

## 諮商中的同理心技術初探

吳紫仔 許竑彬\*

### 摘要

本文整理國內外同理心相關文獻，目的在於呈現與釐清同理心的概念，以便助人工作者能對同理心的意涵、功能及限制有所認識與掌握，能夠在諮商關係中適切地運用同理心。

同理心的意涵包括：同理心是一種關懷的能力與態度、幫助當事人了解自己的映照、傳達與接收理解的循環歷程，以及幫助當事人覺察內在經驗的療癒性互動模式。它能夠協助當事人情感的覺察、創造安全的治療氛圍以增進治療關係、協助當事人自我認識並促成改變、以及催化當事人成為自助者。儘管同理心在促成當事人改變上有著必要非充分條件、缺乏具效度的量表以支持實徵，以及可能濫用等的限制，研究者認為同理心仍是諮商關係中不可或缺的元素。

**關鍵詞：**同理心、治療關係

---

吳紫仔 國立屏東教育大學教育心理與輔導學系研究生  
許竑彬\* 國立屏東教育大學教育心理與輔導學系研究生  
(orangecat750710@gmail.com)

## 壹、前言

不分任何的諮商理論取向，同理心皆是治療同盟關係形成的必要條件，且當事人在治療關係中經驗到諮商師對他的同理，就能預期有好的諮商結果 (Elliott, Bohart, Watson & Greenberg, 2011; Feller & Cottone, 2003)。相較於人本—經驗以及心理動力的治療取向，儘管行為取向的諮商師比較可能將同理心視為治療中的一項技術而非態度 (Carlozzi, Bull, Stein, Ray & Barnes, 2002)，然而不可否認地，同理心依然對治療效果有所影響。在一份以 185 位當事人參與認知行為治療 (Cognitive-Behavior Therapy) 團體的研究即顯示，當事人配合其認知行為療程並完成諮商師所指派的家庭作業，除了提升其憂鬱症狀的復原之外，當事人感受到諮商師的療癒性同理心 (therapeutic empathy) 是治療得以發揮成效的重要因素，原因在於治療關係的品質能夠大大影響當事人的復原程度 (Burns & Nolen-Hoeksema, 1992)。另外，在這個多元文化的世代裡，同理心幫助諮商師在與不同文化的當事人進行諮商或治療時，能夠建立諮商師本身的信譽，增進雙方的治療關係 (Chung & Bemak, 2002)。

可見，治療要能帶給當事人療效，首要考慮當事人與諮商師之間的治療關係是否穩固，而同理心在發展信任的治療關係中即扮演重要的角色。儘管同理心在促成當事人的改變上並不足夠，但卻是必要的先決條件 (Hill, 2007)。以 Hill 的助人三階段模式而言，雖然同理心充斥在整個諮商歷程中，然而她卻特別在探索階段強調同理心的運用，因為同理心讓諮商師能透過當事人的窗口看到他們的內在世界，了解當事人的所思所感，有助於投契關係的建立，以及後續的洞察階段和行動階段的進行，而促成當事人改變 (Hill, 2004/2006)。另一方面，諮商師的同理與接納能夠帶給當事人矯正性的情緒經驗，而這樣的經驗有別於治療之外的環境對當事人的固定反應模式，讓當事人不被看重的內在想法與感受，經由諮商師的同理，幫助他覺察自己被否認或壓抑的感覺，進而再度擁有這些感受，學習到適應性的行為，取代舊有僵化、無法因應現實狀況的不適應模式，達到人格上的改變 (Hill, 2007; Knight, 2005; Palvarini, 2010)。如此，同理心可謂治療的第一步，卻是很重要的一大步，當事人感受到諮商師的同理，而讓內在沉睡的感受甦醒時，治療才開始。

## 貳、同理心的意涵

治療者的首要任務是同理地瞭解當事人的經驗 (Elliott et al., 2011; Greenberg, Elliott, Watson & Bohart, 2001)。同理心常出現在助人歷程中，以下研究者整理相關文獻，將同理心之定義作簡略的陳述，並對同理心的意涵列出四項解釋：

