

Training in Caring

關顧心連心,你我都有份

建立關顧的渠道:

- (一) 建立關顧的渠道
- (二) 道成肉身是最貼切的肯定
- (三) 從肯定的師傅學習
- (四) 如何去肯定
- (五) 住在我們中間是最高層次的同理心
- (六) 從認同的師傅學習
- (七) 如何去認同
- (八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)

講師: 黃達瑩醫生 Dr. Tat-Ying Wong

美國及安大略省婚姻家庭治療協會臨床會員及檢定監督
情緒取向治療追求卓越國際中心註冊的治療師, 監督及培訓師

AAMFT Clinical Member and Approved Supervisor
ICEEFT Certified Therapist, Supervisor and Trainer

www.reconnect.hk

TC03:S3.00

版權所有 翻印必究
All Rights Reserved c2013

關顧心連心,你我都有份: 建立關顧的渠道



Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

關顧心連心,你我都有份: 建立關顧的渠道

講師: 黃達瑩醫生

加拿大多倫多大學醫學博士

加拿大多倫多大學研究院進修婚姻、家庭和性治療

加拿大天道神學院神學研究碩士(個人輔導)

加拿大天道神學院婚姻家庭治療輔導道學碩士

加拿大Guelph大學婚姻家庭治療監督證書

加拿大安大略省註冊婚姻家庭治療師

情緒取向治療追求卓越國際中心(ICEEFT)註冊治療師,
監督及培訓師

美國及安大略省婚姻家庭治療協會臨床會員及檢定監督

"父母,發揮你的影響力!"家長培訓課程,"建立美滿不能破

裂的婚姻","親密美滿關係的秘訣"培訓課程,"Reconnect心

連心"家長成長系列課程,"重建自尊","處理情緒"個人成長

系列課程講師

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

關顧心連心,你我都有份: 建立關顧的渠道

講師: 黃達瑩醫生

現任:

惠恩診所醫生

婚姻家庭治療師

專業婚姻家庭治療師的訓練監督

多倫多大學醫學院家庭醫科,輔導訓練監督

(負責訓練第二年實習的家庭醫生)

天道神學院婚姻家庭治療的輔導道學碩士學生和

畢業生訓練監督

加拿大華人神學院教牧輔導及家庭事工客座講師



Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

關顧心連心,你我都有份: 建立關顧的渠道

關顧培訓(二) 建立關顧的渠道

(一) 建立關顧的渠道

(二) 道成肉身是最貼切的肯定

(三) 從肯定的師傅學習

(四) 如何去肯定

(五) 住在我們中間是最高層次的同理心

(六) 從認同的師傅學習

(七) 如何去認同

(八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)

講義可從www.reconnect.hk下載(免費,但需先登記)

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

關顧心連心,你我都有份: 建立關顧的渠道

(一) 建立關顧的渠道

- 當我們開始學習關顧,要先與我們所關顧的對象建立關係,這關係就是關顧的渠道
- 在建立關顧的關係,最重要的技巧是肯定及認同
- 當我們學習進入對方的世界,看對方所看的,聽對方所聽的,感受對方所感受的,才可以開始認識,了解及關心對方

Get Service 4'25 (Fellowship Baptist Church, Little Rock, AR)

www.youtube.com/watch?v=LfeXxkbgCVE

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

5

關顧心連心,你我都有份: 建立關顧的渠道

關顧培訓(二) 建立關顧的渠道

(一) 建立關顧的渠道

(二) 道成肉身是最貼切的肯定

(三) 從肯定的師傅學習

(四) 如何去肯定

(五) 住在我們中間是最高層次的同理心

(六) 從認同的師傅學習

(七) 如何去認同

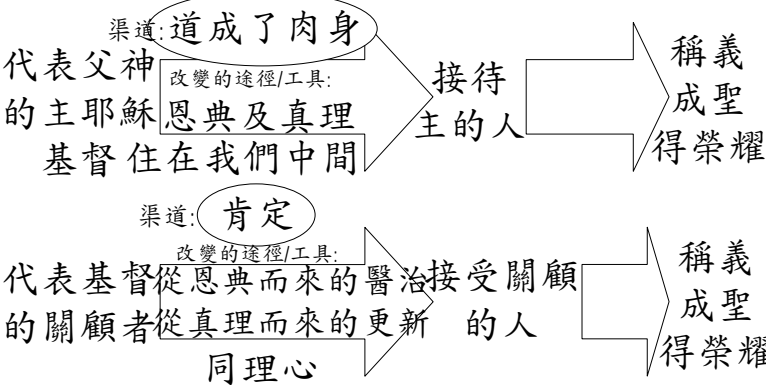
(八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

6

(二) 道成肉身是最貼切的肯定

代表基督的關顧者如何帶來醫治及更新:



(二) 道成肉身是最貼切的肯定

道成了肉身

1. 道的意思 (希臘文是 3056 logos)

- 在約翰福音,道是指神的道(1:1),耶穌基督,三位一體的第二位
- 強調耶穌的神性,永恆,與神的合一(1:1-2),智慧,能力,榮耀(1:14),恩典(1:16)
- 在創造及管理宇宙中的角色(1:3,10),生命(1:4)
- 神藉神人耶穌來啟示祂自己(1:14,18)
- 耶穌為了拯救人而成為人

(二) 道成肉身是最貼切的肯定

道成了肉身

2. 肉身的意思 (希臘文是 4561 sarx)

2.1 身體中軟弱的部分,身體是有肉,有骨,有血的 (約翰福音六51,哥林多前書十五39)

2.2 人的身體(加拉太書四13)

2.3 活物,是有生命的受造物(約翰福音十七2)

2.4 情慾,人性,是軟弱,會犯罪,離棄,違背神的,這是與屬靈對比(約翰福音三6,六63,八15)

(二) 道成肉身是最貼切的肯定

道成了肉身的意思

- 基督暫時離開,拋棄自己的世界,放下自己的地位,權柄,角度,觀點,經歷,看法,感受
- 成了人,進入人的世界,去經歷人的軟弱,限制,困難,角度,觀點,感受,創傷
- 當一個人能這樣的暫時放下自己,進入另一個人的生命,這是心理學中的肯定最貼切的形容
- 有關輔導和治療的研究顯示其效果有大部分是在乎治療關係,輔導者是否能進入求助者的世界及經歷,導致求助者感到被了解及接納

關顧培訓(二) 建立關顧的渠道

(一) 建立關顧的渠道

(二) 道成肉身是最貼切的肯定

(三) 從肯定的師傅學習

(四) 如何去肯定

(五) 住在我們中間是最高層次的同理心

(六) 從認同的師傅學習

(七) 如何去認同

(八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)



(三) 從肯定的師傅學習(腓立比書二5-11)

從耶穌基督學習肯定

- 無論是基督徒與否,都會承認世界最偉大和對世界影響最大的人物是耶穌基督
- 耶穌在世短暫的三十多年,影響了世界歷史,無數的生命因耶穌而被拯救,被改變,被醫治
- 為何耶穌有這樣的影響力? 其中的秘訣是祂願意離開自己尊貴榮華的世界,成為僕人,進入人間
- 藉此肯定人的經歷,體恤人的軟弱,分擔人的痛苦,醫治人內心的創傷

(三) 從肯定的師傅學習(腓立比書二5-11)

從耶穌基督學習肯定

腓立比書 第二章, 5-11節

5 你們當以基督耶穌的心為心。

6 他本有神的形像,不以自己與神同等為強奪的,

反倒虛己,取了奴僕的形像,成為人的樣式,

既有人的樣子,就自己卑微,存心順服,

以至於死,且死在十字架上。

9 所以神將他升為至高,又賜給他超乎萬名

之上的名,叫一切在天上的,地上的,和地底下的,

因耶穌的名,無不屈膝,

11 無不口稱耶穌基督為主,使榮耀歸與父神。¹³

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(三) 從肯定的師傅學習(腓立比書二5-11)

從耶穌基督學習肯定: 1. 倒空自己

• 耶穌甘心願意離開自己的世界

• 選擇放棄一切,包括自己的神性,特質,地位,權利,能力,榮耀,尊貴

如何應用於關顧:

• 在肯定對方之先,要願意暫時離開自己的世界

• 選擇放下自我的想法,觀點,感受,經歷,創傷,歷史,地位,偏見,假設,性情,權利,特質,需要和期望

• 倒空自己後,才能進入對方的世界,認識和了解對方的想法,觀點,感受,經歷,限制,恐懼,創傷,難處,期望和需要

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

面對懷孕的青少年在討飯,你有什麼反應?



Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(三) 從肯定的師傅學習(腓立比書二5-11)

從耶穌基督學習肯定: 2. 進入對方的世界

• 耶穌成為人,有完全的人性,進入痛苦,憂傷和罪惡的世界,經歷人的限制,創傷,軟弱,掙扎

• 藉此帶給人類神的愛,接納,救贖,寬恕

如何應用於關顧:

• 要勇敢和毫無保留地進入對方的世界,內心,感受,經歷

• 並深深認識對方的性情,限制,創傷,軟弱,困難,不足之處,內心的恐懼,需要和期望

• 也甘心願意認識對方的角度,觀點,情況,處境和遭遇

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究



施虐者的內心
世界是怎樣的呢?

受虐者的內心
世界是怎樣的呢?

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(三) 從肯定的師傅學習(腓立比書二5-11)

從耶穌基督學習肯定: 3. 存卑微順服的心

• 耶穌存謙卑的心,不以自己為是,自以為大

• 卻以卑微的心去接納和順服神的旨意,經歷人間的拒絕,出賣,遺棄,孤單,憂傷,痛苦,誤解,嫉妒,傷害,侮辱,嘲笑,羞恥,冤枉,虐待和殺害

如何應用於關顧:

• 要存謙卑的心去了解 and 體恤對方的觀點,感受,創傷,限制,難處,歷史,性格,內心的需要,期望和信念

• 從這角度去明白,接納並理解;不論斷,不作比較

• 以此心態去找出對方的想法,感受及其背後的原因,且視之為合理

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究



面對青少年網癮,
有什麼心態?

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(三) 從肯定的師傅學習(腓立比書二5-11)

從耶穌基督學習肯定: 3. 存卑微順服的心

若存謙卑的心,便會:

- 少懷疑,多信任;
- 少挖掘,多遮蓋;
- 少要求,多付出;
- 少攔阻,多幫助;
- 少競爭,多合作;
- 少假定,多認識;
- 少自訴,多聆聽;
- 少比較,多接納;
- 少定罪,多稱義;
- 少批評,多讚賞;
- 少記恨,多饒恕;
- 少輕看,多尊重;
- 少嫉妒,多扶持;
- 少判斷,多體諒;
- 少解釋,多了解;
- 少否定,多肯定!

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(三) 從肯定的師傅學習(腓立比書二5-11)

從耶穌基督學習肯定

- 耶穌基督願意離開自己的世界,倒空自己,進入人間,成為僕人,存謙卑順服的心,為了擔當世人的罪而死在十字架上
- 雖然我們可能在成長期和家庭中得不到肯定,沒有人尊重我們的感受和獨特的經驗,導致內心的創傷和不容易肯定別人
- 我們可以選擇來到主耶穌面前,接受祂的肯定
- 祂是全世界唯一完全接納和了解我們的人
- 我們內心的喜與憂,祂都知道,認同和體諒

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(三) 從肯定的師傅學習(腓立比書二5-11)

從耶穌基督學習肯定

- 祂也經歷過被拒絕,被出賣,被忽略,被遺棄,被輕視,被侮辱,被傷害,被虐待,被羞辱,被嫉妒,被冤枉的苦楚
- 我們可以藉禱告把你內心的感受,需要,心願告訴主耶穌
- 讓祂無條件的愛,接納和寬恕,在祂裡面的平安和喜樂充滿我們的生命
- 可以學習聆聽祂肯定和醫治的話語,邀請祂與我們同行人生的道路,分擔我們的重擔,分享我們的喜樂,醫治我們的創傷,改變我們的生命,更新我們的關係

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

關顧培訓(二) 建立關顧的渠道

- (一) 建立關顧的渠道
- (二) 道成肉身是最貼切的肯定
- (三) 從肯定的師傅學習
- (四) 如何去肯定
- (五) 住在我們中間是最高層次的同理心
- (六) 從認同的師傅學習
- (七) 如何去認同
- (八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)



Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(四) 如何去肯定

對比肯定與否定的回應:(參第12頁的練習)

肯定的回應	否定的回應
1. 接納,了解對方的感受	1. 命令對方要有不同的感受
2. 接納,了解對方的表情	2. 命令對方要有不同的表情
3. 幫助對方接納,了解自己	3. 嘗試令對方感到內疚
4. 支持,鼓勵,認同對方	4. 孤立對方,視為不正常
5. 尊重,包容對方的感受	5. 不容忍,輕視對方的感受
6. 了解對方感受的原因	6. 合理化,用邏輯貶低對方
7. 體恤,諒解對方的感受	7. 辯論,爭吵,抗拒

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(四) 如何去肯定

對比肯定與否定的回應:

肯定的回應	否定的回應
8. 接納對方,給正面的鼓勵	8. 論斷對方,給負面的名稱
9. 護衛對方	9. 攻擊對方
10. 令對方接納,相信自己	10. 令對方懷疑自己
11. 接納,了解對方的反應	11. 告訴對方應該如何反應
12. 承認對方所受的傷害	12. 護衛傷害對方的第三者
13. 認識,堅固,確定對方	13. 否認,反駁,自衛,產生混亂
14. 重視,珍惜,欣賞對方	14. 嘲笑,侮辱,諷刺對方
15. 用同理心接納,了解對方	15. 用哲學,理論貶低對方

25

(四) 如何去肯定

肯定的實用技巧:(第13頁)

1. 刻意並察覺,放下自己的觀點,感受,反應,經歷,創傷,歷史,解釋,地位,偏見,假設,性情,需要,期望
2. 專注,集中精神地進入對方的內心世界,處境,感受,經歷;從他/她的角度去了解 and 經歷
3. 了解和體諒對方的觀點,感受,創傷,限制,難處,歷史,性格,期望,信念,內心的需要;從這些角度去明白,接納他/她
4. 找出對方一切的反應,感受,想法,背後的原因,並接納這一切對他/她而言是合理的

26

(四) 如何去肯定

肯定的實用技巧:

5. 將以上的告訴對方:目的是讓他/她感到他/她所分享的,在你看來也是合理的;以至他/她深感到被了解和接納
6. 請記著當你肯定對方時,並不是表示你一定同意他/她的感受和想法,但最少表示你肯去了解和接納對方所需要的不是你同意一切,這是沒有可能的,因兩個不同的人一定會有不同的感受和意見

對方所需要的,乃是你的了解,體諒和接納

什麼是同理心..小孩都懂你和我呢? 51 sec

www.youtube.com/watch?v=vU5ZCdm5ug

可參: Gary & Joy Lundberg 著的 I Don't Have to Make Everything All Better:

Six Practical Principles to Empower Others to Solve Their Own Problems

如何肯定在討飯懷孕的青少年?



如何肯定施虐者?

如何肯定受虐者?



如何肯定有網癮的青少年?

