

【105 學年度第 2 學期 性平暨法鼓講座】

主題：男女特質大不同？調節衝突情緒的同理心技巧(含同理心演練)

講者：楊瑞玉諮商心理師

時間：106 年 4 月 19 日(三)14:00~17:00

活動報導：

本學期第一場法鼓講座由諮輔暨校友中心邀請實務經驗豐富的楊瑞玉心理師蒞校演講，演講主題為「男女特質大不同？調節衝突情緒的同理心技巧」。在 4 月 19 日下午，共有四十多位教職員生來到綜合大樓 103 教室聆聽這場講座，楊老師帶領大家學習在輔導情境中面對性別差異及衝突情緒的方式，現場氣氛熱烈，不時傳出笑聲。

楊老師首先提到她的輔導信念首重「態度」，由於個別差異及人生際遇的緣故，我們未必真的懂對方的感受，所以不必強說「我懂你的感受」，在諮商輔導或溝通的過程中反而是態度決定了許多事。她指出諮商輔導不見得是要去「給答案」而是去「找答案」，重點是在過程中回應對方的情緒及感受，了解為何該事件在個別的人身上產生困擾，而在另一個人身上則否的背景因素。因為每個人面對困擾情緒或壓力的反應均有所不同，所以每個人如何感受壓力、如何解釋環境，這其中的個別差異都相當重要。

楊老師表示，人在面對挫折、衝突等情境時會有情緒反應，但在情緒反應背後更有許多可能連自己都說不清楚的想法，然而我們最常看到的僅僅是當事人的外顯行為，於是在尚未瞭解前便直接給予安慰、勸導、鼓勵。但為何這個人在這時候選擇用這種方式來對待自己？在行為背後有哪些情緒跟想法？其內在表達的需求為何？這些都是我們在深入溝通前需進一步瞭解的關鍵。幫助對方弄清楚當下的情緒、想法以及發生的事，明白對他而言無法執行的關鍵問題為何後，才給予對方適當建議，推當事人去自己想去的方向。

楊老師在講座中播放一段日劇「Dr.倫太郎」為例，請大家試著學習倫太郎的態度，在面對苦痛的傾訴者時，讓自己先停在原地照顧這個人的苦痛，而不是指導對方或評論事理，因為對傾訴者快速地丟出答案或建議其實是在處理自己的焦慮，而缺乏對他人苦痛的理解。輔導的第一步是關心和關係的建立，我們要先跟對方站在一起，承接、

陪伴對方的苦痛，而不宜拒絕、說服、指導對方，或者說出超出自己能力範圍的承諾。楊老師強調其實在溝通過程中非語言訊息的影響甚於語言訊息，表情的傳達力是說話的十三倍，所以請大家實際跟鄰座的夥伴兩兩練習如何在聆聽苦痛時表達同理表情及持續的眼神接觸，再試著用自然的口語內容表達所學到的內容，並討論彼此在演練過程的感受及看法。

楊老師在後半段的講座中介紹了情緒調色盤模型，她讓大家先學習辨識基本的四種負面情緒及其引發的反應，並透過引導喚出對方更深層的另一種內在情緒，而調和對方當下的情緒。楊老師播放了兩段短片讓大家實際練習辨識主角的情緒、了解兩性的溝通特質及常見情緒模式，並請大家透過慢、柔、適時停頓的方式，結合前面學習到的技巧，練習同理心反映及深層情緒引導調和。

最後，同理的重點不在於替對方決定他的答案，而是讓對方拾起面對的勇氣及希望，為自己做最重要的決定，並表達對他的理解、關懷與情感支持。

撰文：諮輔暨校友中心兼任助理 陳亭瑩 106/04/28