



善意溝通修復協會  
Association of Compassionate  
Communication and Restoration

# 最新科學教養法

## 《親職善意溝通工作坊》





善意溝通修復協會

Association of Compassionate  
Communication and Restoration

參加善意溝通親職教育講座的動機？

您期望的親子關係、家庭氣氛是如何？

# 濺血！不滿被叫起床 15歲兒竟砍父3刀 國中剛畢業打電動晚睡 "起床氣"怒揮刀 雙方扭打拉扯 父被劃傷.兒挫傷皆掛彩

2014/6/19

8+1 0

推薦 24

讚 2.3 萬

回應(1)

列印

轉寄

討論

推薦 ▼



攝自蘋果日報

思考一下：您和孩子之間的互動是不是也有情形？  
明明您是要表達關心，但孩子的反應卻是....



現在的孩子普遍上越來越難教——多媒體、大環境  
孩子會挑戰父母說話的內容——你越說教他越不聽

孩子幾歲開始會說：我不要？





# 英國兒少心理健康政策白皮書



- 研究發現50%成人心理健康問題在15歲以前開始
- 75%在18歲之前
- 為何孩子不跟家長求救？
  - 1.家長是權威型、很嚴厲。
  - 2.太好的家長，孩子報喜不報憂。

所以為什麼要及早作善意溝通？  
您會發現這些問題都來自於說話。



1

聽話

2

懂事

# 懂事



- 指孩子能理解父母長輩的心。
- 了解別人的意圖或明白一般事理。

孩子要懂得思考、判斷，做好的選擇，簡單來說~~

您不能幫他過日子！



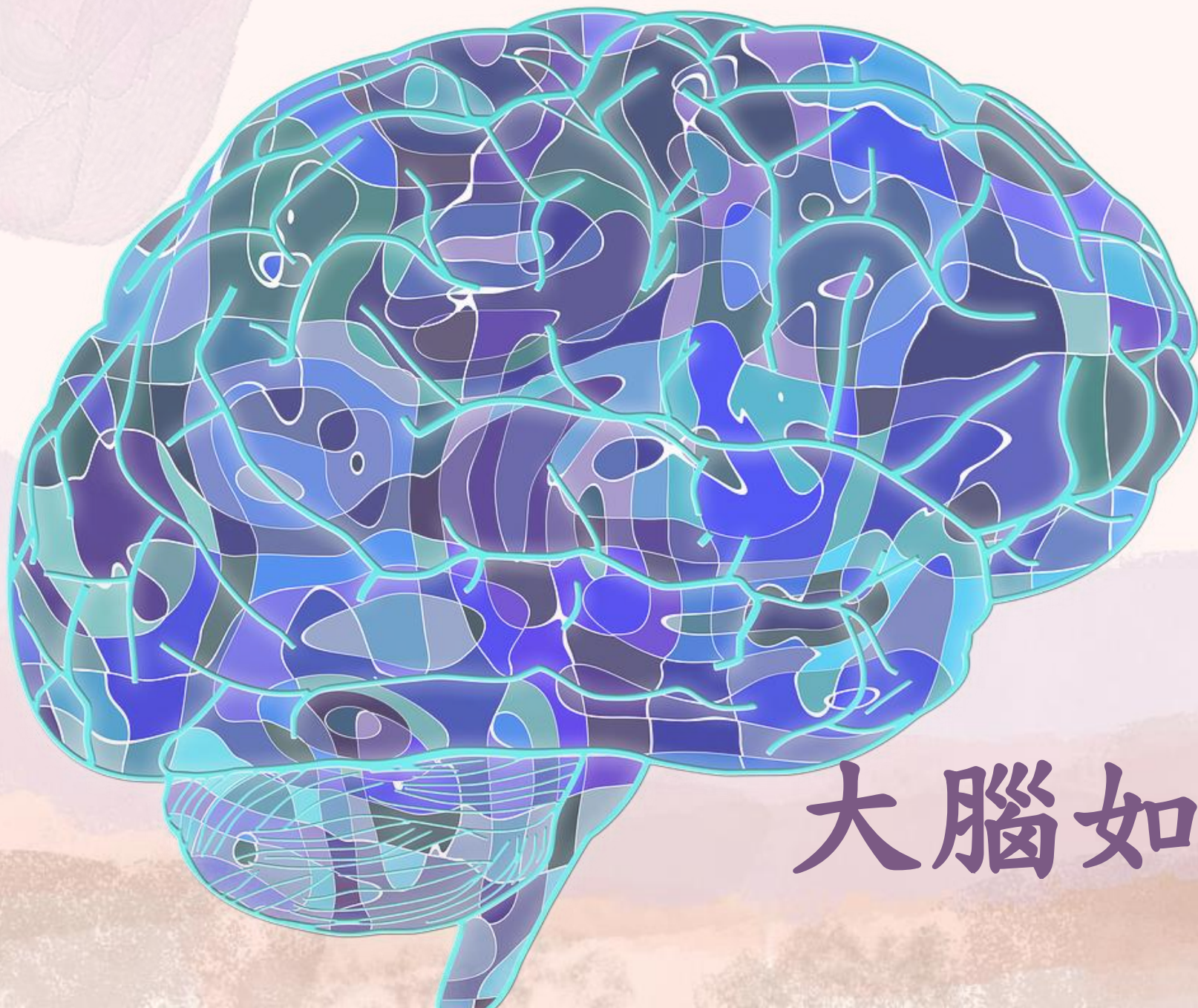
# 要聽老師的話喔！



- 人本教育基金會南部辦公室主任張萍嘆：「我們社會要求服從管理，大家都要『聽話』，這樣教出來的小孩沒辦法抵抗，他就是順從的、無法拒絕.....」
- 在受害母親看來，教育體系最可怕的，莫過於這句——**要聽老師的話喔！**



善意溝通修復協會  
Association of Compassionate  
Communication and Restoration



# 大腦如何學習？



# 如何訓練老虎跳火圈？



**行為主義**

賞罰分明：動物就學起來了？那孩子呢？



# 好可怕！！恐嚇式教育

YAHOO! 新聞  
奇摩

Q 搜尋

首頁 政治 財經 影劇 運動 社會 地方 國際 生活

大台北 北台灣 中部離島 南台灣 東台灣 地方熱門 公共消息

Yahoo奇摩首頁 > 新聞首頁 > 地方 > 中部離島 > 所有相關新聞

## 「我不要上學」 母找警察逼就範

聯合新聞網 udn.com 作者記者王彩鵬/台北報導 | 聯合新聞網 - 2014年9月17日 下午3:56

「要不要去上學？不上學就跟我去警察局！」台中市一名小一男童不肯上學，媽媽束手無策，向警察求助；結果來了兩名員警像捉犯人般，抓著男童的肩頸和手肘，作勢要強拉他上學，男童高聲哭喊「我不要！我不要！」，全程被鄰居拍下，直呼警察「服務到家」，但嚇壞小孩。







善意溝通修復協會

Association of Compassionate  
Communication and Restoration

犯規是因為不懂規矩嗎？

# 執法人員最懂法律

## 「吸奶法官」胡景彬貪污入獄 刑期確定18年半

2018-07-17 17:29

〔記者張文川／台北報導〕有「妻妾成群」、「吸奶法官」渾號的台中高分院前法官胡景彬，6月23日入獄，他另有4600萬財產來源不明，已入獄；他另有4600萬財產來源不明，已入獄；他另有4600萬財產來源不明，已入獄。

天下雜誌

訂閱天下

民主先生 · 從僑儒到強人總統，李登輝紀念專輯

人物 > 人物特寫

## 王牌大律師情殺前女友：我從來不知道愛情也需要學習

人生勝利組，卻過不了情關。「一秒」的衝動讓他鋃鐺入獄、身分歸零。這一秒很短、短到自己都難以理解為何發生；這一秒也很長，長到必須用一輩子償還。



## 判刑11年半竟縱放 10億惡檢潛逃

7月23日

facebook

twitter

8+



貪汙判刑11年半竟縱放

10億惡檢潛逃

檢察官殺人？為爭廟產聘殺手殺住持 監委痛批：史上最卑殘/前檢察官顏漢文爭廟產買凶殺人 監院彈劾

2018/07/27 16:54:25 聯合新聞網

38 19 159 1



社會中心 / 綜合報導



顏漢文

司法官訓練所第26期結訓

78年 高雄地檢署重破重大刑案 黑白兩道通吃 升官「黑名單」

101年 介入廟產爭奪 調任台南地檢署

資深檢察官顏漢文 黑白兩道通吃

# 知易行難～不是懂了就會去做

耳提面命有沒有用？

在還沒有內化成為孩子的價值觀之前，  
那都是您想要的、是您的需要。

我都是為你好....





