

展現善意的小魔法 同理心練習技巧

文·圖／精神醫學部 職能治療師 劉光興

當有人向你傾吐心事的時候，你會怎麼做呢？告訴對方：「加油！我相信你做得好！」還是「不要放棄！」呢？我想，這些都是一些很鼓舞人心的回覆，但如果想要達到良好的對話效果，回應鼓勵之前要記得一件事，就是「同理（Empathy）」。然而，同理心是種高階的心智能力，是一種無條件，並且有智慧地了解對方的感受、情感以及經驗。當我們對他人有精準的同理心，能幫助我們擁有更好的人際關係，因為同理心可以讓我們的人格變得更具友善、溫暖及關懷性。雖然，同理心看似是種個人特質，但其實是有辦法技巧性地訓練的，幫助自己表現得更善解人意。

英文有句俗諺「把自己放在別人的鞋子裡（put myself in someone's shoes）」，意旨試著站在別人的角度，體驗他人所擁有的經驗及觀點，而不只是用自己的觀點來解讀他人的經驗。習慣上，我們經常用自己的價值觀或經驗來評斷其他人的經歷，讓我們看看範例一吧！

範例一

小華：走！吃宵夜，今天我們去吃你最愛的麻辣燙。

小明：我最近失戀了，真的食不下嚥…我不想吃，謝謝你。

小華：你不過就只是失戀嘛？失戀是有什麼了不起，你以為這樣餓自己，對方就會回心轉意嗎？別想了！反正分開也讓你換得自由了不是嗎？別想太多，跟我去吃宵夜吧！

被同理的感覺，究竟是什麼感受？

從上述的範例對話中，小華的反應在日常生活並不算少見。對於不在經驗當下的小華來說，失戀可能真的是件小事，因為他不曉得經歷這些事情的當下有多麼痛苦，因此可以雲淡風輕地說著；不過，小明當下則

可能深陷失戀後變得沒自信、沮喪，以及因為失去摯愛而進入極度悲傷的狀態。此時此刻，小明需要的或許不是別人告訴他「該要如何脫離情傷」，而是「有人也能理解自己有多麼悲傷」，才有機會正視這些議題。因此，更好的回應是「小明，我能了解這對你來說並不是件容易的事」，但要記得這樣的回應是要同理對方的感受，而不是在同理過後就要強押著對方去吃宵夜，同理及體諒才是健康的關係。

有一次我搭乘高鐵時，不小心訂錯時間，導致當天得重新購票，白白花費了一張高鐵票錢，當時我既自責又沮喪。我搭上自由座時，臨座一位年齡與我相仿的乘客突然與我攀談，主動關心我搭到哪一站，並貼心地表達善意，聊著聊著我也向他分享了我的倒楣事件，同時他也向我分享他當天倒楣事件，並說道他能理解這些事情一定讓我感到相當困擾。在那個當下，除了感到窩心以外，心中的感覺則是一種「不孤獨」的感受。其實我大可繼續責備自己，但在事情當下的我經驗到的是「被理解」，在不知不覺中，感覺自己再也不是全世界最倒楣的人。

使用同理的技巧對「事件」可能沒有直接的益處或幫忙，但對於被同理方而言，則有被理解、被陪伴的感覺。此外，被同理方也可能因為被同理而促成復原力，讓他更有能量來面對當前挑戰。戴愛玲有一首歌〈愛了就知道〉，其中一句歌詞：「感情被懂得是一種幸福；等待著被懂得是一種孤獨。」確實，我們在人際互動中最感到溫暖的經驗就是被理解的那一刻，也許這就是一種找到知心而有共鳴的感覺。試想，當你因失去某些重要物而感到悲傷至極時，有人突然過來說：「我跟你相同

的經驗，我能理解失去某些摯愛物是有多麼的悲傷。」是不是就像找到知音一般的開心？這就是被同理的感覺。

同理的技術不難，除了真心，也需要方法！

本文將與讀者分享同理的「方法」，但並不是要讀者學會這套「公式」而成為冷血的同理機器，而是因為相信人人都有同理的意願，只是缺乏方法，透過方法的學習可以更順利地與他人經營長久的關係。以下段落會分別以「初層次同理心」、「高層次同理心」進行探討；在學習同理心之前，先看看範例二吧！

範例二

小君在一次賽跑競賽中，因為一些小錯誤而沒有獲得金牌，僅拿到銀牌，請問您會怎麼回覆她呢？

小君你真的好棒哦！居然拿到第二名耶，我想拿都拿不到。

妳至少得到第二名了，加油！下次會更好的！

小君，妳是不是因為一些小錯誤而感到挫折呢？

充分展現同理心的方法，在諮商技術中常提到「正確聆聽，情感反映」，意旨如何展現「我聽懂了！」是重要的，且不只是「聽到了」而已。然而，初層次同理心（Primary Empathy）相當容易就能習得，只需要將對方的話「重述過一次」就能達到初層次

同理效果。像是當有人說：「唉…好煩，這次考試考得真糟糕。」我們就能回應：「聽到你說好煩，是因為考試考得很糟嗎？」講到這，我想有不少讀者會問這樣真的有用嗎？像隻九官鳥一樣，把對方說過的話再說一次真的有用嗎？我的回應是肯定有些幫助的，因為對談過程經常是你來我往，而開啟及延續話題最重要的事情就是展現對他人在意事件的好奇心，以及試著將自己的想法與對方的想法連結。因此，我們雖然只是將對方的話重述過一次，但也能讓對方經驗到「咦？你好像知道我在想什麼」的感覺，同時又具備「澄清」的功能，使我們能更明確地確認對方所煩惱的事情。

