

男女特質大不同 ——調節衝突情緒的同理心技巧

鄭喬語 佛教學系學一班

「態度，決定很多事。」講座一開始，講師—楊瑞玉心理師，分享這句她喜歡的輔導信念，開啟了我們理解同理心技巧之道。她侃侃而談心理輔導工作簡要與心路歷程，以熱情爽朗的性格特質，輔以同理心技巧，細心深入多樣個案，輔導遭遇事件者看見光明與希望。

她指出以往認知的「同理心」，多以尊重、傾聽、關懷，感同身受、探究問題及陪伴回饋等，以其經驗再提出“情緒調節”的技巧活用於心理輔導，也適用於日常生活。調節衝突情緒是指“用心去理解遭遇事件者當下的身心狀態，酌情以適切的言語來引導其能自然轉換情緒，回復到平靜穩定的身心狀態”，首要的是引導者必須擴展承接苦痛的同理心。接著，講師藉著影片的案例，進行情境演練，藉此訓練我們清楚瞭解表達同理心的時機與核心方法，能夠學以致用並與現實生活接軌。舉如，

影片一：王牌大醫生，有位女性欲跳樓自殺，適巧精神科醫師路過前往溝通，運用了「同理態度」，醫師邀請自殺者在跳樓前先一起喝杯茶，透過一杯茶吸引注意，開啟雙方對話，站在自殺者的處境陪伴，理解、肯定、在乎，全然相信「事出必有因」，巧妙化解了危機。

影片二：型男飛行日記，員工遭遇裁員，因擔憂家計、孩子生病的費用，而出現生氣、恐懼、焦慮的情緒，主角以平靜激勵的言語鼓舞員工喚醒初心夢想，要為了所愛的孩子們做到“遇到危機有能力轉變為希望”的模範，因此，建立員工藉機回到初衷，找到重生的希望。

在每部影片中，講師一一分析了性別、個性所展現的情緒特質，也詮釋遇到困境時，如何清楚感知情緒轉變，如何在當下探尋適合的解決方案，引導自行調節「情緒轉換」的能力，發掘問題真相，找到希望、價值，改變當下。如前述，遭裁員的員工透過清楚自身狀態進行調節情緒，接受激勵鼓舞而回復自信，找到重生的希望與價值，解決當下問題！

再者，講師列舉四種基本情緒現象：

1. 生氣：攻擊、行動、自我防衛。
2. 傷心：尋求支持、退縮以自我照顧。
3. 恐懼：愣住（嚇呆）、逃離、反擊。
4. 厭惡／羞恥：躲藏、被驅逐、自我隔離

不過，多數人總是習慣隱藏情緒的真實表情。心理學家麥拉賓(Albert Mehrabian)說過：“「表情」的傳達力，是「說話」的十三倍”。因此留心觀察言行，是理解隱藏於情緒言語背後的真實狀況。

有道是「人同此心，心同此理」，故知己知彼在同理心來說甚為重要！若能將熟悉自身遭遇困境時的情緒反應，轉換於協助他人跨越困境，自能得心應手。過去通常以「簡述語意」加上「情緒反應」的方法為遭遇事件者進行身心狀態的疏導，現在可再運用「情緒調節」誘導其自心內在的正能量。在導引的過程中可運用“慢、柔與停頓”的說話技巧，讓人感覺平靜安心，自然接受，即能有自己願意奮力一搏去改變的動機。

在講師精闢透析的分享，我們瞭解「同理心」融入於人際活動之必要性，訓練自己專注問題真相與細節調整，用心留意人事時地背景，適切表態，不受假象矇騙而衍生無謂的諍論。佛法不離世間法，同理心就像佛陀所教導的「諦聽眾生」，推己及人，自覺覺他，以清淨慈悲寬容廣受，以般若智慧深行事理，在悲智願行中落實同理心，貫徹應用，自然行解真義，圓滿無礙。