



「與你同行」的使命

劉佩婷
建道神學院輔導系

2025年7月19日

關顧者/同行者的使命的使命

- 認識「與你同行」的使命
- 「同理心」和「同情心」
- 面談技巧和策略

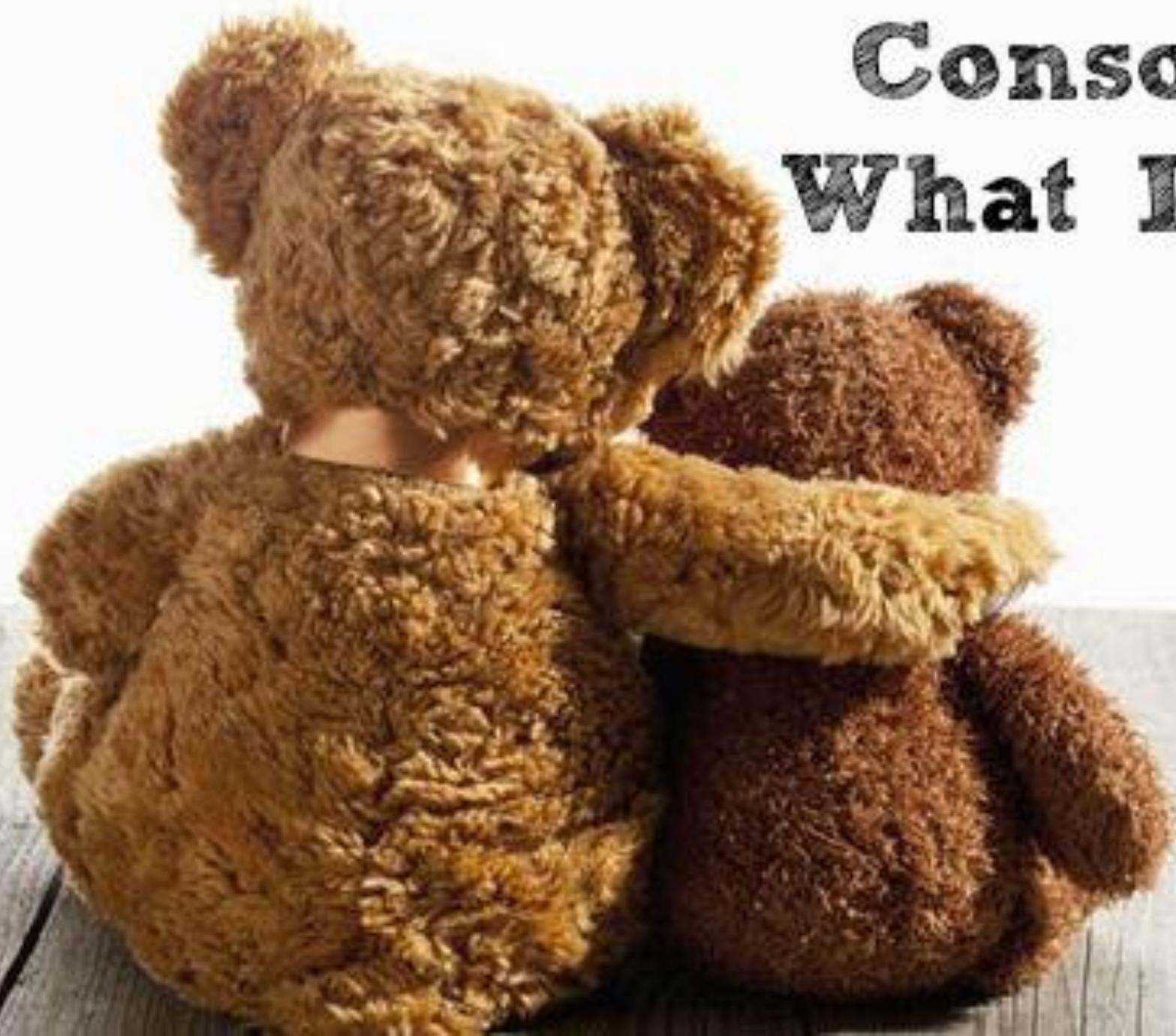
分享:

- *“Felt healed by a long conversation?”*
- 你經驗過「在一次長時間對話/傾談中感到療癒」嗎?
- 這次對話/傾談是怎麼樣的? 你認為具療癒的元素是什麼?