### 一、同理心是一種關懷的能力與態度

Rogers (1957) 將同理心定義為：正確同理性地瞭解當事人其內在經驗的覺察，感受到他的內在世界，彷彿 (as if) 是自己的經驗，但沒有失去彷彿。Rogers 於1980年進一步提到，同理心是諮商師具敏感能力且有意願地從當事人的角度去瞭解其想法、感覺與困境，從當事人的內在參考架構進入其私人知覺世界，時時刻刻保持敏感，真誠地覺察到感受的意義，小心地隨其移動，不做評斷地暫時活在此人的生命裡 (Hill, 2004/2006)；諮商師能身同此心、心同此理地瞭解當事人的內在參考架構，並將所理解到的感受傳達給他知道，此時治療才展開 (Rogers, 1957)。

## 二、同理心是一種幫助當事人了解自己的映照

Carkhuff於1969年，提出同理心可分為初層次同理心 (primary empathy) 與高層次同理心 (advanced empathy)：前者常出現於諮商師與當事人建立關係的初期，藉由當事人所表達的感受、行為予以設身處地的反映；後者多發生於諮商師與當事人在治療關係穩固良好時，諮商師反映當事人所隱含的含意或尚未經驗的感受，催化當事人面對問題的真正感受並自我探索，對困擾有著真正的瞭解與進一步的處遇 (引自Egan, 1988/1992)。

## 三、同理心是一段傳達與接收理解的循環歷程

Barrett-Lennard 在 1981 年，提出同理心是由共鳴性同理 (empathic resonance)、表達性同理 (expressed empathy) 與接收性同理 (received empathy) 三成分構成，簡述於下：

- (一) **共鳴性同理**：治療者經驗到當事人的經驗並產生共鳴，對於當事人的內在歷程有著同理性的傾聽與共鳴性的理解。
- (二) **表達性同理**：藉由傳達諮商師對當事人的瞭解而出現的同理心。
- (三) **接收性同理**：當事人感受到被同理且此同理是出自於當事人個人經驗。

同理心的出現源自於上述的三項同理心依序的出現，過程中當事人能夠感受到諮商師對於己身經驗的理解與傳達，在共鳴性同理產生時，三個階段的同理心將循環性的出現 (Barrett-Lennard, 1981)。

Elliott等人 (2011) 認為同理是雙方互相創造，並非僅有諮商師提供的；這與Rogers (1957) 所提及之概念相近：「當事人改變的六大條件之一—當事人有不一致的感受而諮商師能真誠的接收理解並傳達給當事人知道，當事人覺知到諮

商師的理解與同理。」在當事人願意呈現其不一致後，諮商師方能從中介入並與當事人共同合作。

#### 四、同理心是一種幫助當事人覺察內在經驗的療癒性互動模式

同理心有以下三個模式 (Elliott et. al., 2011)：

- (一) **建立同理的投契 (empathic rapport)**：諮商師向當事人呈現同理的態度，從其內在參考架構試著說明瞭解當事人的經驗，以建立投契信任的關係以及有效的治療情境。
- (二) **彼此協調的溝通模式 (communicative attunement)**：諮商師需要表現主動，並且努力與當事人每一片刻的言語和經驗保持和調 (attuned)，向當事人傳達其經驗的感受，亦包含著當事人尚未呈現的經驗。
- (三) **個人化的同理 (person empathy)**：以貼近當事人經驗 (experience-near) 的方式來瞭解當事人的世界，從當事人過往或現在的經驗中試圖去瞭解。

研究者綜觀 Elliott等人 (2011) 所提出的同理心概念做以下的歸結：首先建立安全的關係，接收到當事人的經驗，並藉由來回地傳達理解來協助當事人重整、組織內在經驗感受，同理就此產生。

同理心的定義隨著不同學者而有所不同，而其中的概念皆於諮商師能正確地瞭解當事人的經驗並傳達給當事人知道，而當事人感知到諮商師的同理後，催化當事人的正向潛能、增進其自我探索，為諮商效能的必要條件 (廖本富，2000b；鄧宏瑜，2011；Elliott et al., 2011; Heck & Davis, 1973; Watson, 2007)。

#### 參、同理心的功能

許多學者強調同理心是建立治療關係的重要條件 (Elliott et al., 2011; Greenberg et al., 2001; Lesser, 1961; Rogers, 1957)，除了建立關係，同理心在諮商場域中發揮何種功能？依據相關文獻整理，歸納出同理心的以下四種功能 (Elliott et al., 2011; Greenberg et al., 2001; Hill, 2004/2006; Watson, 2007)：