(四) 如何去肯定

練習肯定的回應:(第13-14頁)

1. 請回想最近關顧別人的經歷
2. 寫下被關顧者的說話,表現或情況

例子:

- 我待業已經有兩年,我覺得不會找到好的工作...
 昨天跟配偶吵架,我現在還是憤怒,胸口不舒服...
 孩子不斷刺激我,攻擊我,貶低我,我受不了...
3. 請扮演被關顧者,與組員分享被關顧者的說話,表現或情況
 4. 組員扮演關顧者,嘗試給予肯定的回應
 5. 最後,請分享扮演各角色的經驗

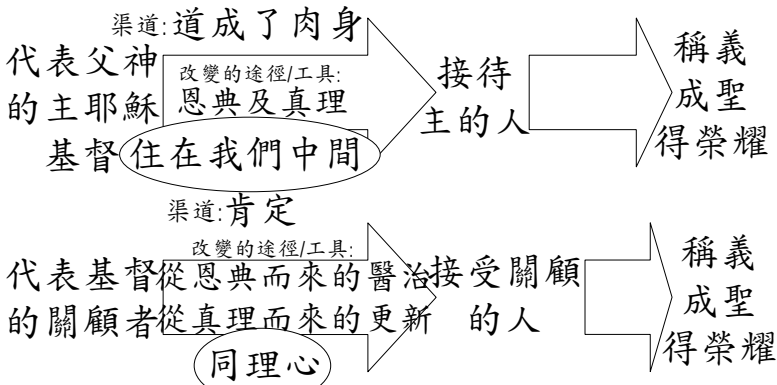
關顧培訓(二) 建立關顧的渠道

- (一) 建立關顧的渠道
- (二) 道成肉身是最貼切的肯定
- (三) 從肯定的師傅學習
- (四) 如何去肯定
- (五) 住在我們中間是最高層次的同理心
- (六) 從認同的師傅學習
- (七) 如何去認同
- (八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)



(五) 住在我們中間是最高層次的同理心

代表基督的關顧者如何帶來醫治及更新:



(五) "住在我們中間"是最高層次的同理心

- 道成了肉身之後,便住在我們中間
- 住的意思(希臘文是 4637 skenoo)是建立會幕,擁有自己的會幕,住在會幕中
- 在新約中,只出現了五次,都是在使徒約翰的書信中,四次是在啟示錄
- 會幕在舊約是象徵神與子民的同在,無論去哪裡,都有神在他們中間
- 面對曠野的危險,欠缺,挑戰,困難,試煉,而會幕帶來安全,安慰,滿足,恩典,信心,把握及盼望
- 有會幕,就有供應,拯救,方向,啟示,能力
- 當然,舊約的會幕預表主耶穌住在我們中間

(五) "住在我們中間"是最高層次的同理心

- 因神住在我們中間,神是可親,可接觸,可觸摸,可體驗,可經歷的
- 神與人一起同在,一起同行
- 當一個人能夠這樣的與另一個人同行,便是心理學最高層次的同理心
- 有關輔導和治療的研究顯示其效果有大部分在乎治療關係,輔導者是否能與求助者認同,與他/她同行,給予支持,安慰及安全

關顧培訓(二) 建立關顧的渠道

- (一) 建立關顧的渠道
 - (二) 道成肉身是最貼切的肯定
 - (三) 從肯定的師傅學習
 - (四) 如何去肯定
 - (五) 住在我們中間是最高層次的同理心
 - (六) 從認同的師傅學習
 - (七) 如何去認同
 - (八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)
- 請完成和交回培訓後的評估和回應表
 講義可從www.reconnect.hk下載(免費,但需先登記)



(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

馬太福音 第九章, 35-36節

耶穌走遍各城各鄉,
在會堂裡教訓人,
宣講天國的福音,
又醫治各樣的病症。
他看見許多的人,
就憐憫他們。



因為他們困苦流離,如同羊沒有牧人一般。

37

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

1. 深入認識和了解

“耶穌看見許多的人,就憐憫他們”

- 新約聖經中,“看見”不單指眼見,也有注意,分辨,發現,觀察,體驗,詳細查看的意思
- 同時也指內心的認識,了解,體會,找出意思,珍惜及重視
- 其時態是主動,強調深入認識和了解是主動的過程

38

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

1. 深入認識和了解

如何應用於關顧:

- 關顧者要學習深入認識和了解受關顧者,才能培養對對方的同理心
- 要主動用眼去看,注意,觀察及詳細查看,用心去認識,了解及體會對方的感受,想法,處境,限制,困擾,難處,恐懼及創傷

39

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

2. 表示感動及關心

“耶穌看見許多的人,就憐憫他們”

- 憐憫這字在新約聖經只出現了12次
- 意思是情感上深深被感動,是因體諒別人的處境而有的情緒反應,是充滿關懷,同情,體貼的感覺

40

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

2. 表示感動及關心

如何應用於關顧:

- 關顧者要學習與受關顧者感應互通,嘗試感受對方所感受的
- 體驗對方主觀的經歷,讓自己因對方的感受而被感動
- 並作出關心,同情,體貼的情緒反應

41

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

3. 體諒他人的處境

“因為他們困苦流離,如同羊沒有牧人一般。”

- 困苦這字在新約聖經只出現了6次
- 意思是軟弱,失去精力,疲累,歇盡,沮喪,內心軟弱
- 流離這字在新約聖經出現了7次
- 意思是被掉落,被放下,被遺棄,被分散,被拒絕
- 這兩個動詞的時態是Perfect Tense,指已經完成,但仍然繼續有效的行動

42

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

3. 體諒他人的處境

如何應用於關顧:

- 關顧者要認識,了解,接納及體諒受關顧者的軟弱,無能,無助,沮喪,挫敗的感覺,對方所面對的限制及困難
- 雖然對方可能以否認,躲藏,逃避,退縮,憤怒隱瞞這些感覺
- 同時要認識,了解,接受及體恤對方的處境,特別是心靈裡的經歷,恐懼及創傷

43

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

4. 體恤他人的需要

“因為他們困苦流離,如同羊沒有牧人一般。”

- 羊是需要牧人照顧,愛護和帶領的,羊有牧人的供應和保護,才感到安全及有保障
- 主耶穌了解,並滿足人身心靈,不同層次的需求

44

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

4. 體恤他人的需要

如何應用於關顧:

關顧者要認識,了解及滿足受關顧者身心靈的需要,如心理學家Abraham Maslow所描述的需求層次:

1. 生理的需求: 食物,水,性,居所
2. 安全的需求: 安全感,秩序和穩定
3. 愛與歸屬的需求: 被愛,被珍惜,被視為有價值
4. 尊重的需求(來自自己/他人): 成就,自主,被重視,被肯定
5. 自我實現: 才能,創作,心靈滿足,達成夢想

45

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

- 或許我們自己在成長期,原生家庭得不到同理心,沒有人認同我們的感受和獨特的經驗,導致內心的創傷
- 所以現在也不容易給我們身邊的人所需要的同理心
- 我們可以選擇來到主耶穌面前,接受祂的認同
- 祂是全世界唯一完全認識,接納,了解和體諒我們的人
- 我們內心的一切感受,掙扎,困難,痛苦,祂都知道和認同

46

(六) 從認同的師傅學習(馬太福音九35-36)

從耶穌基督學習認同

- 我們可以把我們內心的感受,需要,願望,困難,恐懼及創傷,告訴主耶穌
- 讓祂無條件的愛,接納和寬恕,在祂裡面的平安和喜樂充滿我們的生命
- 幫助我們成為能認同別人的人,作自己曾受傷的醫治者

47

關顧培訓(二) 建立關顧的渠道

- (一) 建立關顧的渠道
- (二) 道成肉身是最貼切的肯定
- (三) 從肯定的師傅學習
- (四) 如何去肯定
- (五) 住在我們中間是最高層次的同理心
- (六) 從認同的師傅學習
- (七) 如何去認同
- (八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)



48

我沒有時間做靈修和參加小組...



Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(七) 如何去認同

認同的層面: (參: mentalhelp.net/psyhelp/chap13/chap13c.htm)
(可先評估自己原生家庭及現在核心家庭中的經歷, 然後再評估與受關顧者的關係)

1. 不準確地反映對方的感受或離題(如改變話題, 與自己作比較, 論斷, 給意見, 提議, 輕視, 拒絕, 分析, 問問題等)
2. 準確地了解對方的一些感受或情況, 但忽略或誤解了重要的因素(如當情緒被激起, 感到憤怒, 不安, 受傷, 恐懼或防衛, 便容易分心, 專注自己內心的反應, 忽略了對方的感受和情緒經歷)

50

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(七) 如何去認同

認同的層面: (參: mentalhelp.net/psyhelp/chap13/chap13c.htm)

3. 準確地認同對方主要的感受(如把自己代入對方的情況, 處境及遭遇, 把對方的感受準確和精簡地告訴他)
4. 加添對方的自我認識和了解(如對方自己還未認識和表達他的感受之前, 已經指出和了解這感受)
5. 特別的體會(如: 能把對方的感受, 經歷, 處境與過去的創傷結合)

51

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(七) 如何去認同

認同的步驟: (第15頁)

1. 先放下自己的情緒, 反應, 經歷, 處境和觀點
2. 集中於對方的情緒, 內心的感受和經歷(第22頁)
3. 表示明白和接納對方的情緒
4. 支持和表示願意與對方同行, 一同分擔所經歷的
5. 請記著當你認同對方時, 並不表示你有同樣的情緒和主觀經歷, 乃是向對方表示你了解, 接納和支持

(對方不是需要與你有相同的主觀經歷, 這是不可能的; 因為兩個不同的人一定會有不同的經歷, 對方所需要的, 乃是你情感上的了解, 接納和支持)

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

如何認同他/她?



Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

(七) 如何去認同

練習認同的回應: (第15頁)

1. 請回想最近關顧別人的經歷
 2. 寫下被關顧者的說話, 表現或情況
- 例子:

我待業已經有兩年, 我覺得不會找到好的工作...
昨天跟配偶吵架, 我現在還是憤怒, 胸口不舒服...
孩子不斷刺激我, 攻擊我, 貶低我, 我受不了...

3. 請扮演被關顧者, 與組員分享被關顧者的說話, 表現或情況
4. 組員扮演關顧者, 嘗試給予認同的回應
5. 最後, 請分享扮演各角色的經驗

54

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

關顧培訓(二) 建立關顧的渠道

- (一) 建立關顧的渠道
- (二) 道成肉身是最貼切的肯定
- (三) 從肯定的師傅學習
- (四) 如何去肯定
- (五) 住在我們中間是最高層次的同理心
- (六) 從認同的師傅學習
- (七) 如何去認同
- (八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)

請完成和交回培訓後的評估和回應表
講義可從www.reconnect.hk下載(免費,但需先登記)

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究



(八) 小組練習: 肯定及認同(validation, empathy)

角色扮演: 三分鐘的練習(第16頁)

1. 受關顧者: 請與關顧者合作,特別集中於情緒經歷,讓關顧者可以練習
2. 請分享最近一個開心/興奮/感到自豪/失望/擔心/煩惱/傷心/憤怒/受傷的經歷
3. 關顧者: 練習肯定及認同受關顧者的經歷,嘗試離開自己的世界,進入受助者的世界,與他/她同在及同行,讓受關顧者感到被肯定及認同
4. 觀察者: 觀察過程,給關顧者建議,如何可以改善
5. 練習後的討論: 可討論關顧者的表現,分享什麼做得好,什麼要改善;不要論斷對方,要保持正向,幫助關顧者有進步
6. 練習後的作業: 請列出關顧者可以改善的五個回應

56

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

如何肯定和認同父親/孩子?

1

2



Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

如何肯定和認同她/他?

3

4



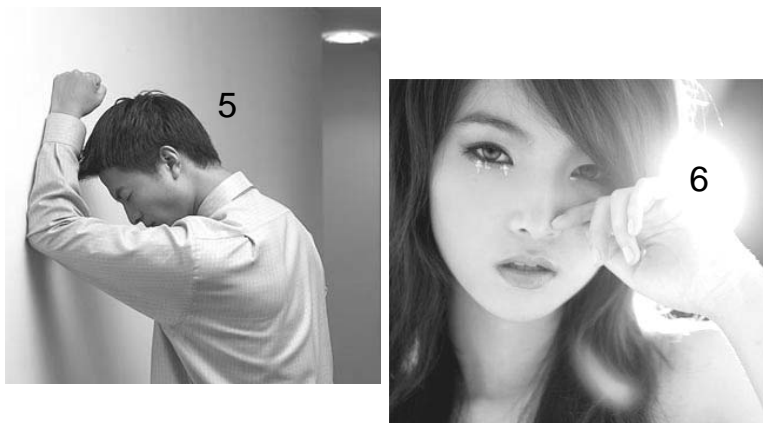
58

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

如何肯定和認同他/她?

5

6



59

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

如何肯定和認同他/她?

7

8



60

Dr. Tat-Ying Wong c2013 All Rights Reserved 版權所有 翻製必究

如何肯定和認同他 / 她?

能否發生更大的奇蹟,比起我們突然能看進對方的內心?

亨利·大衛·梭羅

1. 一直害怕這次就診
2. 擔心他等了太久
3. 妻子的手術順利進行
4. 終於可以回家休息
5. 第29天,等待一個新的心臟
6. 19歲的兒子要依賴生命保障系統
7. 不完全理解
8. 太震撼,不能選出治療 Empathy: The Human Connection to
9. 已經等了三個小時 Patient Care 4'25 (Cleveland Clinic)
10. 丈夫患上絕症 www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_q-o8

61

如何肯定和認同他 / 她?

11. 最後一次來探爸爸
12. 慶祝結婚25週年
13. 妻子中風,擔心他能否照顧她
14. 最近離了婚
15. 剛剛發現他快要做父親
16. 女兒禮拜六結婚,一定要去
17. 擔心他付不起醫療費用
18. 明天是多年來第一次渡假
19. 離家七千英里
20. 快要結束連續十二小時的工作
21. 醫好癌症已經有七年
22. 希望今天能抱抱她

62

如何肯定和認同他 / 她?

23. 他們在她的乳房X光檢查看到一些東西
 24. 剛剛決定不施行心肺復甦術
 25. 一直想有自己的孩子
 26. 耳朵終於好了!
 27. 六個月前車禍,時常痛
 28. 腫瘤是良性的
 29. 腫瘤是惡性的
- 如果你能進入別人的生命...
聽他們所聽的,看他們所看的,感受他們所感受的
你會怎樣對待他們呢?
每個生命都配得一流的照顧 (克利夫蘭診所)

63

關顧培訓(二) 建立關顧的渠道

- (一) 建立關顧的渠道
 - (二) 道成肉身是最貼切的肯定
 - (三) 從肯定的師傅學習
 - (四) 如何去肯定
 - (五) 住在我們中間是最高層次的同理心
 - (六) 從認同的師傅學習
 - (七) 如何去認同
 - (八) 小組練習: 肯定及認同 (validation, empathy)
- 請完成和交回培訓後的評估和回應表
講義可從www.reconnect.hk下載 (免費,但需先登記)