「與你同行」是怎樣的過程？



**Consolation:
What Does It
Really
Mean?**



「安慰」 solace, condolence

「與你一同受苦」的意思

“to suffer together”

一句帶著勇氣的安慰說話

能穿透黑暗並帶來新的意義

“a brave statement of consolation penetrates the darkness and creates new meaning”

安慰 

發生在 (出現在) 關係中

關係中的安慰

「同行」只有一件事。◦◦◦
進入並停留在對方的黑暗世界裏。◦◦◦

- Being present and available means *“to sink into somebody else’ hell and stay there that’s really the only thing one can do, then maybe one can speak about being present”*



成為安慰者
我們必須開放自己
進入苦難中

*If we are to console someone,
we must ourselves be open to the pain.*



關心、安慰
是一個過程

是一顆願意聆聽、願意明白、
願意接納大家不同，
願意進入對方世界的**心**。

「與你同行」

讓對方感受到安慰、支持和肯定；
過程中要準確接收和回應對方的話
需要一個核心元素：**同理心**

同理心

同情心

EMPATHY



Put yourself into their shoes

SYMPATHY



Understand from your own perspective

同情心 Sympathy

- 是一種**情感**，與遭遇不幸的人一同去經歷/ 忍受；
- 同感、贊同、並不表示理解；
- 意思較**狹窄**；
- **推動**我們去避開或為他們做些事。

太多同情心令我們
失去客觀的視野

**Too much sympathy leaves us
without objective perspective.**

- 「同情心泛濫」
慢慢地變成「麻木」

同理心 Empathy

- 與一個人建立**深入並持久的心理連結的過程**；過程中，一方高度專注並察覺另一個人的**獨特經驗**。
- The making of deep and sustained psychological contact with another in which one is highly attentive to, and aware of, the experience of the other as a unique other.

(Bohart & Greenberg, 1997)

同理心包含兩種活動：入和出

Empathy requires two kinds of activity (inside & out):

Thinking and
Feeling **with**
YOU.

與對方一同思考、
一同感受

Thinking **about**
YOU.

思考關於對方
的情況

「同理心」 陷阱

1. 拿更糟的事情來比較
2. 換個角度看事情
3. 解決問題

「同理心」四大特質

1. **接受對方的想法**，了解他們心中的「真理」
(perspective taking)
2. **不給予批評** (staying out of judgmental)
3. **察覺對方的感受並告訴他** (recognizing emotion in other people and communicating that);
4. **連結**◎**確認** (溝通 - 表達明白理解).

同理他
並不代表你同意他

表達同感

- 傳遞願意了解/關心等人際關係信息(透過言語/非言語的溝通途徑);
- 探討對受助者重要的事項(重視);
- 以想像力進入對方的處境，明白他們的感受、掙扎，了解他們的睇法，以這個了解、明白引導我們作出合適的回應.

缺乏同感的回應

- 沒有回應當事人感重要的事情;
- 問題多多, 問得太多, 無助關係建立 (忙於想要答案, 沒有時間接觸感受).
- 「這是小問題, 人人都會有這樣經歷」
- 「答案是……」
- 「我的意見是……」
「我認為……」

