

談憂傷療癒



信仰
專欄

聖經的
輔導知能



用愛心說誠實話

同理心是去感受對方的情境和感覺，就像是自己也遭遇過一樣。

文／謝秀芬 圖／Amigo

每個人都會說話，但是輔導工作的會談和閒談不同，是有目的有方法的，在二月號刊登〈說造就人的好話〉一文中已有說明。醫生是靠藥物處方醫病，輔導工作者是靠會談，會談是促使當事人改變的工具，也是整個個案工作的必要過程。會談可以幫助工作者明白當事人的困擾，進而分析問題、協助案主解決危機。經

上提到，良言如同蜂房，使心覺甘甜，使骨得醫治；唯有知識的嘴，乃為貴重的珍寶（箴十六24，二十15）。如何說造就人的好話（弗四29），是需要學習的，本篇將介紹會談的方法和技術，包括同理心、真實性、沉默引導技術和自我揭露，這些是牧養關懷工作者應當學習的基本會談能力。

一. 同理心——談感同身受

所謂同理心，就是一種分享的能力，可以和對方分享任何的感受，是與喜樂的人同樂，與哀哭的人同哭的一種表現（羅十二15）。也如保羅所說，自己雖是自由的，無人管轄；然而甘心做了眾人的僕人，為要多得人。向猶太人，就作猶太人，為要得猶太人；向律法以下的人，雖不在律法以下，還是作律法以下的人，為要得律法以下的人；向軟弱的人，就作軟弱的人，為要得軟弱的人。向甚麼樣的人，我就作甚麼樣的人。無論如何，總要救些人（林前九19-22）。這幾節經文對同理心闡明得淋漓盡致，也正是耶穌所說的，得人如得魚的方法。

耶穌自己也是一位很好的傾聽者，當馬大對耶穌說：「主啊，我的妹子留下我一個人伺候，祢不在意麼？請吩咐他來幫助我。」耶穌回答說：「馬大！馬大！你為許多的事思慮煩擾」（路十40-41）。耶穌感受到馬大心裡煩躁的情緒，並將此情緒說出，讓馬大知道耶穌了解她的感覺，這就是同理心。

1. 情緒

人的情緒很複雜，也有正面和負面之分。有時會高興、感動和生氣都會哭泣，讓人搞不清楚是高興還是難過呢！又當我們禱告時聖靈充滿，感動得淚流滿面時，心裡卻是平安喜樂的。一個人難過時，可能同時包含悲傷、挫折、焦慮、沮喪和罪惡感等等。情緒是不容易被了解的，但是一位輔導人員，若能了解當事人的情緒和感受，那麼，他就是具有同理心的人。同理心需要培養和訓練，是輔導工作人員必要的學習和演練的技術。有時我們會對當事人說，我了解你的心情，或我知道你的委屈，但是當事人會懷疑，你真的了解嗎？但是你若能說出那是怎樣的心情和委屈時，他們就會相信你是真的了解。所以首先須先了解情緒的詞彙（見表一），其實情緒的用詞很多，不只這些，總之，多體會才能回應當事人話中所隱含的情緒。如耶穌聽到馬大的抱怨，能感受到馬大內心的情緒，故對她說：「你有太多的思慮煩擾」。「思慮、煩擾」就是情緒的用詞。

表1情緒性字彙

自由	空虛	震怒	得意	尷尬	被吸引
震驚	自卑	疑心	絕望	愚蠢	受傷害
厭煩	嫉妒	失望	高興	疑惑	受尊重
害怕	沮喪	生氣	滿足	悲傷	被接納
焦慮	羞怯	競爭	自大	孤獨	罪惡感
寂寞	矛盾	難過	喜樂	困惑	感興趣
挫折	挑剔	內疚	親密	存戒心	猶豫不決
懷疑	衝突	緊張	喜歡	被責備	滿懷希望
怨恨	自信	討厭	興奮	被拒絕	充滿愛意

2. 同理心的步驟

同理心是一種心有戚戚焉、感同身受的狀態，是完全站在對方的立場，去感受對方的情境和感覺，就像是自己也遭遇過一樣。同理心和同情心不同，是沒有憐憫和可憐的涵義。

想掌握同理心，有下列幾個步驟：

- (1)先傾聽對方的感覺、經驗、行為（內容）。
- (2)體會對方的感受、情緒（如：高興、生氣、悲哀、害怕等）。
- (3)找出這些感受的可能經驗、行為、情境等。
- (4)告訴對方你所體會到他（她）的感覺、經驗和行為等。