# 羞羞臉教育

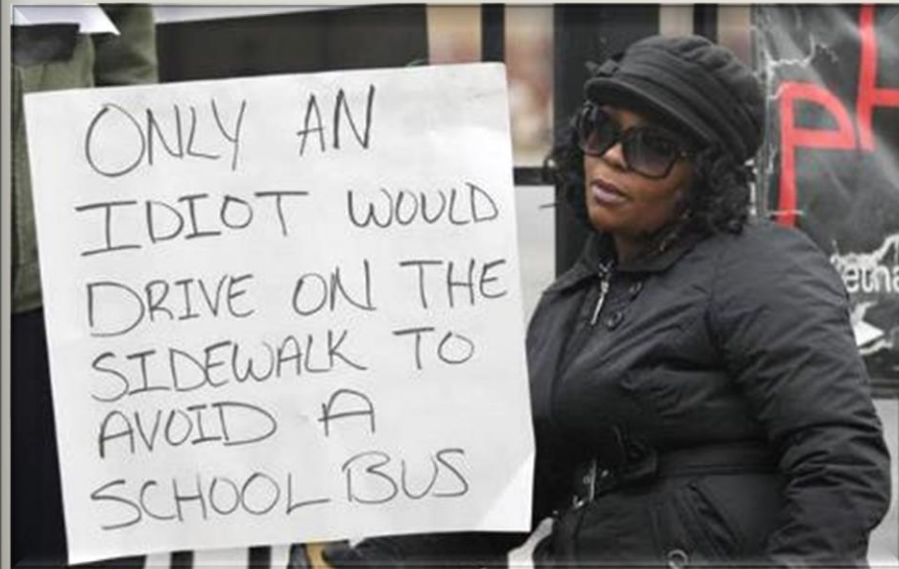
被制約了什麼？



# 美國羞辱式裁罰



Maryland



Cleveland , November 15, 2012



Alabama, 2013



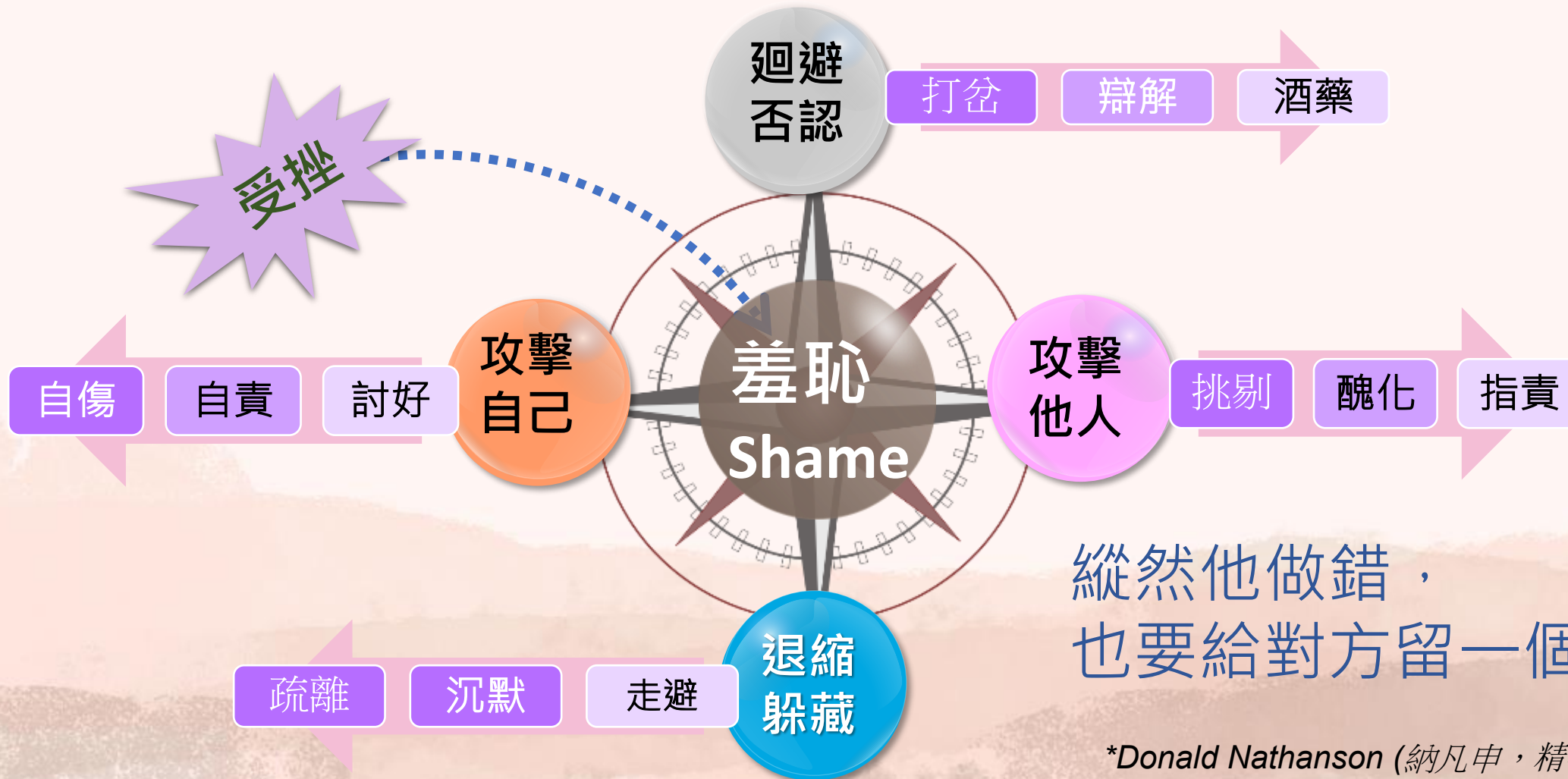
# 依照心理學的觀察與分析

所謂「恥感」，  
是讓一個人覺得自己很丟臉、很糟糕，  
不會讓當事人看到真正的問題，  
反而讓他很自然產生防衛。





# 羞恥羅盤Compass of shame



縱然他做錯，  
也要給對方留一個面子。

\*Donald Nathanson (納凡申，精神科醫師)

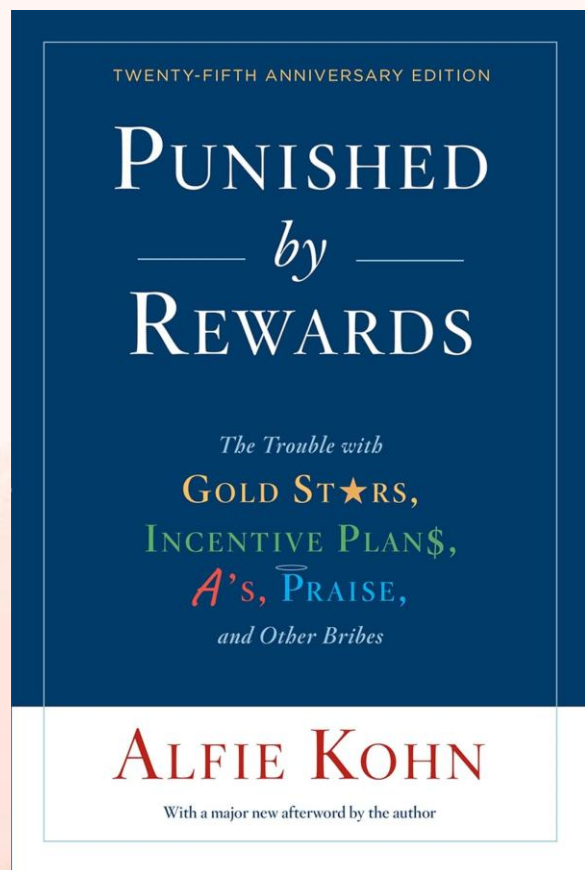
\*鄭若瑟，陳怡成補充

# 傳統手段



您教養的目標如果是放在少犯錯，特別是你用監控的方式~~  
孩子只會在你面前正常。

# 改變人的行為



馬歇爾·盧森堡



# 約翰華生的孩子John B. Watson

## Little Albert experiment



- 1928, Psychological Care of Infant and Child :
  - 不要太多溫情
  - 過多依附造成依賴，貪婪人格
  - 以小大人對待
  - 開放地討論性
- 兩段婚姻，育有3男1女皆採行為主義來教養
- 除了長男，其餘三人皆自殺，兩人死亡
- 他女兒成立一個協會反對他
- 華生老年燒毀所有自己的著作

