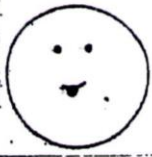
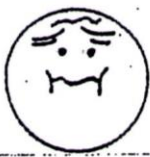


情緒圖表

現在我的感覺如何？



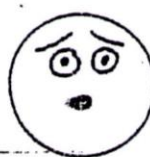
警戒



焦慮



憤怒



害怕



丟臉



靦腆



厭煩



快樂



冷靜



謹慎



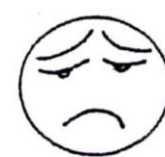
混亂



冷酷



好奇



失望



堅決



尷尬



興奮



嫉妒



筋疲力竭



大發雷霆



乏味



好笑



感激



愉快



炙熱



謙卑



有趣



孤單



墜入愛情



抑鬱



焦躁不安



茫然



樂觀



情緒崩潰



偏執



滑稽



刻薄



輕鬆



安全



孤獨



驚訝



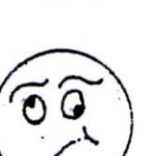
緊張



好極了



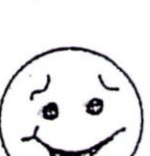
困厄



猶豫不決



不安



如意



啜泣



退縮

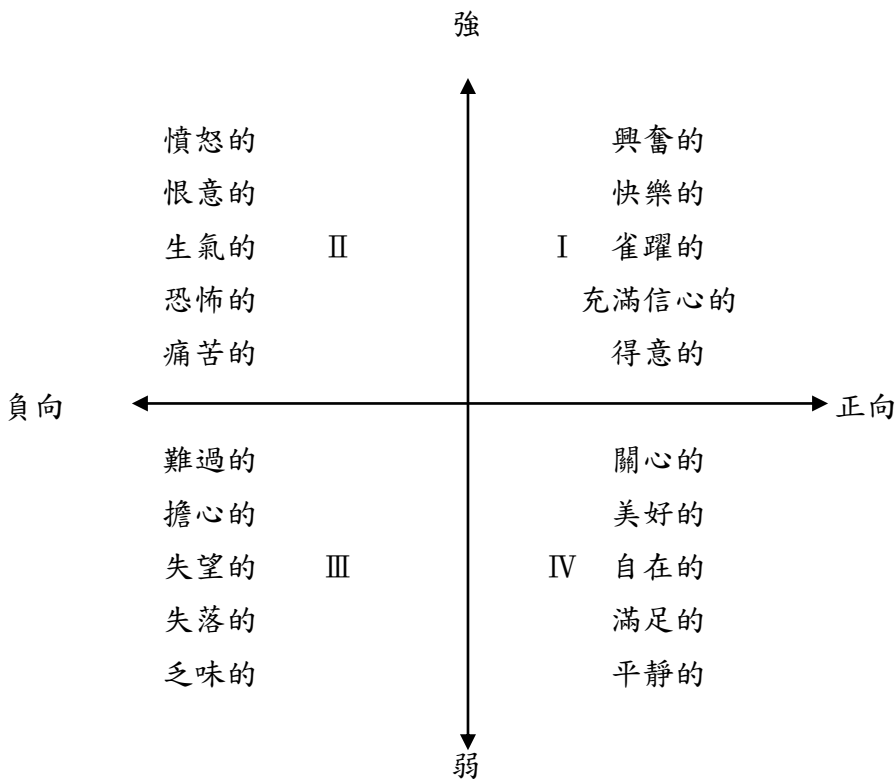
其他:

嫉妒 不甘心 被掏空

情緒分類表

| | | |
|------|---|--|
| 傾向正面 | 愛 | 熱愛、疼愛、喜歡、愛憐、熱衷、熱情、醉心、盼望、憧憬 |
| | 喜 | 陶醉、歡愉、高興、喜悅、快樂、滿足、熱心、興奮、歡欣、渴望、沉醉、迷戀 |
| 傾向負面 | 怕 | 驚慌、震驚、害怕、恐懼、恐怖、驚慌、痛苦、焦慮、緊張、憂慮、擔心、煩惱 |
| | 傷 | 憂鬱、絕望、傷心、悲傷、苦惱、悲哀、痛苦、沮喪、孤獨、寂寞、灰心、擔心、遺憾 |
| | 怒 | 氣憤、煩躁、不平、憤怒、生氣、嫉妒、被侮辱、討厭、怨恨 |

