

同理心：從自我覺察開始

國立高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所 王月伶 博士候選人

語言是帶有力量的，端賴我們如何運用之。良好的溝通表達，攸關各種人際互動與關係發展的良窳。當中，具有同理的溝通（empathic communication），亦即同理心的展現與傳遞，是身為專業助人者的我們所必備的能力。可惜的是，在臨床照護工作當中，並非所有的專業助人者，均能具備與充分展現足夠的同理心。

同理心是什麼？

同理心，顧名思義是對他人的「心」理狀態與內在世界，有近似相「同」的「理解」。對於對方的情緒感受、信念、想法、渴望、意義詮釋，甚至不合邏輯的行為背後的動機與緣由，能夠具有客觀性的辨識。同時，可以透過適切的語言與（或）非語言，正確傳遞對於對方的理解與認識。在此過程中，若未能充分理解、尊重與接受對方的主觀世界，後續則難以展現適切的同理與關懷。

適切同理的展現並不總是容易的，著名的人本主義心理學家Carl Rogers在其經典著作《Becoming A Person》一書中提及，同理心乃是準確地同感對方的內心世界，宛如（as if）是自己的世界。歐文·亞隆（心理治療大師）則在其《生命的禮物》一書中提及，同理猶如「從


病人所處的窗戶往外看，試著去看其所看到的世界」。透過觀察與所獲得的資訊，置身於對方的位置、角度與脈絡，「感同身受」其處境與感受。然後，透過語言與非語言訊息的傳遞，精準地以適宜的方式，將所知覺到的回應給對方。期待對方能夠因為我們的正確同理，感受到我們對他的深刻理解，因而有著關係的拉近。

同理心容易展現嗎？

個體與個體之間生命與心的交會與交流、角色位移、正確同理與訊息傳遞，容易嗎？答案是「不」！同理心的發生與展現，涉及個體先天的人格特質，以及後天的成長、訓練與學習；更重要的是個體在各種人際互動交流當中，持續的覺察、反思與調整。面對人性的複雜、生命經驗的豐富、人我之間多元的差異、情緒的複雜與主觀、位移進入他人主觀世界的複雜想像過程，以及臨床工作場域所具體存在的多重競爭性需求等因素，均增添專業助人者同理心展現的挑戰。

如何提升同理心？

面對同理心此專業助人者的基本素養，該如何提升呢？有人問，能否透過教導食譜式的話術架構，來促進同理心的發展？我的想法乃如同曹中璋老師在其《懂得的陪



伴》一書中所強調：同理心的呈現，最重要的並非以所期待的「正確」話語來回應，而是我們有沒有真實地與對方同在？是否能夠近身、貼近對方，並正確感知對方的內在世界？同理心展現的關鍵，不在於所使用的詞彙語句，而在是否真心實意地對於對方所處狀態的在乎與理解。也許是透過安靜的陪伴、眼神的交流，或是一個小小的貼心的行為舉動，在當中就傳遞了你對於對方的在乎、關注與理解。溝通技巧與話術雖然可以經由訓練加以養成，但是同理心的關鍵要素乃是個體運用自己這個人，去理解另一個獨特生命個體的歷程。面對每一個獨特生命與生命的交集，同理心的產生，絕對不在拼裝式、架構式、看似有模有樣的話術與溝通技巧的學習；而是仰賴助人者個人生命的涵融與修練，是身為「專業人」專業與人性的展現。此乃同Carl Rogers所強調：專業助人者的個人特質與態度，實在比所使用的技術更為重要。助人者對人能否無條件正向關懷、真誠一致，大大影響其是否能夠正確同理他人。

同理心：從自我覺察開始


基於專業助人者，是運用自我在人的生命上的工作。因此對於如何提升同理心此議題，個人建議從自我覺察、拓展自知之明開始。以下列出多項提問，供大家反思參考：

1. 您期待提升己身同理他人的能力嗎？動機影響改變，人若不自滿，方能帶動改變的行動。

2. 您的溝通型態與人際互動風格為何？當您接收到他人傳遞出來的訊息時，是否容易落入正確、好壞、優劣、合理、正常與否的評價與判斷迴圈？在溝通表達中，您會不會習慣於訊息的提供與事情的討論，但缺乏對於情感的關注、碰觸與表達？或者，您會不會容易概括論定、過度類推，過度主觀地去形成對於對方的整體印象？再者，您通常單向地向他人傳遞訊息，或是會邀請或開放機會給對方表達自己或提問？因為有意識地覺察、檢視與調整自己慣性的模式與風格，是正向改變的要素。