##### 一、協助當事人情感的覺察

諮商師表達同理心，能夠協助當事人對其內在經驗標籤與象徵化，使其對於內在抽象模糊的情緒得以概念化，達到澄清與瞭解其情緒的意義，也經由文字來再現經驗以調整其情感反應，簡言之，同理心給予當事人不同以往的經驗，也

因為同理心回應提供了矯正性情感經驗，此幫助當事人強化自我與打破人際的孤立，並且培養當事人聚焦在自己的內在感受。有時，同理心幫助當事人表達了內心難言的感受，觸動到當事人內心封閉的深層情感，而有情感宣洩的效果。

## 二、創造安全的治療氛圍，增進治療關係

同理心能夠增進當事人對治療環境的信任與安全感，包括對諮商師和整個治療空間感到放鬆與安心，並且營造當事人與諮商師之間的正向關係，在治療關係中，感受到同理將會增加當事人的滿意度與對治療承諾之意願，也因為關係的安全感，當事人會更容易地自我揭露。治療情境當下，當事人內化了諮商師的態度，感受到來自於諮商師的接納與撫慰，漸漸地，當事人放鬆於治療中，有助於發展牢固的治療連結及增進當事人的自主性。唯有當事人感到安全時，才能卸下面具、呈現真實的自我，並在當事人願意表露自己時，改變便會慢慢地出現。

## 三、協助當事人自我認識並促成改變

同理心讓當事人內在經驗獲得確認與了解，在同理的推測下，將銜接到當事人的內隱世界，使其看見自己未曾感受的感覺，用客觀的視野來探索世界，進入更深層的經驗並且彈性地檢視其感覺；因為接納、一致性和同理，與當事人共事的同時，建立信任關係、催化當事人開放地與諮商師探索其經驗及意義的創造，增進其自我瞭解；在當事人對於認知歷程與情感面的自我調適增加後，改變的意念在當事人身上萌芽，改變的意願就此開始。

## 四、催化當事人成為自助者

諮商師運用同理心來幫助當事人覺察內在感受的同時，能夠幫助當事人練習傾聽與尊重自己內心的感受，增加當事人投入且更開放於治療過程；而治療目標也注重當事人在日常生活中與他人互動時，能維持著在治療情境中所獲取的自覺與自我調適能力，透過運用自我能量來療癒自己，成為發揮正常功能的個體。

## 肆、同理心的應用與限制

### 一、應用

建立治療關係的首要條件是同理心的運用，結合著積極關注與真誠，將會增加當事人的自我強度與催化更深層的探索。若諮商師要適當運用同理心，得先對同理心的要義有所了解與掌握，方能運用自如。在這裡會碰到的一個疑問是，同理心究竟是一種態度抑或技術？若將同理心視為助人工作中的一種技術，它的可

操作性和可運用性無庸置疑，但若沒有諮商師的真實情感作為同理心運用的基礎，同理心便會流於生硬、呆板，因此諮商師本身懷有同理的態度，以對當事人傳達同理的理解也相當重要。以下分別討論同理心的技術與態度兩層面，以及同理心在實務工作上的應用。

### （一）同理心的技術層面

一般而言，諮商師或諮詢師大多以口語的方式表達對當事人的同理。黃惠惠（2005）提到同理心的表達包含了簡述語意（paraphrasing）與情感反映（emotional reflection），「簡述語意」是扼要簡單地表達當事人所說的內容或意義，用自己的方式說出而非重複地述說，用意在於讓當事人明白自己被足夠地瞭解並催化思考，使其能完整地探索問題的某個層面或是過去未思考過的面向；「情感反映」則根據當事人呈現的口語訊息及非口語訊息來回映當事人的感受，協助當事人澄清與更深入地表達感覺，亦可鼓勵情緒的宣洩。情感反映表達了諮商師對當事人的關心與同理，促使當事人進入他們的內在經驗（Hill, 2004/2006）。提供適切的同理後，將給予當事人一種安全的情境，使當其增加自我強度的同時，也因為對於環境的信任與安心，更能深入地探索自我，並催化當事人開放其個人經驗、發展出正向的希望感（廖本富，2000b；Elliott et al., 2011；Greenberg et al., 2001；Watson, 2007）。廖本富（2000b，頁 75-77）對於同理心的治療性運用，提出詳細的原則加以說明，包括：1.以具體、清楚、正向態度同理當事人；2.諮商師的表情、手勢、身體動作、語調和說話速度等非口語行為需配合當事人當下的情緒；3.諮商師透過對人性的了解，將當事人潛抑的、偽裝的情感同理出來；4.同理當事人所表現出來的不一致訊息以增進其自我覺察；5.同理當事人內在的矛盾衝突、需求或兩難困境，促進當事人對內心的情緒、認知與行為有所覺察；6.當對當事人內在世界或問題情境感到陌生時，能揣想自己或對方可能有的反應作為同理的材料；7.持續注意當事人的口語及非口語反應，以修正同理的深度與方向；8.留意當事人和諮商師在治療歷程中的互動情形，適時給予同理；9.暫時地認同當事人表達出來的訊息，並能隨諮商過程每一個當下的變化而調整對當事人的理解；10.諮商師能夠覺察個人的議題或需求，且能暫時予以懸置以確保對當事人客觀地反映，以認知的觀點取代去了解當事人。

