同理心：從生活長出珍貴的感受力

本文摘自「親子天下雜誌」  作者：李宜蓁

從中年級起，男孩有青春期的易怒跡象，女孩們愈來愈重視友誼，開始形成小團體。如何在孩子們友誼逐漸深化之際，幫他們打好「同理心」的人際基礎，進而發展出幫助他人、善良體貼、伸張正義等更多好品格的行為？

**爸媽頭很大**

1. 看著電視上播放日本大地震的新聞畫面，兒子一邊說：「好可憐好可憐喔！」一邊哈哈大笑。他怎麼會有這種反應？

2. 夏令營第二天中午午餐時，朱小胖打好飯以後，坐在他最愛的那盤糖醋排骨前面，撈了超過半盤到他的碗裡，吃得很開心。

3. 魏小清在臉書上發起一個叫「陳小方超白目」的公開社團，邀請50個臉友加入，內容是「從下週一開始不要理他」。

4. 「阮小惠，我跟你說喔，你如果再跟那個沒有錢繳學費的張小美講話，被我看見，我們5個就以後都不跟你玩了！聽到沒！」

5. 「哈哈哈，賴小龐，你比胖虎還要胖，你乾脆改叫賴大胖好了啦！」「對對，以後叫他賴大胖！」

有些孩子升上中年級，身高體重都增加了，思考跟行為卻還是幼稚、任性，做事只顧自己，對別人的痛苦無感，甚至還會出現嘲笑、欺負別人的行徑。這些都源自於孩子「缺乏同理心」。

同理心扮演人際溝通關鍵的角色。人與人之間要能互相關懷，對別人的喜怒哀樂感同身受，才能建立友誼，並減少霸凌。

然而，富有「同理心」的利他行為像是奇珍異草，雖在孩子內心都有小小的種子，若是沒有悉心呵護澆灌，小苗馬上就不見了；而欺負、嘲弄、排擠等「惡」的行為卻像雜草一樣春風吹又生。一個孩子的內在有著善與惡的兩股力量拉扯，若是師長們能對人性有此理解，並多多鼓勵、讚賞、放大孩子的同理行為，自然能壓住野草的蔓延。

從學前跨入小學的階段，正好是孩子去「自我中心」轉換期，此時若能先鼓勵孩子同理他人的好行為，等他們建立習慣後，再回頭釐清觀念、加強認知上的發展，最能穩固孩子的同理心基礎。

在教學第一線的資深老師認為，孩子之所以會表現冷漠、跟著嘲笑別人或做出不好的行為，有時候是因為「沒被教導過是非對錯」，誤以為起鬨很好玩；或者從小就被照顧得很好，無從練習關懷他人、為別人付出的能力；抑或對自己也無感，跟自己的情緒感受很「不熟」。

**當心裡陰暗面出現：先教孩子當自己情緒的主人**

當孩子只知道自己心頭有一團黑黑的東西卡在那裡，手握拳頭，雙頰愈來愈漲紅，只想找人打架發洩，最後被大人責罵處罰而終止這段歷程，卻不知道自己在「憤怒」，想當然耳他不會具有觀察別人臉部細微表情、判斷他人感受的能力。每次當他感覺黑黑的東西又來了，只能依循老路線打架鬧事。

因此同理心的教導，關鍵在於先教孩子「自我察覺」的能力，接著才有辦法同理他人的情緒與需求，進而做出良善的行為。因為在認知上做到能「同理」他人還不夠，必須接軌到實際的行為上。

比如有些孩子做出了白目的行徑，惹毛了別人卻還不知悔改，當老師問他知道同學怎麼了嗎，他的回答竟是冷靜的：「我知道他在生氣啊。」但是，這樣並不叫做同理，同理是能敏銳了解他人的需要，體貼考慮對方的感受，並以行動讓對方感到溫暖以及被支持接納。

一個感受過溫暖與支持的孩子，才能懂得給予別人同樣的關懷。因此無論老師或家長，都應該先放下自我情緒、評價、反諷、指責的想法，在生活中傾聽同理孩子的情緒跟需要，自己不說也不鼓勵孩子說「都是你害我生氣」的話，示範「為自己的情緒負責」。

