

案件中當事人的情緒判讀與輔導

—以疑似有精神狀況者為中心

趙祥和

昕晴空間心理諮商所 專業顧問

國立暨南國際大學諮商心理與人力資源發展學系 副教授

壹、精神健康與法律現場的交會

一、精神健康問題的普遍性與隱蔽性

根據世界衛生組織（WHO）的統計，全球約每四人中就有一人在一生中經歷過可診斷的心理或精神疾患。而在訴訟現場，這個比例往往更高——

- 壓力、失落、家庭衝突、金錢糾紛等皆是心理壓力的高風險觸發點。
- 當事人可能未被診斷、或拒絕承認有心理問題，但其行為與溝通方式常深受心理狀態影響。

因此，律師在實務中扮演的不僅是法律代理人，更是情緒與現實的調解者。

二、法律案件中精神健康議題的常見樣貌

案件類型	常見精神健康狀況	對訴訟或溝通的影響
家事案件（離婚、監護權、家暴）	憂鬱症、焦慮症、人格特質衝突、創傷後壓力症候群	情緒極端化、過度歸咎、決策衝動、溝通不穩定
刑事案件	躁鬱症、思覺失調、藥物濫用、衝動控制障礙	責任能力判定爭議、審訊配合困難、自述不連貫
民事案件（名譽、侵權、鄰里糾紛）	偏執型人格、妄想症、焦慮性思考	堅信陰謀、情緒失控、誤解律師立場
勞資與行政爭議	職場倦怠、適應障礙、慢性壓力反應	過度反應、訴訟疲乏、對程序失信任

這些精神健康狀態不一定構成法律上的「精神障礙」，但會深刻影響訴訟理解、溝通效率與策略執行。

三、精神狀況如何影響法律程序

1. 認知與記憶的扭曲
 - 當事人可能記錯事件細節、混淆時間線，或將幻想內容視為事實。
 - 對律師而言，難以建立可靠的事實基礎。
2. 情緒失衡造成的敵對與依附
 - 有時一個當事人會在短時間內由「完全信任律師」變成「指控律師背叛」。
 - 這反映情緒調節困難與防衛機制，而非道德問題。
3. 決策與訴訟態度的不穩定
 - 一會兒堅持上訴、一會兒想撤告；或不斷要求律師採取不合理行動。
 - 律師需運用「界線清晰」與「重述現實」的技巧，穩定其決策過程。
4. 對法律制度的不信任與被害思維
 - 「法官和對方是一掛的」、「你們都想陷害我」。
 - 律師須理解這是一種心理防衛機制，而非單純不理性。

四、法律專業角色的心理負荷

精神健康議題的滲入，使律師工作多了「情緒勞動（emotional labor）」的成分：

- **情緒承載者：**
律師往往是當事人唯一敢傾訴的人。
- **焦慮投射對象：**
當事人的焦慮、憤怒、羞辱可能全部投射到律師身上。
- **界線守護者：**
當事人要求「像家人一樣幫我」，律師必須在共感與專業之間拿捏距離。