情緒分析表



PS. 有負面情緒的呈現，正顯出有正面情緒的需要與渴望。

※ 我如何與人交流？

一、人際互動的五等級

- 第5級 陳腔濫調
- 第4級 講他人的事
- 第3級 表達想法
- 第2級 表達情緒感受
- 第1級 完全坦誠

二、人際互動的不同層次

你的表達 我的表達
你的想法 我的想法
你的感受 我的感受
你的自尊 我的自尊
只有雙方均獲得尊重，才是好的溝通。

情緒課程

諮商心理師 涂瑞玲

一、情緒是什麼？

1. 情緒不是想法，是感受

Ex. 生氣、憤怒、挫折、沮喪、失望、猶豫、徬徨等

2. 情緒的內在需要的指標

Ex. 生氣代表我希望被你尊重但沒有，挫折代表我的理想未能達到，徬徨表示我渴望做出明確的決定。

3. 情緒也反映內在對自己的看法：

Ex. 愉快表示此時此刻我對自己感到滿意，委屈表示我對自己在別人心中價值感不好，猶豫不決可能表示我對自己的評估不清楚。

4. 情緒與道德無關，沒有好壞對錯，情緒是認識內在的指標。

否認情緒——否認自己的一部份。

二、情緒的覺察與辨識

情緒：既反映我的內在需要與看法，情緒感受的辨識便是認識自我的第一步。

覺察：可透過身體的反應——頭腦的意識不一定清楚情緒經驗，但身體對情緒卻存留記憶。

Ex. 頭痛、呼吸急促、眉頭深鎖、心跳加速、臉色蒼白、肌肉僵硬、胃痛。。等

三、表層與深層的情緒

表層情緒的背後往往隱藏更內在不為人察覺的情緒。

Ex. 表面是憤怒，內在卻是無助的吶喊

表面是憂鬱，內在卻隱藏累積而凍結的憤怒。

四、面對情緒的五個層面

完形治療學家，Perls 將人格比喻成洋蔥的皮，簡要分為五層次

1. 虛假(the phony) — 不坦誠的交往，自欺欺人
2. 恐懼(the phobic) — 逃避、害怕被看清
3. 僵局(the impasse) — 知道自己，但沒勇氣面對，依賴環境的支持
4. 內爆層(explosive) — 開始接觸真我
5. 爆發層(explosive) — 充份經驗，體會真實的情緒

Perls 相信只有每一個部份真我都充份經驗，才能活出真實自由的自己。

五、常見的壓抑情緒方式

1. 轉移 — 把不能向當事人發洩的情緒，發洩到他人他事上。
2. 投射 — 將挫折推諉到他人。
3. 理由化 — 自我辯護，替自己找台階。
4. 投入 — 不加批評地接受別人的信念和訊息

