

推薦序一

情緒是人類與生俱來的經驗，是我們生命中不可缺少的部分。從出生到生命完結，情緒都與我們形影不離，並一直陪伴着我們。因此，學曉與它相處是成長中最重要的一環。

現今的社會環境不僅多變，更充滿着不可預測性。人與人、自然、工作，甚至自己都充滿着疏離感，負面情緒慢慢充斥於人的心裏。世界衛生組織於 2020 年的報告中指出，抑鬱症影響全球 2.64 億人口，而世界各地每 5 名兒童及青少年就有一位患有精神病症。要面對及解決這些困境，掌握疏導負面情緒的技巧變得非常重要。而作為心理學家，教導這些方法就是我們的天職。

本書是香港心理學會輔導心理學部出版的第二本有關輔導及情緒處理的著作，書中使用了輕鬆及易明的方式，帶出疏導負面情緒的 10 大溝通法則，希望為身處情緒困境的我們提供一些出路。只要細心閱讀，大家不難發現作者們的心血及誠意。這是一本十分實用的工具書，希望每一位讀者都能受惠。

萬家輝

哲學博士、心理學博士

香港心理學會輔導心理學部前主席

推薦序二

一起打掃我們的情緒小屋

心理學家榮格夢到一間「屋」，自此「屋」就成為了對靈魂的比喻。

我也有我的一個「小屋」比喻：生命裏的喜怒哀樂，就像屋裏的寶物與雜物，寶物固然要珍藏，雜物要經常丟掉。你是不是經常打掃的人？當負面情緒堆積如山，大大影響我們心靈的活動空間。問題是，繁忙與疲累令我們不想打掃，即使想打掃也不知從何入手。

不光是自己的屋子，我們還要打掃別人的屋子，也許是母親看到兒女凌亂的房間，也許是男主管看到下屬凌亂的日程表，也許是摯友看到另一位摯友身心傷痕纍纍……《心理學家的工具箱：疏導負面情緒的 10 大溝通法則》就是你用來打掃情緒的工具箱。在這個最壞 / 好的時代，愛應該要在瘟疫中蔓延，你願意捲起衣袖、戴起口罩，親自動手或提醒所愛的人打掃情緒嗎？

李敏



導演 / 編劇 / 小說家 / 媽媽 / 心理學碩士 / 輔導心理學碩士生

推薦序三

香港心理學會輔導心理學部正式踏入第 15 個年頭，能夠在這個標誌性的時刻，出版我們第二本心理勵誌書籍，實屬難得。藉此機會，也感謝各位讀者鼎力支持我們的上一本著作：《做自己的情緒管理師：20 個負面情緒管理法》。此書還有幸榮獲兩個出版獎項：第三屆出版雙年獎：心理勵志出版獎、香港教育城「十本好讀」教師推薦好讀（中學組）第 7 位，對此我們實在始料不及，感覺受寵若驚。

作為一群在香港本地受訓的輔導心理學家，我們經常打着「貼地」旗號，以深入淺出的方法，希望讓市民大眾也可以明白一些創新、專業及多以西方學說為主導的心理學及輔導技巧。環觀過去幾年，不少香港人也受政情、疫情、經濟等不明朗因素影響心情，人們對身心健康的資訊，也比過往更感興趣。我經常幻想，如果每位香港人也有機會面見一次輔導心理學家，學懂一點輔導心理學，相信會是一件十分美好的事！

我們也深深明白到，在香港只有百多位前線輔導心理學家，總不能夠應付 750 萬人的需求。不過，辦法總比困難多，團隊緊接前作的「助人自助」概念，繼續努力撰寫最地道的輔導心理學技巧，遂出版《心理學家的工具箱：疏導負面情緒的 10 大溝通法則》一書，讓大家能掌握一些以心理輔導技巧為藍本的實用溝通法則，緩衝各種人與人之間的矛盾和

溝通問題，更可以讓我們與親友溝通時，不至於出現詞窮、尷尬、無奈、緊張，以及造成言者無心、聽者有意的誤會。

在此衷心感謝每一位付出無比心力，得以成就這部書的同事，也謹代表學部，感激各位讀者一直以來的支持！

郭倩衡

香港心理學會輔導心理學部前主席



- 002 推薦序一（萬家輝）
- 003 推薦序二（李敏）
- 004 推薦序三（郭倩衡）
- 008 增訂版前言

第一章：關於情緒疏導及人際連繫

- 012 人的情緒問題：從社會現象說起
- 015 情緒，我們如影隨形的原廠設定
- 017 認識情緒，組織理性
- 019 輔導、心理治療與疏導
- 022 生活中的情緒疏導