綜合前述，同理心的表達，簡而言之，包括簡述語意和情感反映兩個層次，但對於此，研究者認為同理心不僅止於此層面。諮商師若要精準傳達對當事人的同理需要留意當事人在表情、動作、語調及口語內容所流露的情感訊息，以便調整自己的表情、動作和語調來與當事人的感受和調，此外還要關注當事人在諮商歷程中的互動情形與情感的變化，來調整諮商歷程每一個當下對當事人的同理；換言之，瞭解當事人當下透露的訊息，非僅止於鸚鵡似的重述，運用語言、情感、肢體等方式正確性的回應，傳達給當事人知曉，更重要的是治療者本著此態度與當事人共處，瞭解同理的基本核心態度，表達同理予當事人感知。諮商師能夠傾聽當事人的故事，在當事人的主觀與客觀世界之間進出自如，既能感受當事人的

感受，又不致陷入當事人的情緒之中，而對當事人的情緒有正確的理解並且反映給當事人知道，有助於催化當事人對於內在情感的覺察。有時，當事人難以形容內心複雜的感受，諮商師便需要透過自己的口語協助當事人將內在情緒概念化，深化當事人對感受的覺察。

黃惠惠（2005）和廖本富（2000b）均為「如何表達同理心」提供具體且實用的觀點，可看出同理心的運用可謂：諮商師根據當事人的口語表達內容，推敲當事人的內在感受，並且將感受再以口語方式傳達給當事人知道。若將同理心分析為簡述語意與情感反映兩部分，對於諮商師的運用相當方便，新手諮商師亦能夠依循這些原則，學習向當事人傳達精準的同理。分解同理心表達方式，可能免不了顯得公式化，但對新手諮商師而言卻最容易掌握；藉由公式般的句型，有助於新手諮商師留意當事人的語言和非語言訊息，以及這些語言和非語言訊息所流露的情感，一開始運用難免覺得生硬、彆扭，待累積豐富經驗之後，這套技術將會內化為諮商師的一部分，運用起來將自然許多。

## （二）同理心的態度層面

探討同理心的態度面，首要回歸創始人Rogers對同理心所下的定義，其中一段提到同理心係諮商師富敏感且有意願從當事人角度去瞭解其想法、感覺與困境，從當事人的內在參考架構進入其內在世界，持續保持敏感，真誠地覺察到感受的意義，不做評斷地暫時活在此人的生命裡（Hill, 2004/2006），且能身同此心，心同此理地瞭解當事人的內在參考架構，並將所理解到的感受傳達給對方知道（Rogers, 1957）。諮商師的「意願」是開啓同理心歷程的重大關鍵，也就是說，當諮商師本身想要進入當事人的內在世界時，才可能真正感受到當事人的所思所感，此時同理心成爲一種願意關心當事人內在參考架構，並將對當事人的現象場之理解傳達予其知道的態度。因此諮商師如何傳達對當事人內在感受的理解，以協助當事人對自己的感受有更深一層的覺察是同理的要義所在。當思考如何對當事人心理困境和感受傳達理解，一方面就如前面所述，可以選擇的方式之一，便是根據當事人的口語和非口語訊息，並且考量其問題的情境與脈絡使用簡述語意和情感反映。如此，簡述語意和情感反映其實可視爲一種表達同理的選擇之一，除此之外，是否還有其他的選擇可以傳達對當事人心理困境與感受的理解？