<https://www.goodtherapy.org/famous-psychologists/john-watson.html>

wiki [https://en.wikipedia.org/wiki/John\\_B.\\_Watson](https://en.wikipedia.org/wiki/John_B._Watson)



1878-1958

## 思考一下： 做家事換取零用金



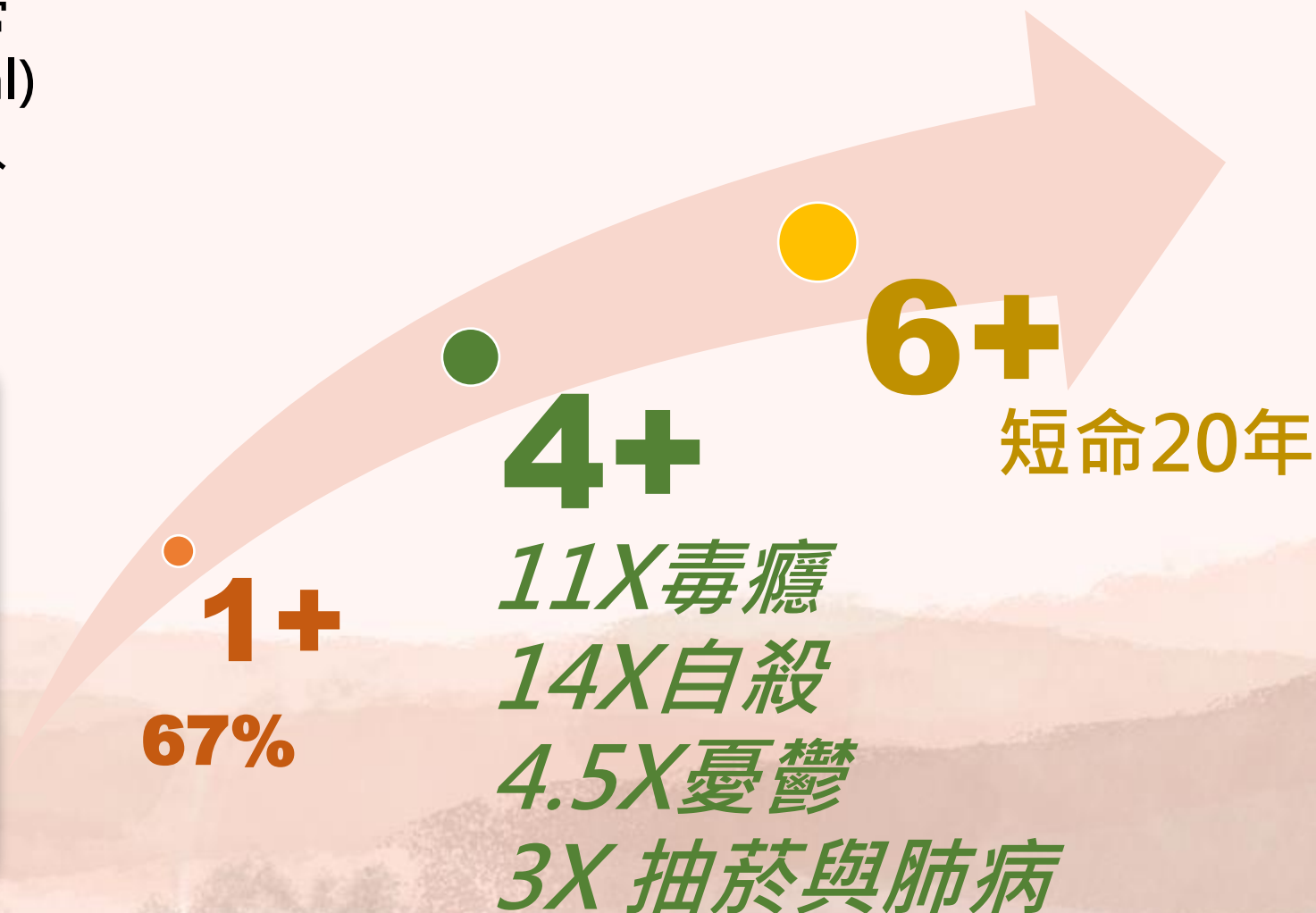
目的：培養孩子分擔家務、建立沒有不勞而獲的價值觀。

好處/壞處~~家是這樣的嗎？



# ACE 負面童年經驗

- 美國凱薩醫療保險公司與疾病管制局研究(Vincent J. Felitti, et al)
- 1995-1997 啟動，17,000 成人
- ACE影響杏仁核之發育
- 後續不同動物與人研究





# ACE 負面童年經驗

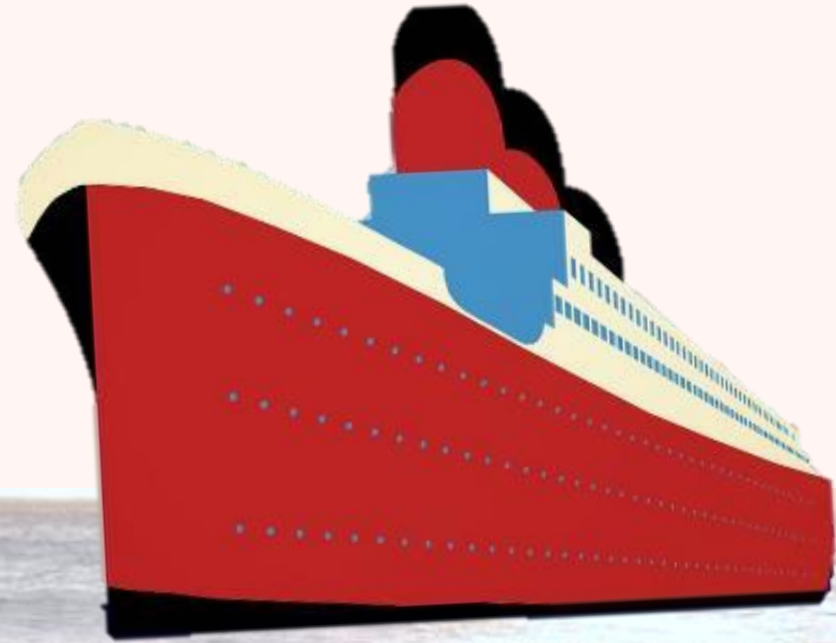
- 因為孩子從小感受到一個很不安全的成長經驗
- 他的大腦情緒控制的杏仁核會萎縮掉：情緒暴怒、不穩定。
- 給孩子足夠的安全感，讓他自己可以做決定~~懂事。
- 讓孩子放心跟你說話，讓他去討論、去分辨。
- 孩子每一次犯錯都是教育的機會！
- 讓他去思考、去選擇，這個知識才是他的。

