



臺灣彰化地方法院 新聞稿

發稿日期：111 年 9 月 15 日

發稿單位：行政庭長

連絡人：廖庭長健男

連絡電話：04-8343171#6094 編號：111-A023

本院邀請徐憶梅諮商心理師分享 「愛的語言－善意溝通技巧」

為加強本院同仁面對民眾之溝通及處理能力，化解同仁內心之情緒壓力，提昇司法服務品質，增進人民對司法的信賴感，本院於 9 月 12 日邀請徐憶梅諮商心理師蒞院與全院同仁分享「愛的語言－善意溝通技巧」，講解如何傾聽、理解當事人之感受及訴求，進而達成善意且有效率的溝通。

徐講師先從生理層面解說大腦裡的杏仁核如同是大腦的警報器，過度警覺、或感受威脅等情緒會影響大腦前額葉控制力、判斷力、同理心等的自我覺察能力，長期的壓力、負面情緒也會抑制負責學習與記憶的海馬迴神經元再生，使前額葉皮質的樹突縮短，降低注意力的功能。

其次，在心理層面上非暴力溝通就非常重要，因為人類都有慈悲的內在能力，於民眾或當事人的需要被聆聽或有善意連結，其內心就會感到平靜。在非暴力溝通理論上有「胡狼語言」與「長頸鹿語言」兩種溝通方式。所謂「胡狼語言」是指言語帶有批判、比較、命令等強制性；而所謂「長頸鹿語言」則是放下評價，清楚表達自己的感受並嘗試理解、尊重他人與自己。事無絕對，在面對當事人時，減少使用「胡狼語言」，不要太快、太直接下評論、批判，多使用「長頸鹿語言」，稍微花一點點時間理解、同理當事人的情緒，此時的溝通較有機會達成。

徐講師進一步說明非暴力溝通的 4 個要素依序為：觀察、感受、需要、請求。觀察是第一步，強調只說事實，不說評論，讓彼此有相同的溝通起點；接著第二步是感受，說出當下真實的感受。當感受得到滿足時，人會反應出愉快、溫暖與平靜；第三步則是承認需要，它是支持我

們生命的能量，是人們內心很深層的渴望，藉由觀察感受進而察知其需要，引導對方找到自己真正的需要；第四步則是誠實表達請求，重點在開放期待，給雙方對話與瞭解的機會，讓彼此的需要有機會得到傾聽與滿足。所以，非暴力溝通是一種選擇，我們先自我同理，有了平靜慈悲的心，才能同理他人，進而才能有效率的達到溝通的目的。以上理念也是近年推行的修復式司法的精神所在。

徐講師準備的內容充實易懂，也帶給與會同仁諸多啟發，本次演講在熱烈的迴響中圓滿結束。

