



## 第二章

如何才能有效回應負面情緒？有同理心和同情心就足夠？當中需要甚麼技巧？這篇章提供 10 個疏導情緒工具，為日常不同場景、關係和狀態下提供協助宣洩情緒、增加覺察、情感支援的正面情緒回應技巧。

# 具疏導效能的 溝通技巧



# 本書情緒疏導 工具說明

如何才能有效回應負面情緒？其中一個重要的條件就是有同理心。若問及同理心和同情心有何分別？很多人會答同情是站在自己的角度對別人的遭遇產生憐憫，而同理心則是 put yourself in someone else's shoes（讓自己穿上別人的鞋子，感同身受）。但這就是完全的同理嗎？不，還有覺察主觀信念、不帶批判和無條件關注。當別人在情緒中，我們又該如何回應？微技巧中的主動聆聽、釐清、複述、內容與感受的反應，和簡述都是帶領我們進入別人世界的橋樑。至於語言和非語言，則是助我們從固有說話框架中提升至讓人舒適的模式。

本書的 10 個疏導情緒工具為日常不同場景、關係和狀態下提供能協助宣洩情緒、增加覺察、提供情感支援的正面情緒回應技巧。

## 回應及處理情緒的 信念與態度：

同理  
Empathy  
真誠不批判  
Non-judgmental  
無條件關注  
Unconditional positive regard

## 回應及處理情緒的 語言與非語言：

專注行為  
Attentive behaviors  
正向語言  
Positive languages

## 回應及處理情緒的 微技巧：

主動聆聽  
Active listening  
釐清  
Clarification  
複述  
Paraphrasing  
內容和感受的反應  
Reflection of contents & feelings  
簡述  
Summarizing





“ 許多人衍生負面情緒的源頭，是源自對自己的不信任、不接納、不慈悲。即使我們是自己問題的主人，也很難避免的陷入當局者迷的困窘，苦求不得出路。 ”

## 如何能有效疏導個案的負面情緒？

心理學家的工作有趣而具有挑戰之處，就是我們在走進人心，感受個案的角度的同時，也要時刻保持專業的覺察力。影視作品中的心理學家或專家，總是充滿睿智，憑藉超卓的觀察力可以看穿一個人，分析其行為的由來。現實在會見個案時，除了運用專業的心理學派理論外，個人的經歷、信念、價值觀以至如何理解人的問題，皆或多或少地左右着我們處理個案時的取向和技巧使用。因此，在疏導別人的同時，也需要時刻覺察自己的想法和情緒，**說服當事人接受特定的價值絕對不是疏導的目標**，我們需要洞悉、覺察和了解自己的價值觀如何在不知不覺中影響

某些想法，在疏導的過程中**避免主觀的批判和否定當事人的世界觀及感受**，即使我們未能完全理解或同意，也尊重多元和個人自主。

心理疏導有效的先決條件，是建立互信和同盟關係（therapeutic alliance）。同盟關係是指當事人和疏導者在共同協作、聯繫並有着相互信任溝通的基礎上，達至想法、感受與行為上正面的轉變。當代著名心理治療及團體治療專家 Irvin Yalom（1980）把互信和同盟的治療關係解釋為：助人者以一種真誠的方式與當事人互動，以一種沒有主觀的方式傳達溫暖，並試圖了解當事人生活和經驗的意義，從而創造出一種安全與接納之間的關係。

### 疏導和溝通時的關係建立：

#### 具促進性 (Facilitative Conditions)

同理 (Empathy)  
真誠 (Genuineness)  
正向關懷 (Positive regard)

#### 同盟關係 (A Working Alliance)

聆聽者和當事人協作並不停共同努力實現共同訂立的目標





雖說日常生活上的疏導並非等同於專業輔導，但在一切技巧之上，疏導者仍需了解和堅守一些基礎倫理道德（Ethics），以免墮入「好心做壞事」的困窘：



### 尊重當事人的自主（Autonomy）

心理疏導主要是以心理及輔導理論為基礎，在治療以至日常生活中緩和當下心理和現實衝突、引領當事人發掘自身資源、提升其正面動機，以協助化解日常生活中的情緒困擾。而尊重當時人的自主，則是指疏導過程中，在其社會和文化框架內促進自決，重視另一人有權根據他或她的意願進行選擇和行動，自己的人生自己負責，減少當事人對協助者的依賴並增強其處理問題的能力，鼓勵正面成長和發展。