阻礙同理心的展現

Barriers to Empathy



偏見 Prejudice

權威 Authority

距離 Distance

否認 Denial

影響我們同理心的能力

關懷同行的工具是……

我們自己

USE OF SELF

同行者的**陪伴**和**個人特質**
帶來最強而有力的幫助和慰藉。

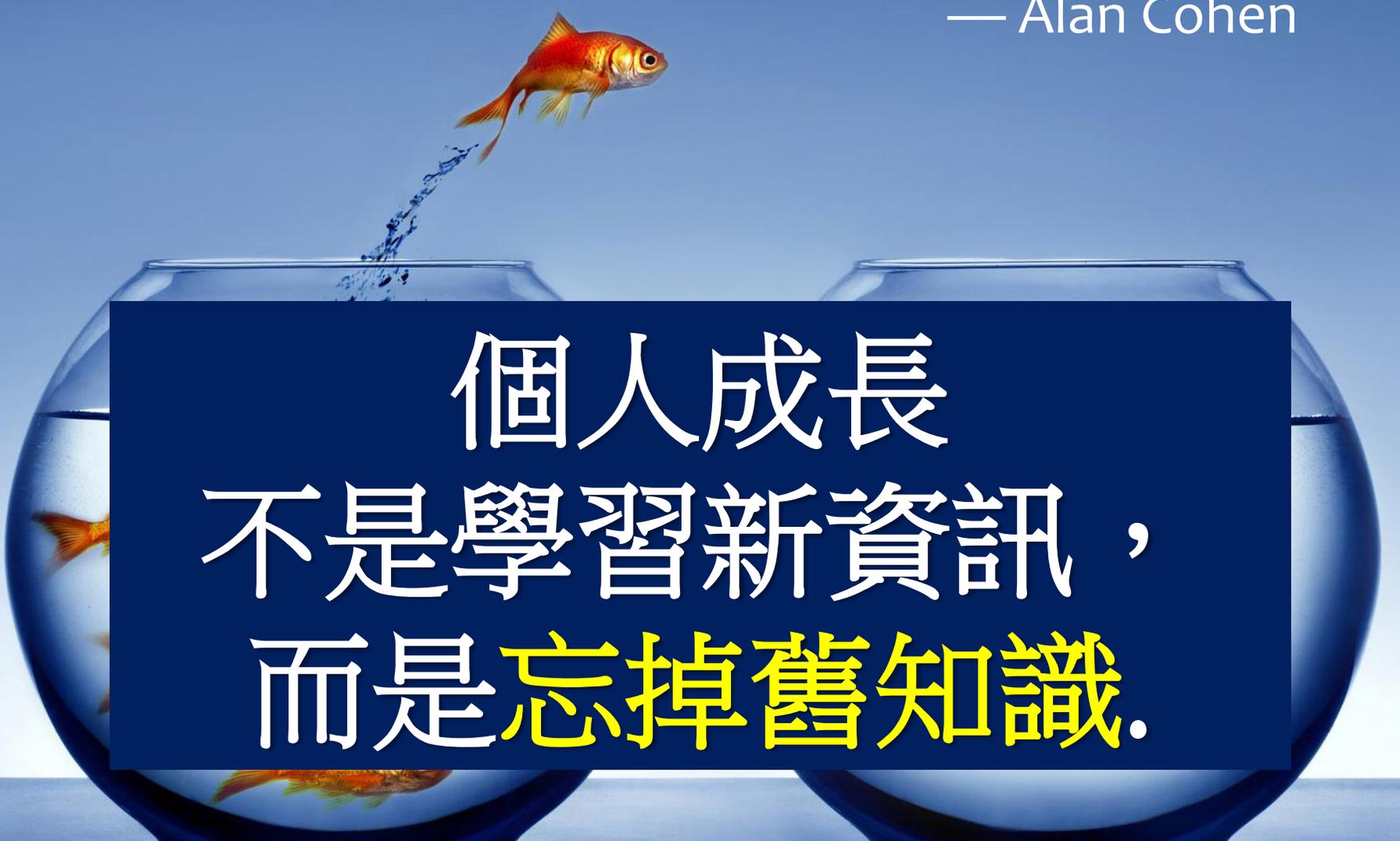
**Personal characteristics of effective
people-helpers.**

(Corey, 2013)



Personal growth is not a matter of learning new information but of unlearning old limits.

— Alan Cohen

A goldfish is captured mid-jump, leaping out of a glass fishbowl. The fish is positioned above the bowl, with a trail of water droplets following its path. The fishbowl is partially filled with water and contains other goldfish. The background is a solid blue color.