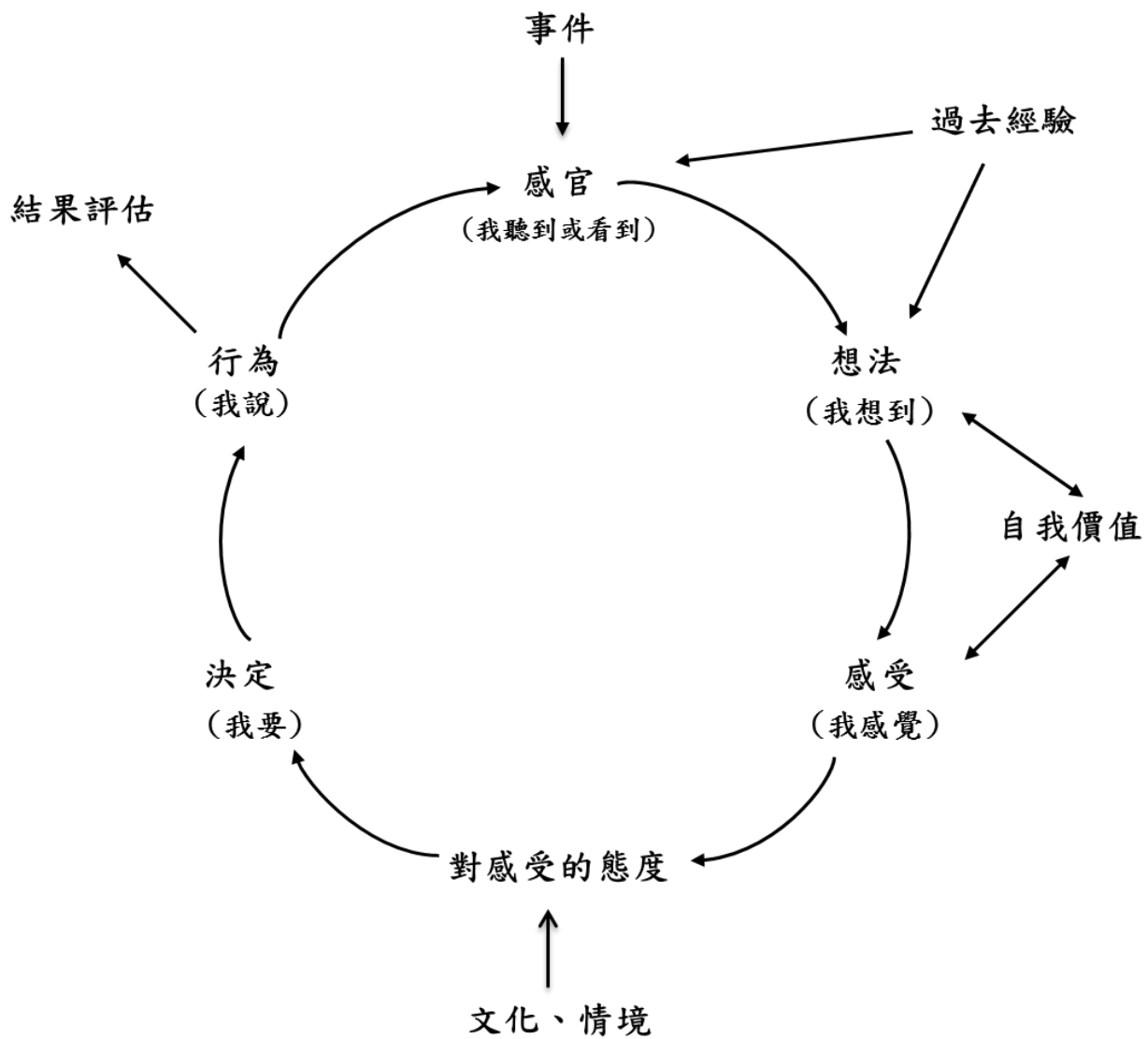
六、理想的情緒管理

自由的覺察情緒，又能收放自如，尊重自己和他人，給別人空間，能表達我的訊息和了解別人的訊息，不作人身攻擊。

Ex: 生氣時，我說：當你（做了什麼）我的想法是。。。所以我覺得生氣，而非” 你很差，讓我很生氣” 。

七、知覺的輪盤

由表面行為的背後，檢視內在的想法、感受，以達到人與人的真正交流。



| | |
|-----------------------|------------|
| 客觀事件(看到的行為，聽到的言語等) | |
| 你的想法(對自己、他人、事件的假設、期待) | 我的想法(包括經驗) |
| 你的感受(情緒) | 我的感受(情緒) |

同理心辨識練習

※ 摘要自助人歷程與技巧 黃惠惠著 張老師出版社

請依下列情境的敘述，選出較適當的同理心反應，並說明其他反應為何不恰當的原因。

情境一：當事人剛從學校畢業，正在找工作，剛接到面談通知，他說：「我恐怕這次的面談又不成功，像以前幾次一樣又沒希望了。」

諮商員的反應：

- () 1. 不會的，你要有信心，就會成功。
- () 2. 你為何不去找那些面談成功的同學談，也許你就能知道一些竅門了。
- () 3. 不要這麼悲觀嘛！你怎麼會這麼想呢？
- () 4. 由於過去的失敗經驗，你擔心這次也會失敗，好像不太有信心的樣子。
- () 5. 對於一個剛出校門的人，第一次找工作本來就比較困難，就是失敗了，也不算什麼。

