

成為他人生命中的貴人

學習會談技巧與心理壓力調適



蘇真以諮商心理師

※前奏曲~暖身一下，簡報欣賞~認識自我知覺

壹、認識你的自我知覺

- 自我概念：一個人對自己是什麼樣的一個人的看法，是依據成長的過程逐漸形成，並經由個人所認定的各種角色來表達。
- 自我印象：對自我概念的知覺，是由自我評價而來，並且受到我們的主觀經驗及別人反應的影響。
- 自尊：對自己正面或負面的評價高低，屬於自我概念的評價層面

※身為助人者對自我的了解與覺察是首要條件。

貳、認識你的情緒與壓力狀態

- 情緒是人體的大腦皮質對各種事物、事件或環境變化必然會出現各種的不同反應。情緒反映了這些內在心理活動的狀態。
- 你每天會清理心中的情緒垃圾嗎?
- 反觀自己，每天是哪一種情緒表情?
- 了解那些因素影響著情緒：如生活模式與過去的經驗(正向或是負向)
- 未處理的情緒：沒有得到適當的處理，就會變成無法控制的能量，甚至導致生病。每當我們經歷一次情緒波動，就有一股聚集的能量，需要得到紓解
- 短片欣賞
- 你了解自己的壓力嗎?臨床證明：壓力大，微笑少，腎上腺物激增；**常減壓，多微笑，腦內嗎啡激增**

參：會談技巧篇

- 會談前，須先破除「主觀」、「自我」的迷失。**避免**假會談之名，行說服或論定之實。
- 助人-態度比技術重要：你需先具有的態度是：**尊重、接納、不批評、真誠**。
- 從認識到了解，到提供即時與正確的處置。

➤ 練武功；學習傾聽與同理

◇ 如何做好優質傾聽者與陪伴者；**專注與傾聽**，與對方談話過程中，談話者語言與非語言行為反映出，自己正全神貫注聆聽對方的語言表達，細讀對方的非語言行為，關心、同理與重視對方的談話內容，用心的了解對方的想法與感受。

◇ 專注與傾聽兩層面：

一、**身體的** 專注與傾聽：80/20 法則：80% 聆聽，20% 說服

Ⓢ 面對對方

Ⓢ 身體姿勢開放

Ⓢ 身體稍微傾向對方

Ⓢ 保持良好的目光接觸：微笑和點頭可以表示你有把對方的話聽進去

Ⓢ 放鬆的身體姿勢

二、**心理的** 專注與傾聽

Ⓢ 專注與傾聽技術的適用時機：在談話過程中，不管在那種情況下，談話者都須要表現身體與心理的專注與傾聽。

Ⓢ 注意事項：談話者必須隨著對方的語言與非語言行為的變化，隨時調整自己的語言與非語言行為，以同樣的腳步跟隨著當事人，才能反映出談話者的專注與傾聽。

◇ 體驗時間

➤ 溝通篇

◇ 學習把話聽懂並作回應

◇ 看圖說話

◇ 溝通不是一直說，而是有很多「聽」的工作

◇ 溝通基本的原則：

1. 聆聽

2. 知道何時該聽，何時該回應

3. 何時該說多少，何時該保留一些

4. 如何根據我們要溝通的對象的不同而有所修飾

◇ 非語言溝通的要素

1. 眼神接觸：注視的頻率、長短

2. 臉部表情：臉部表情表示了喜、怒、哀、樂、驚訝等各種基本情緒，是最

有效率的非語言溝通管道

3. 肢體語言：藉由手勢、身體的各種姿勢所傳達的訊息；如：插腰、聳肩、雙手緊握等
4. 聲音線索：聲音如臉部表情，有著各種表情，如：頻率高低、音量大小、速度快慢，及抑揚頓挫等

◇ 非語言溝通技巧（引自陳偉任醫師講義）

1. 肢體語言
2. 空間、距離與環境擺設
3. 語助詞：「嗯嗯」、「喔」、「嗯哼」、「難怪你生氣」、「原來如此…」
4. 注意說話的速度、高低、音量
5. 留意對方當時非言語的表現

◇ 語言溝通技巧

1. 澄清問題及瞭解當事人的行為理由
2. 重述（Repeat）
3. 簡述語意（paraphrasing）
4. 「剛剛你說…」、「你是說…」、「似乎你認為…」
5. 再保證
6. 情感反應：「你是不是覺得…」、「我聽到的好像您會覺得…」、「你覺得…因為…」；著重在反應於當事人**現在的感覺**
7. 沈默（如：剛剛在你沉默的這段時間，你心裏的聲音是什麼？可以說說看嗎？）
8. 話題轉折；當事人停頓時、講完整個句子時，切入話題做個小總結
9. 稱讚當事人的表現；你努力了這麼久都沒有放棄，真的很不簡單
10. 善用「如何」少用「為什麼」
11. 開放式問句：「剛剛你說的意思是什麼？」、「可以多說一點嗎？」
12. 以問代答
13. 降低當事人的自我防衛：
 - ✓ 不直接詢問當事人，以別人為例，如「有些人心情不好時，就會全部否定自己或他人，你會這樣嗎？」
 - ✓ 合宜的自我坦露（我以前像你這狀況時，也是很累，很無奈——）

肆、練法學同理，你我一定行

(1) 專注與傾聽：肢體、一致性的態度、與對方同在。

(2) 同理心的過程

◇ 先收聽自己的感覺。

◇ 表達出自己的感覺。

◇ 收聽他人的感覺，覺察某種情緒已經出現，找出情緒的由來。

◇ 用體諒來回答他人的感覺，告訴他，你知道他這樣的情緒，說出他沒說出的隱喻。

(3) 同理心回應

◇ 說出他沒有說出的情緒：我看到你的 …我知道你會覺得 …你是不是覺得 …

◇ 很多人（家人）都會這樣覺得

◇ 我想如果我是你，我也會 ……

(4) 同理心回應（三明治結構技巧）

◇ 同理

{ 回應內容（重複關鍵字、用自己的話重述一次、描述他的行為）
回應情緒（你會覺得……，很多人也會……，如果我是你我也會……）
絃外知音（如果不是這困境，應該會…）

◇ 說明

◇ 再同理（說出他聽完說明的心情）

(5) 總和摘要同理心就是：從對方的窗戶往外看，試著去看對方所看到的世界

同理心：**如果我是你**

◇ 將心比心：人性都有其共同點，學會去感同身受

◇ 放鬆心情：若你願意多花點耐心

◇ 暢所欲言：從他話裡了解他內心想法

◇ 設身處地：站在對方立場為他著想

◇ 相信對方：能感受到你的誠意

◇ 就事論事：避免人身批評，直接說明

伍、結語：尋找你的過濾器

➤ 善待自己的狀態

1. 當試圖去同理別人時，自己也要處在一個空間較為寬廣的狀態。

2. 如果還沒準備好，你要接受自己尚未準備好的狀態。
3. 告訴對方，你看見他的部份，但你現在的狀態尚未預備。
4. 有機會時，可以再談談。
5. 請已開放與接受每個人的不同狀態來面對自己與他人。

~用心迎向每一道絢爛的彩虹~