當同理成爲願意理解當事人的一種態度，諮商師便可選擇其他能夠彰顯同理心的替代方法，其效果與目的並不亞於口語的簡述語意和情感反映。在藝術治療工作中，有一種與當事人工作的方法稱作「回應性的藝術創作」（responsive art making），指的是諮商師依著當事人創作的圖像，細細體會其創作所傳達出來的訊息以及在自己身上所引發的感覺，並將這些感受也透過創作的方式表達出來以回應當事人的作品（Moon, 1998/2006）。這樣的方式對諮商關係帶來三項幫助：1.促進當事人與諮商師建立同理的（empathic）關係；2.提供諮商師一個表達的出口，以抒發其在治療過程中所引發之強烈感受；3.作爲與當事人進行想像性的詮釋性對話（imaginative interpretive dialogue）之起點（Moon, 1998/2006, p. 27）。

Moon認為使用回應性藝術創作的藝術諮商師並不仰賴口語協助當事人達到覺察與改變，藝術本身即提供一個表達內在感受的媒介。

藉由回應性的藝術創作，諮商師得以向當事人的處境表達同理，而不需倚賴當事人口語訊息使用簡述語意和情感反映的方式來回應，同樣能達到傳達理解、協助其對自我有所覺察的療效。進一步分析是什麼讓當事人感受到被了解，隱喻（metaphor）可能是其中一項元素。圖像隱喻傳達出一種「彷彿」的朦朧象徵，諮商師恰似當事人心理困境或感受的圖像創作，將當事人複雜難以言喻的內在情感描繪出來，當事人經驗到被了解，且覺察自己的掙扎與痛苦。另一方面，故事隱喻也可以達到同理的效果（王理書，2002）。將當事人的處境以另一種形象來比擬成爲一段故事敘說（例如，你和媽媽的關係好像兩隻刺蝟，彼此想靠近卻又怕傷害對方），不僅能夠同理當事人，還能促進當事人對自身處境的覺察。

綜合前述，若同理做爲一種態度，諮商師便能思考其他能將同理心彰顯出來的方法，如同回應性的藝術創作可以經由圖像而非傳統口語形式傳達對當事人的同理，故事隱喻的敘說也有同樣的效果。這是同理的態度與隱喻結合化爲非傳統形式同理心的一個例子，還有其他表達同理的方式等待開發。因此，研究者認爲同理是一種態度，只要將同理的精神內化，表達同理的形式便可不拘泥於單純的簡述語意和情感反映，當諮商師顯露出同理的氣質，即便只是與當事人沉默而坐，也能讓當事人感到諮商師與自己同在。

### （三）實務工作上的運用

將同理心運用在實際工作上，游淑華（2002）提出在伴侶治療上，當事人接收到諮商師對其同理後，學習並運用同理心在其父母身上，反覆循環使得當事人覺察到：自己在伴侶關係中之互動模式，源自於原生父母本身的個人背景以及雙方間的互動模式；故促進當事人伴侶接納彼此，也使其正確地理解在家族系統中的互動模式，使得當事人與諮商師能在治療中得到助益、彼此深入瞭解。國內也將同理心訓練運用在性犯罪受刑人身上，其結果顯示同理心訓練可以使團體成員在反社會性格的傾向減少、較不神經質、提升其自我肯定、抑制攻擊行爲的表現，皆顯示同理心訓練團體對性犯罪受刑人同理心提升的成效（邱惟真，2009）。在同理心訓練團體對大學生志工的同理心輔導效果也顯示，觀點取代（perspective taking）體驗團體可提昇大專志工的整體同理心，而認知同理心與表達同理心可見成效，唯獨情感同理心則因爲無法在短期內看到成效，故未達顯著效果（曾貝露、陳志賢、施彥州，2009）；由此研究反映出同理心的養成並非立竿見影，在當事人循序漸進地接觸下，同理心的功效便可逐漸展露。

Greenberg 等人（2001）提出同理心運用的注意事項：不同狀態的當事人需要不同程度的同理，對於脆弱的當事人而言，同理心對其有侵入性的感受；高防衛性的當事人會認爲同理心偏於指導性；有些當事人則對於聚焦「感覺」感到陌生，所以諮商師必須判斷與拿捏同理心回映的適當時機。在提供安全情境後，同理心可促進當事人對自我經驗的開放、更具彈性地檢視其感受、價值與目標，因



為在真誠一致、無條件的積極關懷接納與正確性的同理下，當事人經驗與學習到自己值得被尊重與聽見，感受到他們的感覺與行為是有意義的，故可以在關係中表達他們的情感與需求。