情境二：一位結婚數年的太太對諮商員說：「這一年多來，我們幾乎在吵架中渡過，大事吵，小事吵，白天吵，晚上也吵，我不知道我們這樣還算是夫妻嗎？將來日子要怎麼過呢？」

諮商員的反應：

- () 1. 天下有哪對夫妻不吵架，常常床頭吵，床尾和，不要太緊張。
- () 2. 你們天天吵，到底是為了什麼事呢？
- () 3. 不斷的爭吵使你害怕，擔心彼此關係的變化。
- () 4. 請多告訴我有關你們相處的情況。
- () 5. 也許是你們的婚姻生活太呆板、沒變化所造成的，如果做些變化，如出去旅行、二度蜜月或送送花、吃吃飯……等，會有所改善的。

情境三：當事人說：「其實我已經長大了，可是爸媽老是我當小孩子看，什麼事都過問，都盤查，我知道他們是關心我，但是我很想自己試試看，闖闖看呀！」

諮商員的反應：

- () 1. 這就是天下父母心，總是愛自己的孩子，你要好好珍惜。
- () 2. 你是不是曾經做過什麼事讓他們不放心呢？
- () 3. 其實父母都是如此，他們這樣做才會安心，你不必太在意，等你長大為人父母時，就能體會了。
- () 4. 你覺得父母過度操心，讓你無法獨立試試看。

情境四：當事人說：「都是賭博害了我，原本只是為了打發時間小賭一下，沒想到越陷越深，如今不但錢輸光了，還欠了一屁股債，唉！如果那時聽朋友的勸告就好了！」

諮商員的反應：

- () 1. 你一共欠了多少錢呢？有什麼人可以幫忙嗎？
- () 2. 現在先別唉聲嘆氣，想想有什麼辦法可以解決最重要。
- () 3. 早知如此，又何必當初呢？這對你是個教訓，讓你清醒過來，才知道要做什麼。
- () 4. 你很後悔當初沒有懸崖勒馬，才會有今天的結果。
- () 5. 你不必太自責，現在知道悔改，也許還來得及。

情境五：當事人說：「我還在唸高中，但是我發現自己懷孕了，男朋友又避不見面，我也不敢告訴父母或朋友，我該怎麼辦才好？」

諮商員的反應：

- () 1. 年紀輕輕碰到這種事，一定覺得又害怕又無助。
- () 2. 你的男朋友太不負責任了，總算也讓你認清人，更懂得將來如何保護自己了。
- () 3. 這的確很嚴重，事情是怎麼發生的？
- () 4. 事情已經發生了，急也沒有用，我們一起來想辦法吧！
- () 5. 唉！你怎麼這麼糊塗呢？難道你連這種性知識都沒有嗎？

