

An aerial photograph of the Changhua Christian Hospital complex. The central building is a large, multi-story structure with a grid-like facade. To the left is a building labeled '兒童醫療大樓' (Children's Medical Building). To the right is a tall, cylindrical tower with a sign that reads 'YOUR HOSPITAL' and '卓誠彰基 品質國際' (Changhua Christian Hospital Quality International). The sky is blue with scattered white clouds. The text '人際及溝通技巧' is written in large, red, stylized Chinese characters across the top of the image.

人際及溝通技巧

Empathic Responding

陳祖裕

授課目標

- 了解**Empathy**在人際及溝通技巧的角色



Empathy

是非題

() 人際技巧 = 溝通技巧

是非題

(X) 人際技巧 = 溝通技巧

定義

- 人際技巧：讓別人喜歡跟你合作
- 溝通技巧：促使與他人相互了解

人際技巧

- 建立良好的人際關係
 - 形成團隊（與同工）共同有效地工作
 - 減少摩擦和不愉快

人際技巧的目的

□ 團隊

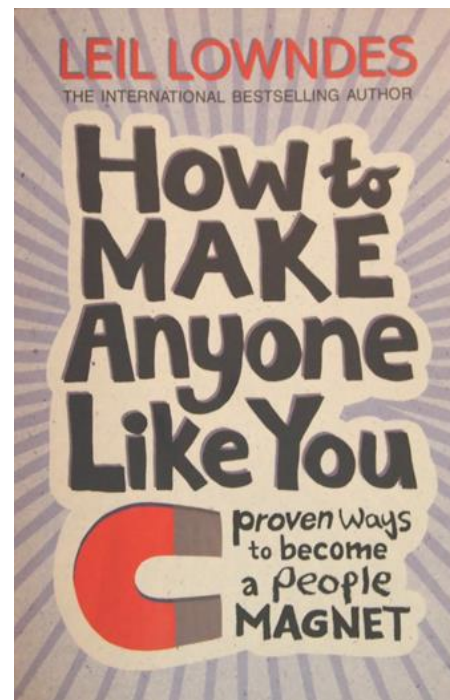
- 營造氣氛
- 促進溝通
- 建立默契
- 強化互動
- 提升效能
- 加速進步

□ 個人

- 支持軟弱
- 安慰悲傷
- 平撫憤怒
- 減緩挫折
- 驅除怠惰
- 激發潛能

如何讓每個人都喜歡你

- ❑ 無論到那裡，都散發亮光
- ❑ 讓每個人都覺得自己與眾不同
- ❑ 每次見面都有微笑
- ❑ 不要聽到「你沒在聽」
- ❑ 對朋友表達關愛
- ❑ 為朋友挺身而出
- ❑ 肩膀要硬耳朵要大
- ❑ 一心要令對方快樂