有了同理心，愛才能雙向，先同理孩子，會看見他們的良善與溫暖，跟雨後春筍一樣不斷的冒出來。以下提供教出同理心的五個步驟。

**步驟1. 認識情緒 將常見10種情緒貼出來討論**

情緒有溫度、畫面、層次、跟一串接連反應，孩子一出生就自然的會生氣跟害怕，但得經過「意識跟察覺」的過程才會更認識自己的情緒。

學前的孩子必須經過大人幫忙才能說出情緒，情緒的分化程度低，只認得最基本的幾種情緒。但中年級以後，孩子逐漸發展後設能力時，可以經由引導，自己學著標識分化得更細的情緒，試圖理出情緒來源，並加以自我調節。

日常生活中，可將小學生常見的十大情緒辭彙貼在學校黑板或家裡冰箱上，每天跟孩子一起討論，今天感受到了哪些情緒、如何形容、會出現怎樣的表情跟動作，讓孩子懂得細微的標識情緒，回頭找尋情緒的來源，成為了解與同理他人的重要基礎。小學生常見十大情緒為：高興、快樂，緊張、焦慮，難過、悲傷，生氣、憤怒，平靜、輕鬆，擔心、害怕，得意、驕傲，委屈、冤枉，討厭、厭煩，後悔、悔恨。

**步驟2. 換位思考 想想看事情發生自己身上會怎樣**

上課時王小明舉手發言，結果全班哄堂大笑，王小明說：「笑什麼笑？有什麼好笑？」你會怎麼回應他？王小明這麼說話，臉上會有什麼表情？若你是王小明，同學們的下列四種回應，你會各自有什麼感受：「你真的很好笑啊」、「你不知道哪裡好笑嗎？我來告訴你」、「你別生氣，我們是覺得你很幽默」、「你是不是覺得我們在嘲笑你」，你認為王小明會希望同學怎麼說？

培養同理心最快的方法，就是想想看：如果這種事情發生在自己身上，別人的言語跟反應，我們會有什麼感受，並且找出一個你覺得會讓對方感覺被了解與接納的方式，給予回應。

**步驟3. 行動實踐 對話遊戲＋生活實境練習**

一句話怎麼說會影響聽話者的感受與反應，有同理心的說話方法怎麼學？

平常師長可以用對話遊戲跟生活實境，讓孩子練習同理心。三種對話法分別是「肯定法」、「否定法」跟「漠視法」，讓孩子兩人一組，每次對話三分鐘，「肯定法」是無論說話者說什麼，對話者都要給與正面回應；「否定法」則是完全給予負向回應；「漠視法」是直接把說話者當成空氣，無論他說什麼都不予回應。全部嘗試過一次之後，讓孩子說出，自己最喜歡、最討厭哪一種以及分析原因。

利用有趣的「猜一猜」遊戲，引導孩子察言觀色。在溝通過程中，非語言的因素佔了超過七成，因此對非語言線索敏銳的孩子，判斷人際互動會較為準確。

利用孩子的生活實境給予機會教育，印象最深刻。師長必須仔細觀察他們的慣用語言與次文化，以日常小衝突為腳本，善用情境類似的繪本故事，或者他們熟悉的卡通人物，如大雄、胖虎與小夫的對話，將情境重演一次，最後帶領孩子討論前後版本的差異，當孩子自己是「當事人」，或經過引導深入討論，更能夠做到真的感同身受。

親子或師生間可以建立平時的通關密語，用孩子們聽得懂的語言，如此「小野獸快要跑出來了喔」，在衝突即將爆發之際給予適切提醒。

**步驟4. 強化亮點 用集點與表揚增強正向行為**

環境能否持續給予孩子正向支持，會影響他們同理心的內化速度。

中年級的孩子仍然非常重視生命中重要他人的看法，師長若善用這點跟孩子博感情，先鼓勵孩子展現良善的各種富同理心行為，幫每個孩子找到屬於自己的亮點，在團體中站穩腳步獲得自信，再從認知上不斷的加強，給予適切的人際規範，慢慢的，同理心會內化成為他們的日常習慣。看來好像太幼稚的「集點卡」跟「公開表揚」，對中年級還是非常非常管用！

師長也可以仔細觀察孩子的小日記，適時拿出來討論，放大他們生命中被體貼被別人考慮到的溫馨時刻。比如腳受傷的孩子日記提到公車讓位，邀請孩子分享感受，提醒他們別人的良善不是理所當然，應該知道感恩並學習。