同理心與助人關係

諮商心理師 涂瑞玲

一、同理心是：

了解事實

了解對方的想法，意義；反映對方的想法，意義

了解對方的情緒，感受；反映對方的情緒，感受

態度是：真誠的、尊重的、接納的

能體會對方的主觀經驗與感受，又能保持客觀的觀察與理解

同心、同步陪伴對方

二、同理心不是

同情；認同；勸告；分析；解釋

使用一種技術，以便達到自己隱含的目的去說服對方

不只是：消極的聆聽，而是：積極的傾聽與表示了解

不是沒感覺：而是能辨識自己與他人的感覺

Satir (薩堤爾) 的名言：為妳/你我的目標

我想愛妳，而不評斷妳

參與妳，而不冒犯妳

邀請妳，而不強迫妳

批評妳，而不責備妳

並且，幫助妳而非侮辱妳

如果，我也能從妳那裡，獲得相同的對待

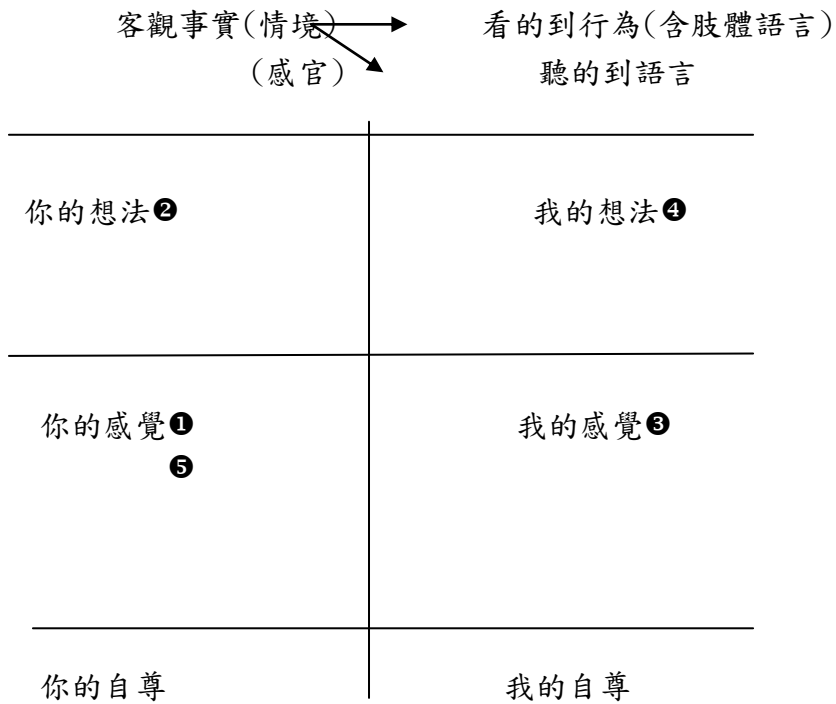
那麼，我們就可以真誠相會且豐潤彼此

三、同理心的層次：

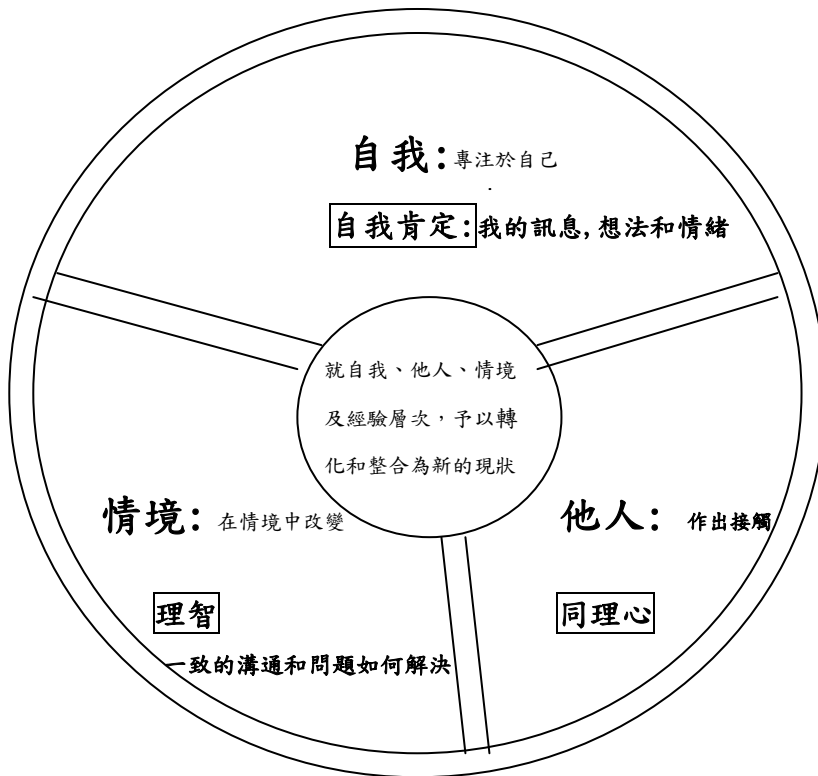
| <p style="text-align: center;">初層次同理心 把握對方已了解的部份加以反映</p> | <p style="text-align: center;">高層次同理心 洞察對方隱含的意義加以澄清</p> |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">初層次同理心的技術</p> <p>1. 專注行為(SOLER) S(squarely) 雙方的角度約成 90 度 O(open) 開放的肢體語言、鼓勵的姿勢 L(lean) 身體的上半身微微向前傾 E(eye) 眼神自然而關懷的接觸 R(relaxed) 身體的放鬆</p> <p style="padding-left: 20px;"><i>有表情(不是僵硬的)面對著他適時的點頭鼓勵,加以口語應和如”嗯哼”等適切的口語聲調、講話速度。</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * 選擇恰當的距離 * 對於兒童,最好蹲下或坐下,與之保持相近的高度 <p>2. 積極傾聽 專注傾聽對方的語言與非語言訊息 了解對方所表達、關切的主題或焦點 簡述、摘要對方的語意、想法 體會及反映對方的情緒、感受</p> | <p style="text-align: center;">高層次同理心的技術</p> <p>1. 具體化的探索：人、事、時、地、物等以 (1)開放性問題(避免用封閉式問法，即是非題、選擇題型) (2)特定性問題進行探索與澄清</p> <p>2. 了解隱含意義： 過去經驗整理 連結資料 確定主題 提供另一參考價架構</p> <p>3. 面質： 覺察不一致—言語和行為 語言和非語言 言談內容的前後</p> <p>4. 立即性： 覺察此時此刻的狀況— (1)外在因素 (2)個人主觀因素 (3)彼此的關係</p> |
| <p>阻礙同理心的因素：過度認同或過度差異</p> | |