有沒有不一樣的  
做法？

我們需要新思維！



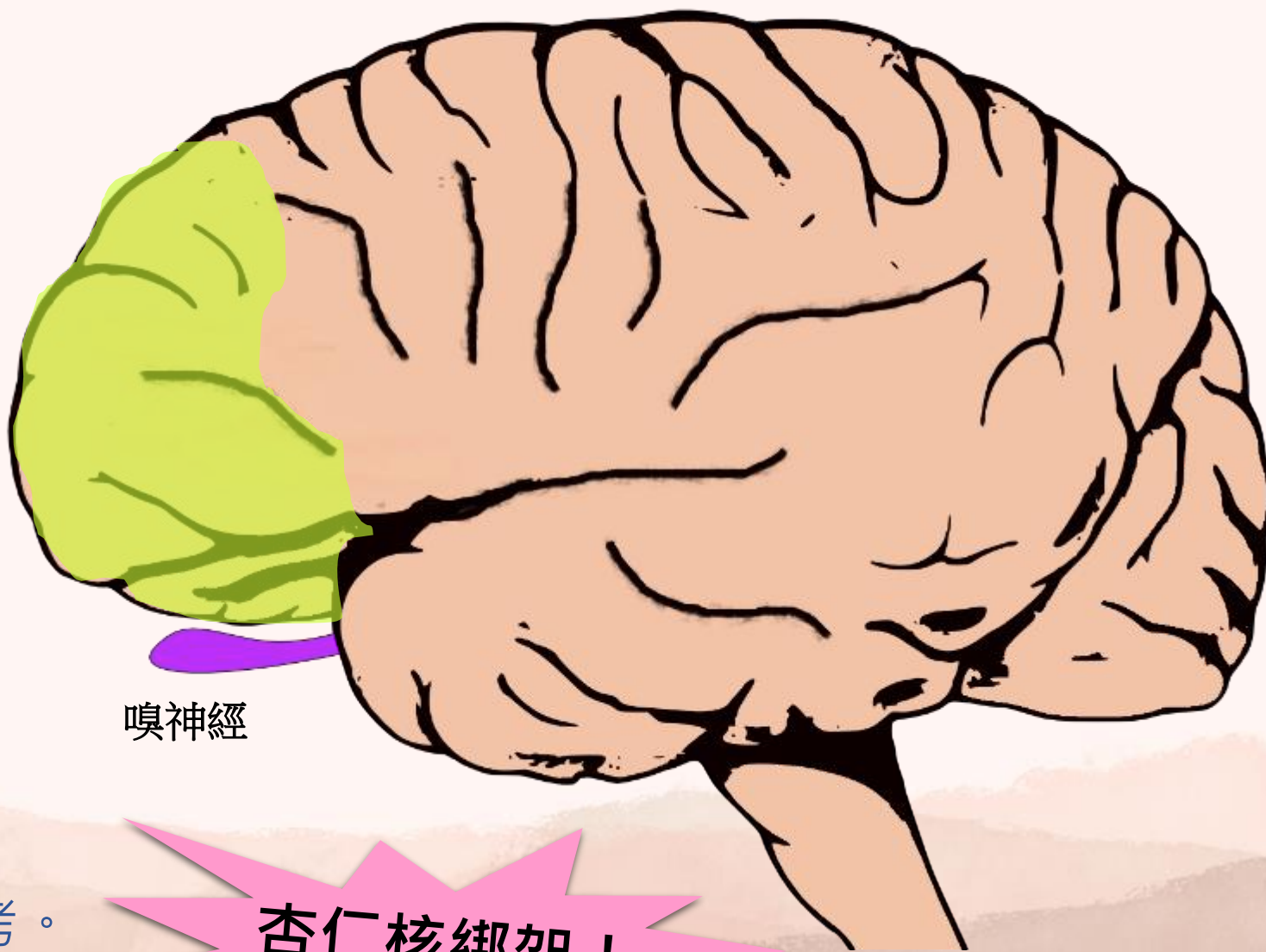
# 人是理性的動物？





# 人腦

- 人有發達之前額葉能抽象思考。
- 人有理性，價值選擇。
- 理智腦疊在情緒腦上面。
- 情緒不穩，理智是無法運作的~~杏仁核綁架。

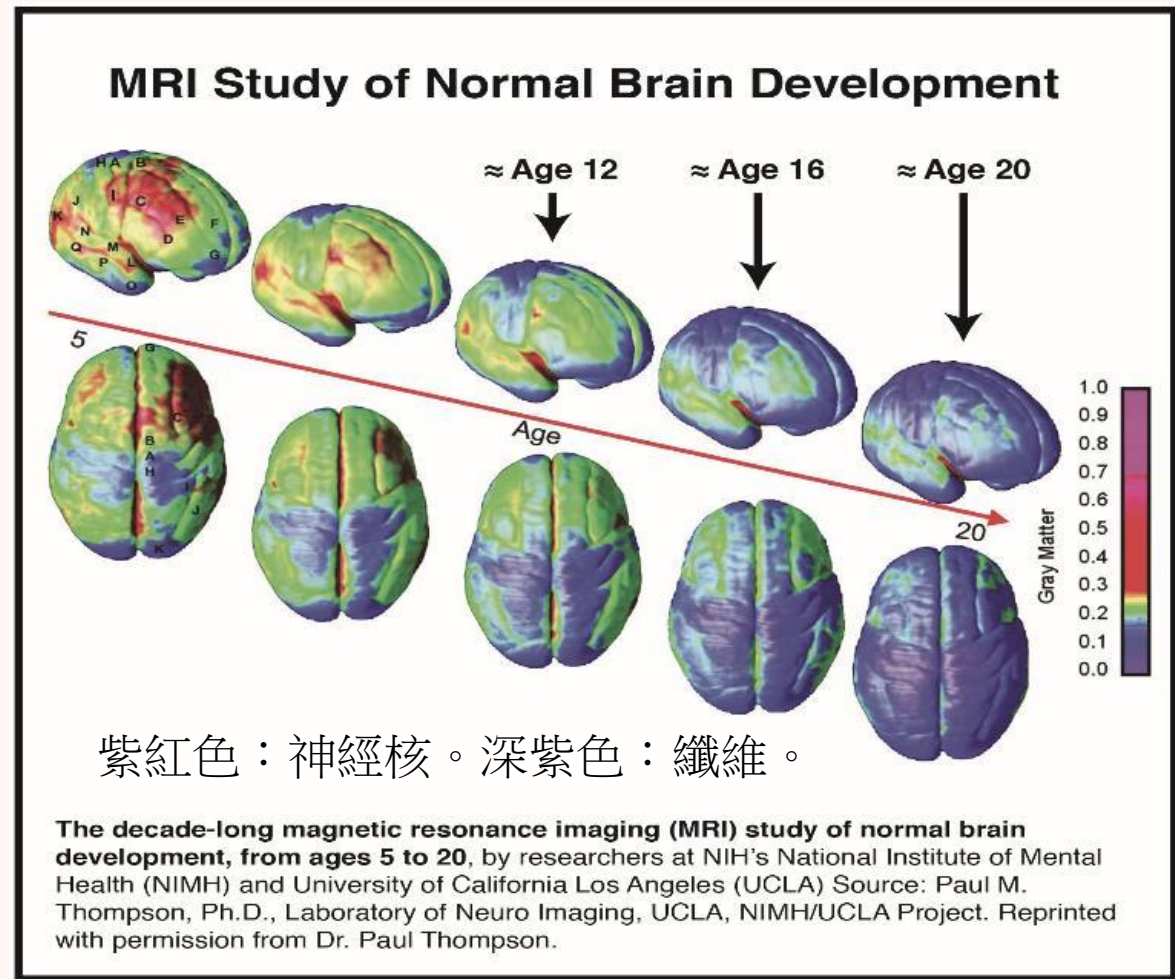
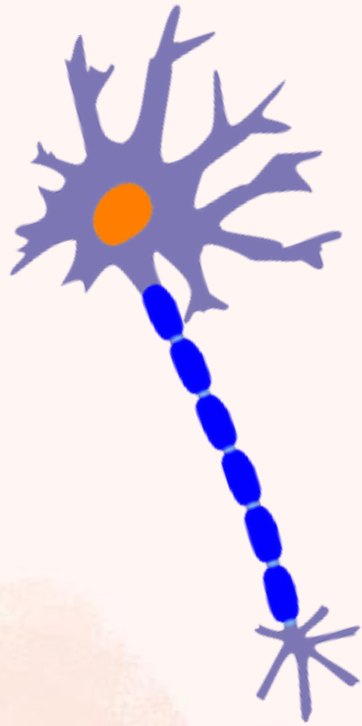


嗅神經

孩子就是要顧到他情緒穩定，  
您才有辦法教育他，讓他思考。

杏仁核綁架！

# 腦神經發育



小時候，神經元細胞多（紫紅色），但很亂還沒接好。故孩子衝動控制不佳，注意力不佳，常無法守規矩。  
長大後，神經被修剪排列變整齊，神經纖維（深紫色）變得有修理有效率，自制力增加。

