**同理心溝通訓練Empathic Communication Training**

講員: 鄭玲惠

**一、 談話時，常有的現象:**

1. 我們在與人談話時，常是很急促的給「好建議」，很快的把「問題」解決掉，卻疏忽於花些時間去做傾聽。
2. **同理心溝通**，簡言之是先設身處地的**先去了解人**，然後**再求被了解**。

**二、你的本質重於技巧，同理心溝通不能單靠技巧**

同理心溝通技巧是一輩子學習的功課，然而你的本質(沒有心存評斷的關心人、內外一致的真誠感)的重要性甚於技巧;有同理心才能激發他人能有信任及開放的情懷，而能繼續的表露他更深的內在思緒!

**三、同理心溝通之定義(Carl Rogers 1957)**

同理心溝通技巧是指實務工作者有能力**精確的**、**敏銳的**認知到個案(談話對方)的**內在感覺**，並且能用與個案同調的語言，把個案當時的感覺，很瞭解地**回應溝通**出來。除了聽談話內容，更應注意一些**非語言的訊息**，如說話者的表情、語調等。

**四、「同理」不同於「同情」**

「**穿別人的鞋子**」是設身處地去了解別人的感受(Only the wearer knows where the shoe pinches.)。但一直穿著是「同情」，最後脫掉，仍穿著自己的鞋子走路是「同理」。

**五、傾聽的五個層面**

1. 忽略的---根本沒有在聽。
2. 可能是假裝有在聽---會「嗯、呀、對」的做反應，但針對對方的談話內容都是「有聽沒有到」。
3. 選擇性的聽到某些部份的談話內容---只選擇想聽的部份聽。
4. 很投入的聽---很用心的注意聽對方所講的話，但無法感覺到「對話方」的感受。
5. 同理心的傾聽---你進入對方的內心，很了解對方當時的心境，不僅能聽到對方的談話內容，也能聽出對方的情緒。

**六、四種自我式的回應**

1. **評斷**：馬上表達我們的價值觀，表示同意或不同意。
2. **詢問**：我們從自己的思考方式、生活參考架構去詢問別人，不顧對方的意願，一直問問題以滿足自己。
3. **給建議**：按照我們自己的生活經驗，不斷的給對方建議及意見。
4. **解釋分析**：我們總是要設法弄清對方在做什麼，傾向於做**理性分析**，以致變成我們基於自己的動機、行為去解釋對方的動機及行為。

**七、同理心溝通的四個步驟**

1. 覆述對方談話的內容。
2. 覆述時，是用不同的話語只把對方的話再整理一遍，不加添對方沒有談到的內容。並得到對方同意確認你覆述的內容就是他所說的話。這就是認知上你聽對了對方的說話內容。
3. 把談話的內容重組反應一遍後，並且要反應對方說這些話當時的心情感覺。如:你當時一定很失望
4. 等等。
5. 你同理出對方的感覺後，一定要得到對方的同意認可，否則你還是沒有同理心! 就再繼續同理說出
6. 對方其他可能的感覺，直到得到對方的同意，那就是同理心傾聽成功了。對方會很開心的。

**八、傾聽者的身體姿勢---SOLER**

**Square**：坐的位置在方圓之內，最好不要隔著桌子，有防衛性屏障的隔閡。

**Open**：雙手應是開展的而非交叉的。雙手交叉好似隨時要結束談話。

**Lean**：坐的姿勢。身體稍微前傾的，表示有興趣聽。

**Eye**：要有眼光交集的注視。

**Relax**：氣氛是輕鬆的。

**九、演 練**

**資料來源:**

1. **Stephen R. Covey. (1989)**

**Principles of Empathic Communication.**

**The Seven Habits of Highly Effective People.  PP.236-260**

1. **Dean H. Hepworth & Jo Ann Larsen. (1993) Relationship-Building Skills: Communication with Empathy and Authenticity.**

**Direct Social Work Practice.   PP.92-144**