基本回應公式，如：你覺得……（感覺），……因為……（簡述語意）。就馬大的事件為例，可以這樣回應說：「馬大，你覺得很憂慮，也很煩躁，因為你一個人要張羅許多伺候的事，馬利亞又不幫你。」如此，會談的焦點放在當事人的問題上，針對說話的內容、訊息、行為表現，加以反應，傳達工作者對當事人的了解。

又如小俊從學校畢業，正在找工作，接到面談通知後，他說：「我恐怕這次面談又不成功，像以前幾次一樣又沒希望了。」你會如何反應才是有同理心呢？下列五種回應你會選哪一個？



(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)出校門，第一次找工作本來就比較困難，就是失敗了也不算什麼。

(5)由於過去失敗的經驗，你擔心這次也會失敗，好像不太有信心的樣子。

第一個反應是鼓勵，第二是建議，第三是提問，第四是安慰，第五才是同理心的反應。我們過去的對話習慣是鼓勵，安慰和建議較多，少用或甚至不會用同理心回應，這需要花一些時間學習和訓練。

3. 同理心的功用

運用同理心有許多功能，第一個功能是可以很快建立信賴關係，其次是促使案主討論真正的感受，同理心反應能讓當事人了解到輔導人員懂他的心情和態度，如知己一般，而願意多說一些感受。同理心也可以處理案主的情緒和障礙，還可以管理案主的憤怒和暴力型態，因為當事人願意多說一些他不快的經驗，不僅能疏導其情緒，也能準確評量案主的問題，做到以案主為中心。

二. 真實性

神是慈愛和誠實的（詩四十10-11，五七10，八六15），祂以慈愛誠實待人（創二四27；撒下二6），是有憐憫有恩典的神，不輕易發怒，並有豐盛的慈愛和誠實（出三四6）。神是真實無偽的，祂所喜愛的是內心誠實的人（詩五一6），所以我們待人應該坦誠、不虛假。

1. 真實性反應的原則

真實性的訊息有下列四要素：

(1) 以「我」、「我感覺」代替「你」來呈現個人訊息

工作者使用「我」，不僅可表達自己的感受，也可影響案主使用「我」的訊息。案主喜歡追隨工作者的溝通模式。所以，若工作者希望案主養成好的溝通技巧，在示範時必須要小心。



(2) 分享不同深度的感覺

案主有負面情緒的反應時，應該要使用到這一技巧。工作者要了解案主更深層看法和感受，需要探索案主更深層的感受，以確定案主的感覺。

(3) 採中立的口吻陳述情況

保持中立，才能抽離情境，在做分析判斷時，比較能得到案主的信任。

(4) 描述所出現的危機

當事人小俊是名非自願的案主，有行為上的問題，被老師轉介給工作者輔導。當兩人有衝突時的運用如下：

工作者：「小俊和我上星期有衝突。他對我生氣，且罵我。」

小俊：「我為之前的事感到抱歉。我想，你也許不想再為我做甚麼事。」

工作者：「小俊，我也為之前的事感到抱歉。那時，我真的受到傷害和迷惑，因為我不了解你的怒氣從何而來，你並沒有和我談到原因，所以我感到委屈。我真的害怕我們之間會一直保持這種方式。我不希望這樣的情況再發生。」

2. 真實性反應的理由

一般工作者做真實性反應的原因有下列幾種情況：

(1) 案主要求工作者表露自我

案主問工作者是否結婚，可能是擔心工作者的生活經驗不足。因此，工作者對案主可能的動機給予回應和討論，勝於直接自我表露回答案主的問題。如工作者回答：「你問我是否結婚，是擔心我沒結婚的生活經驗，無法了解和幫助你的問題嗎？」

(2) 案主問工作者的認知問題

案主問：「你認為這對我有任何的幫助嗎？」

工作者回答：「你把問題告訴我，也許你會害怕並沒有什麼幫助，但我相信只要我們一起努力，再困難的問題也可以改善。」

(3) 案主不可理喻或遇難題時

◎案主：「我不確定我是不是值得你花時間和我談？」

工作者：「你好像在說自己不重要，或是你覺得你的出現對我造成壓力。我希望你了解，你願意接受協助我很高興，希望你能了解我是很願意幫助你的，但我更關心你覺得自己給我壓力這件事，你可以和我分享你的感受嗎？」