❑ **讓大家都喜歡我**

如何讓每個人都^不喜歡你

- ❑ 常遲到
- ❑ 愛炫耀
- ❑ 多抱怨
- ❑ 太沉悶
- ❑ 頻插咀
- ❑ 不守信
- ❑ 貪便宜
- ❑ 太幸福

另外…

得理不饒人

如何讓每個人都~~不~~喜歡你

- ❑ 常遲到
- ❑ 愛炫耀
- ❑ 多抱怨
- ❑ 太沉悶
- ❑ 頻插咀
- ❑ 不守信
- ❑ 貪便宜
- ❑ ~~太幸福~~



怎樣可避免？

得理不饒人

如何讓每個人都~~不~~喜歡你

- ❑ 常遲到
- ❑ 愛炫耀
- ❑ 多抱怨
- ❑ 太沉悶
- ❑ 頻頻阻
- ❑ 不可
- ❑ 太



Empathy

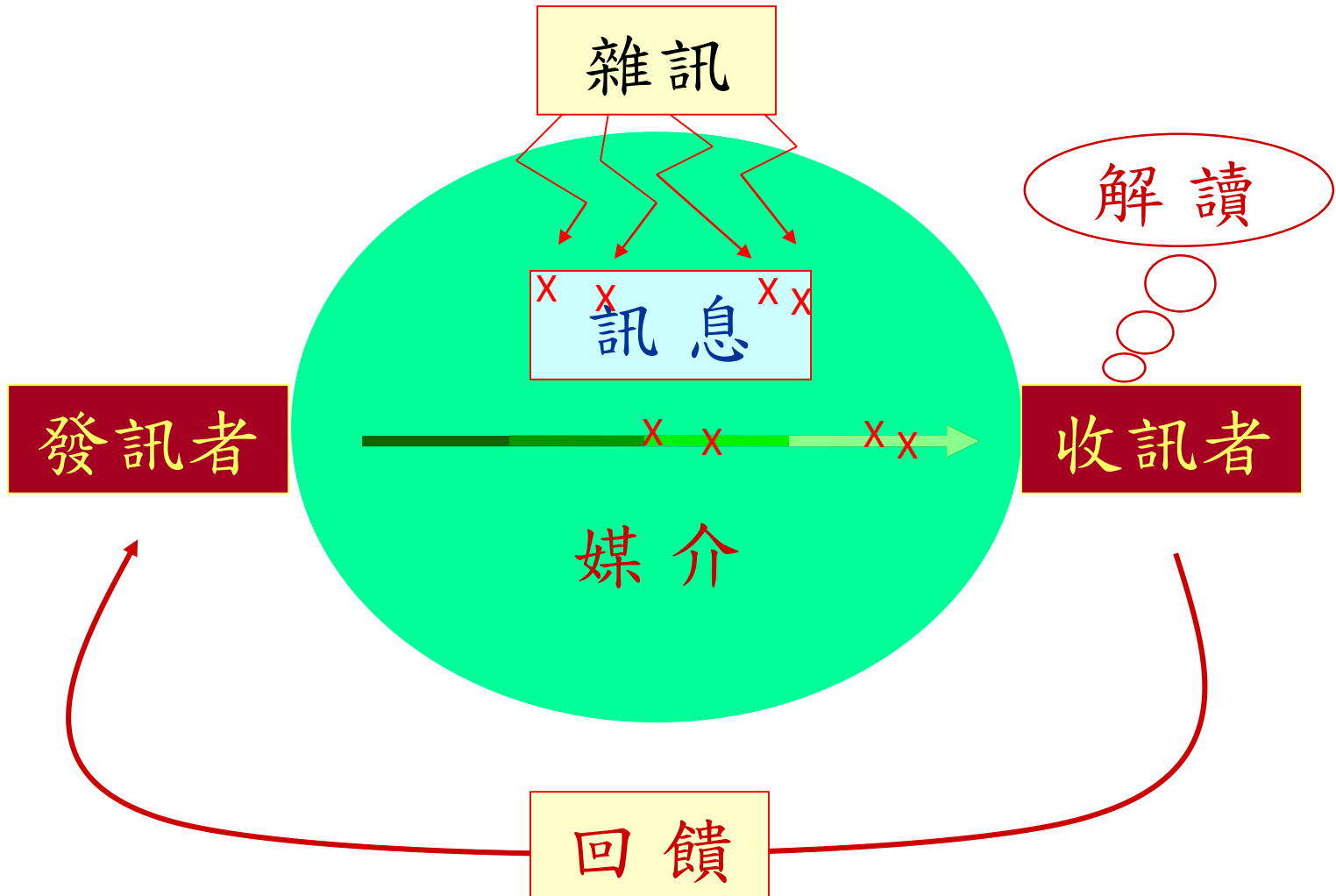
可埋不饒人

如何讓每個人都**不**喜歡你

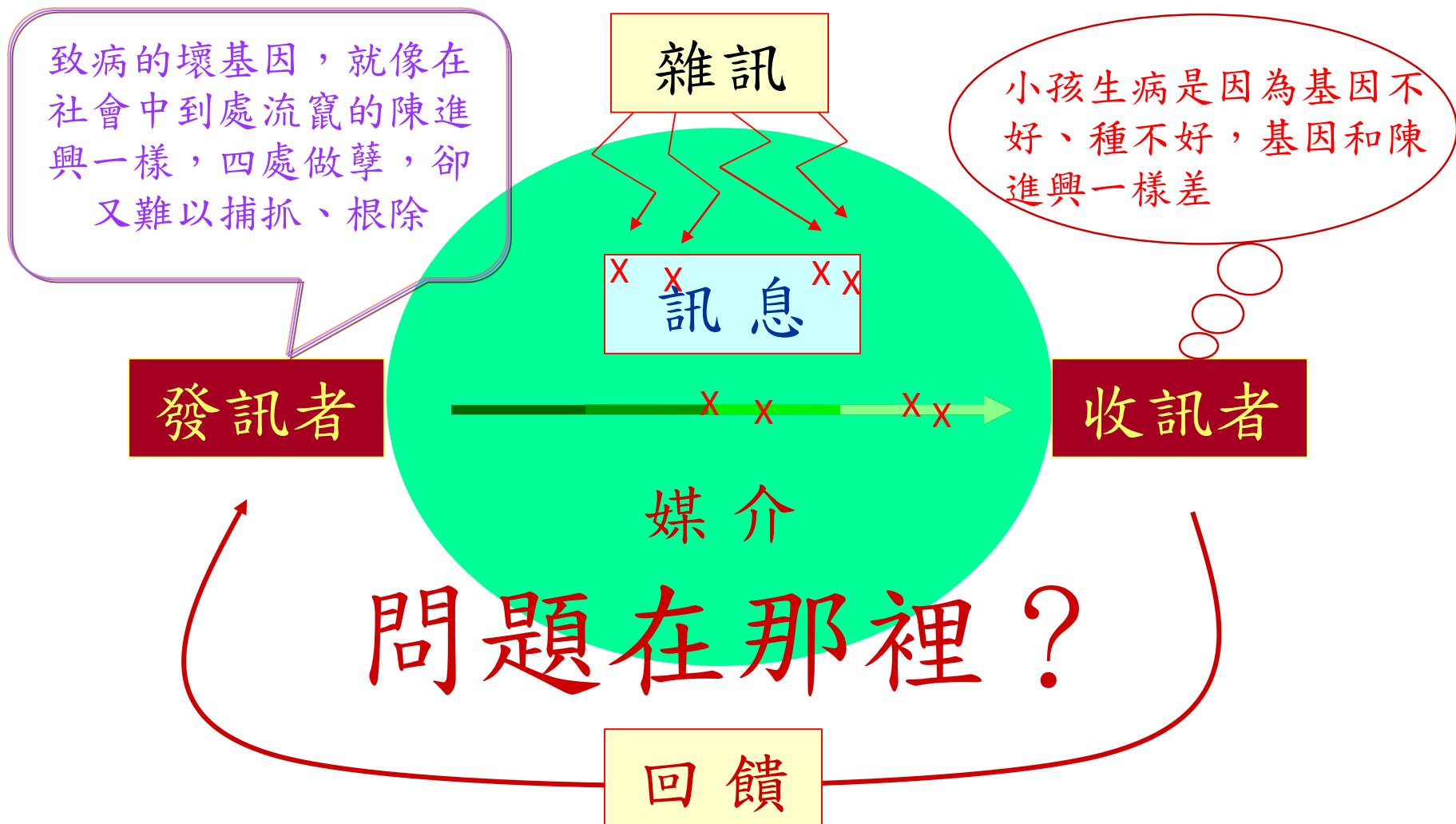
- ❑ 常遲到
- ❑ 愛炫耀
- ❑ 多抱怨
- ❑ 太沉悶
- ❑ 頻插咀
- ❑ 不守信
- ❑ 貪便宜
- ❑ 太幸福