教育的核心就是讓孩子神經長迴路



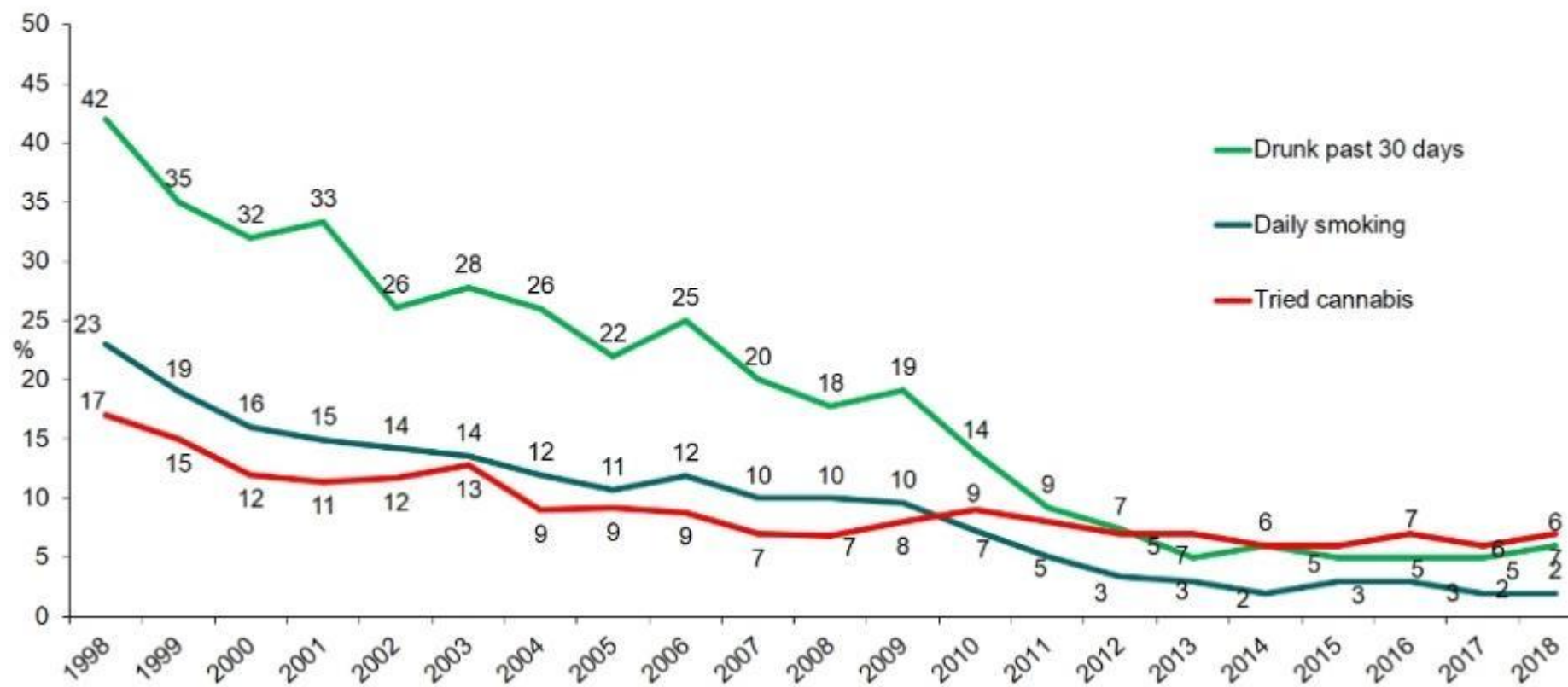


# 冰島

## 少年成癮防治

Positive development over 20 years (10<sup>th</sup> grade students)

Substance use in Iceland 1997-2018



# 冰島的政策

冰島青少年計畫20年 飲酒吸菸率降逾2成

#青少年 #冰島 #喝酒 #吸菸



- 16歲以下的孩子，一年150歐元的娛樂券。
- 教育父母如何陪孩子玩。
- 規定12歲以下的孩子門禁時間。
- 培養正當的休閒娛樂。
- 父母陪伴時間增多。
- 減少涉足不良場所的機會。

- 這個計劃的關鍵在於，不是限制孩子不去喝酒，
- 而是讓他們在喝酒跟其他活動中去做選擇。

# 正向行為支持 Positive Behavior Support

- 傳統上透過懲罰或是限制活動等，減少或抑制問題行為的產生。但由於未能掌握問題行為產生的原因，效果有限。
- 1980 年代起，有學者認為行為問題的發生，應該有其目的或用意，如果能掌握問題行為發生的原因或動機，進而教導正確的行為表達方式，問題行為自然得以減少，嚴重性也就得以減輕（ Barebetta, Norona, & Bicard, 2005; Horner, et al.,1990; Meyers & Evans, 1989 ）。

- 正向行為支持有四項假設
  - (一)問題行為與環境脈絡有關
  - (二)問題行為對當事人具有功能(作用)
  - (三)徹底了解當事人的社會脈絡及其行為功能才能有效的介入
  - (四)正向行為支持計畫根基於當事人中心的價值並尊重其尊嚴、偏好和目標
- School-wide positive behavior support (SWPBS) 在美國超過7,000 所中小學執行，有效降低犯罪與暴力，增進學業成果。

Scott, T. M., Gagnon, J. C., & Nelson, C. M. (2008). School-wide systems of positive behavior support: A framework for reducing school crime and violence. *The Journal of Behavior Analysis of Offender and Victim Treatment and Prevention*, 1(3), 259-272.



# 正向行為支持～法拉第少年

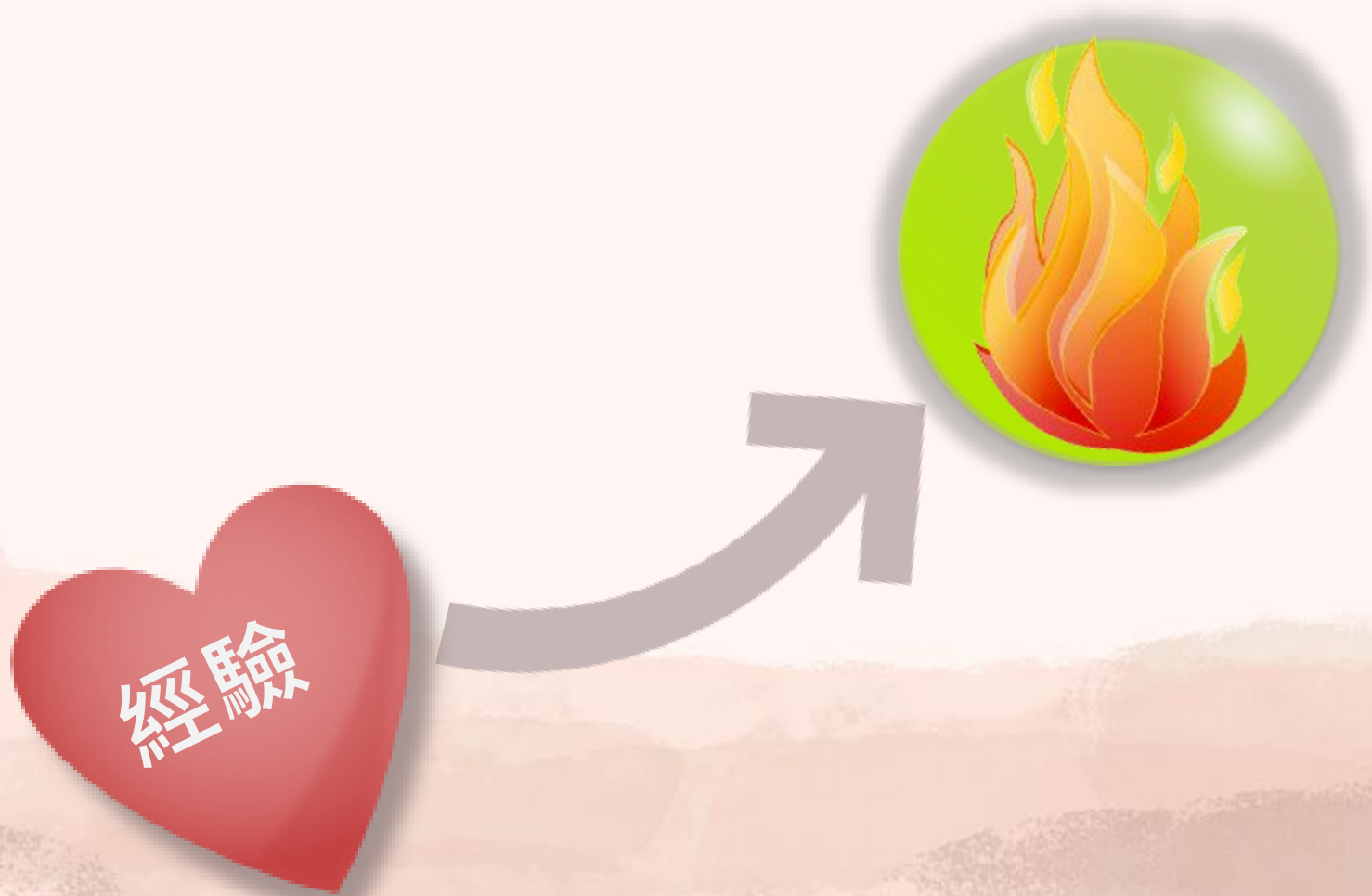
- 很多孩子在學業上沒有成就感，被逼著寫考卷，他們不得不逃。
- 他曾經將圍牆塗油，不讓孩子出去校園。
- 帶領學生們走出教室，從溯溪、單車、登山、科展等活動學習，讓學生擁有不同於學業成就感，更學習解決問題、團隊合作等精神。