這使得律師需要某種程度的**心理素養**——不為了取代心理師，而是為了在高壓互動中維持「穩定、清晰、保護自己與當事人」的專業位置。

五、法律與心理專業的協作契機

1. 共同語言的建立
 - 律師：強調「事實、證據、邏輯」

- 心理師：強調「情緒、動機、脈絡」
→ 若能對話，能更全面理解「人為何這樣行動」。

2. 實務合作的形式

- 心理專業意見書（例如：監護、家暴、責任能力鑑定）
- 訴訟前後之心理輔導／轉介
- 職場與社區法律諮詢時的心理健康評估協助

3. 倫理與界線合作

- 雙方需尊重彼此專業：律師不進入心理診斷，心理師不干預法律策略。
- 可共同制定「轉介與資訊共享機制」，保障當事人隱私與程序公正。

六、小結

精神健康與法律現場的交會，不是誰侵入誰的領域，而是兩個專業在「人」這個交叉點上相遇。

當律師能理解當事人的心理狀態，法律不僅是裁決的工具，也能成為復原與尊嚴的契機。

貳、情緒判讀的心理學基礎

一、為什麼律師需要懂「情緒判讀」？

在法律現場中，情緒不是干擾，而是**資訊**。一個人的情緒反應往往揭露了：

- 他對事件的**主觀意義**（例如被羞辱、被背叛、被遺棄）；
- 他目前的**心理狀態與防衛方式**；
- 他對律師或司法制度的**信任與控制感**。

因此，律師若能在言談中捕捉情緒信號，就能：

- 及早辨識不穩定個案；
- 預防誤解與衝突；
- 維持溝通效率；
- 甚至在談判中更敏銳地讀出對方的動機與底線。

二、情緒的四個層次（心理學觀點）

層次	說明	法律現場示例
1. 外顯反應（外在表情）	表情、語氣、姿態、聲音的變化。	語速突然加快、拍桌、情緒激昂。
2. 意識情緒（自覺感受）	當事人口中說出的情緒名稱。	「我很氣」、「我不怕他」。
3. 潛在情緒（防衛後的真實感受）	表面下隱藏的更深層感覺。	憤怒下其實是被拋棄的恐懼。
4. 情緒信念（深層信念系統）	對世界、人際的根本假設。	「沒有人會站在我這邊」、「所有人都會利用我」。

律師若能辨識第 3 與第 4 層，將能更準確預測當事人後續行為與訴訟風險。

三、常見的情緒防衛與其訊號

防衛機制	律師可觀察的表現	心理含義	應對策略
投射（Projection）	指控律師「你根本不相信我」	把自己內在的不安全感放到他人身上	不爭辯，重申專業立場與程序
否認（Denial）	堅稱「我沒問題」、「大家都在害我」	無法承受現實痛苦	保持中立，不強迫面對，慢慢引導事實
理智化（Intellectualization）	過度分析細節，迴避感受	用思考掩蓋情緒	回到情緒層面：「聽起來你對這件事其實很在意」
情緒泛濫（Overreaction）	因小事大哭、怒罵、崩潰	情緒壓抑過久爆發	穩定語氣、減少刺激，暫停爭論焦點
依附焦慮（Attachment anxiety）	頻繁傳訊、要求立即回覆	害怕被拋棄或忽視	設定回覆時段，明確建立界線

四、從「情緒信號」到「心理狀態」的判讀流程

1. 觀察（Observe）：注意語氣、表情、用詞、肢體動作。例如：「語速明顯加快、語音顫抖、握拳」。

2. **命名（Label）**：以中性方式描述：「你剛剛的語氣聽起來有點緊張／生氣」。
3. **假設（Hypothesize）**：嘗試理解這份情緒的意義：「或許這讓你感覺被忽視了？」
4. **驗證（Verify）**：讓對方確認：「我理解的對嗎？」若對方說「不是」，表示還未找到真正的情緒核心。

這樣的四步驟，有助律師**避免誤解情緒為人身攻擊**，也有助於在高壓談話中維持專業穩定。

五、典型心理狀態與律師應對

心理狀態	行為特徵	律師應對策略
焦慮	詢問重複、懷疑一切、言語急促	穩定節奏、提供明確資訊、減少未知感
憤怒	責怪律師、攻擊語氣	不防衛、不反擊；反映情緒：「我知道你現在很生氣」
憂鬱	無力、遲緩、放棄訴訟	肯定其努力、給予小目標與具體步驟
偏執／妄想	指控他人監控、害他	保持中立、不附和、不否定，聚焦可證明事實
情緒不穩（BPD 特質）	關係忽冷忽熱、突然切斷聯繫	穩定而一致的回應，避免過度承諾

六、律師的「情緒中介角色」

律師在面對高情緒當事人時，其實扮演三種角色：

1. **穩定者（Stabilizer）**：穩定語氣與節奏，成為可依靠的界線。
2. **轉譯者（Translator）**：把當事人的情緒轉化為可處理的法律語言。
3. **保護者（Protector）**：保護當事人免於被情緒支配，也保護自己不被情緒捲入。