### 不存惡意、私心和避免傷害（Non-maleficence）

在溝通和疏導過程中避免造成傷害，包括避免一切可能令當事人增加心理壓力的行為，例如強逼當事人面對他未能承受的痛苦、恐嚇當事人、為私利誘導當事人作選擇、強行要當事人跟隨疏導者的方式處理問題，或否定當事人的個人感受，即使並非專業輔導人員，我們亦有責任將可能造成的傷害或潛在傷害的風險降至最低。

### 保密原則（Confidentiality）

沒有人希望自己分享的心事和擔憂，在不知情下被三姑六婆當作茶餘飯後的八卦。即使是長輩、父母、師長或上司，在關懷當事人的問題同時，也要絕對尊重其私隱。當事人願意與你分享，不代表授權你作代言人去向第三方發表意見。除非得到當事人同意，或當事人處於危機（如顯示強烈傷害自己或他人的意圖、剝削或虐待需要受保護的群體、或其他危險情況下），聆聽者應盡力保障當事人的私隱，若有疑問，應與當事人相討尋求專業人員的協助。

### 對當事人慈愛、關注其利益（Beneficence）

利他主義，關注並促進個案的福祉，讓他們可以在相關的文化背景下達至個人成長發展和為社會做出貢獻。

欠缺遵守基礎倫理道德的意識，很可能會讓原本良好的意願和有效的溝通毀於一旦。錯誤例子：





媽媽聽到正值豆蔻年華的 Jasmin 在房間裏啜泣，敲門溫柔問道：「怎麼了？我可以知道嗎？」

Jasmin 遲疑了一下，說自己在校暗戀了一位同窗，但最近在社交媒體發現了他和另一個女孩子交往，心都碎了，很是傷心。

媽媽坐下來開導，訴說自己年少時的戀愛經歷，也細心分析了在情感上受傷怎樣才能堅強起來。兩人交談後，Jasmin 有點釋懷，也就平復了些許。

兩星期後的家庭聚會，Jasmin 的姑媽在飯聚間說：「小孩子應該把心思多放在增值自己，讀好書到大學就會遇到更好的對象，Jasmin 你很優秀，將來一定很多人喜歡，到時候，今天暗戀的同學你會不屑一顧呢！」

Jasmin 頓時愣住了，在席間不發一言。

在回家的路上，Jasmin 一直氣沖沖的，到家後媽媽問了一聲她是為何生氣，Jasmin 便按捺不住：「你為甚麼把我告訴你的，到處跟別人說？！」Jasmin 氣急敗壞抱怨道。

「那有跟甚麼『別人』說，姑媽是自家人，又不是外人，她也是關心你才會和你談談，生氣甚麼呢？！」媽媽看到 Jasmin 大吼，情緒也有點激動。

「我以後也不會再跟你說這些了，免得通街都知！」說罷，Jasmin 便用力關上房門。



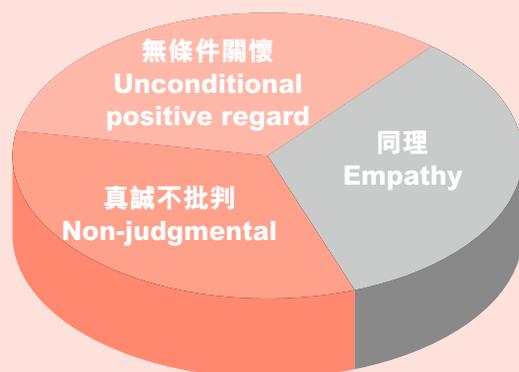
案例中，原本在疏導時媽媽能有效讓受情緒困擾的 Jasmin 放下戒備，建立信任去傾訴。但為甚麼原來建立的信任，會被破壞？

1. **沒有保密**：雖說是父母，但不代表子女的事可以隨意和第三方討論，Jasmin 還對事情耿耿於懷，在沒有預備下被提及，心裏既驚訝、生氣又激動，故發了媽媽脾氣。
2. **干預自主**：媽媽認為姑媽是自家人，又是長輩，沒有想到 Jasmin 的反應會那麼強烈，忽視 Jasmin 有權根據她的意願選擇告訴誰和如何處理問題。
3. **心理無形傷害**：在媽媽看來這是一件小事，有家人支持會很快過去，但對於 Jasmin 來說，媽媽的行為讓她尷尬不已，也覺得被公開討論讓她丟臉，因而承受不必要的心理壓力。