得理不饒人

什麼是溝通



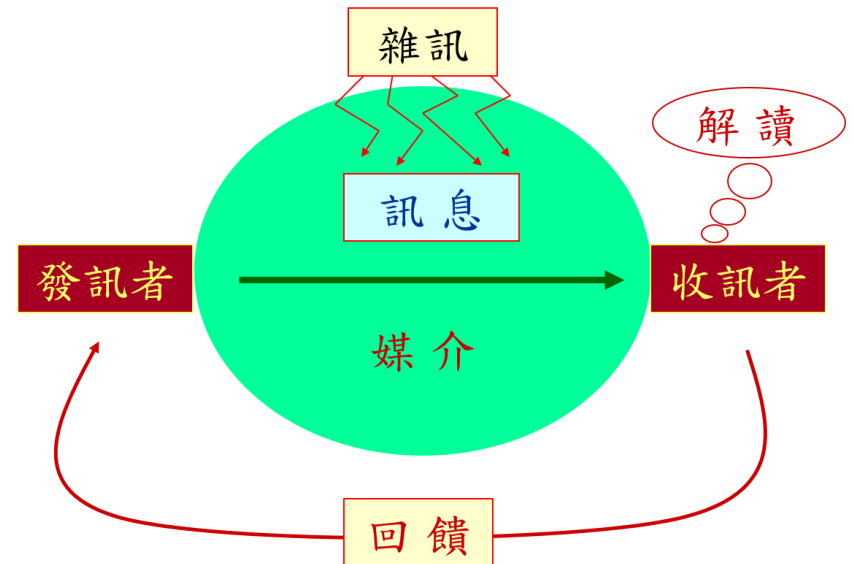
收訊者的解讀 ≠ 發訊者的原意



什麼是溝通

- 雙向：各自表達 \Rightarrow 相互了解
- 兩個元素
 - 表達自己
 - 了解對方

不要誤解！
重點何在？



溝通能力

- 了解對方的能力
- 表達自己的能力

了解對方的能力：主動聆聽

- 促使對方說出想表達的內容
- 理解對方的內心，必要時到達潛意識

促使對方表達出想表達的內容 (1)

- ❑ 環境：安靜、隱私、不受干擾、時間充裕
- ❑ 氣氛：友善、歡迎、正向
- ❑ 語調與聲音：清楚、柔和、大小適中
- ❑ 眼神接觸、肢體語言：關懷、尊重、有興趣
- ❑ 交談技巧：
 - ❑ 鼓勵發言：點頭、嗯……、是的、好的、我了解……
 - ❑ 複述（最後數個字）
 - ❑ 確認
 - ❑ 摘要
 - ❑ 話題標示
- ❑ 用心聆聽（必要時做筆記）

促使對方表達出想表達的內容 (2)

- 建立夥伴關係 ⇒ 運用「**empathy**」



Empathy

什麼是Empathy？

- 同理心？
- 將心比心？
- 站在對方立場思考的一種方式？
- 設身處地的了解別人的感受？

什麼是Empathy？

- ❑ D. M. Berger：可感受別人的經驗和情緒的能力
- ❑ Nancy Eisenberg：基於對別人情緒狀況的了解而作出的有效回應
- ❑ R. R. Greenson：同理是指與別人分享和經驗感受
- ❑ William Ickes：一種複雜型式的心理學推理，結合觀察、記憶、知識和推想以洞悉別人的思維和感受
- ❑ Roy Schafer：同理心涉及與他人分享內心經驗及了解當下的心理狀態

什麼是Empathy？

- Alvin Goldman：將自己置入別人的意念來了解她的情緒和感受
- Heinz Kohut：同理心是一種自我思考與感受他人內在生命的能力
- Carl Rogers：準確而設身處地去察覺別人內心的感受和意涵，但不會喪失自我立場
- Khen Lampert：跳脫自己的軀殼進入別人的意念，由她的眼睛觀看真相、感受她的情緒、分擔她的苦痛

什麼是Empathy？

- Alvin Goldman：將自己置入別人的意念來了解她的情緒和感受
- **靈魂移入**？
- Carl Rogers：準確而設身處地去察覺別人內心的感受和意涵，但不會喪失自我立場
- Khen Lampert：跳脫自己的軀殼進入別人的意念，由她的眼睛觀看真相、感受她的情緒、分擔她的苦痛

什麼是Empathy？

□ Alvin Goldman：將自己置入別人的意念來了解她的情緒和感受

□ Miriam Kohut：同理心是思考與感受他人

以上全都錯

的感

念

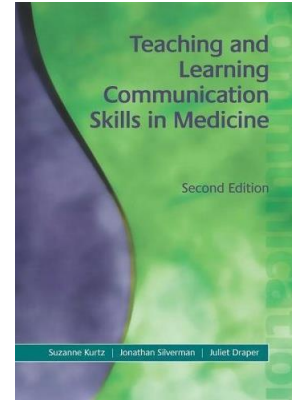
信她的

人的意

他的情緒、分

簡單溝通的Empathy

- ❑ 理解對方的感受（負面情緒）
- ❑ 想像這種感受
- ❑ 表達認知對方的感受
- ❑ 表達認同對方的感受（建立夥伴關係）
- ❑ 表達對對方的期望
- ❑ 承諾陪伴與支持
- ❑ 共同達成目標



