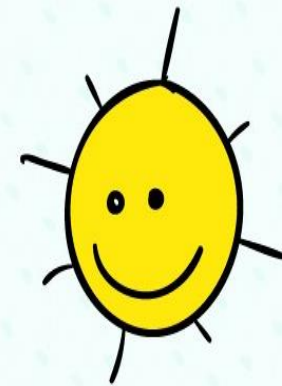
試試看~

Q4:我找不到工作，投了好幾次履歷都沒下文，我生活很困難，你可以給我錢嗎?!

A:同情心

B:同理心





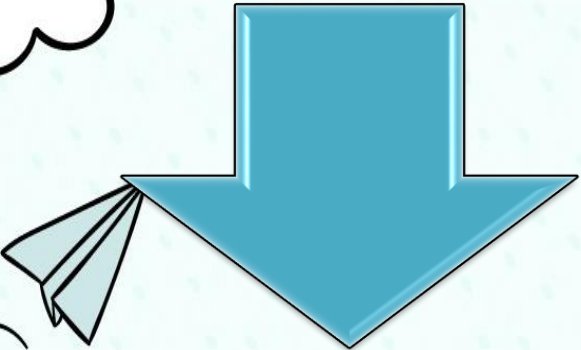
試試看~

Q5:我的好朋友不理我了，我們以前很好，現在在學校都不講話，我的心好痛，我該怎麼辦?!

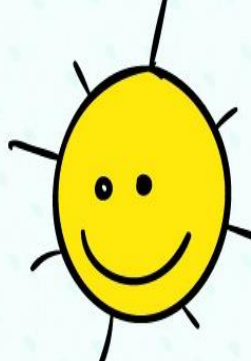
A:同情心

B:同理心






被關心、被傾聽、
被允許說、被回應、
被支持、被陪伴

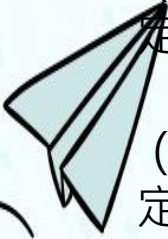


專心傾聽、真誠同理、
支持陪伴、用心感受、
開放空間、自我照顧





同理心的四個層次(關係與連結)



(一) 初層次同理心：

定義：針對當事人明顯表達的意思和感覺，以「覆述」回應基本了解及溝通。

(二) 言外之意的層次：

定義：「針對當事人隱含的、說到一半的、暗示的，以相對應的情緒詞回應，以作確認及探索」，讓當事人的真正感受從檯面下帶到檯面上。


(三) 混雜遮掩的層次：

定義：「當事人的感覺混亂無序，潛意識地遮掩他真正在乎的部份，抓取核心後，以肯定句加強、回應他的渴求。」

(四) 壓抑防衛的層次：

定義：「當事人壓抑感覺，談話中感覺不到情緒，但從他描述的內容仍可猜測其用意（他講這個內容一定有某個需要。），抓取核心後，以他可接受的方式（直接或間接）給予對應。」





走進她/他的世界
然後呢？
事情/問題會怎樣？
答案/可能性 在哪裡？