因此，尊重當事人的自主、不存惡意、私心和避免傷害、對當事人慈愛、關注其利益和為當事人保密是十分重要的，即使是在親密的家人、共同朋友或同事間的「分享」，也應保持倫理道德的意識。



# 回應及處理情緒的 信念與態度



情緒不會因被否定而消散，只有接納和同理，  
才可讓情緒滿載的心懷得以抒發。

## 同理 (Empathy)

### 人人都說同理心，到底怎樣才算有同理心？

即使撇除輔導或疏導關係，同理心乃是良好人際溝通中必備的元素。感同身受、易地而處、換位思考，很多人都會說，但如何實在執行？自以為的同理心有時反會窒礙我們真正了解別人所表達的含意，產生「同理落差」（Empathy gap）。

Northwestern University 的教授 Loran Nordgren 指出我們評估別人痛苦的程度，和他們的實質經歷之間有明顯的區別。Nordgren 和他的團

隊（2011）進行了一系列實驗，他們讓參加者參加了一場虛擬的拋球遊戲。有些參與者被公平地邀請參與遊戲，而其他參與者則經歷了其他球員從他們身上避開，不給他們傳球，以模擬被社交排斥的情況。而在實驗的另一邊，有些參加者則只是觀看，看着在這個拋球遊戲中某些參加者被拒絕和無視。在每個實驗之後，參與者都需評估遭受社會排斥的痛苦程度，並在一些實驗中評估應對欺負者施加懲罰的嚴厲程度。結果發現，相比於在想像中認為社交排斥會造成的傷害，當我們實際地體驗到社交排斥時，的確存在着差異。

因此，當我們在聆聽別人的傾訴時，回應說「我了解」、「我明白」、「我體會到」，可能只代表「我認為自己了解、明白和體會到對方」，而在對方的角度，我們並不是真正的明白。

美國精神分析學派專家 Heinz Kohut（1984）認為，同理心（助人者對當事人及其情感的接受）是為對方提供「矯治性情感體驗」（Corrective emotional experience）的核心。個人正在經歷的痛苦、困擾、抹不掉的煩惱和情緒，在當下都是真實的，不由得別人來否定，也不會因別人的否定而消散。每一個情緒反應皆有其意義和表達，即使聆聽者未能認同其事實的基礎或當事人的角度，也可嘗試接納情緒本身，耐心了解當事人的想法和邏輯，這份不批判的接納，本身已具療愈效用。簡單而言，即是**避免批評式的評語，疏導者通過言語和行為傳達他或她了解並理解來訪者最深切的感受和經驗**，並提供一種安全和支持的氛圍，使當事人可以深刻的體驗到被了解。





同理心程度的例子：

表達同理心程度	回應	疏導技巧分析
沒有表達同理心	「哦！這麼小事，為甚麼要搞得自己那麼傷心？」	聆聽者以自己角度聆聽，否定了當事人主觀的感受，並批評他/她不應傷心。
表達部分同理心	「我明白發生這種事，人人都會感到傷心，但傷心也沒有辦法去改變，過去讓它過去吧！嘗試理性一點，也不要轉牛角尖了。」	聆聽者表達理解傷心，但未給當事人抒發，便給予自己的建議。
表達具同理心	「聽你這樣說，我也感到那份傷心，每個人都有自己的感受，如果你願意分享更多，我很樂意聆聽。」	聆聽者表達理解傷心，也願意採取不批判的態度，樂於接納當事人更多的想法。

華人表達同理心特別困難嗎？

心理學家在正式執業前，一般都需要經歷長時間的實習與督導，這種訓練模式可以提升我們對情感的敏銳度，令我們在面談時能具同理心，更精準地處理個案的情緒。但是，一般沒有受過專業訓練的大眾，如何培養同理心，以正確解讀別人的想法呢？不少西方人會以「撲克臉（Poker face）」形容中國人的表情，認為我們時常隱藏感受，表情不好解讀，這會否令華人在理解情感上的難度倍增？

在華人典籍當中，確實認為隱藏及調節情感是一種高尚情操。

- 「若夫智士仁人，將身有節，動靜以義，喜怒以時，無害其性，雖得其壽焉，不亦可乎。」《孔子家語·五儀解第七》  
形容仁人廉士使用自己的身體時要有節制，做事情需要合乎道義，喜怒適時，立身行事要有操守，懂得培養自己高尚的性情，這樣才得享長壽。
- 「喜怒不形於色，好交結豪俠，年少爭附之。」《三國志·蜀志·先主傳》  
形容人高興和惱怒都不表現在臉色上，予人一種沉着、有內涵的氣質，是成熟的表現，有着優秀的處世魅力。