五項以上，難以記憶

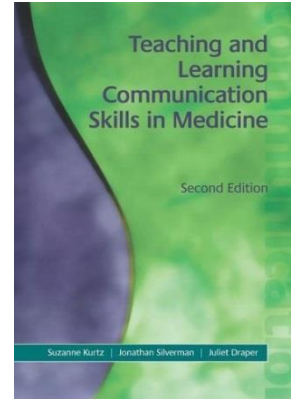
簡單溝通的Empathy

□ 感同身受

- 理解對方的感受（負面情緒）
- 想像這種感受
- 表達認知對方的感受
- 表達認同對方的感受（建立夥伴關係）

□ 同心協力

- 表達對對方的期望
- 承諾陪伴與支持
- 共同達成目標



下列何者是 **Empathic Responding** ?

~~A. 請您不要著急~~

B. 您一定很擔心

~~C. 您要理智一些~~

~~D. 請您節哀順變~~



Empathic Responding



Photo sources:

www.tut.edu.tw/.../e-021/c7-03-021-07.htm; peterhbrown.wordpress.com/.../
www.miller-mccune.com/.../; traineepsychotherapist.blogspot.com/2011/01/e...



Truax & Carkhuff

- **Empathy**使社會工作者有能力正確瞭解案主的感受，瞭解案主感受所包含的意義，並將助人者的體認傳達給案主
- 因此能有效促進案主對自己問題和情緒的瞭解
- 並達到更深的自我覺察和認識
- 社會工作者藉由**empathy**建立與案主間的專業關係，並對案主的情緒和生命造成顯著的影響

Empathy

□ Empathy是：

- 覺察案主當時表現出來的情緒，透過和案主持續分享和探索的過程
- 亦能瞭解案主在表象情緒下的真實情緒
- 並發現案主情緒和行為的個人化意義

□ Empathy是：

- 基本但卻複雜的技巧，相關的研究量表曾將**empathy**由低層次到高層次作清楚的區分
- Truax 將**empathy**區分為九個層次
- Carkhuff 等人則簡化為五個層次

Carkhuff Scale (Measurement of **Empathy**)

- ❑ Level 1: the verbal and behavioral expressions of the first person either *do not attend to or detract significantly* from the verbal and behavioral expressions of the second person(s) in that they communicate significantly less of the second person's feelings than the second person has communicated himself.

某人的言語或行為的表達，並非針對另一人的言語或行為，故某人與另一人的溝通遠少於另一人對自己所表達者。

Carkhuff Scale (Measurement of **Empathy**)

- Level 2: while the first person responds to the expressed feelings of the second person(s), he does so in such a way that he *subtracts noticeable affect from the communications* of the second person.

某人對另一人表達感受之回應，顯著少於另一人所溝通者。

Carkhuff Scale (Measurement of **Empathy**)

- Level 3: the expressions of the first person in response to the expressed feelings of the second person(s) are essentially interchangeable with those of the second person in that they express essentially the same affect and meaning.

某人對另一人表達感受之回應，相當於另一人所溝通者。

Carkhuff Scale (Measurement of **Empathy**)

- Level 4: The responses of the first person add noticeably to the expressions of the second person(s) in such a way as to express feelings a level deeper than the second person was able to express himself.

某人對另一人表達感受之回應，較另一人所表達者猶深一層。

Carkhuff Scale (Measurement of **Empathy**)

- ❑ Level 5: the first person's responses add significantly to the feeling and meaning of the expressions of the second person(s) in such a way as to (1) accurately express feelings levels below what the person himself was able to express or (2) in the event of ongoing deep self-exploration on the second person's part, to be fully with him in his deepest moments.