近年來多元文化諮商也正蓬勃發展，Chung 和 Bemak (2002) 認為多元文化在諮商中提供了整合與功能性兩項功能，前者指的是當事人對文化的價值觀與信念提供個體對自我認同之融合，後者是增進了當事人自我價值與歸屬感。當多元文化應用在諮商上時，有時會因為文化的差異而產生誤解與衝突，可能導致當事人結束諮商或是不願意進行諮商，研究者針對同理心在文化上的應用歸納出下列幾項諮商師需注意的要點 (Chung & Bemak, 2002; Corey & Corey, 2011)：

- (一) **瞭解不同文化視野與承認差異**：當事人與諮商師的信任關係將會因治療師瞭解其文化的差異而有所增加。
- (二) **不同文化價值觀對當事人的影響**：在集體社會的文化下，諮商師能瞭解個體的界限與精神上的獨立並不被重視，例如面對亞洲籍當事人時，瞭解家庭、社會對其經驗的影響，而非把諮商師自身的文化觀點加諸在當事人身上，當事人能從諮商師散發出的態度感受到更多的同理。
- (三) **區分文化的能力**：在表達同理心時，諮商師能保留個別的文化認同，當下同步地覺察、接受當事人的文化價值觀與信念，並非被兩者的文化價值觀混淆；諮商師檢視文化對己身造成的影響後，能以更開放的態度檢視當事人的文化，從此歷程來經驗當事人真實的世界。
- (四) **增進文化敏感度**：在傳達同理心時，增進諮商師對文化的敏察，在治療進行時，諮商師免於因對文化的無知或誤解而誤會當事人。
- (五) **瞭解亦能傳達**：這也是同理心的精神所在。除以寬廣的視野與當事人共事，瞭解彼此的世界觀及文化差異，而諮商師能正確地瞭解不同文化當事人的經驗外，亦包含將同理心傳達給當事人知曉，聯繫著人與人之間的瞭解與交流，進入穩定的治療關係中。
- (六) **不強加自身文化予當事人**：諮商師覺察到治療當下其反應的動機為何，時時內省並注意文化價值觀交流是否建立於滿足諮商師需求前提下，故諮商師需增加文化敏感度，並理解個別文化的差異；若因自身的個人議題或需求而回應與當事人，將造成其負擔與不適。
- (七) **嘗試貼近當事人經驗**：在諮商師未有如當事人的經驗時，運用情況相近的經驗去體驗以貼近其感受，以正確性地傳達同理心。

與不同文化當事人共同合作時，除上述注意要點外，諮商師也需協助當事人瞭解以下的態度與價值觀在諮商中文化的角色 (Chung & Bemak, 2002)：1.諮商師真誠地對學習其文化有興趣；2.諮商師能敏察到當事人部分的文化而不必然全盤理解；3.真誠地欣賞彼此的文化差異；4. 於諮商過程中應考慮符合當事人文化的尋求協助行爲、治療效果及期待。諮商師表露出上述的態度後，令當事人瞭解並感受到諮商師的真誠、同理，且願意瞭解當事人的文化脈絡，能使得彼此信任感加深。承如上述，諮商師跟當事人能彼此理解文化上的差異，並將文化隔閡降到最低，治療效果將會更有助益，而爲促進多元文化中的同理心應用，Chung 和 Bemak (2002) 提出六大面向：

- (一) **接納並瞭解來自不同文化背景的當事人受家庭、社群情境之影響**：此對強調社會家庭情境的集體文化尤其重要。
- (二) **盡可能將當事人文化中對於心理健康的既有概念融入治療歷程**：諮商師在對當事人表達同理時，須納入當事人文化架構對其情境所賦予的意義，可免於將個人價值觀強加於當事人身上，雙方共同合作並尊重彼此文化對健康心理概念的認定，將有助於同理心的正確性傳達。
- (三) **瞭解社會政治與歷史**：將使得諮商師能以更廣泛的面向來理解當事人，包含種族歧視、奴隸制度或民族屠殺，瞭解歷史將使得諮商師更能感同身受地同理當事人。
- (四) **因遷移所形成的社會心理調整**：遷徙至不同的地域會使得社會心理跟著變更與調適。
- (五) **高度敏覺於根深蒂固的文化錯覺**：在面對當事人生活於社會文化的偏見下，譬如對種族的壓迫、歧視以及種族的分類，此文化經驗爲諮商師帶來衝擊，使得諮商師的同理更爲深雋。
- (六) **增權賦能於當事人**：同理心可以賦能予未能享受適當權益的當事人，藉由諮商師提供社區資訊與服務、支持性的回應，讓當事人因受重視與尊重，進而更具信心與促進自我成長。