然而，華人文化與西方文化各有差異，西方社會傾向以個別主義，以個人為中心，崇尚個人自由、尊重表達個人情感；中國人社會傾向集體主義，較着重家族與關係利益（Hofstede et al., 2002），表達個人情感一般會被視為威脅社會的和諧關係，而隱藏私人情感會被推崇為一種高尚的自我控制（孫天倫，2016）。因此，華人父母普遍不鼓勵子女表達自己感受，從小就時常提醒子女「不要哭」、「哭會很丟臉」、「男兒流血不流淚」。有西方學者認為父母在教養過程中若時常不鼓勵子女感受自身情緒，就很容易阻礙他們的同理心發展（Goldstein & Michaels, 1985）。長此下去，我們很習慣會將自己的情感隔絕、抑壓，漸漸對自己的情緒感到陌生，變得既不擅長表達，也難以解讀他人感受。若將以上理論放諸於華人社會考察，或會發現為何華人在應用同理心時倍感困難。





就華人應用同理心的情況，陳淑瓊、高金城、吳東彥（2014）發現新手華人心理學家相對較容易掌握個案的認知想法，但就較難理解個案的負面感受，在辨識與反映個案的情緒上亦遇到挑戰。由此可見，華人社會運用同理心的過程涉及了複雜的心路歷程。Barrett-Lennard（1981）提出「同理心環」（empathy cycle），當中細緻地描述同理心應用的獨特過程（詳見圖一），相信能協助我們在溝通時建立同理心。



圖一：同理心環（A 是回應者與施予同理心的一方，而 B 是表達感受的一方；圓形虛線表示兩者身處同理環境的同理性聆聽與被聆聽的高峰狀態；實線箭頭代表主要的表達與溝通；弧形的虛線箭頭代表給予回應或是持續的溝通）（改編自 Barrett-Lennard, 1981, p. 94）



步驟	解說	例子
步驟一	A 正在積極地聆聽 B，B 以某種方式表達自己的經歷（伴隨着期望，希望 A 能夠理解。）	Rebecca (B) 在一間公司的會計部工作，最近在工作上時常被部門主管發現錯誤，與家人傾訴時又被怪責粗心大意。她悶悶不樂，找她的好朋友 Yvonne (A) 訴苦，期望好朋友能理解她的心情。Yvonne 見 Rebecca 無處可訴，所以正專注地聆聽着。
步驟二	B 開始表達自己的想法與感覺，接着 A 對 B 的表達產生共鳴，有如身歷其境一般，這個過程稱為「共鳴型同理心」（Empathic resonance）。	Yvonne 聽着，慢慢感受到 Rebecca 因初入職，未完全掌握工作要求，但主管卻無視 Yvonne 的難處。Yvonne 為 Rebecca 的遭遇抱不平，認為主管有點不近人情，家人亦不太了解她的情況。
步驟三	A 以某種交流方式表達或顯示出對 B 經歷的理解，讓對方感受到「表達型同理心」（Expressed empathy），又稱「溝通型同理心」（Communication empathy）。	Yvonne 向 Rebecca 表示：「我對於你家人及主管未有理解你的難處，為你感到無奈，似乎你需要多一點時間適應，但似乎無人明白你的需要。」
步驟四	B 傾聽 A 對自己的反應，並回饋 A 了解自己的程度，當中表達了「接收型同理心」（Received empathy）。	Rebecca 聽到 Yvonne 的回應，感動地與 Yvonne 對望：「終於有人明白我的感受！我其實也很想『零出錯』，但入職至今不足兩星期，我還未熟習工作程序，而且一直沒有人提供協助。」
步驟五	B 或可繼續表達自己，可就 A 的回應作出兩種反應：一種是對 A 的回應進行確認或糾正（重複步驟三）；另一種是 B 向 A 表達在溝通過程中，A 對自己的了解程度。	Yvonne 繼續聆聽，發現 Rebecca 在傾訴過程中提及一位同事，最後提議她考慮向該同事尋求協助。Rebecca 最後感謝 Yvonne 的支持與建議，並說：「還是好姊妹最了解我！謝謝你聽我傾訴，再給我建議！」



