

實務演練篇

輔導 ~ 對“人”的工作

同理(你)心

• 過程

- 1.確實傾聽他人；但不只是他表面的話。
- 2.聽出他話中的感受，真正的與他產生心靈相通。
- 3.要有反應，而反應的方式是令對方知道有人懂他。

傾聽、了解並傳送給他人的一種雙向溝通的過程



傾聽

- 我寧可聽具體明確的事情,也不願意聽不切實際的話?
- 別人講話時,我容易有情不自禁的表達我的想法
- 別人說話時,我會想若有機會我會怎麼說

傾聽



Anita Jeram

「你聽得懂嗎？」

- 專心地聽
- 觀其言
- 察其色

傾聽的功用



- 辨認情緒
- 釐清問題
- 建立關係

傾聽的原則

- 持續專注:專注與耐心傾聽,避免有**不受重視**的感覺
- 努力接納:表現出有興趣與關心的態度,鼓勵對方勇於表達不太清楚的感受
- 積極傳達:了解對方肢體、表情、眼神、語氣、聲調、音量
- 了解深層意思

傾聽的技巧

- 集中注意力:兩眼專注與身體姿勢前傾
- 積極傾聽:快速組織所聽到的內容,必要時需澄清時,盡量用自己語言覆誦,但切記不要打斷對方的話
- 記憶覆誦:記住KEY-WORD
- 判斷訊息:真實v.s.個人推論

同理(你)心

步驟

1. 知己知彼 → 學習覺察自己情緒或感覺
2. 能將自己感覺表達出來。
3. 學習感受他人情緒或感覺。
4. 用自己的語言或肢體表達你對他感受的了解

傾聽、了解並傳送給他人的一種雙向溝通的過程



情緒反應

- 以簡短而正確的話表達出對方的態度或情緒。
(猜猜我的心)

如：我感到你是…、你覺得…

| | | | | | | | |
|----|----|-----|-----|-----|-----|------|------|
| 快樂 | 興奮 | 滿足 | 愉悅 | 美滿 | 雀躍 | 欣喜若狂 | 興高采烈 |
| 生氣 | 火大 | 憤怒 | 氣憤 | 惱怒 | 急躁 | 敵意 | 恨意 |
| 悲傷 | 憂傷 | 憂愁 | 沉重 | 低落 | 難過 | 消沉 | 哀傷 |
| 愛 | 關心 | 甜蜜 | 幸福 | 溫馨 | 親密 | | |
| 厭惡 | 輕蔑 | 輕視 | 譏諷 | 遺棄 | | | |
| 恐懼 | 焦慮 | 浮躁 | 害怕 | 恐慌 | 緊張 | 不安 | 慌亂 |
| 羞恥 | 尷尬 | 沒面子 | 困窘 | 難為情 | 狼狽 | 丟臉 | 不好意思 |
| 寂寞 | 孤單 | 無依靠 | 被拒絕 | 被冷落 | 被忽略 | 被排擠 | |

情緒反應練習

- 我已經很認真做事與配合了，可是母親依然常看我不順眼，常說我不認真或不聽話，真不知道究竟想要我怎樣。
→ 你可以這樣說：「受到母親如此對待，讓你覺得委屈與憤怒」
→ 你可以如何說：
- 我已經盡量順從我的女朋友的要求了，可是她竟然趁我當兵時另結新歡，甚至要求要和我分手。
→ 你可以如何說：

內容反應

• 多蒐集訊息

如果你還聽的模模糊糊的，不確定對方真正想表達的意思

你可以**先點頭、注視或多鼓勵**對方多描述一些狀況

例如：「我還不太清楚你要告訴我的，可以請你再多說一些…」

「我不確定你的意思，你可以再多說一些…」

• 簡述對方語意一回饋同理

以**簡單的語句**回應他，但**不加入**自己的意思或任何評論。

例如：「你的意思是…」、「你認為…」、「你是說…」

練習: 我受不了我母親常偷聽我電話，或偷看我的信，好像我永遠長不大，什麼事都要經過他們同意，跟誰出去呀？去哪裡呀？錢花到哪裡去呀？他們幹麻都不相信我。

→你可以這麼回應：「你覺得爸媽什麼事情都想管控你，而讓你覺得很煩，也覺得有不被信任的感覺。」

同理心的公式

聽起來你很...+ 情緒 ， 因為...+內容反應

我感到你很... ..+ 情緒 ， 因為...+內容反應

你很... ..+ 情緒 ， 因為...+ 內容反應

內容反應.... ， 而讓你感到...+ 情緒

傾聽情境練習

同理心/情感反映

- 情境一

惠萍走入會談室，坐下來準備與輔導員談，但輔導員發現惠萍沒幾分鐘就看一次手錶，顯得不專心。

此時您的同理心的反應是：

傾聽情境練習

同理心/情感反映

- 情境二

小美向輔導員抱怨上課粉無聊,而且老師對她有成見,喜歡挑她毛病,明明小寶上課也傳紙條,但老師只處罰她,她粉不想來上學。

此時您的同理心的反應是:

傾聽情境練習

同理心/情感反映

- 情境三

惠施向輔導員表示同學不喜歡自己，常說自己粉GAY，自己也想不透哪裡讓同學不喜歡，每當自己湊過去聊天，同學沒多久就會散。

此時您的同理心的反應是：

狀況題一

- 輔導嘉玲同學已近半學期,突然間,嘉玲邀輔導員下課後去看電影,並且問輔導員有沒有女朋友?

你會如何回應?

狀況題二

- 小齊又不來上課了,突然間,警察來電表示小齊因偷竊遭到警察逮捕,校方希望輔導員前往處理,此時,原本就對小齊有些反感的輔導員更加討厭小齊,深覺他沒救了,甚至希望小齊不要來或轉學,自己就可以結束這樣的關係了

狀況題三

- 與小美同學接觸半年後,逐漸被她甜美的笑容與魔鬼的身材吸引,情不自禁愛上了她,甚至會希望每天能有機會輔導她,也不自覺拉長了與她輔導的時間,或當上她的司機
- 請問你會如何處理這個狀況