諮商師展現與表達同理心將對不同文化的當事人有所助益 (Chung & Bemak, 2002)，在過程中若諮商師沒有依文化給予同理性的回應，將會破壞治療關係，使得當事人倉促地結束治療，也讓當事人不但不能從治療中受益，反而危及當事人的權益。

## 二、限制

同理心對於治療關係的增進以及當事人對諮商師的信任具有很大的益處，卻也有其限制。國內外學者（廖本富，2000a；Duan & Hill, 1996; Samstag, 2007）對於 Rogers 所提的諮商員三大基本態度有不同的看法，整理如下：

### （一）改變上的必要非充分條件

Rogers (1957) 認為真誠一致、無條件積極關懷接納與正確性同理是治療成效的充要條件，可以催化治療歷程；同理心雖可讓治療關係更為緊密，但治療關係的建立僅是治療的第一步，這不會是為當事人帶來改變的單一條件，仍需要其他的因子共同促成改變。

### （二）缺乏具效度的量表以支持實徵

至今已發展出許多的量表測量同理心，但針對同理心難以實質地區辨，包含難以測量諮商師的同理究竟是同理的瞭解抑或同理的反應，使得不同內涵的同理心在測量上受到了限制。研究者對於同理心測量之效度受限、不易將此類測驗運用至實務測量感到可惜；然而國內學者發展出觀點取代故事同理心量表（趙梅如、鍾思嘉，2004），為同理心測量找到另一種評估形式，針對同理心確實效能之評估成為未來研究可拓展的領域。

### （三）同理心的濫用

諮商師認為應該要建立關係，使用同理心來拉近關係，沒有妥善運用同理心的時機，反而使得當事人不感貼近且與諮商師產生疏離；在與當事人不同文化或價值觀時，如何貼近與理解當事人的文化，在知曉當事人的文化背景並表達尊重與瞭解後，同理心才可正確性地感受與表達，若未依其文化予同理性回應，恐將令當事人停止治療，不願意繼續維持治療關係，此對當事人之福祉將有所損害。

## 伍、結語

在上述的評論中，雖見對於同理心的質疑與疑慮，但研究者認為諮商師賦予溫暖、真誠、安全的環境，運用同理心將能催化當事人感受自我，也因為其於此時此地接收到諮商師的無條件積極關懷專注、真誠一致，以及正確的同理，讓當事人感到受尊重與自我價值提升，其反應並不會受到責難或評價，自然而然地，當事人在諮商場域中便經驗了不同的感受，而在當事人再次經歷與過去類似的經驗時，對事件、情感和認知能以不同以往的感受性來重新架構，且在當事人再次經歷經驗，能對該經驗賦予不同的意義並接收到諮商師的正向回饋時，當事人對先前經驗的反應模式即可獲得轉化，漸漸地，當事人便學會以新的、較合乎現實

狀況的行為反應方式來過生活；即我們所期望當事人能獲得正向的回饋、經驗以帶至其日常生活中，運用自我的力量面對生活中的挑戰。

同理心在諮商中是個重要的技術，也是諮商師的基本態度，在建立關係、催化當事人探索自我、促進當事人洞察、感受到自己被接納與瞭解，此時治療將逐漸地展開與延續。諮商師也冀望當事人能運用同理心的力量，看到可以幫助自己的能力進而強化自我，讓諮商中學習到的同理心實踐於日常生活。