六種不同給予肯定的回應: 請寫下被關顧者的說話,表現或情況和肯定被關顧者的例子

肯定的回應	肯定的回應的實例	被關顧者的說話/表現/情況	肯定被關顧者的例子
1. 接納,了解對方的感受	我察覺你不開心 你這麼不開心是有原因的 我知道你做人是認真的 我看見你的眼淚,擔心,憂傷 你感到憤怒,你需要投訴 你相當激動,很受...影響 你的反應劇烈,你真投入...		
2. 接納,了解對方的表情	你的樣子是憂傷的 你相當滿意你所作的 你好像臉上無光 你的表情顯示你感到... 你的樣貌表示認真 你很滿意,欣賞自己的成就 你的樣子表達失望,不滿...		
3. 幫助對方接納,了解自己	請你幫助我更認識,了解... 當你...,你最需要的是 當你重覆受...,你會感到... 你這些感受對你是重要的 你希望別人認同你的感受 你不容易踏出你的情緒 你希望別人滿足你這需要		
4. 支持,鼓勵,認同對方	我期望更多了解你的獨特 我看到為何你會受困擾... 我嘗試了解你為何會... 我希望更了解你的反應... 你實在懼怕...,這使你驚慌 這對你有很大的影響		
5. 尊重,包容對方的感受	我看出你的誠懇... 你把你的真情流露出來... 你的處境令你感到... 你認為你的生命... 你這樣的反應是合理的 我知道你正為這些事煩惱 你擔心...,因你懼怕將來會		
6. 了解對方感受的原因	原來你不滿背後的原因是 讓我嘗試了解你的理由... 我知道你因...而感覺到... 你的感受是...,因為... 你的反應背後的原因是... 從你的角度,你看到... 你的觀點和解釋導致你會		

(四) 如何去肯定: 練習肯定的回應

從耶穌學習肯定:

1. 倒空自己

1.1 在肯定對方之先,要願意暫時離開自己的世界

1.2 選擇放下自我的想法,觀點,感受,經歷,創傷,歷史,地位,偏見,假設,性情,權利,特質,需要和期望

1.3 倒空自己後,才能進入對方的世界,認識和了解對方的想法,觀點,感受,經歷,限制,恐懼,創傷,夢想,渴求,期望和需要

2. 進入對方的世界

2.1 要勇敢和毫無保留地進入對方的世界,內心,感受,經歷

2.2 深入認識對方的性格,限制,創傷,軟弱,不足之處,內心的恐懼,需要和期望

2.3 甘心願意認識對方的角度,觀點,情況,處境和遭遇

3. 存卑微順服的心

3.1 要存謙卑的心去了解和體恤對方的觀點,感受,創傷,限制,歷史,性格,內心的需要,期望和信念

3.2 從這角度去明白,接納並理解;不論斷,不作比較,不輕視,不貶低

3.3 以此心態去找出對方的想法,感受及其背後的原因,且視之為合理

肯定的步驟:

1. 刻意放下自己的觀點,感受,反應,經歷,創傷,歷史,解釋,地位,偏見,假設,性情,需要,期望

2. 專注,集中精神地進入對方的內心世界,處境,感受,經歷;從他/她的角度去了解和經歷

3. 了解和體諒對方的觀點,感受,創傷,限制,歷史,性格,期望,信念,內心的需要,渴求;從這些角度去明白,接納對方

4. 找出對方一切的反應,感受,想法,背後的原因,並接納這一切對他/她而言是合理的

5. 將以上的告訴對方:目的是讓對方感到他/她所分享的,在你看來也是合理的;以至對方深感到被了解和接納

6. 請記著當你肯定對方時,並不是表示你一定同意對方的感受和想法,但最少表示你肯去了解和接納(對方所需要的不是你同意一切,這是沒有可能的,因兩個不同的人一定會有不同的感受和意見;對方所需要的,乃是你的了解,體諒和接納)

練習肯定的回應

1. 請回想最近關顧別人的經歷

2. 寫下被關顧者的說話,表現或情況

例子:

我待業已經有兩年,我覺得不會找到好的工作...

昨天跟配偶吵架,我現在還是憤怒,胸口不舒服...

孩子不斷刺激我,攻擊我,貶低我,我受不了...

3. 請扮演被關顧者,與組員分享被關顧者的說話,表現或情況

4. 組員扮演關顧者,嘗試給予肯定的回應

5. 最後,請分享扮演各角色的經驗

(四) 如何去肯定: 練習肯定的回應

被關顧者的說話,表現或情況	關顧者給予肯定的回應
<p>例子一: 當妻子需要丈夫了解她的感受時,丈夫只會做解釋,給予原因和解決方法. 結果妻子感到失望,不被了解. 而丈夫卻感到被拒絕,並且生氣.</p>	<p>(對丈夫,表示肯定他的原意) 其實當你給她解釋和解決方法,你是期望能夠幫助她的,這是你懂幫助他人唯一的方法,在公司裡,你也是這樣. 所以當她拒絕你的解釋和提議,不知道你對她的心,你就生氣. (對妻子,表示肯定她的失望) 當你需要他的了解時,反得到他的解釋和提議,當然你會覺得失望,感到不被了解,所以不會接受他的解釋和提議.</p>
<p>例子二: 曾受性侵犯的女士現在不可以信任男人,一方面渴望愛,但同時懼怕再次被傷害.</p>	<p>你過去的經歷告訴你這世界是不安全的,隨時會受身邊的人傷害. 難怪你不信任男人,懼怕再次被傷害. 這是完全合理的.</p>
<p>1.</p>	
<p>2.</p>	
<p>3.</p>	
<p>4.</p>	

(七) 如何去認同: 練習認同的回應

從耶穌學習認同:

1. 深入認識和了解對方

1.1 學習深入認識和了解對方,才能培養對對方的同理心

1.2 要主動用眼去看,注意,觀察及詳細查看,用心去認識,了解及體會對方的感受,想法,處境,限制,困擾,難處,恐懼及創傷

2. 表示感動及關心

2.1 學習與對方感應互通,嘗試感受對方所感受的

2.2 體驗對方主觀的經歷,讓自己因對方的感受而被感動

2.3 並作出關心,同情,體貼的情緒反應

3. 體諒對方的處境

3.1 認識,了解,接納及體諒對方的軟弱,無能,無助,沮喪,挫敗的感覺,對方所面對的處境,限制及困難

3.2 雖然對方可能以否認,躲藏,逃避,退縮,憤怒隱瞞這些感覺

3.3 同時要認識,了解,接受及體恤對方的處境,特別是心靈裡的經歷,恐懼及創傷

(七) 如何去認同: 練習認同的回應

4. 體恤對方的需要

4.1 認識,了解及滿足對方身心靈的需要,內心的渴望,依附需要及恐懼

4.2 可用心理學家 Abraham Maslow 所描述的需求層次來了解對方:

4.2.1 生理的需求: 食物,水,性,居所

4.2.2 安全的需求: 安全感,秩序和穩定

4.2.3 愛與歸屬的需求: 被愛,被珍惜,被視為有價值

4.2.4 尊重的需求(來自自己/他人): 成就,自主,被重視,被肯定

4.2.5 自我實現: 才能,創作,心靈滿足,達成夢想

認同的步驟:

1. 先放下自己的情緒,反應,經歷,處境和觀點

2. 集中於對方的情緒,內心的感受和經歷

3. 表示明白和接納對方的情緒

4. 支持和表示願意與對方同行,一同分擔所經歷的

5. 請記著當你認同對方時,並不表示你有同樣的情緒和主觀經歷,乃是向對方表示你了解,接納和支持 (對方不是需要與你有相同的主觀經歷,這是不可能的;因為兩個不同的人一定會有不同的經歷,對方所需要的,乃是你情感上的了解,接納和支持)

練習認同的回應

1. 請回想最近關顧別人的經歷

2. 寫下被關顧者的說話,表現或情況

例子:

我待業已經有兩年,我覺得不會找到好的工作...

昨天跟配偶吵架,我現在還是憤怒,胸口不舒服...