## 找出非課業成就 光武國中校長林茂成獲校長領導卓越獎

2021-11-22 13:21 聯合報／記者王駿杰／新竹即時報導



# 經驗產生動機



# 激勵因素

## 支力:

- 自我價值
- 掌聲
- 有伴
- 過程快樂
- 好教練
- 有資源

## 拉力:

- 目標志向
- 實質收穫
- 成長成就





# Take Home Message

1. 行為都有功能—滿足需要，滿足需要才能改變行為。
2. 做好事就不會做壞事。
3. 有好心情才會去做好事情—增強動機。
4. 大腦要反覆操練以建立神經迴路。



善意溝通修復協會

Association of Compassionate  
Communication and Restoration

魯迅非常經典的一段話：

父母存在的意義，不是給予孩子舒適和富裕的生活，  
而是當你想起父母的時，

你的內心會充滿力量，會感受到溫暖，  
從而擁有克服困難的勇氣和能力！

**謝謝聆聽**



善意溝通修復協會  
Association of Compassionate  
Communication and Restoration

# 傷人4D





似曾相識?



我這個做媽媽的很失敗



詞: 鄭若瑟 蘇玲 涂凱傑  
曲: 涂凱傑  
演唱: 藍燁  
製作人: 涂凱傑  
編曲: 雞二兄弟  
混音: 雞二兄弟  
導演: 鄭若瑟

# 有話要說





# 有話要說

鄭若瑟 · 涂凱傑 · 蘇玲 共同作詞



- 我不是不知道 我不是不明瞭
- 明明心裡都是關心 說的話卻叫人痛心
- 你怕我抽菸 會肺抽筋 打架 會手斷筋
- 玩電動 會傷腦筋 用毒 會發神經
- 你怕我不讀書 以後變廢青
- 你怕你說了千百遍 我都沒有在聽
- 再多的大道理，溝通不好就沒意義
- 大家講東講西，變成了爭來爭去
- 我們走在山林小徑，欣賞不同風景 不解風情，各自揚長而去。



# 溝通的目的？



# 生活中讓人受傷的話

- 兒子車禍受傷回家，媽媽看到的講的第一句話是什麼？
- 你為什麼這麼笨！走路不會看路嗎？
- 已經花錢給你補習了，結果還考這種分數。你知不知道我在你身上花了多少心力啊？



# 語言



- 可以是一扇窗，釋放自由，讓我們看見彼此
  - 心的對話：感受與需要
- 可以是一道牆，審判我們，讓我們分隔兩邊
  - 大腦的對話：4 D 暴力

~馬歇爾.盧森堡





# 正向的話？

- 「你要想開點，沒什麼過不去的。」
- 「你就是太閒，去當志工吧！」
- 「放下過去，展望未來。」
- 根據董氏基金會統計，心情不好的人最討厭的三句話，
  - 第一「想開一點」
  - 第二「別想太多」
  - 第三「放下」

# 南韓「自殺大橋」整修改走勵志風…



- 2007年至2012年間，就有超過100人選擇在首爾的「麻浦大橋」跳下自殺，又被稱為「自殺大橋」
- 首爾市府2012年開始進行一連串美化工程，在兩旁欄杆寫上「明天太陽依舊會升起」、「想想生命中美好的事」，晚上有人靠近橋邊，面板上就會自動跳出「你不是一個人」、「你今天還好嗎？」等字樣，並更名為「生命大橋」。



# 林奕含 一位曾努力與精神病共存的善良女孩

- 奇怪的是，沒有人要聽我講內心那個很龐大的騷亂、創傷、痛苦，沒有人知道我害怕睡覺、害怕晚上、害怕早上、害怕陽光、害怕月亮。正向思考在病到一個程度之後都是沒有用的，在之前可能有用，可是旁人無法判斷情況到哪裡，過了一個點之後，反過來

像是攻擊，提醒你做不到這些事情

報導者專訪2017.01







# 讓人難過、衝突的4D語言

## Diagnosis 診斷

- 道德判斷、批評、貼標籤、評論、評價式讚美、比較、諷刺、同情
  - 分析、揣測
  - 質問、對質、倚老賣老
- 自以為是、我比你懂的姿態*

## Denial 否認

- 辯解找理由、邏輯辯論、推責任
  - 否定對方想法或感受
  - 風涼話，轉移話題、快速保證、敷衍搪塞
- 通通不想面對，句點*



## Deserve 應得

- 加責任、講大道理，忠告
  - 馬後炮，因果說，如果說
  - 封閉式詢問
- 給對方框責任扣帽子*

## Demand 要求

- 命令，指示
  - 要脅，恐嚇
  - 情緒勒索、道德綁架
- 給予有形無形壓力，逼迫就範*

對別人，也會對自己



# Diagnosis 診斷



- 道德判斷：「你這樣就是不孝」
- 指責：「叫你下床動作要慢一點你就是不聽，現在跌倒了」
- 貼標籤：早莓族、躺平族、怪獸家長，恐龍法官、XX哥、XX妹...
- 評論：「你就是太軟弱，人善被人欺...」
- 分析：「我覺得你就是抗壓性不夠，才被這種事打敗...」
- 比較：「你哥哥就不像你那麼散漫.....」
- 同情：「哦，你好可憐喔...」
- 諷刺：「喜憨兒都會做麵包了，你連這個都不會」
- 質問：「生病的人是你，你為什麼沒有按時吃藥？」
- 質問：「你說你有檢查過了，有誰可以證明？」
- 倚老賣老：「這算不了什麼，我以前年輕的時候 ...」



# Denial 否認



- 否定：「高興一點，不要這麼難過…」 「妳要堅強…」
- 否定：「不用哭，哭也不能解決問題呀…」
- 否定：「你這樣說就不公平了喔，他是公認的好老師…」
- 辯解：「我原想早點打電話給你的，但昨晚…」
- 找理由：「事情的經過不是那樣的…」
- 風涼話：「這沒關係啦，時間會解決一切…」
- 風涼話：「還好你還活著…」
- 推責任：「都是氣象局資料不準，他們預報要更精確……」
- 轉移話題：「不止這件事啦，新聞都在討論日本…」
- 快速保證：「沒關係啦，我們保證大家都會配合標示清楚」
- 敷衍搪塞：「好啦好啦，下次不會了啦..」





# Deserve應得



- 加責任：「身為媳婦，妳應該要多忍讓…」
- 大道理：「你有個好家庭，好工作，好房子，應該要感恩…」
- 大道理：「所有的事，都有其最佳的意義…」
- 大道理：「你知道有人是有輪迴的，自殺的人會不斷重覆在痛苦當中…」
- 忠告：「小孩讀書沒有每天盯，你就會後悔」
- 馬後炮：「早知如此，何必當初…」
- 因果說：「因為…真是報應…」
- 如果說：「如果你在乎我…就不會…」
- 如果說：「如果我是你…我就不會…」
- 封閉式詢問：「你沒有沒罵人？」



# Demand要求



- 指導：「你要多出門，心情才會好…」
- 要脅：「你吃我的，用我的，就得聽我的」
- 命令：「你馬上給我…」
- 恐嚇：「你若沒有用功讀書，以後只能當乞丐…」
- 利誘：「如果你乖…我就給你…」
- 情緒勒索：「如果你不按照我說的做，我就會一直生氣，整個家庭都不開心」
- 情緒勒索：「你不多來看我，可能就看不到我了…」
- 道德綁架：「我知道你想追求自己的夢想，但你不能拋棄家庭的責任，你不能讓我們失望…」

# 4D

- 大腦語言特徵
  - 1) 以說者之自我為中心
  - 2) 看到問題，沒看到人
  - 3) 要改變對方

## 問題解決模式





# 溝通障礙

只談事情・不講心情



# 以善之名的4D

- 我是為你好...
- 耶穌說...
- 孔子說...
- 佛祖說...
- 專家說...