第二章：具疏導效能的溝通技巧

- 028 本書情緒疏導工具說明
- 030 如何能有效疏導個案的負面情緒？
- 036 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）
- 053 回應及處理情緒的微技巧
 - 主動聆聽（Active listening）
 - 釐清（Clarification）
 - 複述（Paraphrasing）
 - 感受的反映（Reflection of feeling）
 - 簡述（Summarization）
- 082 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）

第三章：工具精讀：如何才能好好聆聽、好好提問、好好回應？

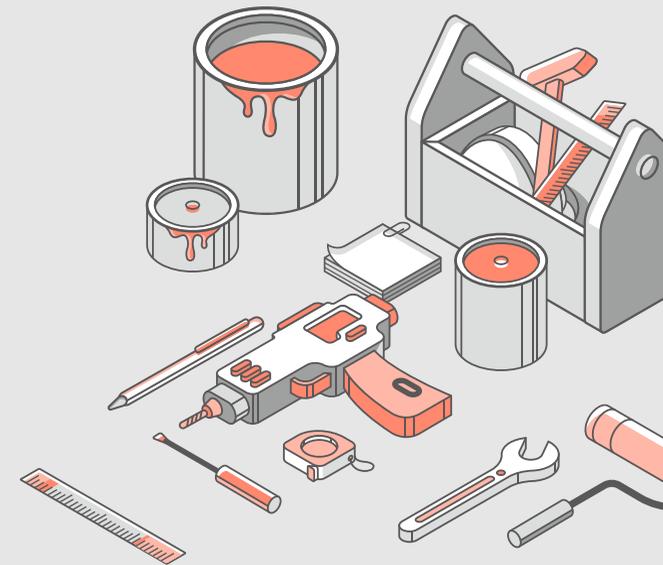
- 100 好好聆聽
- 110 好好提問
- 118 好好回應

第四章：回應負面情緒，活用疏導技巧

- 130 沮喪：感情路上跌跌碰碰的女士
- 142 矛盾：站在「去或留」之間的中年男士
- 154 無助：疫情下孤立無援的應屆 DSE 考生
- 166 內疚：樹欲靜而風不息 子欲養而親不在
- 177 失望：感情上有所缺失的女教師
- 189 孤寂：不是在山上而是在街上，不在一個人裏面而在許多人中間。——三木清
- 202 自責：為家人擔憂，工作失誤而自責，想找男友訴苦卻不得要領
- 213 空虛：仍未成家立室的壯年男士

第五章：心理危機的干預及疏導技巧

- 226 心理危機的干預
- 238 總結
- 239 作者名單



增訂版前言



2019年構思《心理學家的工具箱：疏導負面情緒的10大溝通法則》時，旨在給大眾介紹一些心理學家運用的微技巧，幫助大眾在日常生活中學習並應用這些技巧，以促進積極的人際溝通。該作品出版後，榮幸地獲得諸多同行的支持，並成為多所大學課程的參考資料。

然而在這幾年來，我們的心理健康面臨着日益嚴峻的挑戰。香港心理衛生會於2023年發起「全港抗抑鬱測試大行動」，並與2012年、2014年、2016年、2018年和2020年進行的相同調查進行比較，結果顯示香港市民的抑鬱指數再創新高（香港心理衛生會，2024）。調查還發現，那些不向專業人士求助的受訪者，其整體抑鬱及焦慮程度普遍高於願意尋求幫助者，且男性對於主動尋求支持的意願低於女性。此外，「2022精神健康月」籌備委員會的研究小組，於2022年公佈的「全港精神健康指數調查」顯示，香港市民的精神健康平均分數連續五年未達標（心晴行動慈善基金，2022）。

在主動尋求和獲得專業支持之前，受到心理困擾的個體往往表現出一些與以往不同的行為特徵，例如情緒波動加劇、睡眠和食欲變化、缺乏動力和目標感，以及難以放鬆等。在此階段，若能夠得到朋友或家人的關心與有效疏導，將有助當事人感受到支持，並勇於積極面對困難。

提高公眾對精神健康認知不止是地區以至全球政府的倡議，更是我們作為輔導心理學家的使命之一。追本溯源，心理學其實有三大使命：治療人的心理問題、使人的生命更豐盛，以及鑑別和培養人的才華（Snyder et al., 2010）。可是在過去百年間，大部分的研究焦點都放在發掘和治療心理問題，忽略了即使沒有精神或心理病的普羅大眾，也可運用心理知識鑑別與及培養人的才華，和實踐使人的生命更豐盛的使命。