七、小結

情緒不是非理性，而是通往理解的線索。當律師能夠看見「情緒背後的意義」，才能同時守護法律的秩序與人性的複雜。

參、律師現場的情緒應對與溝通技巧

一、前言：從「反應」到「回應」

在法律現場，律師面對的不只是案件，更是人——而人在高度壓力下，會出現**情緒化、非理性、甚至攻擊性的反應**。律師若以「理性對理性」，往往徒勞；唯有懂得以**穩定的情緒去接住情緒**，才能讓理性對話重新發生。

「有時候，最有力的法律策略，是先讓當事人冷靜下來。」

二、情緒應對的三原則

原則一：穩定情緒，先於解決問題

當事人越情緒化，越需要律師「穩」。

- 語速慢、聲調平、語句短。
- 使用「我理解你現在的感受」而非「你不要激動」。
- 避免同時給太多資訊，減少認知負荷。

心理學依據：在情緒亢奮時，大腦前額葉暫時關閉，理性思考能力下降。情緒穩定後，法律邏輯才進得去。

原則二：界線明確，才能建立安全感

界線不是冷漠，而是信任的基礎。界線表現的三個面向：

面向	具體做法	語句範例
時間界線	明確告知回覆時段	「我會在工作日 18:00 前回覆訊息。」
業務界線	限定代理範圍	「關於醫療部分，我建議由醫師評估。」
情緒界線	不接收私人投射	「我理解你對事情很氣，但我無法成為情緒出口。」

在心理學上，「清楚的界線」讓焦慮型當事人感到可預測，也讓偏執型個案知道底線在哪。

原則三：理解不等於同意

律師可以表達共感，但不需附和錯誤信念。

當事人說	不建議回應	建議回應
「法官跟對方是一掛的！」	「不會啦，你想太多。」	「我知道你現在覺得很不公平，我們來看能用哪些法律途徑確保程序正義。」
「你一定要幫我報仇！」	「好，我會幫你。」	「我會盡力幫你爭取，但我們要以法律為依據行動。」

這樣的語句能回應情緒、保留專業、避免誤導期待。

三、溝通技巧五式

1 穩定語氣（Grounding Tone）

- 用低沉、緩慢、肯定的聲音說話。
- 眼神穩定，避免皺眉或嘆氣。

「我知道這段時間對你很不容易，我們一步步整理。」

2 鏡映與反映（Mirroring & Reflection）

重述對方的關鍵字眼以示理解。

當事人：「他們都欺負我！」

律師：「你覺得自己被整個系統欺負了，對嗎？」

這技巧能快速建立被理解的感受，降低防衛。

3 聚焦事實（Refocusing）

當情緒漫溢時，引導回具體事件。

「我們先回到那天的實際經過，好嗎？」

「在你提到的那封信裡，最讓你生氣的部分是什麼？」

讓談話從「情緒洪水」回到「法律事實」。

4 調節節奏（Pacing）

律師可主動設定談話節奏：

- 若當事人激動，可**暫停五秒沉默**。
- 若對方陷入無限細節，則用**摘要收斂**。

「我幫你整理一下，你主要想表達三點：……」

這是一種「情緒導向的時間管理」，幫助當事人重新集中。

5 言語界線（Boundary Language）

在不傷關係的情況下，拒絕不合理要求。

「我知道你現在需要支持，但法律程序有其節奏，我們按照步驟來。」

「我希望能幫你，但午夜來電我可能無法接聽，白天我一定回覆。」

這是維護專業尊嚴、減少倦怠的關鍵。

四、高風險情境的應對

當出現以下訊號時，律師需啟動風險判斷與轉介：

- 談話中出現**自殺、報復、暴力意圖**。
- 當事人行為出現**幻覺、極端懷疑、語無倫次**。
- 有**持續夜間聯絡或跟監行為**。

應對流程：

1. 保持冷靜，不激怒對方。
2. 明確說明：「我擔心你的安全，建議你讓醫療或社工一起協助。」
3. 紀錄所有聯絡內容（日期、方式、摘要）。
4. 若有急迫危險，依法啟動通報或求助警政。