接著，高層次同理心（Secondary Empathy）是種更高階的技巧，首先它考驗我們對於情緒的敏感度，需要針對傾聽到對方所說的情緒，並協助定義面對這樣的事件是怎麼樣的情緒，像是最常見的喜、怒、哀、樂，但其實還有更多細小的情緒詞彙也能使用，恐懼、悲傷、難過或沮喪等（可參考文後的小練習）。當我們能夠用描述、反映情緒的方式來告訴對方我們理解他的經驗，被同理者一定能更深刻地感受到「哇！真的有人懂我，而且還能把我的情緒如此精準地說出來。」這樣的情形更能夠提升對方溝通及解決問題的意願。

接著，當在提供同理心時，我們經常會不小心以自己的角度來解讀事情，也可能打壞互動關係，以下有些阻礙展現同理心的狀況也提供給讀者們參考。

阻礙同理心形成的作法： 別用自己的角度解讀

- ① **只顧著提供建議與方法**：人們陷入苦難之前絕對已經想了百百種的方法，覺得無望才會沮喪，因此這時候提供方法不是首要，而是要先透過同理來排除無助的心情。
- ② **自以為了解這些事情**：明明不了解卻又說「我能理解你的難過 / 我懂你」。同理很重要，說出「我懂你」是個好的嘗試以及出發點，但精準同理更為重要。
- ③ **只說加油及鼓勵的話**：我想鼓勵的話大家都喜歡聽，但使用得過早或是濫用，則有可能使對方感到我們低估問題的難度，而無法達到同理的效果。
- ④ **替對方找到一線希望，或者勸對方要樂觀**：例如「至少你是個正向的人」、「至少你還擁有很多」、「你不要這麼消極」等。

使用同理心需要界限， 願意同理不等同要替對方解決問題

許多讀者可能也會好奇，難道同理是要認同對方所有的感覺嗎？有時別人的憂愁事件我並不認同，讓我無法產生同理，該怎麼辦？在此要澄清「同理是對情緒的同理」，而不是對事件的同理。因為人的經驗有限，沒辦法具備與他人有完全相同的經驗。在辯證行為治療中（Dialectical behavioral therapy）有提到一個技巧稱為「認可（Validation）」，這是一種對他人情緒經驗的認可，我們需要認可的是「對方經驗某件事是真的很難受」，而不只是認可「大家經歷某些事件一定會很難受」。

產生同理心本身就是件極具挑戰性的事，而本篇文章的主意並非道德勒索地強求人人都該具備同理心，因為每個人都有其「個體性」，無法與別人擁有完全相同的情

緒與經驗，而且每個人能付出的關懷及心理健康狀態也不同，因此沒有辦法無時無刻都能處在同理關懷他人的狀態。但當我們具有能量，能夠對他人進行關懷時，則能使用本文的同理心技巧達到目的。

最後提醒，使用同理心需要界限，因為往往聽到別人向自己傾露心事的時候，自己也容易因此感到不安，像是擔心自己是不是要向別人的情緒負責？或者當自己碰到這件事的時候，也會不知道該如何解決？要記得，同理心不是要委屈自己來成全別人，或者只因著要與他人維繫人際關係而使用，同理心是要讓我們開始對他人的經歷產生好奇心，以及開啟良善的意圖。另外，界線不是要把人與人的關係推開，而是不讓自己背負過多不屬於自己的心情，具有良好界線的同理心可以讓自己具有智慧同理，並看見他人所經歷的事，但不把他人所背負的情緒、責任或問題扛在自己肩上。讀完這篇文章的您，如果願意的話不妨試著對著您關心的對象練習同理心的回應哦！



筆者與同事喜歡在下班時間談論近期工作或生活的煩惱。後來也發現，真實的情感支持並不在於我得到什麼樣的建議，而是有人理解自己的感受。

同理心小練習

情緒詞彙資料庫

生氣、驚訝、震驚、焦躁、害怕、慌張、不安、多疑、畏懼、擔憂、驚恐、懼怕、吃驚、震驚、惱火、氣憤、憎恨、不爽、畏懼、擔憂、惶恐、反感、可惡、厭煩、煩悶、懼怕、驚嚇、無助、無能感、沮喪、挫折、無力、失落、尷尬、猶豫……

您可以試試看將以上情緒詞彙套入以下的語句，產生同理的用句：

- 碰到這樣的事情，實在會讓人感到_____。
- 要是我碰到_____的事，也會覺得很_____。

情境應用

對自己要求相當高的小珍，昨天下班時不小心忘記把雨傘帶回家，跟您說道：「我真的快被我自己氣死，明明是一件小小的事情居然也能這麼迷糊，我真是該死，太笨了！」

您可以試著回應看看！

- 高階練習：_____。
- 一般練習：碰到這些事，妳一定感到很_____（選擇一個情緒詞彙）吧！

可能的陷阱回應：

- 小珍妳太誇張了，也太小題大做了吧！
- 小珍妳才不笨，妳最聰明。🙄