孩子不斷刺激我,攻擊我,貶低我,我受不了...

3. 請扮演被關顧者,與組員分享被關顧者的說話,表現或情況

4. 組員扮演關顧者,嘗試給予認同的回應

5. 最後,請分享扮演各角色的經驗

被關顧者的說話,表現或情況	關顧者給予認同的回應
例子一: 我離婚後最難受的就是孤單,特別是晚上單獨一人,面對四牆,想不到這是那麼痛苦的.	你想不到離婚後會這麼的孤單,而且何等難受. 最困難的是晚上一個人的時候. 這種沒有人關心,沒有人了解,沒有人陪伴的感覺,確實是痛苦的.
例子二: 畢業已經兩年,還沒有理想的工作,沒有固定的收入,沒有結婚的對象,活下去是沒有意思的.	你因沒有理想和固定的工作而感到沮喪,絕望,甚至認為繼續活下去是沒有意思的. 這是絕對不容易的.
1.	
2.	

被關顧者的說話,表現或情況	關顧者給予認同的回應
3.	
4.	

(八) 小組練習: 肯定及認同(Validation, empathy)

個案: 三分鐘的練習

受關顧者: 請與關顧者合作,特別集中於情緒經歷,讓關顧者可以練習,分享以下的一個題目

1. 最近一個開心的經歷
2. 最近一個興奮的經歷
3. 最近一個感到自豪的經歷
4. 最近一個失望的經歷
5. 最近一個擔心的經歷
6. 最近一個煩惱的經歷
7. 最近一個傷心的經歷
8. 最近一個憤怒的經歷
9. 最近一個受傷的經歷
10. 其他個人的情況:

關顧者: 練習肯定和認同對方的語句,表現和情況。最後一個回應是要對對方所講的作一個總結

觀察者: 觀察過程,給關顧者提議,如何可以改善

練習後的討論:

討論關顧者的表現,分享什麼做得好,什麼要改善.

不要論斷對方,要保持正向,幫助關顧者有進步.

列出關顧者可以改善的五個的回應.

關顧者原本肯定和認同的回應	關顧者更有效肯定和認同的回應
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

有關肯定及同理心的文章:

用心的交談 (取自:"Intentional Dialogue", Harville Hendrix 主領的講座, Sylvia Li 譯)

有效的溝通技巧是建立人際關係的要素。雖然倆人在解決困難和問題上,不能單靠良好的溝通技巧;然而,若要把困難和問題解決,沒有良好的溝通卻是不行的。

「用心的交談」是建立有效溝通的技巧之一。此技巧目的是幫助倆人,透過言語及非言語訊息來表達個人的意思、思想及感受,以達到彼此能坦誠交談。請記著,任何人都不可拒絕傳遞訊息。就算在不作聲中,也同時會透過身體語言,表達出各種正面、負面的意思。

「用心的交談」可分作三個階段進行 - 反映、肯定及同理心。

(一) 反映:

意思是叫講者準確地重述對方所表達的訊息。形式可以是簡單的覆述對方所講過的一段話。最理想的情況是,你能意會對方所講的內容,然後以自己的語句,準確地把對方的意思表達出來。這樣做會令對方感覺到你願意作完全的聆聽,及了解他所表達的意思。

請切記,在爭論中,如果沒有真正完全聆聽而作出的回應,往往會給人一個只為自己作出解釋及辯護印象。而這個未經聆聽清楚的回應,只會導致更多不滿及產生誤會。所以,在反映之先,你需讓對方完完全全表達後才去回應。

(二) 肯定:

意思是叫講者在「反映」的過程中,不單以自己的語句把對方的意思準確地表達過來,同時亦要讓對方感覺你是願意進入他(她)所經歷的,並嘗試從他(她)的角度去理解他(她)的思想及感受,並且作出接納。曉得這思想及感受對他(她)而言是合理的。這種願意「肯定」對方的態度,是需要暫時放下自己的觀點與角度,並以理性叫自己進入對方的世界裡。這樣做就如向對方說:「從你所經歷的,我明白你為何有這樣的思想及感受...。你有這樣的表現,對你而言,是十分合理及正常的。」這一類的說話、語調,會容易讓對方感覺到被了解及肯定。肯定對方所述的,並不表示你要同意他(她)的想法。而是你明白到在交談裡,各人都持著不同的觀點與角度。這是因為每人都有著不同的經歷,而在這經歷中,產生出個人主觀的體驗和感受。因此任何人均視自己的思想及感受為合理。

(三) 同理心:

意思是叫講者在聆聽對方的時候,嘗試開放自己有限的經驗,配以豐富的想像,投入對方所陳述的經歷及其產生的感受。在「反映」的過程中,把這感受同時向對方表達。目的是讓對方感覺到被體會及同情。這類深入的溝通,是要各人超越自我的規範,叫自己能夠觸摸及明白對方的經驗和感受,並且以言語表達出來。這類心靈上的接觸,可讓雙方經歷一刻真情的相遇。這般經歷更可延伸成為一種醫治效能,叫彼此受創傷的心都得安慰。

一般同理心的回應可以透過向對方說:「我想像你所感受到的是...」,「從你所經歷的,你內心一定感受到...」或「我明白你所感受到...。若我在你的處境,我亦會有這般的感覺。」以下的一段回應說話,是以這三個階段的技巧配合而成的:

「我明白到你所講的是...(反映)。當你說話時我沒有張望著你,是會令你感覺到我對你所講的事情不感興趣。其實你有這感覺是很自然又很合理的(肯定)。因此我亦明白到你會感到很氣憤(同理心),因為你是經歷到一種被拒絕的感受。這實在是十分難受的。」

有關肯定及同理心的文章:用心交談的藝術(取自:Harville Hendrix, Keeping the Love You Find, Sylvia Li 譯)

人類與動物之分別是,人可以藉著交談在理性上接觸,以致可以化解,並打破彼此間的衝突及僵局。這是人類建立關係的重要技巧。不然,人與人之間便不能建立任何關係;結果人只能活在自己的世界裡。若人與人不能溝通,自然便產生出許多誤會及衝突來。但若能彼此對談,任何難題亦隨之而能解決。

其實,透過與別人交談是可以令自己更邁向成熟。因為這是一個讓你學習超越自我意識,同時亦讓別人的思維,進入你內心世界的一個過程。與人交談可幫助你更擴闊自己的思想及視野領域,從而可以進入對方主觀的經驗及感受。這樣你對事物便可以產生出新的體驗,這能助你邁向更成熟的地步。如果你要與人建立深入了解的關係,互相交談是必須的。傾談並不是順應的反應,而是一個刻意的步驟叫自己進入別人的內心世界以作了解。因此這種超越自我的態度,是不容易做到的。

在意的交談在兩人互相溝通的過程中,發揮出的作用包括:澄清、肯定、欣賞、互相尊重、接納對方內心所經歷和感受的作用。這種交談的方式可分作三個部份:反映、肯定及同理心。以下是一些實例以作示範。請緊記,你無需向與你交談的朋友,表白你要在你們談話時會實踐這些技巧(雖然你可邀請你朋友與你一同學習這些技巧)。但是你可以在不經意的情況下,自行作出「反映」及「肯定」這兩個步驟。

(一) 反映:

反映是藉反射作用向對方表明,我們是準確地聆聽著對方說話的內容。最有效的比喻是,嘗試想像自己在照著一面鏡子。只有平面的鏡子才照出真實的面孔;但有凸起或凹陷的鏡面,都不能照出原有的面貌。要建立良好的溝通,最重要是以專注的態度,聆聽對方所表達的訊息,然後以「反映」向對方表達出你已經完完全全接收到他(她)的訊息。這樣做比不斷為事情作解釋或分析更為重要。因為,解釋的出發點多以自己的觀點與理解作為開始;這往往與對方所持的道理產生衝突。

