

## 同理，心心相「應」

導師能運用同理心的人際溝通技巧，以及案例的操作演練方式，協助同學，用我的心看見你的心，除了能了解他人的需要，也讓他們能透過我們適切的表達來了解我們的需要。

### 同理

心理學家阿德勒（Alfred Adler）說：「所有煩惱都是人際關係的煩惱。」大學生的人際關係範圍廣泛，包括：師生、同學、朋友、親子、手足、情侶、室友、小組報告的組長與組員、社團或系學會的幹部、打工場所的上司與下屬、打工職場的同事等。這些人際關係的經營，背後有一個關鍵的成功元素，那就是「同理」。

在這個人與人關係密切與繁複的時代，除非離群索居，否則，每個人都渴望被理解、期待被同理。然而，我們可能忽略了，在得到他人的同理之前，我們也要先學會適度地表達自我—好好地說，才能有機會讓他人好好地了解我們。

同理心，指的是站在對方的立場上，將心比心，設身處地的理解對方在那時、那地、那物的認知、想法、情緒、感受等。然後，我們能將這份同理心的理解，以語言或非語言方式（如：眼神、動作等）回傳給對方。這是一種良好的人際互動溝通方式。

其實，完全地感同身受並不是一件容易的事，因為，世上最了解自己痛苦的人，除了自己，只有自己。因此，導師雖然不一定體驗過跟學生相同的經驗，但若仍願意理解與傾聽、了解與陪伴、互動與交流，這就是一種同理的表現。

### 事件背後的故事

曾經有一位女同學莎莎（化名）淚眼婆娑地跑來求助，她的情緒很激動，她說：「我剛剛跟社團老師討論成果報告，被老師劈了很久，我不懂老師為何不能好好說，我現在已經不知道我要如何才能完成這份成果報告了。因為我只要想到這份報告，就覺得很挫折。」

身為輔導人員，我們站在輔導的崗位上，運用同理心，理解莎莎受挫經驗的內在想法與感受，並試圖與莎莎討論增強挫折容忍力與復原力的方法。

一星期後，莎莎再度前來，她笑瞇瞇地說：「妳說每個事件的發生，都有它背後的原因，了解原因之後，情緒就比較不容易隨之波動。真的耶！我找到背後的原因了。」

我問莎莎：「背後的原因是什麼呢？」

莎莎告訴我：「我把這件事跟學姐說，學姐說那天剛好有不講理的家長跑來社團鬧，老師處理了很久。學姐說我剛好掃到颱風尾啦！真的就像妳講的那樣，每個人都會有情緒，如果可以靜下心來，去了解背後的原因，我就可以有多一點的理解，也就不會那樣難過了。後來，我鼓起勇氣，用妳上次教我的【我訊息】再去跟老師請教。老師真的超級好的，我也順利趕完成果報告了。」

依上述的案例分享，莎莎願意站在老師的立場，設想老師在處理家長事件之後可能會有的情緒反應，就能多一份理解，再運用【我訊息】進行有效的溝通與交流，如此一來，將能降低人與人之間的誤解，增進彼此間的互動情感。

相同地，老師願意站在莎莎的立場上，設想莎莎當日被老師狂劈之後的難過情緒，就能將心比心地對應到莎莎的想法和感受，也就能更柔軟地進行關係的修復。

## 我訊息

【我訊息】是一種溫柔而堅定的溝通方式。善用【我訊息】，既能清楚地表達自己對於事件的想法與感受，還能讓對方充份了解自己的期待。

【我訊息】的溝通語言，主要是以「我」為著重點，表達內在的情緒、想法、感受等，而非以「你」為句子的起始點，開始指責或數落對方的不是。

【我訊息】的表達技巧中，需包含：

1. 客觀地描述具體的事件；
2. 我對於事件的想法與感受；
3. 我有什麼樣的期待。

依上述的案例分享，我們能試著操作看看，了解【我訊息】和【你訊息】的

差異點究竟在何處？

正確的【我訊息】演練：

社團老師：「有關上次我們一起討論成果報告的事，我心裡感覺很不好意思，我因為上次剛處理完家長的事，就直接跟妳討論報告，我很擔心我上次的反應太過激動，希望我沒有驚嚇到妳，我期待我們能一起好好完成這份成果報告。」

錯誤的【你訊息】模擬：

社團老師：「有關上次妳來找我討論成果報告的事，如果妳再繼續這樣搞不清楚狀況，妳就會讓我生氣。你到底知道妳自己寫出來的東西是什麼樣子嗎？妳怎麼會把成果報告弄成這樣呢？」

運用同理心進行雙向溝通的互動，有一個很重要的關鍵，那就是：當我們期待對方能同理我們的處境之前，我們需善用適切的表達方式，讓對方能更加柔軟地理解我們，才能真正發揮同理的功效！

【我訊息】就是一種最適切的表達方式，相較於【你訊息】的指責、漫罵、批評等，【我訊息】反而能讓對方有更多的理解與寬容，也能讓對方對於我們所處的情境有更多的同理。

## 結語

好好溝通是一大學問，導師能帶領同學善用同理心的技巧，設身處地的理解對方在事件發生的背後，所有可能產生的原因，然後，運用「我訊息」的表達溝通方式，讓對方也能有機會理解我們、同理我們，大家共同創造充滿同理心的友善校園環境！