律師的責任是「防範可預見的風險」，而非單獨承擔救援功能。

五、律師的自我調節策略

長期承接當事人情緒壓力，律師也容易產生「**同理疲勞（compassion fatigue）**」。

建議：

- 每週固定做一次「情緒排毒」：散步、運動、靜心。
- 建立同行支持圈（peer group），分享難案與壓力。
- 區分「我的責任」與「對方的選擇」——學會放下。

「律師能撐得久，不是因為強大，而是因為懂得讓自己穩下來。」

六、小結

在高張力的法律現場，

情緒管理不是妥協，而是一種專業的力量。

當律師能用平穩的語氣、清楚的界線、真誠的理解與當事人對話，
法律就不再只是冰冷的條文，而是一種能讓人重新感到被看見的秩序。

肆、律師的自我保護與專業照顧

一、前言：情緒勞動的隱形代價

律師常被視為理性、堅定、能承受壓力的人。但在現實中，你們面對的其實是**雙重壓力源**：

1. 案件本身的高度風險與時限壓力。
2. 當事人的情緒投射與心理依附。

長期下來，律師容易出現：

- 睡眠障礙、慢性疲勞；
- 對案件「麻木或厭倦」；
- 對當事人出現情緒疏離、冷漠；
- 懷疑自己的專業價值。

這些都屬於****情緒勞動（emotional labor）與同理疲勞（compassion fatigue）****的表現。

「你不是不夠專業，而是太在意別人的痛。」

二、律師常見的心理風險樣態

風險類型	行為／心理表現	隱藏訊號
過度共感型	為當事人情緒過度投入，無法抽離	下班後仍思考個案、睡前仍在回訊息
救援型	把每個案件都當成個人使命	「我一定要幫他贏，不然就是失敗」
逃避型	過度理智化、用工作壓抑情緒	案件結束後立即投入下一件，不停下休息
防衛型	對當事人不耐煩、情緒冷漠	「他們都一樣，永遠講不聽」

這些模式若未覺察，最終可能導致倦怠（burnout）或專業冷漠（detachment）。

三、自我保護的三道防線

① 專業界線：明確、穩定、可重複

- 建立「回覆規則」：例如只在工作時段回覆。
- 拒絕「過度私交」：不因同情而開放私人聯絡方式。
- 遇到疑似精神困擾者，保留紀錄、明確書面往來。

「界線」不是拒絕，而是讓信任得以長久存在。

② 情緒界線：區分「理解」與「吸收」

- 不把當事人的痛苦當成自己的責任。
- 適時使用「情緒卸載」練習：
 - 深呼吸三次、短暫散步、寫下今天的情緒紀錄。
- 若長期被個案困擾，可尋求督導或心理諮詢。