「反映」的例子如下:

講者:「我以為我們是定在週五見面,但你沒有赴約,也沒有來電告知。你是否忘記了我們的約會?我是否誤會了你?我十分不滿。我不知如何是好。我實在很氣憤。我感到被遺忘。我不喜歡受這樣的對待。」

作出「反映」的回應:「如果我沒有聽錯,你認為我們已約好週五見面,但可惜我沒有來,也沒有通知你。你感到很迷惘,並且感到被遺忘,因此十分氣憤。」

現在講者可衡量聽者所反映的內容是否準確。所作的回應可以是:「是,對的。我感到十分迷惘。我討厭被處於無陵兩可之中。」(講者必須要確定所傳遞的訊息是否正確。否則聽者要不斷的作「反映」,直至對方感到所要傳遞的訊息,能完完全全的被明白過來。)

而沒有作出「反映」的回應會是:

聽者(以批評的語氣)說:「你經常為著小事而發怒,時常只懂得埋怨我。」或(以否認、防衛的態度)說:「這是什麼意思?我們並沒有確定任何約會。」又或(以理性解釋的態度)說:「噢!我忙於工作直至很晚才完成,之後我便回家去了。但無論如何,我不認為我們已預約好。」或(以完全曲解的態度)說:「你完全錯誤,我不明白你如何得此想法(你是瘋了)。」

以上全部回應,均表達出聽者輕視講者所表達的經歷和感受。這樣亦間接地表達出對方是不對的。

(二) 肯定: 意思是你能認同對方內心的經歷,並表示出按他(她)的角度而言,一切所講及感受到的均為合理。對對方所講的作出肯定,意思是表明你願意把自己套入對方的處境。然後以他(她)的觀點與角度去看。這是一個超越自我的重要行動。

作「肯定」的回應:「我明白你所講的。從你的角度看,我們已約定好。我沒有出現,又沒有通知你,我可以了解,你是十分迷惘及氣憤。這是合理的。」

沒有作「肯定」的回應:

在作出準確的「反映」後說:「我不明白為何你不高興」(這話示意出對方不應該存著任何不滿的情緒,這種感覺是不正確的)。或以輕視的態度回應說:「你時常都是小題大做!」

作出「肯定」,並不表示你要完全同意對方所表達的。你更無需放棄自己的觀點。簡單而言,作出「肯定」的意思是,你願意認同及接納對方所經歷及對事物的觀點。雖然這些觀點與感覺與你所持的截然不同,但你明白到兩者卻存在著相同的價值。請記著,你是你,不是對方。除非你願意學習,否則你不可能明白對方。你只能明白自己。交談的過程,就是要讓彼此建立平等相連的關係。

(三) 同理心:

同理心的實踐可分兩個層次進行。最基本的層次是,讓對方知道你是明白他(她)的感受,並且覺得它是合理的。第二個層次的同理心是,你願意讓自己經歷對方所感受到的經歷。這個層面所要求的是,你要超越自我的空間。無可否認,這對我們是十分困難的。因此你可先行做第一個層面的「同理心」。當你能純熟地掌握到當中的技巧後,才嘗試進入第二個層面。這是對對方作出深入醫治的一步。以下是一些示範例子:

以「同理心」作出回應是:「我明白你所講的。我可以想像到我沒有致電給你,實在是令你感到被遺忘,這確實是令你感到很氣憤的。」

沒有抱著「同理心」的回應會是:「(通常回應者並不了解對方的感覺。就算知道了,也不重視。)我難以想像你為何因我不來電而感到被遺棄,亦由此而發怒(這感覺是不合理的)。若我在這情況下,只會自行繼續我的工作(這才是正確的做法)。」

(四) 以下的一段說話,是運用以上三個回應技巧配合而成的:

「如果我沒有聽錯,你是說你認為我們已約好在週五見面。但當我沒有來,也沒有通知你。你感到很迷惘,並且感到被遺忘,所以十分氣憤。我說對了嗎?在這情形下,我可以了解,你是十分迷惘及氣憤的;這是合理的反應。我可以想像到,你是感到被遺忘及很氣憤的(以第二個層面的同理心,嘗試感覺對方的感受)。這一刻我亦感受到那份惶恐及氣憤的感覺。這實在是不好受的。」

在實踐方面,你可以隨時向與你交談的人,練習這些對談技巧。至於對方是否願意與你合作,你亦無須理會。因為你練習的時候,並不會影響你們的交談。反之,你若願意實踐這些技巧,你會收到很好的效果。當你能夠完成同理心的一步,你便完完全全能夠回應原先對方所發出的訊息。那麼,發訊者便領會到談話所應有的步驟,自然地對方亦以同樣的態度及方式與你繼續交談,直至把問題弄清楚並解決為止。所以,你不妨嘗試在不同的場合運用這些技巧。

若你已開始這樣做,或許你會感到這是一個又冗長、又困難的過程。你感到不耐煩是很正常的。那些步驟實在會把你的談話拖延至很長,且令你感到彼此的對答,十分生硬及為難。這樣,你便很容易會放棄。但請相信,這些技巧是可以幫助你大大減少與人在溝通上所產生的誤會,麻煩亦自然地隨之而減少。這比起你要在誤會後要作出澄清、解釋省時得多。再者,當你熟習這些技巧後,這些所謂程序及步驟亦會變成為習慣;自然地你便會更加經歷到當中所產生的良好效果。

因此,你不妨在多方面實踐這「用心的交談」,特別是你面對衝突、困惑、氣憤及憤怒的情況下,更應運用這些技巧以幫助解決問題。

有關肯定及同理心的文章:

專注聆聽的三個步驟(取自 Getting the Love You Want by Harville Hendrix)

i. 反映(mirroring)

- 準確地反映對方訊息的內容
- 將對方的訊息,用自己的字眼去告訴他/她
- 讓對方知道你願意暫時放下你自己的思想和感受,而專心地去了解對方的意見
- 不是去回應對方的訊息,也不是去解釋
- 讓對方不斷的傳達他/她的訊息,直至你完全和準確地明白
- 可用:「你所說的是...」,「你的意思是...」,「你所表達的是...」,「你認為...」,「我聽到你說...」等

ii. 肯定(validation)

- 讓對方知道他/她所傳達的訊息,已被接納且是合理的
- 讓對方知道你嘗試從他/她的角度去看,並明白他/她的理據,認同他/她的觀點是合理和真實的
- 不需同意對方,也不需要與對方有相同的經歷,只需願意接納他/她主觀的觀點
- 暫時放下自己的觀點,接納對方所經歷的事實
- 可以藉肯定對方,而增加彼此接納,親密和信任
- 可用:「我看見...」,「我明白...」,「我認為你這樣想是合理的...」,「我可接納你這樣的體會...」等

iii. 認同(empathy)

- 反映對方對情況或事件的感受
- 嘗試去了解和經歷對方的情緒和感受
- 容許雙方暫時超越他們之間的分歧,而經歷心靈的相遇,內心創傷的醫治
- 可用:「我想你會感到...」,「當你有這樣的經歷,我想你會...」,「我明白你感到...」,「你...的感受實在很合理」等

當對方認為你完全的了解了他/她的訊息和感受時,便可以轉換角色。

(二) 應用專注聆聽的三個步驟的例子:

i. 反映(mirroring)

講者: 有些事令我不滿(或我們要商討...),我想你專注聆聽我,這個時刻方便嗎?

聽者: 現在是方便的,請說。(若不能立刻去專注聆聽對方,可以給對方另一個時間,讓他/她知道那時候可以被聆聽)

講者: 令我不滿的是...

聽者: (反映講者訊息的內容) 我聽到你說...