3. 您的工作風格是以完成任務、問題解決為導向，或是以全人為焦點？在訊息的接收中，您會不會高度運用理性邏輯思考，快速進入矯正與目標模式？是否容易聚焦在解決對方的症狀、問題或生理層面的議題，忘卻人是多層面相互交織影響的獨立個體？您是否習慣與問題及疾病診斷工作？或您也會關心與在乎眼前真實、多元面貌的「人」的接觸？請注意當我們落入任務、矯正與問題處理模式時，就難以「如其所是」地完整地接觸與承接對方，就遠離了正確同理的可能性。

4. 您對自己與他人情緒接觸、



覺察與接納的能力如何？您慣常持有的情緒是什麼？您對自身的情緒狀態，感到熟悉或疏離嗎？您允許自己的情緒外顯嗎？您能夠真誠一致地向他人表達自己的內在情緒與感受嗎？您對什麼樣人、事、物、情緒與情境，格外感到壓力？您會以專業為由，來與所服務的對象，保持距離並避免情緒的碰觸嗎？您的成長與專業養成歷程，如何形塑您與情緒的關係？

5. 您是否習慣傾聽自己的內心感受？探索並剖析自己情緒之所以被勾動的緣由？是否經常在互動中反問自己：「我剛剛或那時怎麼了？」、「那時我何以產生該反應或情緒？」、「我的那些反應或情緒的背後，存在著哪些內在需求？」練習在生活與工作中，當一個有知、有覺、有感的人。透過反思，以自己為工作的對象。透過對複雜情緒更多的認識與梳理，將有助情緒的敏察與自我的清明度。

6. 您同意並相信個體身上所存在的任何情緒、感受、想法、態度、價值信念等，都是屬於其身上真實且具有意義的一部分，並願意投以尊重與敬意嗎？因為唯有我們能夠將對方視為一個獨特的個體，並持以無條件的正向關懷，允許、尊重、接納，甚至欣賞其所擁有的一切時，方更能夠貼近、理解與同理對方。

7. 您對人是否有足夠的好奇？

或是，容易過度主觀並自負地認為自己完全了解對方並可預測對方？忘卻了人的複雜與多元，以及對方才是其生命的主人與專家。同理心與自我中心、自負是極端的對立，唯有我們謙卑地放下自己，才可能專注並聽懂對方的表達，並理解其表達背後的深層含義。

8. 您可以允許他人自由地做自己，不評價、不批評、不比較、不論斷、不堅持改變或掌控他嗎？您是有條件或僅是部分接受這個人的某些面向？請注意我們若對對方持有否定與質疑、不接受與對抗，就難以溫柔看見其全部，也就不會有好的同理。

9. 在任何的衝突裡，您能否練習站在比較高的位置，俯瞰系統中的各元素與整體互動的樣貌？面對眼前可能對您情緒失控、咆哮、控訴、負面相待的個體，能否接受其所展現的，只是部分的他。同時，可以感謝與接受他的真實以對，看懂、聽懂其情緒背後的需要，承接並同理其情緒與感受，而不隨其情緒起舞？

10. 哪些臨床情境或人事物，會讓您格外感到挑戰與難以因應？您對什麼特質或表現的人，容易落入先入為主的偏見裡？什麼樣的狀況，特別容易勾動或挑戰您的情緒變化？為什麼？同理心是進入對方的世界，去理解對方的情緒與主觀世界。自身的情緒漩渦，將干

擾對於對方世界的進入與看見，故也難以正確理解與同理對方。

11. 您在進入對方的主觀世界或現象場，在體會到他的情緒，並也理解其行為及看待世界的主觀觀點之後，是否可以讓自己超然離開對方的情緒並回到自己？不過

度涉入、承擔或滯留於對方的情緒裡，在理性與感性、自己與對方之間，自由轉換。

同理心的學習與拓展，是生命修練的功課。願大家在忙碌的臨床工作裡，理性與感性兼具；在冷靜沈穩與溫柔細膩中來去自如。

參考資料：

1. 曹中璋：懂得的陪伴：一位資深心理師的心法傳承。臺北，心靈工坊，2022。
2. Yalom ID：生命的禮物：給心理治療師的85則備忘錄（翻譯本）。臺北，心靈工坊，2021。
3. Bullock SC. From detached concern to empathy: humanising medical practice. *J Med Ethics* 2003;29:e9.
4. Halpern J. From idealized clinical empathy to empathic communication in medical care. *Med Health Care Philos.* 2014;17:301-11.
5. McCabe C. Nurse-patient communication: an exploration of patients' experiences. *J Clin Nurs.* 2004;13(1):41-9.
6. Travaline JM, Ruchinskas R, D'Alonzo GE Jr. Patient-physician communication: why and how. *J Am Osteopath Assoc.* 2005;105:13-8.
7. Rogers C: On becoming a person: a therapist' s view of psychotherapy. New York, Marine, 1995: 1-158.