個人成長
不是學習新資訊，
而是忘掉舊知識。

關懷同行 ……

- ≠ 不是提供意見或解決方案;
- ≠ 不是強迫對方用自己的方式思考;
- ≠ 不是替對方解決問題;
- ≠ 不是告訴對方應該怎樣做;
- ≠ 不是批評對方。

負面動機

- 用對方的問題**遮掩**自己未解決的問題和煩惱困擾。
- 填補自己的**孤獨**（感覺自己重要）
- 喜愛權力或**影響力**（有能力控制他人）

一份安全、穩妥的關係

- 同行者有**生命力**、**開放**和**創造**
(建立) 人與人之間的**聯繫**
- 同行者示範**真誠**的行為



安全感 a sense of safety

平靜 promoting calming

能力感 a sense of efficacy

連繫感 connectedness

慢慢注入希望 Instilling hope

**成功面談的先決條件：
就是一份彼此信任的關係**

- **A good relationship building is PRE-REQUISITE OF successful interview.**



「聯盟」
working alliance

面對壓力，我們需要「盟友」

我們需要◎同行、陪伴

建立關係 Relationship building



Attitude 態度:

Empathy 同理心,

Guidance 導引,

Acceptance 接納

每一次面談

1

開始

2

過程

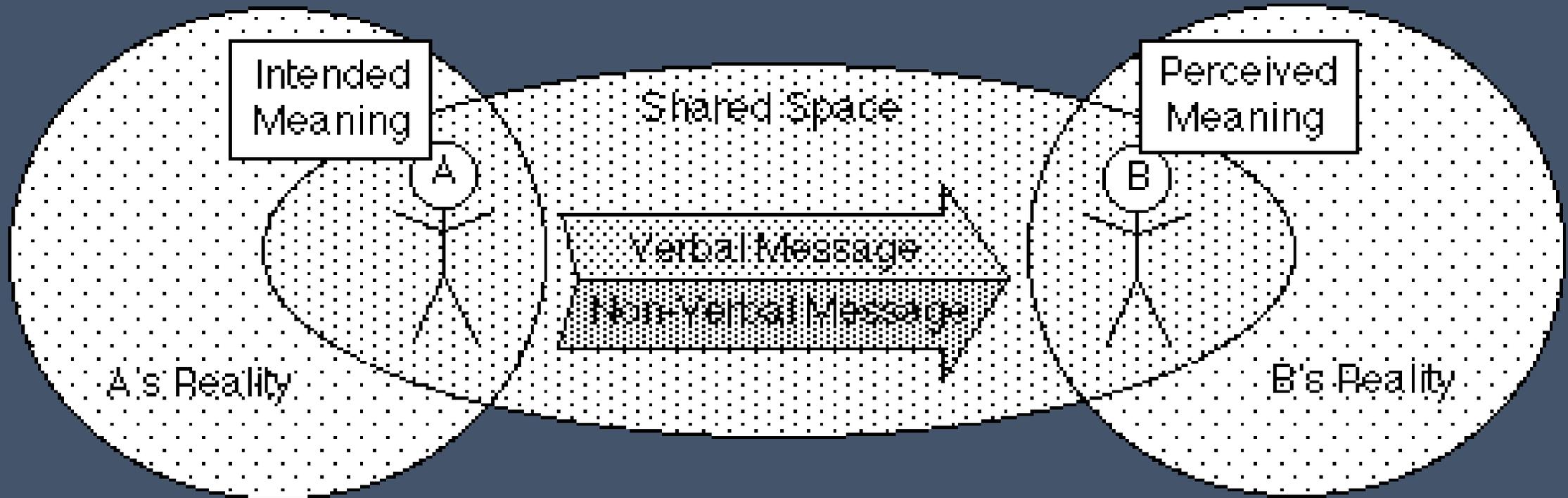
3

完結

Communication

- **Definition:** complex process of sending and receiving verbal and non-verbal messages
- 發放和接收**語言**和**非語言**信息的複雜過程
- Allows for exchange of information, **feelings**, **needs** and preferences

Communication model



非語言訊息的重要性 (Hill, 2004)

- 人際溝通的過程中，**非言語的訊息**較言語訊息**重要**。因為非言語的信息是**仍未能用言語表達**的對話。若在面談的過程中能**被轉化成言語**的表達，便能增加受助者的自我認知和了解。
- 一般人**較難隱藏**非言語的訊息，因此非言語的訊息也是較「真」的流露。

非語言溝通 Non-verbal communication

- 意識或者非意識地, 透過身體動作、姿勢、面部表情、接觸, 或者透過其他身體語言傳達訊息.
- **非言語溝通**佔人與人之間的溝通 **85%**
- 需要有系統地觀察 (systematic observation) 和有效的演繹 (valid interpretation).