某人對另一人表達感受之回應，顯示某人的感受較另一人所表達者猶深許多，或能與另一人共同探索到最深的境界。

理解對方的內心

- ❑ Measurement of Empathy : Carkhuff Scale之五個層次
- ❑ Modification (Chan, 2009) :
 - Level 1 : 根本沒聽
 - Level 2 : 聽到一些
 - Level 3 : 全部聽到
 - Level 4 : 了解難言之隱
 - Level 5 : 看透潛在念頭

翻譯：Empathy vs. Sympathy

- ❑ Sympathy = sym + pathy
 - ❑ Sym = together 、 at the same time
 - ❑ *Pathos* (Greek) = feelings, emotion, or passion
 - ❑ Sympathy = 隨情 (隨著對方的外露情緒)
- ❑ Empathy = em + pathy
 - ❑ Em = variant of en- before *b, m, p, ph*:
 - ❑ En = in
 - ❑ Pathy = feelings, emotion, or passion
 - ❑ Empathy = 理情 (理解對方的內在情緒)



SPECIAL ARTICLE

Taking Care of the Hateful Patient

James E. Groves, M.D.



Abstract

"Hateful patients" are not those with whom the physician has an occasional personality clash. As defined here they are those whom most physicians dread. The insatiable dependency of "hateful patients" leads to behaviors that group them into four stereotypes: dependent *clingers*, entitled *demanders*, manipulative *help-rejecters* and self-destructive *deniers*.

The physician's negative reactions constitute important clinical data that should facilitate better understanding and more appropriate psychological management for each. *Clingers* evoke aversion; their care requires limits on expectations for an intense doctor–patient relationship. *Demanders* evoke a wish to counterattack; such patients need to have their feelings of total entitlement rechanneled into a partnership that acknowledges their entitlement — not to unrealistic demands but to good medical care. *Help-rejecters* evoke depression; "sharing" their pessimism diminishes their notion that losing the symptom implies losing the doctor. *Self-destructive deniers* evoke feelings of malice; their management requires the physician to lower Faustian expectations of delivering perfect care. (N Engl J Med 298:883–887, 1978)

困難病人 (Groves, 1978)

- ❑ 緊迫盯人的病人 (dependent clingers)
- ❑ 強勢要求的病人 (entitled demanders)
- ❑ 操控拒助的病人 (manipulative help rejecters)
- ❑ 自殘自毀的病人 (self-destructive deniers)

強勢要求的病人

Groves JE. *NEJM* 1978;298:883-7.

- ❑ 需求甚多，堅持未得到「最好的醫療」
- ❑ 懼怕要求無效，因而呈現焦慮
- ❑ 常採用具壓力的方式：誹謗、以律師威脅、拒絕繳費
- ❑ 攻擊醫生是因為極度依賴，但卻不自知
- ❑ 醫生也不知這些敵意是來自害怕被拋棄
- ❑ 病人為使醫「屈服」而使用非常手段

理解對方的內心

- ❑ Measurement of Empathy : Carkhuff Scale之五個層次
- ❑ Modification (Chan, 2009) :
 - Level 1 : 根本沒聽
 - Level 2 : 聽到一些
 - Level 3 : 全部聽到
 - Level 4 : 了解難言之隱
 - Level 5 : 看透潛在念頭

理解對方的內心

- ❑ Measurement of Empathy : Carkhuff Scale之五個層次
- ❑ Modification (Chan, 2009)
- ❑ Levels of Empathy (Chan, 2019)
 1. 毫無感受
 2. 相同的感受，感受到部分
 3. 相同的感受，感受到全部
 4. 不同的感受，無心理防衛機制
 5. 不同的感受，有心理防衛機制

理解對方的內心

□ Levels of Empathy (Chan, 2020)

1. 冷酷無情
2. 隨著對方的感受（隨情）
3. 理解對方的感受（理情一）
4. 理解對方的內心（理情二）

理解對方的內心

□ Levels of Empathy (Chan, 2020)

1. 冷酷無情
2. 隨著對方的感受（隨情）
3. 理解對方的感受（理情一）
4. 理解對方的內心（理情二）



Empathy

Empathy

欲達至境

先學讀心

心理防衛機制

- ❑ 心理防衛機制（defense mechanism）
- ❑ 佛洛伊德提出的心理學名詞
- ❑ 指自我對本我的壓抑，這種壓抑是自我的一種全然潛意識的自我防禦功能
- ❑ 為了避免精神上的痛苦、緊張焦慮、尷尬、罪惡感等心理，有意無意間使用的各種心理上的調整