我聽得對嗎? (我是否準確地聽了你所說的內容?) 這是你的意思嗎? 你還有什麼要說?

講者: 可以繼續說或令對方知道你說完了

ii. 肯定(validation)

聽者: 我留心地去聆聽和明白你所說的,你所說的是合理的。

iii. 認同(empathy)

聽者: 我想你內心的感受是...(用一個情緒的詞語,不用理性的字句) 這是否是你的感受呢?

講者: 對,當時我感到...

聽者: 你還有其他的感受嗎?

講者: 我同時也感到有點...

聽者: 你當時也感到...

講者: 對

聽者: 我想回應你所講的。(然後聽者成為講者,講者成為聽者)

有關肯定及同理心的文章:

(三) 應用專注聆聽的三個步驟的實例(一):

i. 反映(mirroring)

講者: 今天有些事令我不滿,我想你專注聆聽我,這時刻方便嗎?

聽者: 現在是方便的,請說。

講者: 令我不滿的是,我覺得你放工回家後便什麼都不理,只等我去服侍你。

聽者: (反映講者訊息的內容) 我聽到你說你認為我放工回家後什麼都不理,反而要你照顧。

我聽得對嗎? (我是否準確地聽到你的話?) 你還有什麼要說?

講者: 我整天在家對著三個小孩子,我實在想你回家後,可以幫忙照顧他們,讓我可以專心煮飯和作點休息。

聽者: 我聽到你說,由早到晚與三個小孩子在一起,你需要我幫忙看顧他們,以致你可以好好煮飯和有些休息的時間。

ii. 肯定(validation)

聽者: 我留心地聆聽和明白你所說的,你所說的完全合理。

iii. 認同(empathy)

聽者: 我想你內心有點不滿,這是否是你的感受呢?

講者: 對,當時我感到不滿,因為我認為你沒有盡你的本份,去分擔家裡的責任。

聽者: 你還有其他的感受嗎?

講者: 我同時也感到非常的疲倦和無助,好像不能繼續維持下去。

聽者: 你當時也感到疲倦和不能如此繼續下去。

講者: 對。

聽者: 我想回應你的訊息。(然後聽者成為講者,講者成為聽者)

(四) 應用專注聆聽的三個步驟的實例(二):

i. 反映(mirroring)

講者: 我想回應你的訊息,我想你專注聆聽我,可以嗎?

聽者: 可以,請說。

講者: 其實我都想幫你忙,但我不知應該作甚麼;同時我放工回家後,也需要休息。

聽者: (反映講者訊息的內容) 我聽到你說你實在想幫忙,但不知如何去幫. 另外,你自己也想休息。

我聽得對嗎? (我是否準確地聽到你的話?) 你還有什麼要說?

講者: 我記得我父親一放工回家,媽媽便為他遞上拖鞋和報紙,也給他一杯熱茶。

聽者: 我聽到你說你父親放工,媽媽便給他熱茶,拖鞋和報紙,讓他可以休息。

講者: 你說的對。所以有時我也會期望回到家後,可以有人服侍我和休息。

聽者: 你說因你父親的經歷,你也會希望放工後,我去服侍你和讓你休息。

講者: 對,你明白了。

ii. 肯定(validation)

聽者: 我留心地聆聽和明白你所說的,你所說的完全合理。

iii. 認同(empathy)

聽者: 我想你內心有點不忿氣。這是否是你的感受呢?

講者: 差不多,當時我感到你不尊重我,因為連我當時最基本的需要也忽略了。

聽者: 我聽到你說你覺得我不太尊重你,反而忽略了你。你還有其他的感受嗎?

講者: 我同時也感到一點內疚,因為也知道你整天在家服侍三個小孩子,實在不容易,所以不想向你有更多的要求,但心裡也仍然有點不滿。























































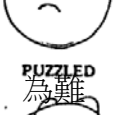

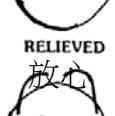













聽者: 你當時也感到有些內疚,因為你不想加重我的負擔,但內心同時又感到不滿。

講者: 對! 你了解了我的感受。

聽者: 我想回應你的訊息。(然後聽者成為講者,講者成為聽者)

How Do You Feel Today?

你現在感到什麼情緒? Part I

						
AGGRESSIVE 具攻擊性	AGONIZED 掙扎,苦悶	ANXIOUS 不安,憂慮	APOLOGETIC 抱歉	ARROGANT 自大	BASHFUL 害羞	BLISSFUL 幸福
						
BORED 悶	CAUTIOUS 謹慎	COLD 冷酷	CONCENTRATING 專心	CONFIDENT 自信	CURIOS 好奇	DEMURE 認真,端莊
						
DETERMINED 堅決	DISAPPOINTED 失望	DISAPPROVING 反對	DISBELIEVING 不相信	DISGUSTED 厭煩	DISTASTEFUL 味道差	EAVESDROPPING 偷聽
						
ECSTATIC 心醉神迷	ENRAGED 激憤	ENVIOUS 嫉妒	EXASPERATED 激怒	EXHAUSTED 耗盡,疲倦	FRIGHTENED 恐嚇	FRUSTRATED 煩躁,失敗
						
GRIEVING 悲傷	GUILTY 內疚	HAPPY 快樂	HORRIFIED 恐怖	HOT 炎熱	HUNGOVER 醉酒	HURT 傷害
						
HYSTERICAL 歇斯底里	IDIOTIC 愚蠢	INDIFFERENT 冷淡	INNOCENT 單純	INTERESTED 興趣	JEALOUS 妒忌	LOADED 壓迫
						
LONELY 孤單	LOVESTRUCK 熱戀	MEDITATIVE 默想	MISCHIEVOUS 頑皮	MISERABLE 淒慘	NEGATIVE 消極	OBSTINATE 頑固
						
OPTIMISTIC 樂觀	PAINED 痛苦	PARANOID 懷疑	PERPLEXED 困窘,混亂	PRUDISH 裝規矩	PUZZLED 為難	REGRETFUL 後悔
						
RELIEVED 放心	SAD 悲哀	SATISFIED 滿意	SHEEPISH 懦弱	SHOCKED 震撼	SMUG 自以為是	SURLY 粗暴
						
SURPRISED 驚訝	SUSPICIOUS 可疑	SYMPATHETIC 同情	THOUGHTFUL 體貼	TURNED ON 狂熱	UNDECIDED 猶豫不決	WITHDRAWN 退縮

培訓後的評估和回應表: 完成後請交回 (這些資料幫助舉辦機構和講員計劃未來的培訓)

(一) 請評估每個題目對你有幫助的程度: 1=不同意 2=些少同意 3=有些同意 4=同意 5=絕對同意

2013 年度的關顧培訓	符合我的需要 不同意 同意	我能實際應用 不同意 同意	得到我想有的效果 不同意 同意	例子,解釋
1. 需要過多,人手不足: 後現代的關顧策略	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
2. 道成肉身的關顧模式	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
3. 建立關顧的渠道: 道成了肉身,住在我們中間 - 肯定與同理心	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5	
請評估你的程度	培訓前的程度 不足 很好	培訓後的程度 不足 很好	例子,解釋	
我對關顧的知識	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		
我關顧的信心	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		
我關顧的能力	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		

(二) 培訓最好的地方是:

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____

(三) 培訓可改進的地方是:

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____

(四) 對我最大幫助的是:

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____

(五) 我對關顧還有的問題:

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____

(六) 未來培訓的題目:

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____

(七) 其他意見,問題,提議:

聯絡資料: 我希望得到有關未來的培訓的資料: 同意 / 不同意 我有興趣參加未來的培訓: 同意 / 不同意

姓名:	電郵:
所屬的教會或機構:	
服事崗位/角色/範圍:	