(Hill, 2004)

非語言訊息的傳遞渠道

身體行為

面部表情

聲線自然

生理反應

身體的
特質

一般外表

以身體語言 傳遞積極聆聽的訊息

- 面向對方
- 傳送「接納」的態度
- 上身稍微傾前
- 維持良好的視線接觸
- 保持輕鬆自然

(Hill, 2004)

專注+積極聆聽
是首要策略

Active listening
is the most critical strategy.

呈現「專心」的行為

Attending behavior



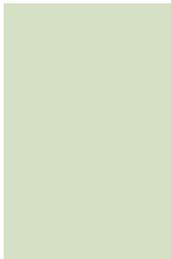
眼神接觸



聲音質素



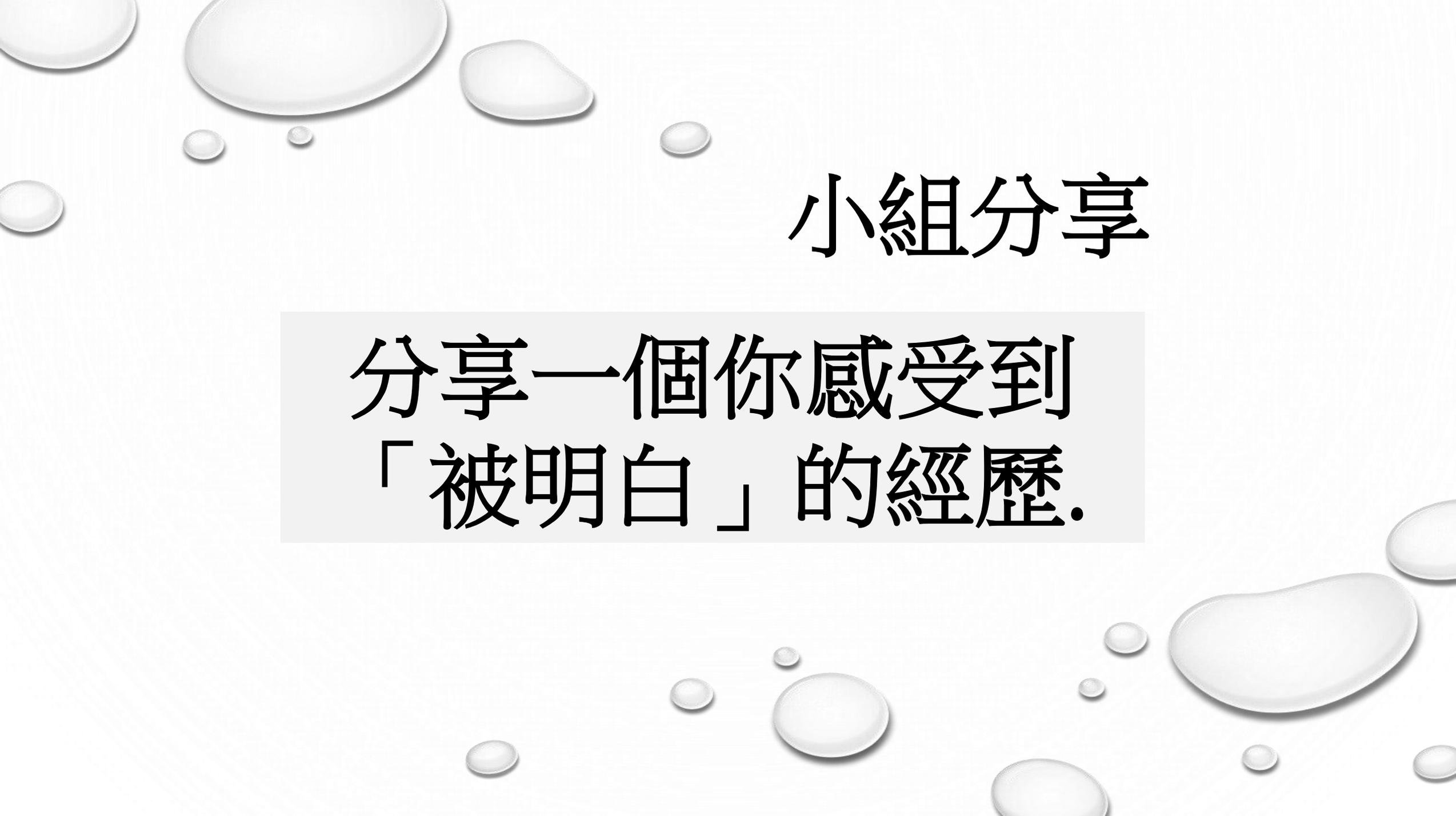
言語追蹤



身體語言

與老師面談

- ▶ 保密：請勿在課堂外討論面談內容
- ▶ 如果是你，你的反應如何？
你的反應背後是什麼想法/信念/反映
你聽到什麼內容/訊息？
- ▶ 提問/觀察老師的回應(不是面談內容)

The background of the slide is white and decorated with numerous water droplets of various sizes. Some droplets are large and prominent, while others are small and scattered. The droplets have a realistic appearance with highlights and shadows, giving them a three-dimensional look. The overall aesthetic is clean and fresh.

小組分享

分享一個你感受到
「被明白」的經歷.

小組討論

- 1. 在關懷別人的過程中，我個人可以學到什麼？**
- 2. 我認為自己有什麼特質可以為別人而做？**
- 3. 有什麼障礙，使你不能接收非言語訊息？**



「與你同行」的使命

劉佩婷
建道神學院輔導系

2025年7月26日

溝通策略一

鼓勵對話及詳細說明

- **概括地開始的句子** (broad opening statements)
- **一般帶領** (General leads)
- **肯定「感受」** (acknowledge feelings)
- **開放式提問** (open ended questions)

溝通策略二

幫助對方表達思想、情感

- 肯定「感受」
- 反映 (Reflection)
- 運用「安靜」 (Using silence)
- 表達「觀察」

溝通策略三

確保大家互相了解、明白

- **澄清** (clarifying)