心理防衛機制的心理成熟度分類

- ❑ 自戀心理防衛機制（一級防衛機制）
- ❑ 不成熟心理防衛機制（二級防衛機制）
- ❑ 神經性心理防衛機制（三級防衛機制）
- ❑ 成熟心理防衛機制（四級防衛機制）

一級：自戀心理防衛機制

- ❑ 包括否定、歪曲
- ❑ 嬰兒早期常常使用的心理機制
- ❑ 屬自戀的：只照顧自己，只愛戀自己，不會關心他人
- ❑ 常輕易地否定、抹殺或歪曲事實

否認：逃避性

- ❑ 否認（Denial）：無意識地拒絕承認不愉快的現實以保護自我
- ❑ 例子：
 - ❑ 小孩闖了禍，用手把眼睛蒙起來
 - ❑ 癌症病人否認自己患了癌症
 - ❑ 妻子不相信丈夫突然意外死亡
 - ❑ 母親發生車禍，拒絕接受

歪曲：自騙性

- ❑ 歪曲（Distortion）：把外界事實加以曲解、變化以符合內心的需要。常用誇大的想法來保護受挫的自尊心。
- ❑ 例子：
 - ❑ 和女朋友分手，卻自以為要和女朋友結婚，甚至還向親朋好友發喜帖

二級：不成熟心理防衛機制

- 出現於青春期的，成年人中出現也是屬於正常的
- 包括內向投射、退化、幻想等

投射：攻擊性

- 投射（Projection）：把自己的過錯歸咎於他人，從而得到一種解脫
- 例子：
 - 學生考試作弊，歸咎教師出所考題太難
 - 強姦犯認為受害者穿著暴露，才引發他犯罪
 - 醫術不佳，卻怪病人沒把病情說清楚

退化：逃避性

- 退化（Regression）：當人感受到嚴重挫折時，使用原先比較幼稚的方式去應付困難或滿足自己的慾望。
- 例子：
 - 成年人遇到困難無法對付時，便覺得自己身上「病」加重了，需要休息

幻想：代替性

- 幻想（Fantasy）：遇到現實困難時，因無力處理問題，就利用幻想的方法，任意想像應如何處理困難
- 例子：
 - 遭受欺凌的少女，堅信有一天可以遇到白馬王子幫助她脫離困境
 - 被人揍後，因為無力反抗，幻想痛打敵人

三級：神經性心理防衛機制

- ❑ 兒童的「自我」機制進一步成熟
- ❑ 在兒童能逐漸分辨什麼是自己的衝動、慾望，什麼是實現的要求與規範
- ❑ 如轉移、反向、合理化

轉移：攻擊性

- 轉移或移置（Displacement）：將危險的情感或行動轉移到另一個較為安全的情境下釋放出來
- 例子：
 - 遭上級責罵敢怒敢言，回到家裡罵太太、小孩

反向：自騙性

- ❑ 反向（反作用形成Reaction formation）：意識地採取某種與潛意識完全相反的看法和行動
- ❑ 是因為內心所欲不符合社會規範或引起內心焦慮，故朝相反的途徑釋放

反向：自騙性

□ 例子：

- 對丈夫前妻留下的孩子懷有敵意的繼母，往往特別溺愛孩子
- 自己有同性戀傾向，無法接受，結果成為強烈的反同性戀者
- 在班上有暗戀的女生卻故意對她冷嘲熱諷

合理化：自騙性

- 合理化（Rationalization）：用似是而非的理由來為其難以接受的情感、行為或動機辯護

合理化：自騙性

□ 合理化有三種表現：

- 酸葡萄心理：把得不到的東西說成是不好的
- 甜檸檬心理：當得不到葡萄而只有檸檬時，就說檸檬是甜的
- 推諉（projection）：將個人的缺點或失敗，推諉於其他理由，找人擔待其過錯