心理輔導與心理治療是一門助人的專業，人在被問題困擾之際，也許感到彷徨無助，未有辦法憑藉自身的力量擺脫困擾和找到解難的方法。透過輔導與心理治療，心理學家協助求助者探索一些被忽略的、被遺忘的和被抑制的內在資源，使其得到啟發、勇氣和希望，從而開展新的想法、行為或感覺，積極地改變。作為輔導心理學家，我們以優勢為本，提倡心理防禦，

除了恆常的心理治療工作外，我們亦關注到近年讀者對認識情緒和溝通技巧的殷切需求。情緒是我們與生俱來的保護機制，良好的理解與回應可表達同理心與關懷，反之則會破壞與對方溝通的橋樑，讓對方感到不被了解和體諒。

外來的壓力或許無可避免，但在人際相處中善用一些具實證為本，經臨床經驗提煉的疏導技巧，則可充當人際相處的潤滑劑，協助我們在別人表達情緒時正面和適切地回應。我們一眾香港心理學會輔導心理學部的心理學家，希望透過出版這本著作讓大家了解一下我們在心理輔導與治療中常用的技巧，也期望讀者可從中學習到在日常生活中如何透過適切的回應，而達致更理想的溝通和表達同理。看罷此書與及執行書內的練習，雖然不會讓你立即搖身一變成為專業輔導員，但絕對可以成為更好的溝通者。

本增訂版不僅保留了原版的核心內容，還加入了幾篇新文章，有更簡潔易明的〈如何聆聽〉、〈如何提問〉、〈如何回應〉，與及當前大眾關注的議題——〈心理危機的干預〉等。

身心靈健康乃在紛擾世界中珍貴的財富，每個人都有需要被關懷的時候，願我們都能好好照顧自己，再用慈悲和智慧去關懷他人。

方婷

香港心理學會註冊輔導心理學家及副院士

參考資料：

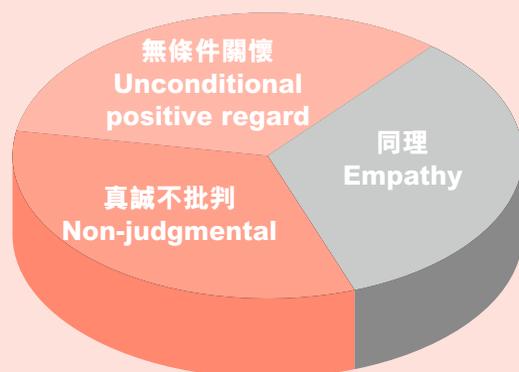
Snyder, C. R., Lopez, S. J., Redrotti, J. T. (2010). *Positive Psychology: The Scientific and Practical Explorations of Human Strengths*. SAGE Publications.

心晴行動慈善基金 2022 精神健康月籌備委員會調查研究工作小組（2022年10月26日）。2022 全港精神健康指數調查 [新聞稿]。https://www.jmh.org/_files/ugd/df7e3c_98c08f4b68de4df5b02f7890fe7fc631.pdf

香港心理衛生會（2024年2月1日）。港人抑鬱指數再創新高 青年及男士尤需關注 鼓勵身邊人學習精神健康知識 辨識及察覺有需要人士 [新聞稿]。香港心理衛生會。https://www.mhahk.org.hk/Chi/Review/2024/20240209mha/Press%20release.pdf



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。

工具 1: 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。



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，家人亦不太諒解她的情况。
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！」





“ 在人際互動的舞臺上，提問扮演著至關重要的角色。它不僅是溝通的橋樑，更是深入對話的催化劑，促進了彼此的理解與情感共鳴。提問是一門精湛的藝術，通過精心設計的問題，可以打開心靈深處的對話之門。掌握正確的提問技巧，將使我們成為更出色的傾聽者和助人者。 ”

好好提問



當事人：女兒、母親

還在就讀大學的女兒，除了學習外，還在奶茶店兼職。最近，女兒受到了店主的器重，被委以每天閉店前清點對賬的任務。一方面，女兒感到受寵若驚，畢竟她才剛開始在店裏工作第二個月；另一方面，她決心更加努力工作，以回報店主的信任。