立場  
態度



Power over  
施壓掌控





善意溝通修復協會

Association of Compassionate  
Communication and Restoration

Rule1, Do no harm!  
不傷害原則!







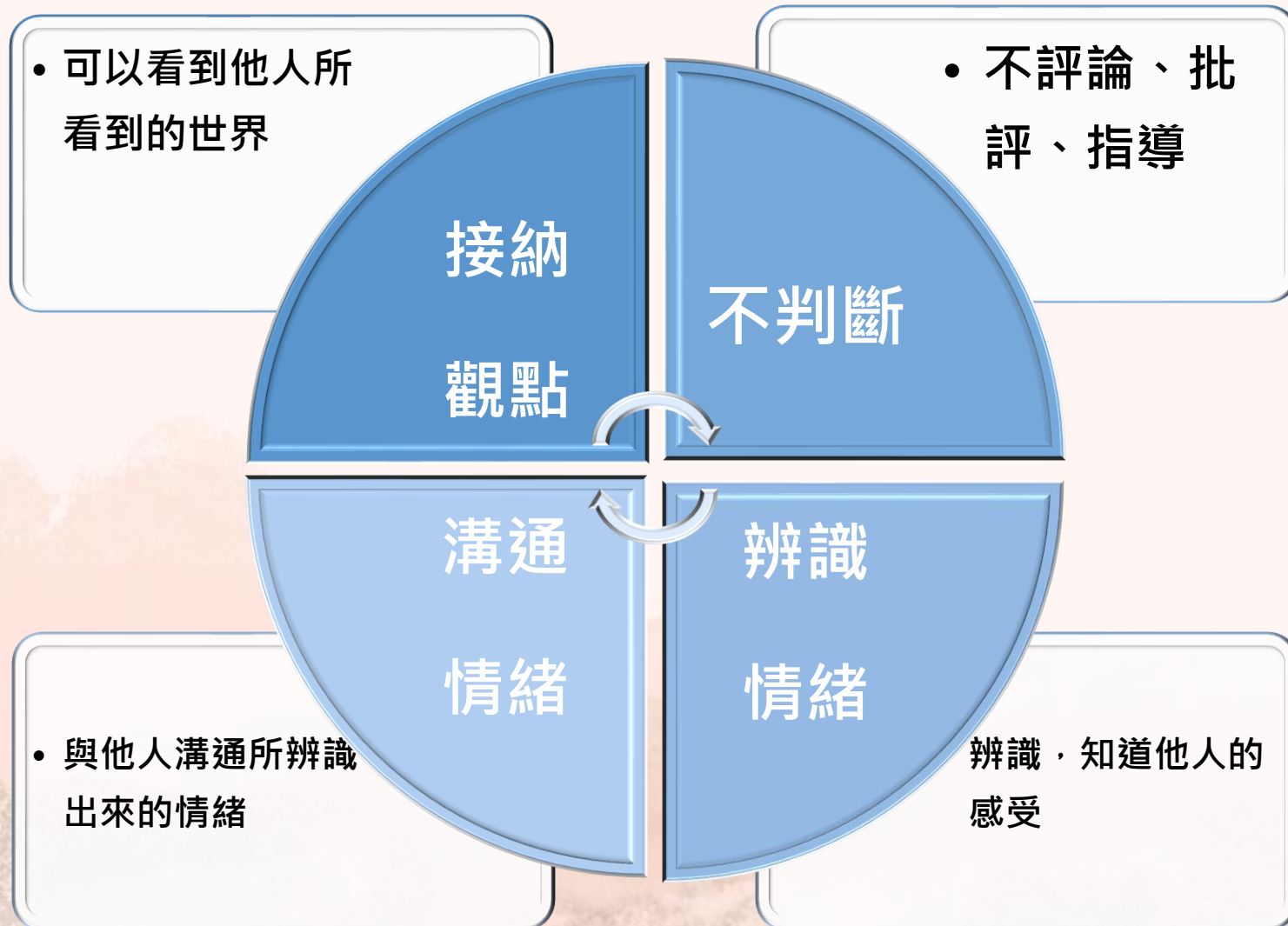
善意溝通修復協會

Association of Compassionate  
Communication and Restoration

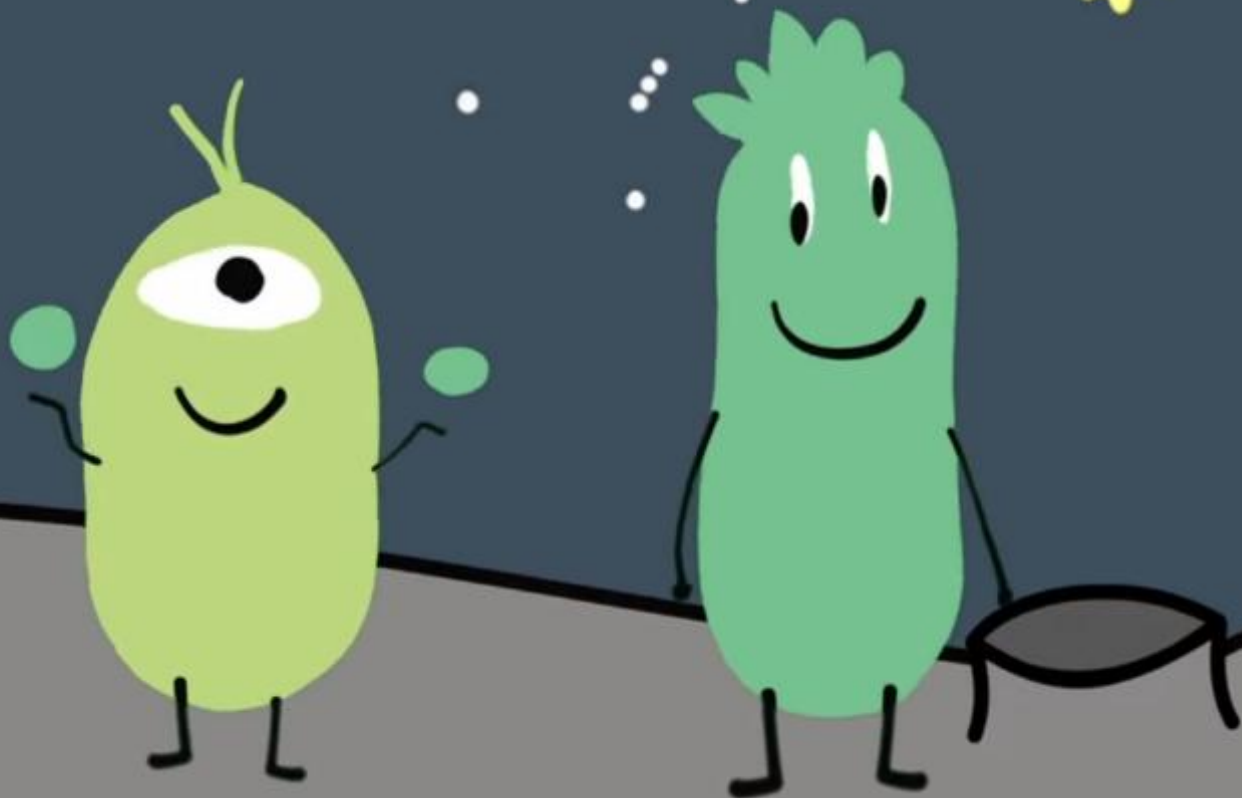
同理4C

南屯區東興國小 李玉芳

# 一般同理心

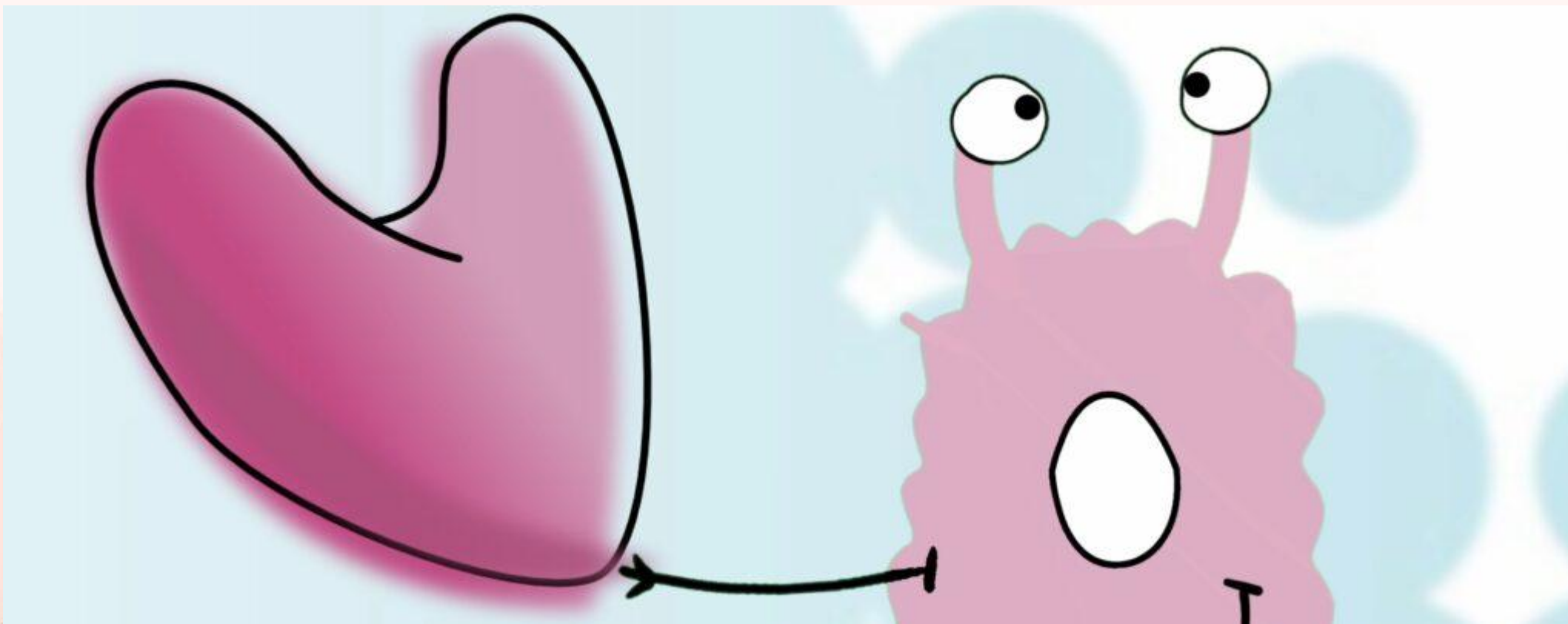


# 菜菜子心情日記





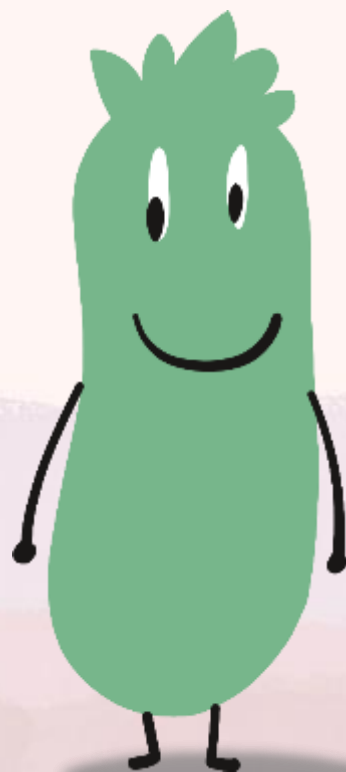
# 用卡通教孩子同理心





Power with  
力量共享

站在  
同一面



Power over  
勢力凌駕

站在  
對立面



# 同理心定義



- 藉由想像他人所處情境，感知他人感受或經驗的能力
  - The ability to share someone else's feelings or experiences by imagining what it would be like to be in that person's situation  
〈劍橋字典，Cambridge dictionary〉
- 察覺他人*感受、需要、在意的事*。
  - Awareness of others' feelings, needs and concerns.  
〈Daniel Goleman, in Working with Emotional Intelligence〉
- 綜合：藉由想像他人所處情境，  
察覺和感知他人感受、需要、在意的事



心

先談心情・再講事情

話

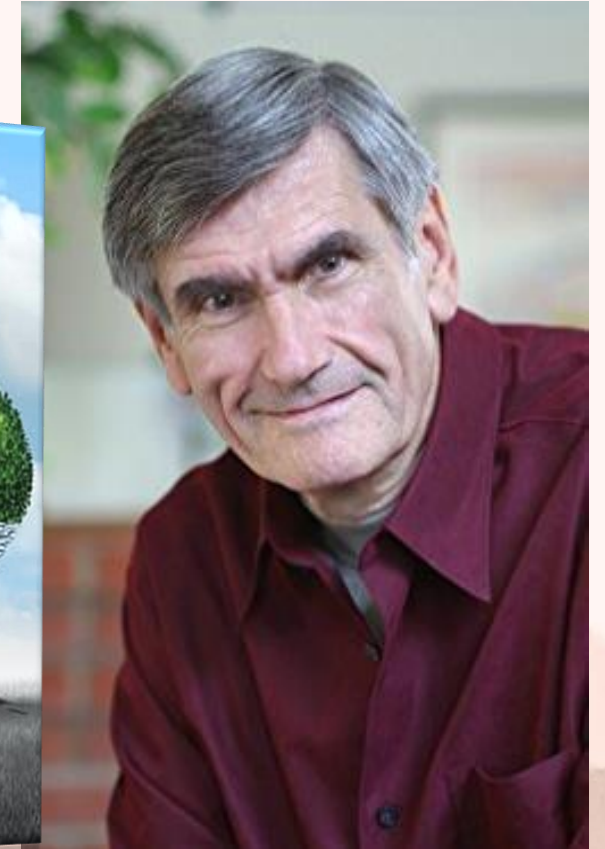


# 善意溝通

*compassionate communication*



- 非暴力溝通  