- **肯定** (validating)
- **將隱藏的說話和感受說出來**
(Verbalizing implied thoughts and feelings)

溝通策略三

確保大家互相了解、明白

- **封閉式提問** (closed questions)
- **聚焦** (focusing)
- **總結的句子。將對方想表達的意思總結出來** (summary statements)

有助探索的聆聽回應 (listening response)

- 安靜 (silence)
- 複述 (paraphrase or restatement)
- 反映感受 (reflection of feelings)
- 總結 (summarization)

安靜 (silence)

- 想一下, 不用為說話而說話。
- 消化感受和新的發現。
- 安靜之後, 可以問: 「可否講一下你在想什麼?」

複述 (意譯)

(paraphrase or restatement)

- 用你的言語表達, 簡單複述受助者表白的一些內容.
- 透過你的覆述, 可將受助者說話內容的**主題**, **具體**的述說出來 (探索內容主題, 完成未說完的故事).
- 複述要**簡潔**和**清楚**.

反映感受 (reflection of feelings): 幫助受助者探索個人感受的長闊高深

- 反映受助者表達的**主要感受**。
- 要連結受助者的**感受**和引發感受的**經驗**。

「你覺得**很難過**因為上司對你**不信任**」

反映感受：幫助受助者**探索** 個人感受的長闊高深

- 以反映感受作回應, 邀請受助者**經歷**感受的長闊高深, 從而**肯定**受助者對這感受的擁有感 (ownership).
- 正面回應受助者的感受, 可以鼓勵受助者接納和珍惜自己的感受 (accept and prized).

從言語和身體語言捕捉受助者的感受

- 明顯的感受
- 較強烈的感受 (intensity)
- 難於表達的感受 (difficult)
- 不太接納的感受
- 現在 (此時此刻) 的感受比以往的感受重要
- 有足夠的感受詞語描述感受的長闊高深

Encouraging 鼓勵 (態度)

- 非語言行為 Non-verbal behaviors
- 我們鼓勵什麼? 鼓勵他繼續說話?
- What do we encourage? Keep talking?
- 透過複述, 重複案主的主要關鍵詞語, 直接影響案主的說話內容
- Restatements, repetition of clients' **key words** or brief statements – more directly influence what clients talk about.