結束了一整天的工作，母親提着菜回到家，用鑰匙打開門，家裏非常安靜，像是沒有人在家。「咦？女兒還沒回家？沒聽她說今天不回家吃飯啊。」

「啪」的一下打開客廳燈，才看見女兒一動不動地抱膝坐在沙發上，面無表情。

「妳怎麼了？像幽靈一樣嚇了我一跳。」母親埋怨地說道。

女兒沒有回應，起身穿過客廳，走向房間。和母親擦身而過，母親似乎瞥到女兒雙眼通紅，臉上還有些許淚痕。

母親放下手上的東西，換上拖鞋，輕輕推開女兒半掩的房門，問到：「我看妳心情不好，是吧？」

女兒沒有抬頭，輕聲回答道：「沒有。」

「沒有？那妳為甚麼哭？」母親緊張地問。

見女兒沒有回應，母親接着問：「你不說別人怎麼知道你發生了甚麼事？對不對？」

女兒依然低着頭。只聽見母親的聲音繼續響起：「是學校的事？還是奶





茶店的事？」隨即，母親似乎想到了甚麼，問到：「我猜是奶茶店的那位同事吧？她今天又遲到早退，把所有辛苦的工作都讓妳完成。我猜得沒錯吧？」也許母親對自己的猜測很有信心，語氣中多了些輕鬆，卻完全沒有察覺女兒臉上的神色更加黯淡……

「喂！你怎麼不回答我？你聽不見我在問你話嗎？」母親見女兒一直沒有回答，開始有些不耐煩。

女兒依舊低著頭，沉默不語。

提問甚麼？

在日常溝通與交流中，提問扮演著至關重要的角色。無論是在工作中還是在生活中，我們每天都會不知不覺地提出許多問題。正如以上情境中，母親不知不覺拋出許多問題，但大多數沒有得到女兒的回答（儘管女兒對母親的每一條問題均有非語言的回應）。而在心理疏導過程中，提問更是一種基本、常用且重要的溝通技巧。它不僅是在傾談中獲取必要訊息、理解受助者內心世界的工具，更是引導對話、促進受助者自我探索和問題解決的關鍵手段。**一個恰到好處的問題，不僅能夠引導對話有效層層深入，還能激發受助者思考，促進雙方的理解和共鳴。**適中的提問，既不停留在表面但也不會過於尖銳，它需要我們巧妙地平衡當下討論的深度與廣度，確保表達內容的準確傳遞和有效接收。

如何提問？

提問技巧主要分為兩大類型：開放式（open-ended）和封閉式（close-ended）問題。開放式提問是心理疏導和諮商中常用的方法，它鼓勵人們表達更多的想法和感受，而不僅僅是回答「是」或「不是」。例如，助人者會問：「你感覺怎麼樣？願意講講嗎？」而不是問「我看你心情不好，我說的對嗎？」前者的提問方式以尊重、開放的態度詢問受助者，鼓勵對方打開話匣子，進行更多自主的分享。而後者更像是為了澄清、確認而只期待肯定或否定的回答。相對而言，比起封閉式提問技巧，開放式提問讓受助者感覺到更安全，他們知道自己的個人感受與想法都會被期待、包容和接納，因此在絕大多數的情況下更為適用。然而，封閉式問題在某些情況下亦能發揮其獨特作用。請看以下例子：

母親問：「我猜你現在可能不想說話，沒關係的。你想我陪你安靜地坐一會，還是想自己待着？」（封閉式問題）

從這個例子可以看出，封閉式問題可以有效聚焦和縮小範圍，幫助受助者在有限的選項裏做出當下更合適的選擇。因此，通過巧妙運用開放式與封閉式問題的提問策略，並結合多樣化的提問技巧，不僅可以有效地拓展討論內容、促進情感表達，還能精確地聚焦核心議題。這樣，在心理疏導過程中就能實現層層深入的效果，極大地增強了疏導工作的實效性。接下來將逐一闡述。





1. 內容延伸

在心理疏導工作中，探索性質的提問顯得尤為重要。受到後現代主義的影響，個人主觀現實越來越受到重視。感覺、感受和情緒都是非常主觀的經驗，尋求客觀驗證有時並不可能或不太可取。正如美國學者 Kenneth Gergen（2014）在他的社會建構論的著作中所描述的：「如果不能接受每個人都有自己的主觀現實，而一味追求客觀，那就像是認定了自己的所見所感才是事實，人就會不知不覺強迫對方接受自己的觀點，這實際上是一種控制。」因此，在傾聽別人的故事時，保持開放的態度，運用探索性的問題，才能更有效地拓展內容的範圍，避免不自覺陷入控制的權力鬥爭。在疏導時，只有當受助者感覺到被接納時，他們才能放下心中的束縛，允許對話的可能性，共同建構新的敘事。在編織故事的過程中，受助者的個人資源才會被發現，脈絡才會更清晰。