◎案主：「我不想來，你們這些工作者都是孬種。」

工作者：「聽起來你對被要求來見我很不高興，你對以前遇到的工作者也很不滿意，你把我和你以前見過的工作者看作同

類，認為我也是一個孬種，這令我很不舒服。如果你願意，我們可以一起努力來達到目標，我只想讓你了解我很想幫助你，也很想知道什麼原因讓你很不想和我談？」

以上真誠的回應方式，是每一位輔導員的本分。因為說謊言的嘴為神所憎惡；行事誠實的，為祂所喜悅（箴十二22）。所以當誠實的反應自己真實的感受和想法，聖經也提到，各人與鄰舍說話誠實，在城門口按至理判斷，使人和睦（亞八16）。

三. 引導沉默

在會談中會遇到當事人忽然沉默，一般人都很不習慣這種氣氛，覺得很尷尬，想要打破沉默。甚至認為對方沉默，是不想談論這個主題，因而改變話題，以致失去重要訊息，實為可惜。沉默也是一種溝通，對不同的人，代表不同的意義，沉默可能表示，不想講、不知道如何說、正思考如何說、應不應該說出來、害怕被指責，或表示不同意等等。工作者應該要耐得住沉默，把打破沉默的責任交給當事人。「寡少言語的有知識，性情溫良的有聰明」（箴十七27）。因此，給對方一些時間，感受沉默的壓力而主動打破沉默，也可以在原來的話題上引導對方打破沉默，使其能在原來的話題上繼續談論。

打破沉默可以運用下列幾種方式，也就是以不改變話題之下，來引導談話。如「可否讓我了解你沉默的原因」、「你沉默是否與我所說的有關」、「有些事是不容易說的」、「你對說這些事有些擔心」、「你似

乎對要繼續說下去有些困難」；或重覆案主在沉默之前所說的話，使案主能就原來所談的主題繼續談下去，如「你是說從上個月開始，他對你的態度就不一樣了」。

四. 自我揭露

有時來談者較有戒心，不容易馬上談自己的狀況，防衛心很重，尤其是非自願性的案主。或者有些當事人很想問工作者的經驗、意見或想法時，為引導會談，工作者可以適度的自我揭露。

1. 自我揭露的類型

自我揭露，有自我投入和自我表露兩種類型，以下舉例說明二者間的差異。

(1) 自我投入的陳述

工作者：「我發現我為你感到難過，因為從你剛才的談話中，讓我覺得你對你自己沒有信心……。」

工作者：「你的進步讓我很感動，你應用了我們上次討論的方式，在日常生活中學習如何控制脾氣。」

這是工作者表達自己對當事人所表現的感受和情緒。

(2) 自我表露的陳述

工作者：「當你提到你的弟弟時，使我想起我的弟弟，也有同樣的問題……。」

工作者：「我想我們在某程度上有相同的恐懼。最近我……。」

此乃工作者陳述，自己也有與當事人相同的經驗和感覺。

2. 自我揭露的時機和強度

工作者若溫和的自我揭露，可以使案主在下次會談時，有更多的回應。但是工作者和案主的關係未達到信任之前，盡量避免分享個人感覺和經驗。當案主表示對你信任，工作者可適度增加開放性和自發性，以確實反應案主需要。當信任夠強，工作者才可適

度的自我揭露，表面的自我揭露並不會產生心理不正常的行為出現。但是對於向有心理疾病的案主自我揭露時，必須練習辨別其行為徵兆。

五. 結論

會談知識和技術的具備，影響輔導工作成效甚大，誠實和愛心是會談必備的條件。

「惟用愛心說誠實話，凡事長進，連於元首基督，全身都靠祂聯絡得合式，百節各按各職，照著各體的功用彼此相助，便叫身體漸漸增長，在愛中建立自己」（弗四15-16）。如果我們輔導的會談，是基於慈愛和誠實，彼此相助，那麼會談必大有功效，教會會漸漸增長，連於元首基督。這是保羅給以弗所教會的勉勵，要棄絕謊言，各人與鄰舍說實話，因為我們是互相為肢體（弗四25）。✠