說「肯定」的話

- 重視受助者的看法和個人體驗, 從受助者的角度看事物.
- 誠懇、熱切、投入的非言語行為
- 肯定受助者的正面表現 (感受、行為、動機)

總結 Summarizing

- 觀察、專注留意受助者描述的方法/風格/內容重點/主題.
- 總結內容包括: 事件、思想、情感
- Attend to **verbal and non-verbal** comments from the client over a period of time, and then selectively attends to **key concepts** and dimensions, **restating them** for the client as accurately as possible.

總結 (summarization)

「這是我們談過的主題……」

簡單的將一些受助者說出的主題
總結出來

「總結」的一般目標

- 當受助者的表達比較亂時，可以「總結」協助受助者具體表達，或以總結邀請受助者選擇焦點。
- 因為面談快要結束，關顧者總結要點，幫助受助者掌握面談主題。
- 面談過程停滯不前，關顧者總結多次面談的主題，重新界定焦點。

可能帶來溝通問題的提問方式/技巧

Questions have potential problems

- **Too many questions** 太多問題
- **Questions as statements** 問題抑或句子？
- **Why questions** 點解？



什麼阻礙我們溝通？

沒有聆聽
是最大的溝通阻礙

NOT LISTENING
is the most harmful behavior!

阻礙 Interference

- 實際環境
- 心理因素

- **Ineffective communication skills leading to missing or misinterpretation of information;**
- **Unhelpful emotional interaction (e.g. undue anger, overwhelming fear)**

其他溝通障礙

- 陳舊、沒有新意的安慰、鼓勵
- 給予意見 (Giving advice)
- 表示批准/不批准
- 要求解釋
- 辯護、防衛

其他溝通障礙

- 輕視感受
- 模式化的回應
- 突然改變話題
- 逃避眼神接觸
- 說話太快

應對困難的面談

Dealing with difficult encounters

嘗試分辨

Distinguish between

- 認識(明白)和應對不同的求助者
- 應對困難的處境
- Understanding and managing different kinds of difficult patients.
- Managing difficult situations.

文化上的差異

抑鬱的情緒狀態

害怕/驚慌

聆聽的障礙

可能的原因:

- ▶ 言語的障礙
- ▶ 以前的負面經驗
- ▶ 害羞、被動的性格

困難的面談處境

- Usually it is not the client who is being difficult. Rather it is the **encounter** during the office visit that is difficult, or dysfunctional, and it is the counselor's responsibility to facilitate a positive encounter.

一般被形容為「難應對」的求助者的特徵

Characteristics of patients commonly labeled 'difficult'

- **Has a higher or lower socio-economic status than the provider.**
- **Has a mental disorder**
- **Has chronic medical problems**
- **Is demanding**
- **Is malodorous 「有惡臭」**
- **Presents barriers to communication**

B	評估求助者的背景資料 (B ackground)
A	評估求助者的情緒狀態 (A ffect)
T	估計令求助者最困擾的事/人 (most T roubling for him/her)
H	求助者曾經用過/正在用什麼方法應付當前的困難 (how he/she is H andling the problem)
E	傳遞同理心 (E mpathy)

同行者越強調、重視對方的需要
越能夠建立安全、
彼此信任的同行關係

Therapists who emphasize the **needs** of the client
develop better client-therapist relationships.

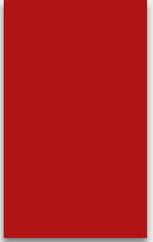
共同協作。產生改變

A Collaboration to change

The background of the slide is white and decorated with numerous realistic water droplets of various sizes. Some droplets are large and prominent, while others are small and scattered. The droplets have a soft, realistic appearance with subtle shadows and highlights, giving them a three-dimensional effect.

小組分享

一次你感到應對困難
的面談處境



請你細心思考，
在你常接觸的人中，哪一類朋友
(哪一些因素) 最常阻礙你與他們
建立良好的輔導/同行關係？

The background is a dark, almost black, gradient. It is decorated with numerous translucent, realistic-looking bubbles of various sizes. Some bubbles are large and prominent, while others are small and scattered. The bubbles have highlights and shadows, giving them a three-dimensional appearance. They are distributed across the frame, with a higher concentration in the corners and along the edges.

分享：
今日我最深刻的
學習是什麼？