由此，同理心環的五個步驟中，若我們要同理他人，所需具備的條件為（一）陪伴與傾聽當事人的情緒與感受（階段一的共鳴型同理心），並在接收到當事人所傳達出的訊息後，（二）覺察與理解自己在聆聽過程中被激發的感受與想法，並且辨識與表達出來（階段二的表達型同理心），（三）觀察與接收對方表達的回應（階段三的吸收型同理心），確認一下自己是否正確地反映對方的感受，如有錯誤理解，可重複階段（一）及（二）作出修正。

### 建立同理心小錦囊

華人情感表達特色	建立同理心小錦囊
<p><b>獨特情感語言</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 使用成語表達情感並不只是描述一個單一的面部表情，如「驚慌失措」就有驚訝、恐慌、焦慮多種表情（孫天倫，2016）。</li> <li>- 不少流通的情緒辭彙源於西方，如哀愁在漢語中屬次認可（Hypo-recognized）感受，僅有 21 個相關字詞（Lin &amp; Yao, 2016）；但羞恥在漢語中屬超認可（Hyper-recognized），相關字詞數量高達 113 個（Wang &amp; Fischer, 1994），常見包括心裏不舒服、不好意思、丟面、慚愧、羞憤。</li> </ul>	<p><b>建立自己的情緒辭彙庫</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 理解華人文化中，人們較常感到羞恥；學習建立與羞恥有關的情緒辭彙。</li> <li>- 同理心溝通運用口語居多，平日可多留意電影、電視劇、廣播劇，嘗試學習理解影集中主角的感受，並可特別從表達情感的對白中擴大自己的情緒辭彙庫。</li> </ul>

### 不鼓勵表達情感

- 華人社會推崇集體主義，為顧及「關係」與「大局」，不主張個人情感表達，孩子從小就被教育要控制自己的情緒，不克制情感的孩子與其父母皆得不到好評，孩子會被視為不孝，家長則被認為沒有盡管教之責。

### 開放自己感受

- 能否成熟發展或運用同理心，與其處理自身情感的方式有關。若要成熟運用同理心，個人不能夠壓抑或否認自己的情緒，要學習對內在經驗開放，並且願意感受自身的情緒，才能感人所感。
- 養成寫日記的習慣，除記錄每天發生的事情外，更重要是嘗試多辨識自己的感受，並嘗試用情緒辭彙描述。

### 特別的觀「臉」技述

- 與西方受訪者相比，華人受訪者很少會表現出興奮和厭惡的面部表情（Chan, 1985）。
- 與西方受訪者相比，華人受訪者的憤怒表情更容易識別（Chan, 1985）。
- 華人受訪者主要通過眼睛表達情感，而西方受訪者則通過眉毛和嘴巴表達情感（Jack 等，2012）。

### 學習多觀察

- 先學習同理較易辨識的表情，如憤怒表情。
- 嘗試與人交流時練習建立恰當的眼神接觸，學習從眼神理解別人的感受。





## 真誠不批判 (Non-judgmental)

### 真誠在正面溝通關係中不可或缺

人本心理學始創人 Carl Rogers (1961) 認為心理學家與個案進行治療時，必須保持「真誠」(Genuineness) 的態度，否則不能傳達同理心或關心。Rogers 認為要培養「真誠」的態度，心理學家必須對個案維持兩種「一致性」(Congruence)，一種是心理學家對自己思想與情感的「一致性」；另一種是因理解個案的經歷後，對個案表達出自己為對方的遭遇而產生的思想與感受上的「一致性」。

香港資深輔導心理學家林孟平 (2008) 指出心理學家在面談時並不是在角色扮演，亦不會虛偽地保護自己，而是在輔導關係中做一個「真真實實」的人，以真實的自己與當事人「表裏一致」地相處，過程中願意與當事人作個人分享，亦會坦誠地告訴當事人自己對他的感受。

簡單而言，綜合 Rogers 與林孟平所論述的「真誠」以至日常溝通，我們不應只是做一面鏡子、盲目地做對方的應聲蟲，亦不應戴着假面具、掩飾自己的真實感受，而是要「表裏一致」地、「真誠」地以真正的自己，投入在溝通關係中。林孟平 (2008) 特別提及部分人在成長中難免受到社會化影響，學習保護自己，隱藏自己的感受，漸漸對己對人有一種疏離感，久而久之亦對自己的感受欠缺一種「真誠」。