溝通元素

主觀世界
↓
要同理心



一致性的溝通



PS. 一致性的溝通：1. 自我肯定 2. 同理心 3. 問題解決 4. 幽默感

每一種溝通類型都有其資源與優勢，相對而言也有其限制與弱勢，理解其個別特性，以對方所在意的需求，找出適當的應對頻道給予回應，能使彼此的溝通對焦暢談，達到一致性的溝通。

討好型——能體貼他人的情緒感受，對感受是敏銳的，但疏忽自己的感受與需要。

和討好型的人溝通，由關心他的內在感受先著手，喚起他對自己需求的覺察，增進對自我的價值感，引導其學習建立自我肯定的溝通。

指責型——是充滿能量而有影響力的，勇於表達自己的意見，堅持對別人的期待，

但固著於用自己的想法要求別人，疏忽對別人立場的了解與體諒。

和指責型的人溝通，宜先澄清他對別人有那些期待，再引導他覺察對這些期待的內在想法、感受與需求，指責型的人其實是很依賴別人來滿足自己的需求，他充滿憤怒的外在，隱藏著害怕與不安，指責別人的外表蘊含著邀請別人與他親近的渴望，要求別人為他的不滿足負責。澄清與引導其分辨對别人不合理的期待與指責行為，協助他覺察別人的立場與需求，認識指責行為導致別人與其疏離的後果，和其依賴別人滿足他的內在需求恰得其反。

超理智型——具有知識判斷的能力、解決問題的能力、較能依既定目標完成進度。強調理性溝通、邏輯思考、就事論事，但忽略人的情緒感受，害怕情緒感受使其失去對目標的堅持與掌控感，導致與人關係疏離，高傲而孤立。

和超理智型溝通，宜先澄清他的觀點、假設、信念，分辨這些想法從何而來？有何利弊得失？引導他認識每一種選擇都是有得有失，選擇過度理性的掌控感，可能失去與人關係的連結，學習分享感受，才能使情緒疏通，潛能發揮，人際的親密感與凝聚力，能促進交流與共同目標的完成。對於引導其情緒感受的覺察，宜循序漸進，尊重其速度與掌控感。

打岔型——有幽默感、創造力、風趣而有彈性，但內心極敏感而缺乏自信、害怕困難而逃避壓力，不易針對問題聚焦討論。對打岔型的人，切忌太嚴肅地討論問題，會讓他更逃避而離得更遠，初接觸時需營造較放鬆有趣的氣氛，讓其幽默感有所發揮，更多的理解、接納與寬容的態度，使其逐漸有信任感。別太快有預設立場要切入問題焦點，易引其他的防衛，需有較多的耐心與等待，讓他常感受到有空間與彈性去面對壓力的選擇與問題的處理。

涂瑞玲

美國雪城大學諮商教育碩士

家慈身心醫學診所 諮商心理師

心理劇導演訓練—美國 ABE、心理劇、社會計量與團體心理治療考試委員 (The American Board of Examiners in Psychodrama, Sociometry and Group Psychotherapy, 簡稱 ABEPSPGP) 之認證合格治療師 (Clinical Practitioner, 簡稱 CP); 國際哲卡馬任諾學院 1000 小時以上, 心理劇高級導演暨準訓練師