心理學觀點：情緒具有「傳染性」。當事人的焦慮、憤怒、無助若長期未被消化，律師也會被感染。

③ 安全界線：保護個人與機構

- 會談與聯絡內容應**完整紀錄**（日期、地點、主題、語句摘要）。
- 面對具攻擊或威脅傾向的當事人：
 - 盡量避免單獨接觸。
 - 可邀同事或助理陪同。

- 遇言語或肢體暴力，依法蒐證或報警。

保護自己不是懦弱，而是職業倫理的一部分。若律師倒下，專業責任無法延續。

四、專業照顧的三種實踐

一、同儕支持（Peer Support）

建立「同行互助圈」或定期討論會，互相傾聽、分享壓力與處理經驗。

二、持續教育與督導（Supervision）

透過心理學、溝通或創傷議題研習，培養「情緒素養」與「風險敏感度」。

律師不必成為心理師，但可學習：

- 情緒去激化（de-escalation）技巧；
- 精神疾病的基礎識別；
- 危機通報與轉介流程。

三、自我復原儀式（Personal Recovery Routine）

- 工作結束後給自己一個「情緒關機儀式」：例如泡茶、寫日記、運動、聽音樂。
- 建立生活節奏，讓身體與心重新校正。

「處理別人的混亂之後，請回到自己的秩序。」

五、倫理觀：律師的身心穩定，是專業責任的一部分

律師倫理不僅是守法與誠信，也包含維持心理健康以確保專業判斷的義務。因為當一位律師長期過勞、情緒枯竭：

- 容易做出倉促決策；
- 失去共感能力；
- 甚至可能誤導或傷害當事人。

「專業不是犧牲自己，而是能長期地為他人服務。」

六、結語

在法律現場中，每一位律師都是當事人混亂情緒的容器、社會秩序的守門人。而要成為長久的助人者，請記得——

- 助人之前，先穩住自己；
- 理性之外，也容許自己有人性的疲憊；
- 法律與心理的交會，不只是一場專業合作，更是一場關於「如何讓自己與他人都能安全存在」的修煉。

伍、案例討論：從情緒看見法律現場的脈動

案例一：焦慮型當事人（家事案件）

重點：

- 情緒：焦慮、恐懼失去控制權。
- 行為：過度監控、過度訊息轟炸。
- 背後心理：害怕被遺棄、渴求安全。

律師應對策略：

1. **設定界線**：明確告知回覆時段與頻率。

「我理解妳很焦慮，我會在每天下午整理回覆一次。」

2. **穩定語氣**：降低情緒感染，不被牽著走。
3. **聚焦事實**：引導當事人回到法律重點。

「我們先釐清監護爭點，其他可另作記錄。」

案例二：偏執型當事人（鄰里糾紛案件）

重點：

- 情緒：憤怒、恐懼、被害妄想。
- 認知：事實與幻想混雜。
- 心理機制：投射與防衛。

律師應對策略：

1. 不爭辯、不附和：保持中性立場。

「我理解你覺得受威脅，我們先確認能依法處理的部分。」

2. 聚焦事實：把焦點放回可驗證的證據。
3. 安全轉介：若持續出現妄想，建議由醫療或社政單位協助。
4. 保留紀錄：文字摘要與時間點，以防日後爭議。

案例三：情緒崩潰型當事人（刑事被告）

重點：

- 情緒：羞愧、罪惡、失控。
- 身體反應：顫抖、呼吸急促。
- 心理背景：可能有創傷或躁鬱狀態。

律師應對策略：

1. 情緒穩定優先：先安撫、後問案。

「我知道這件事讓你很痛苦，我們先慢慢說。」

2. 區分情緒與行動責任：
 - 情緒可被理解，行為仍須法律評估。
3. 必要時轉介醫療：評估是否有精神責任能力疑慮。

案例四：操控型當事人（詐欺案被告）

重點：

- 情緒：自信但不穩定。
- 行為：過度討好、操控對方情感。
- 心理背景：反社會特質、缺乏同理。

律師應對策略：

1. **冷靜回應稱讚**：不被拉進情緒圈。

「感謝你的信任，我會依照法律程序協助。」

2. **重申職業倫理**：明確拒絕灰色地帶要求。
3. **紀錄談話內容**，避免日後糾紛。

案例五：自殺暗示型

應對要點：

1. **不忽略警訊**：「我聽到你說不想活，這讓我很擔心。」
2. **評估急迫性**：是否有具體方法或計畫？
3. **協助轉介**：建議立即聯繫家人或醫療急診。
4. **書面紀錄**：記下時間、內容、處理步驟。

律師不是心理急救員，但有「關心責任（duty of care）」。

◆ 小結

律師在這些情境中，面對的不只是案件，而是一個陷在情緒風暴中的人。您的語氣、界線與回應方式，往往決定這場訴訟是走向理性協商，還是情緒失控。因此，**情緒判讀與應對**，不只是軟技巧，而是法律專業的延伸。