四級：成熟心理防衛機制

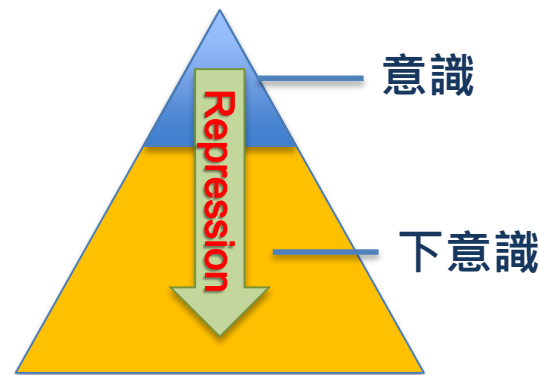
- 防禦的方法比較有效
- 可以解除或處理現實的困難、滿足自我的慾望與本能，也能為一般社會文化所接受
- 這種成熟的防衛機制包括壓抑、升華、補償、幽默等

壓抑/抑制：逃避性

- **抑制 (repression)**：當某種觀念、情感或衝動不能被**超我**接受時，**潛意識**地將極度痛苦的經驗或慾望潛抑到無意識中去，是一種**不自覺的主動性遺忘**（不是否認事實），有時表現為口誤、筆誤
- **壓抑 (suppression)**：當某種觀念、情感或衝動不能被**超我**接受時，**有意識**地將極度痛苦的經驗或慾望抑制下來

抑制的例子

- 一位中年婦女的獨生女於十八歲時死於車禍，事情發生在十月份
- 當時她非常痛苦，經過一段時間以後，她把這不堪忍受的情緒抑制、存放到潛意識中去，「遺忘」了
- 每年十月份均會出現自發抑鬱情緒，自己不知道為什麼，藥物治療也無效



升華：建設性

- 升華（Sublimation）：將不符合社會規範的原始衝動或慾望另闢蹊徑，用符合社會認同的建設性方式表達出來
- 例子：
 - 用跳舞、繪畫、文學等替代性本能衝動的發洩
 - 在學校被人欺負，所以努力考進警校
 - 從小有玩火的慾望，不會隨便去放火，當一名火災調查員

補償：代替性

- 補償（Compensation）：個人因心身某個方面有缺陷，有意識地採取其他獲取成功的活動來代償
- 例子：
 - 某人因身體發育有缺陷而努力學習，以卓越成績贏得別人的尊崇

幽默：其他

- ❑ 幽默（Humor）：以幽默的語言或行為來應付緊張的情境或表達潛意識的慾望
- ❑ 通過幽默來表達攻擊性或性慾望，可以不必擔心自我或超我的抵制
- ❑ 幽默表現（如笑話）中關於性愛、死亡、淘汰、攻擊等話題常是最受人歡迎的

常見於病人的心理防衛機制

- ❑ 否認：癌症病人否認自己患了癌症
- ❑ 歪曲：把外界事實加以曲解、變化以符合內心的需要
- ❑ 投射：把自己生病歸咎於他人
- ❑ 退化：病人感受到嚴重挫折，逃避不敢面對
- ❑ 幻想：一直幻想醫生看錯了，自己會很快痊癒
- ❑ 轉移：憤怒和不滿情緒發洩到家人身上
- ❑ 反向：內心非常害怕，卻裝作若無其事

Empathy

□ 感同身受

- 理解對方的感受（負面情緒）
- 想像這種感受
- 表達認知對方的感受
- 表達認同對方的感受（建立夥伴關係）

□ 同心協力

- 表達對對方的期望
- 承諾陪伴與支持
- 共同達成目標

Empathy

□ 感同身受

- 理解對方的感受
- 表達認知且認同對方的感受

□ 同心協力

- 說明目標、承諾陪伴與支持
- 共同達成目標

結語

□ 溝通技巧



□ 不難

□ 易忽略

□ 無關個性

□ 必要之技能

□ 須要學習才會

□ 並非萬能的工具

□ 保證不會弄得更糟

□ 基本上要有良好關係

□ 未發生事情之前就耕耘

A night scene featuring a castle illuminated with blue and white lights. The castle has multiple towers and spires. In the foreground, there are silhouettes of trees and people. The sky is filled with numerous fireworks exploding in various colors, including green, yellow, and purple. The overall atmosphere is festive and celebratory.

謝謝聆聽
敬請 **empathy**

cychanfly@gmail.com