專 長: 自我對話 人際修復

家庭動力 創傷治療

藥酒癮諮商

心理劇 同理心訓練

簡 介

我喜愛 內心的對談、探索與心靈的陪伴。

我珍惜 每個向我敞開的心靈, 助人者與受助者的角色是短暫而表面的, 諮商的真正內涵是生命與生命的相遇, 在相互的交流中彼此成長了新的自我。

我相信 每個苦難的經驗, 都是生命的導師, 是化妝的祝福。
受傷情緒的內在, 潛藏許多正面的力量與韌性; 傷口有自己癒合的能力;
復原力量的展現, 可藉由危機啟開生命的契機。

最重要的是 找回真實而完整的自我,

真我, 可以有不同的面貌, 看似矛盾, 卻代表不同的需求、功能與角色。

真正的我是多面的: 有時剛強, 有時柔弱;

有時成熟, 有時天真;

有時追求人際的和諧、親密與依賴, 有時渴望獨立、自主
而不受約束、、、、

容許不同部分的小我, 可以在不同情境中伸展、調和, 以統整生命的經驗。

相信自我的價值 來自上蒼的創造與無條件的接納;

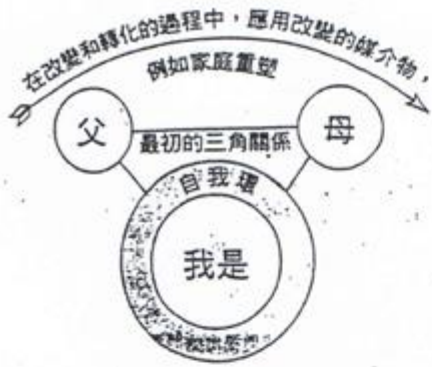
每個人有獨特而引以為傲的特性;

也有軟弱或犯錯, 但仍有機會被原諒;

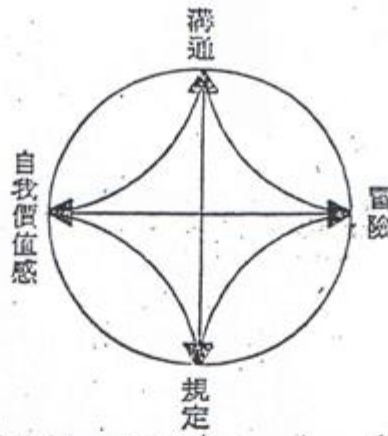
雖然每個生命的表現並非完美,

但卻是尊貴而值得被珍愛的。

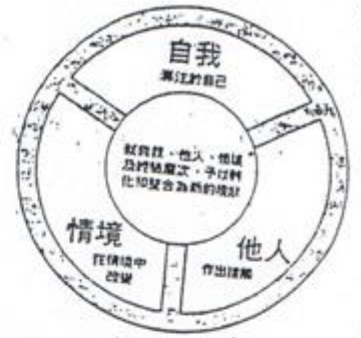
我期盼 以同樣的心意, 寬容與接納別人。



*最初的三角關係



*改變的四個向度



*一致性的溝通

內在——表層：
我必須讓別人快樂，
這樣別人才會喜歡我。

內在——深層：
我真不討人喜歡……
(我的目標是……)



讨好型的口語內容
对不起，我又做錯了！

內在——表層：
沒有人關心我，除非我這
樣大喊大叫，否則別人都
不把我當人看。

內在——深層：
我真不討人喜歡……
(我的身體覺得很僵硬(緊張))



攻擊型的口語內容
你又做錯了，你從來沒有做對！

*不一致性溝通、求生存的四種方式：

內在——表層：
我一定要引起別人的注意，我若不說些什麼，
就沒有人想到我在這裡。

內在——深層：
我真不討人喜歡……
(我的身體覺得失去了平衡)



打乞型的口語內容
唉！這不對勁！嗎？我的鋼板怎麼不見了……

內在——表層：
我必須讓別人知道我是很聰明的，
頭腦清楚的，是很講道理的。

內在——深層：
我真不討人喜歡……
(我的身體覺得很枯(乾)燥)



超理智型的口語內容
每一個人必須冷靜地來看事實真相，必須說事實。
根據研究報告……