對於有些神經比較大條、自我感覺良好的男孩，建議在他們「受苦」的時候特別「點」他們一下，以不發怒、持平的方式問問他們的感受，並且在他們表現良好時大力讚揚。

針對情緒需求高、經常惹麻煩的小孩，以暴制暴將會使他們情緒更加緊繃，關起耳朵，無法從這個糟糕的互動歷程學到任何正向經驗。除了給予規範，這樣的孩子更加需要有人懂他、看見他內心柔軟的一面，大人更要拿出高EQ的態度與放大鏡，找到每個孩子內心的良善。若是有些個性比較彆扭、很怕被公開表揚的孩子，則用很誇張、好笑的有趣方式讚揚，讓他們轉個彎也收到大人的鼓勵。

**步驟5. 調節自己 練好面對衝突的第一道防線**

孩子先能察覺到衝突帶來的負向情緒，接著要學習如何自我調節，避免讓壞情緒大暴走，做出遷怒、排擠、暴力等行為。當孩子試圖調節自我情緒時，必須提醒他們「三不二要」：一，必須是不傷害自己、也不傷害別人的方式；二，這個行為不會破壞人際關係；三，這是個不會破壞物品的方式；四，要能夠做一些事情讓情緒變得比較好；五，要能夠找出一些方法，讓自己在下次碰到同樣情形時，有比較好的應對方式。比如生氣時不建議關在房間摔東西洩憤、或者找旁邊的家人當出氣筒，若是能改為聽音樂、做運動、寫日記，或者找信賴的長輩或朋友聊聊，會比較健康。

【特別加強版】

**當關係霸凌出現──3對策迎戰華妃型同學**

關係霸凌是隱形不易發現、但殺傷力強的一種霸凌行為。到了中年級班上開始形成小團體，以女孩居多，到了高年級，耍心機排擠同學的情形日益嚴重。

班上的男孩們成天打鬧，顯而易見的衝突來得快去得也快，但女孩們看起來乖巧配合，天下太平，卻不知檯面下，有些具有領袖氣質的大姊大，可以簡單的一個眼神或指令，就讓另個女孩猶如到了世界末日。

面對這種挑撥是非、操弄排擠的華妃型人物，以及處理班級關係霸凌問題，可用以下三招：

一，學期一開始便先打預防針，明確告知班規是不准排擠別人、私下串聯、漠視其他同學被欺負等，讓孩子們在小團體初形成之際，就把柵欄圍高高，讓有心操弄的孩子收到警示效果，也讓其他附和型的乖巧孩子自動退出。

二，人際規範首重「尊重差異」，每個人可以有不一樣的感受、想法跟做法。女孩們特別重視友誼中「求同」，因此華妃除了個人魅力強之外，最容易用這個手法將一個人捧上天或重摔在地。

師長處理排擠問題時，必須強調尊重「不一樣」：你們不用喜歡世界上的每一個人、其他人對事情的反應，但是不可以威脅聯合其他人去討厭排擠某一個人；當你想跟某個同學交朋友，你不一定要跟他做一樣的事情、有一樣的想法；面對同一件事情，每個人可以擁有不同的想法跟做法。

**ORID漸進式對話法排解糾紛**

三，使用《終結霸凌》一書中的ORID漸進式對話法，傾聽霸凌者與被霸凌者，讓孩子感覺老師不是來定罪責罵，而是幫忙解決問題，當師生間有了信任，價值觀才有可能被重建。

以「小真幫身上有異味的小玲取綽號叫『有毒物』」為例，老師與小真的對話。

O（Objective Recall，客觀重建現場）：老師聽到下課你叫小玲有毒物，你這麼說是想取笑她，希望她變得不一樣，還是你有其他用意呢？

R（Reflective Consideration，同理情緒感受）：身上有異味確實會讓人不喜歡靠近。聽起來你很在意她身上的味道。你覺得小玲身上有異味的可能原因是什麼？

I（Interpretive Analysis，重建價值信念）：世界上有很多人是辛苦勞動過生活，小玲的爸媽就是太忙，沒時間照顧她，她可能也不願意身上發出奇怪味道。你可以私下溫和告訴她，她身上的味道讓你不舒服。

D（Decisional Intent，模擬改變行動）：我們一起想想可以怎樣幫小玲改善她身上的怪味道。