母親用溫和的聲音對女兒說：「我知道有時候要把感覺表達清楚會很困難，但我相信你處理好讓你煩心的事情。」

女兒安靜地聽着，鼓起勇氣問母親：「媽媽，妳覺得我工作能力是不是不夠好？」

母親問到：「是甚麼讓妳這樣想？」（開放式問題）

女兒回答到：「今天，我和同事負責閉店前的清點工作，我數了三遍總收入數額仍然與銷售記錄不符，差了八十塊錢，我決定通知店主。同事

卻說我做事固執，沒必要因為小事打擾店主，何況數額這麼少，店主可能根本不會在意。明天再提也來得及。」

「你怎麼看同事的說法？」母親問。（開放式問題）

女兒想了想，說道：「可是我心裏還是有點擔心，我覺得我的職責是清點對賬，不管數額差了多少，我需要如實彙報。」

母親聽完，溫柔而堅定地問到：「所以說，你是有自己的堅持。誠實、盡責對你來說很重要，不在於金額的多少。是這樣嗎？」（封閉式問題）

女兒點點頭。

從此例可見，**開放、接納的態度，加上開放式的提問能夠讓對話的深度遞進**，受助者心底的真實想法得以浮現，事情背後的斟酌考慮亦變得更清晰。**對話內容亦可向不同的廣度、深度方向延伸。**

2. 情緒表達

情緒需要流動。情緒（emotion）的拉丁文字根是「流動」（movere），意思是流動、運動，而首字母 E 表示向外的方向或是能量（Neta & Haas, 2019）。而在心理學的視角下，未被承認、未釋放或未被梳理的情緒往往不會消失，最多只會被暫時壓抑，最後有可能導致一連串後續的情緒或行為問題，或憂怨、或憤怒；或信心盡失，或憤世嫉俗。因此，





幫助受助者承認、表達、梳理自己內在的情緒變得尤為重要。而具有反映、促進情緒表達的提問技巧就更有必要了。



女兒點點頭繼續說道：「因為我堅持通知店主，導致同事遲了鎖門下班離開，對此我感到抱歉。同事因此說我做事固執，原則無關緊要，不懂根據形勢靈活變通，和我搭檔很辛苦。」

母親聽了輕聲問到：「聽到同事這樣說不好受吧？」（封閉式問題）

女兒頭垂得更低了。

「我們做了覺得應該做的事，雖然影響了同事，但聽到同事的不理解還是會覺得難受吧？還有其他感受嗎？」（開放式問題）

女兒略作思考，輕聲回應道：「有生氣、也有委屈吧。」

3. 聚焦問題

有時候，當前討論的主題複雜且細節繁多，我們難以選擇一條主線繼續深入；又或者有時話題雖然廣泛，但缺乏深度聚焦。這時，提問技巧能夠幫助我們更準確的聚焦當下的話題，避免談話變得不着邊際。繼續用例子說明。

母親回答到：「你的所有情緒感受——委屈、生氣都是合理的，不需

要否認或壓抑。你覺得有道理嗎？」（封閉式問題）

女兒點點頭，抬起頭問到：「那我應該怎麼做？」

母親詢問道：「怎麼做？你是指哪方面呢？應該如何處理那八十塊的差額？還是如何應對或回應同事的指責？或者如何處理情緒？」（封閉式問題）

總結

最後，再次溫馨提醒，提問是一種技巧和工具，而運用提問話術的人才是最具影響力的。平等、友善、真誠、專注和尊重的態度，適當的肢體語言和面部表情，加上靈活的提問技巧，才能增強溝通的效果，讓對方感到安全並更願意分享內心感受。傾談和溝通是雙向的，及時澄清、肯定和回應，以及適度的自我揭露，都能避免在疏導過程中不自覺地居高臨下，指手畫腳。另外，不妨反思一下自己的日常經歷，例如遇到有人連續不斷地提問，或者只問自己想聽的而忽視對方想說的，這些經歷很可能會讓任何人感到煩惱並只想敬而遠之吧？

參考資料：

Gergen, K. J. (2022). *An Invitation to Social Construction: Co-Creating the Future*. SAGE.

Neta, M., & Haas, I. J. (2019). Movere: Characterizing the role of emotion and motivation in shaping human behavior. *Emotion in the Mind and Body*, 1-9.