因此，要學習對人「真誠」，我們要對自己和他人的想法與感受保持一定敏銳度，了解如何辨識自己的感受，再適當地向對方表達「真誠」，而「表裏一致」是在正面溝通關係中建立信任的最基本元素。

Rogers (1961) 對達至「一致性」有四項要求：

狀態	解說	例子
自我覺察 (self-awareness)	我們須時刻意識到自己感官與內在感受的流動。	當丈夫批評妻子廚藝時，太太留意到自己心跳加速，內心有種莫名的怒氣。
行動中的自我覺察 (self-awareness in action)	我們能夠察覺並活在這些感覺和經歷中。	妻子翌日仍感受到內心的不忿，認為自己為家庭勞心勞力，心中飽受委屈，思考為何丈夫要批評自己。
交流 (communication)	與對方建立溝通關係時，我們願意傳達自己的想法和感受。	為了不影響夫妻關係，妻子決意與丈夫表達自己的感受。
適當性 (appropriateness)	我們在考慮禮節與文化標準，評估如何適當地分享感受。	考慮到丈夫每天洗澡後心情會較好，妻子選擇在這個時間向丈夫真誠地表達自己的感受。

### 要做到真誠 就不要踩進「溝通路障」

當我們選擇「真誠」表達自己時，有些人可能會認為只需要隨心所欲地將想法表達出來便可，但美國著名臨床心理學家 Thomas Gordon 卻認為這種做法可能會有隱憂，或許會因此誤入「溝通路障」。事實上，不少人也以為自己在溝通過程中已做到「真誠」，特別是在爭執或吵架時，





因為可以毫不忌諱地向對方表達自己的所有，不論是正面或負面的想法、感受。這類「表裏一致」，其實對正向溝通關係構成相當大的威脅。因此，Gordon（1977）在著作中曾描述「十二個阻礙有效溝通的路障（Twelve Roadblocks to Effective Communication）」，它們之所以成為溝通障礙，除了因為打斷了溝通的歷程，更會在無意之中令對方產生負面感受，繼而影響關係。Rogers（1951）指出心理學家要以真誠對待當事人外，還要以「不帶批判性」（Non-judgmental）的態度去理解與當事人的溝通，這樣才能令當事人慢慢改變與成長。

Gordon（1977）提出的「十二個阻礙有效溝通的路障」共分為三大類別：

- (1) 批判
- (2) 提出解決方案
- (3) 忽略他人感受

第一大類泛指我們不接納對方觀點而產生的批判，往往令人感覺到被否定；第二大類通常指我們急於向對方提供解決方案，令人感覺自己沒有能力解決，不被尊重；第三大類指我們因急於引導、安慰，忽略了對方的感受。若我們想在溝通中做到「真誠不批判」，就要避免踩進「十二個阻礙有效溝通的路障」，詳見於下表：

類別	溝通路障	解說	例子
批判 (Judging)	批評 (Criticizing)	直接指出對方錯處，令對方感到羞愧。	「這都是你的錯！」
	標籤 (Name-calling)	以負面字詞標籤對方，令對方感到不被尊重。	「你真是一個沒腦的笨蛋！」
	診斷 (Diagnosing)	急於剖析、闡釋事情，令對方感到誤解。	「你老是打斷我說話，你一定是很憎我！」
	評價式讚美 (Praising evaluatively)	讚賞過於陳腔濫調，令人感到造假，回應敷衍。	「我知道你很有才華，一定能不負所望！」
提出解決 問題方案 (Sending Solutions)	命令 (Ordering)	通常指由權威者發出的指令；有時會出現於權威人物（如上司、父母），亦有時在同輩中出現，令人感到壓力。	「不要裝模作樣！面對現實吧！」
	威脅 (Threatening)	警告對方，如果不服從或聽從自己，就會有不良後果，令對方感到畏懼。	「如果你沒把功課做好，今晚就不可打電動！」
	說教 (Moralizing)	利用道理說服對方，常使用「應該」、「責任」等字眼，令人感到自己因沒盡責而愧疚。	「你考到這樣的成績，應該選擇修讀醫科，將來有責任給父母多一點家用，來報答養育之恩。」
	過多或不適當 問題 (Excessive / Inappropriate questioning)	希望透過發問找出問題根源，對方有感自己的情感不被理解。	「你有否想過為何今日落得如斯田地？為甚麼你會犯這樣的錯？你究竟當時有沒有想清楚？」

