



尊重(Respect)

「尊重」一詞，Carl Rogers 在 1956 年，用無條件的積極性關懷 (unconditional positive regard) 來表達，意指無條件地尊重傾訴者真正的樣子與其獨特性，接受他是與別人不一樣的。所謂無條件的意思是無論他說了什麼，已經做了什麼，或感覺怎樣，我們都不予批判的接納他，並且關懷他，願意幫助他。這可以使得在困擾中的朋友感受到安全與溫暖。

接納(Acceptance)

「接納」是指接受當事人的「人」與其「感受」，而不是贊同他不對的行為，接納偷竊的這個「人」，接納他「擔心」或「後悔」的感受，而不是贊同他偷竊的「行為」。不管輔導員與當事人之間的意見多麼不同，還是把對方當成「人」來看，不因價值觀或態度行為的不同而排斥他或施予有條件性的接納。

尊重和接納的行為

表達願意與當事人在一起，而不是討厭或不願意在一起，就是尊重當事人。而專注行為即是表示尊重的方法之一，它有「我和你在一起」、「我願意花時間與精神和你一起」的意思。

活動一 尊重的辨識練習

下列的情境中均有幾個反應，請選出最適當的尊重反應，並說明其他反應為何不恰當的原因：

情境一：當事人說：「你不了解一個 賭錢 / 冇錢的人 之心理的衝突有多大。」

你的反應：

- 1. 不！我當然知道
- 2. 你不必太在意別人的看法，你自己快樂就好了
- 3. 你覺得你的行為不被社會所了解、接受，而感到壓力與矛盾；如果你願意，我很願意和你談談
- 4. 賭錢基本上是一個相當複雜和嚴重的問題，我希望你趕快去參加一些適合你自己的戒賭計劃

情境二：當事人說：「我的身體愈來愈差，屋企人都不喜歡我，我一氣之下就走了出來！」

你的反應：

- () 1. 你不注意健康，身體當然不好，家人怎會喜歡你呢？你應該先自我檢討一下
- () 2. 家人不喜歡你？會不會是你誤會了呢？
- () 3. 你覺得因為身體差了，導致家人不喜歡你，所以你一怒之下走了出來。
- () 4. 用離家出走來逃避家人，問題還是沒有解決阿！

真誠(Genuineness)

真誠的意思是指輔導員的助人行為是發自內心的真心誠意，其同義字是誠懇、真摯、誠實、一致、自發、坦白.....等等；其反義字是虛偽、防衛、做作、自我隱藏.....等。

小心： 真誠 ≠ 批評、控訴、用以懲罰他人的說話
真誠 ≠ 傻、無的放恃、不顧後果、不顧他人感受的說話

錯誤： 我覺得你就是那種「好食懶飛」、不負責任的人
例子 我認為你是在浪費時間，你根本什麼事也不想做，也沒有做

活動二 真誠的辨識練習

下列的情境中均有幾個反應，請選出最適當的真誠反應，並說明其他反應為何不恰當的原因：

情境一：朋友滔滔不絕地敘述他的事，東拉西扯，再重複，沒有切中主題，已有兩個小時了，你感到不耐煩。朋友說：「你有沒有在聽我說呢？我是不是很煩呀！」

你的反應是：

- () 1. 不會呀！你繼續說，我很感興趣，一直在聽呢！
- () 2. 是呀！你是說得太長、又零亂，實在令人受不了，我都快崩潰了
- () 3. 我覺得你很健談，很仔細，說得很詳盡呢！
- () 4. 我們談了兩小時，談了很多，有些亂，需要整理再談，而且我有點累，怕不能注意聽，我們下次再談好嗎？

情境二：當事人，十八歲，未婚懷孕，她說：「我實在很害怕，不知道該怎麼辦？如果是你，你會怎辦？」

你的反應是：

- () 1. 你不要怕，也不必自責，我們一起看看有什麼辦法
- () 2. 這種事急也沒有用，反而壞事，如果是我，只好力求冷靜下來好好想想，我相信天無絕人之路
- () 3. 這種事發生在任何人身上都會不知所措，換成我也不例外，但事情已發生了，雖然痛苦，還是讓我們一起來面對吧！
- () 4. 你太年輕了，不知社會陰險才受騙，這個教訓代價太大，希望你能從中學會保護自己
- () 5. 這種事要與父母商量，他們會替你想辦法的

同理心(Empathy)



同理心是幫助別人或與人建立關係最重要的技巧和態度之一。我們如果能夠設身處地的對傾訴者產生一種「人同此心，心同此理」的共鳴性了解，對關係的建立會有很大的幫助，繼而協助對方邁向進一步的自我成長歷程。

能夠體會他人的心情與處境，學習從別人的觀點與角度出發，竟也有著改變某些情緒的能力 (the power of empathetic understanding)，試看看以下的例子：

靖文氣沖沖地從「老細」房間跑出來，心裏嘀咕著：「其他同事申請病假都不用醫生紙，唯獨我要，她分明是針對我」。靖文感到不被信任，那份不憤在向某同事宣洩後凝重了，於是決定「據理力爭」，「老細」亦沒有堅持..... 返回座位。但想到新「老細」上場才個多月，彼此關係一直良好，最近接二連三有人請病假，公司規矩是要醫生紙的，要是「老細」的「老細」怪責起來，她實在難交待啊！一件小事，何用扯到「信任」、「針對」那麼遠呢？靖文的心情平伏了許多，想起剛才「老細」為難的樣子，決定為自己剛才的衝動說句對不起！

同理心反應例子

你可參考以下兩種句型：

「你覺.....(情緒字眼),.....因為.....(事實內容簡述).....」

「因為.....(事實內容簡述).....你覺.....(情緒字眼),.....」

例：一個中學生(班長)說：「班上秩序不好，老師怪我不負責，要我把不守規矩的同學報告給他，可是那些同學受處罰後，都罵我多管閒事、擦鞋，到底要怎樣做才好？」

同理心反應：「你覺得左右為難，因為不管怎樣做，老師或同學都會怪你。」

活動三 同理心反應練習

小孩: (羨慕的眼神) 哥哥的新筆盒好靚呀!

你的兒子在公司裏已工作了七、八年，態度負責、認真，成績也不差；一天，他向你慨嘆：「我不知道怎麼搞的，我努力工作、負責，從未錯過，總是把事情做得很好，有時還比別人好，但是連續兩次升遷機會就是沒有我份，一切努力好像都是白費，我不知道還要怎樣做才好？」

活動四 同理心識辨練習

一位學生向你抱怨說：「這算什麼！我花了整整一星期做的功課，只得到乙，而小明臨急臨忙左抄右抄的作業居然得甲，你說老師是怎麼比分的呢？簡直就沒有標準！」試看看下面的不同的反應：

甲：不會的，老師改作業一定有他的標準，雖然無法百分之百公平，但一定盡量公平，你誤會老師了

乙：你不應該先抱怨老師不平，你應該先檢討自己，一定是有些地方不好，才會得「乙」，老師給分一定是有道理的

丙：你不要太難過，世界上的事情就是如，此不公平的事太多了，只要你認為你寫得好就行了，不必太介意別人的看法 (RET)

丁：你知道小明的報告內容如何嗎？和你的報告有什麼不同？也許你要先弄清楚，才對以後寫報告有幫助 (CT)

戊：你是否很想得到甲的成績，……，如何做才可得到「好」成績？(BT)

己：你認為老師對於功課的評分標準不公平，所以你很生氣 (Person-centred)

以上六種反應，那一種較似同理心的反應方式，可有什麼好處？

— 完 —