## 參考文獻

- 王理書 (2002)。隱喻故事治療團體結合敘事傾向與Eriksonian隱喻治療的嘗試 (上)。諮商與輔導，200，33-38。
- 邱惟真 (2009)。台灣○○監獄性犯罪受刑人同理心訓練模式之建立與成效評估。亞洲家庭暴力與性侵害期刊，5 (2)，159-180
- 曾貝露、陳志賢、施彥州 (2009)。觀點取代體驗團體對大專志工同理心輔導效果研究。大仁學報，34，147-160。
- 游淑華 (2002)。系統性的同理：同理心在伴侶治療上的應用。輔導季刊，38 (4)，55-59。
- 黃惠惠 (2005)。助人歷程與技巧。台北：張老師。
- 廖本富 (2000a)。同理心的迷思與澄清。國教世紀，191，67-78。
- 廖本富 (2000b)。同理心與焦點解決短期諮商。學生輔導，66，96-109。
- 趙梅如、鍾思嘉 (2004)。觀點取代故事同理心量表的發展。中華輔導學報，15，39-60。
- 鄧宏瑜 (2011)。探討諮商關係中的同理心。諮商與輔導，303，39-44。
- Barrett-Lennard, G. T. (1981). The empathy cycle: Refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28(2), 91-100.
- Burns, D. D., & Nolen-Hoeksema, S. (1992). Therapeutic empathy and recovery from depression in cognitive-behavior therapy: A structure equation model. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 60(3), 441-449.
- Carlozzi, A. F., Bull, K. S., Stein, L. B., Ray, K., & Barnes, L. (2002). Empathy theory and practice: A survey of psychologist and counselors. *Journal of Psychology*, 136(2), 161-170.
- Chung, C. Y. R., & Bemak, F. (2002). The relationship of culture and empathy in cross-cultural counseling. *Journal of Counseling & Development*, 80(2), 154-158.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2011). *Becoming a helper*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Duan, C., & Hill, C. E. (1996). The current state of empathy research. *Journal of Counseling Psychology*, 43(3), 261-274.

- Egan, G. (1992). *有效的輔導員* (王文秀、廖新春、陳美芳、嚴霽虹、蔡順良、曹中璋譯)。台北：張老師。(原著出版於1988)
- Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Greenberg, L. S. (2011). Empathy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 48(1), 43-49.
- Feller, C. P., & Cottone, R. R. (2003). The importance of empathy in the therapeutic alliance. *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*, 42(1), 53-61.
- Greenberg, L. S., Elliott, R., Watson, J. C., & Bohart, A. C. (2001). Empathy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), 380-384.
- Heck, E. J., & Davis, C. S. (1973). Differential expression of empathy in a counseling analogue. *Journal of Counseling Psychology*, 20(2), 101-104.
- Hill, C. E. (2006). *助人技巧：探索、洞察與行動的催化* (林美珠、田秀蘭譯)。台北：學富文化。(原著出版於2004)
- Hill, C. E. (2007). My personal reactions to Rogers (1957): The facilitative but neither necessary nor sufficient conditions of therapeutic personality change. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 44(3), 260-264.
- Knight, Z. G. (2005). The use of the 'corrective emotional experience' and the search for the bad object in psychotherapy. *American Journal of Psychotherapy*, 59(1), 30-41.
- Lesser, W. M. (1961). The relationship between counseling progress and empathic understanding. *Journal of Counseling Psychology*, 8(4), 330-336.
- Moon, B. L. (2006). *青少年藝術治療* (許家綾譯)。台北：心理。(原著出版於1998)
- Palvarini, P. (2010). Is the concept of corrective emotional experience still topical? *American Journal of Psychotherapy*, 64(2), 171-194.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
- Samstag, L. W. (2007). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change: Reactions to Rogers' 1957 article. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 44(3), 295-299.
- Watson, J. C. (2007). Reassessing Rogers' necessary and sufficient conditions of change. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 44(3), 268-273.

# Review of Empathy in Counseling

Tzu-Yu Wu      Hong-Pin Hsu\*

## Abstract

We reviewed domestic and foreign literature on empathy aimed at helping counselors understand the meaning, function and limit of empathy so that they can appropriately apply empathy to therapeutic relationships.

Definitions of empathy included an ability and attitude of concern, a reflection that help clients understand themselves, a cyclical process of conveying and receiving understanding, and a pattern of therapeutic interaction that help clients become aware of their inner experience. The purpose of empathy included facilitating the emotional awareness of clients, creating a safe therapeutic environment conducive to therapeutic relationships, helping clients increase their self-knowledge to promote their transformation and empowering clients in self-help.

Although empathy alone is not a sufficient condition for change, and it lacks empirical support and is susceptible to abuse, we consider still empathy an essential component in therapeutic relationships.

*Keywords: empathy, therapeutic relationship*

---

Tzu-Yu Wu      National Pingtung University of Education  
Hong-Pin Hsu\*      National Pingtung University of Education  
([orangecat750710@gmail.com](mailto:orangecat750710@gmail.com))