心理危機的干預

隨着現代生活節奏加快，以及人際關係的多樣化和複雜化，部分人的思維方式、生活習慣和內心平穩性較易受到干擾。當負面情緒（如緊張和焦慮）積累到一定程度時，個人可能陷入心理危機，表現為心理壓力和失衡、思維與行為的紊亂，甚至精神崩潰，出現自傷、自殺念頭或行為。

此外，全球各地政治、經濟、文化和信仰的差異，導致宗教衝突、動亂、戰爭及恐怖襲擊等人為災難，加上氣候變化引發的自然災害，如地震、洪水、乾旱、颱風、海嘯和突發性疾病等頻繁發生，對人類生命和心理造成持續衝擊。

心理危機的概念

心理危機是由突然發生、異常重大的事件而導致的短暫心理失衡，在情緒層面具有重要影響，有機會成為人生走向正面或負面的關鍵時刻。一般來說，人在日常生活中，思維、意志、情感和生理需求保持一定平衡。然而，當不適當或突發的壓力出現時，這種平衡可能被打破，從而導致情緒和思維失調，進而引發極端情緒混亂，使個人處於危機狀態。

危機是突發事件所引發的緊急狀態，心理危機並非事件本身，而是由於重大挫折或應激事件打破個人或群體內心穩定狀態，而產生的無所適從的心理反應。危機是一種認知狀態，當個人感到無法通過現有資源和應對機制解決當前危機事件時，心理危機就會產生（Gilliland & James, 2013）。G. Caplan（1961）則把心理危機定義為當個體的支持系統和能力不足以應對眼前困境時，所產生的暫時性心理失衡。Kristi Kanel（2018）提出，心理危機的實質包含三個基本要素：1. 危機事件的發生；2. 對危機事件的感知引發主觀痛苦；3. 傳統應對方式的失敗，導致心理、情感和行為功能的失衡。

通常導致個人心理困境的事件被稱為危機事件，具有兩個層面：





第一：突發的公眾緊急情況，如流行病、地震、洪水、空難、恐怖襲擊和戰爭等；



第二：個人的危機與衝突，如失戀、失業、親人去世、重大疾病或投資失利等。

一般來說，心理危機干預是一項由專業人士實施的專業活動，旨在解決個人的心理問題。它是一種有計劃、有目的之全方位心理指導或治療，主要針對嚴重突發事件或創傷後引發的心理失衡狀態。通過個案工作、小組介入和社區社會工作等方式，心理危機干預提供及時及有效的支持。

這個過程採用科學的專業技術手段來安撫、關懷和支持當事人，同時激發其內在資源，幫助他以適當方式應對壓力事件。其目標是盡可能防止和減輕心理障礙的發展，避免個體陷入更深的困境，並減少衝動行為對自身、他人及社會的潛在危害。

然而，在接受專業心理危機干預之前，許多人未必有需要求助的覺察和認識其他外在資源協助自己過渡，因此在日常溝通或進行心理疏導時，當發現當事人有潛在心理危機，我們可以怎樣處理？

評估對方的情況

心理危機中最令人擔心的，莫過於當事人表現出自我傷害的傾向與行

為。一般常見自我傷害的行為包括——自殘身體、自殺行為、酗酒、濫藥等，香港撒瑪利亞防止自殺會於 2024 年公布香港最新自殺死亡統計，2023 年的自殺人數是近 10 年新高，60 歲以上的長者佔整體逾 43%；30 歲以下的自殺率亦為近 8 年新高，情況令人關注（明報新聞網，2024）。

所有自我傷害傾向和行為應該被認真看待及給予回應，切勿輕視當事人的想法，認定他們只是「吸引別人注意」或「口頭說說而已」，若有懷疑，可以主動打開話題，營造安全和開放的空間。在疏導的過程中，給予合適的回饋和鼓勵，及早求助可以讓當事人紓緩負面情緒，一同擺脫危機。心理急救的原則是透過各種途徑幫助受困擾者，包括確保他們安全、使他們平靜下來、了解需求、鼓勵和幫助他們向專業人士求助。

遇到身邊朋友有心理危機時：

應該	不要
先穩定自己情緒，確保自己能冷靜溝通	過分激動地回應對方
展示積極聆聽	打斷對方的分享
開放式提問，鼓勵對方分享	批判行為和想法
回應當事人的情緒和感受	急於糾正對方
陪伴和鼓勵對方找尋合適的資源和專業支援	強迫對方必須立即執行你的建議