(nonviolent communication)
- 馬歇爾.盧森堡 Marshall B. Rosenberg  
博士1963首創
- 他以**化解衝突**著名，早年從事  
犯罪青少年諮商，也從事修復  
式司法工作
- 美國的NVC中心1984設立，全  
世界有65國家設有中心或團體



照片來源:[https://www.amazon.com/-/zh\\_TW/Marshall-B.-Rosenberg/e/B000APJPFG?ref\\_=dbs\\_p\\_ebk\\_r00\\_abau\\_000000](https://www.amazon.com/-/zh_TW/Marshall-B.-Rosenberg/e/B000APJPFG?ref_=dbs_p_ebk_r00_abau_000000)

# 善意溝通(非暴力溝通)理論



慈悲是天性，暴力則是來自教育



我們所做的每件事都是為了滿足自己的需要



別人對我所做的事，只是他們所知為了滿足自己的需要的最好方式



傷害別人的行為，本質上是以悲劇的方式來滿足自己的需要



我們要了解自己「自動化思考、語言」習慣，有意識地運用語言



我們可以發現更有效而較少傷害的方式來滿足彼此需要



# 特色與應用



- 比一般同理「**感受**」更深一層觸及內心之「**需要**」
- 半結構化，具體易操作
- 一般不具心理學背景之人士**皆可以學習並獲益**

## • 應用

- 人際關係促進
- 親子教養，溝通
- 校園衝突
- 教育改革
- 司法調解
- 社區調解
- 商業調解
- 自我探索，心靈成長

# 四大元素改善溝通





# 觀察不同於評論





# 婆媳問題?

觀察VS評論



# 生氣的媽媽



# 觀察不同於評論

- 如攝影機般，就特定時間和情境中進行觀察，並清楚地描述觀察結果
- 將觀察和評論混為一談，別人會傾向聽到批評並反駁我們

你們不要判斷，  
你們也就不受  
判斷







# 練習：把評論改為觀察

|                 |  |
|-----------------|--|
| 1.姊姊經常對我發脾氣     |  |
| 2.我說你1句，你就頂我10句 |  |
| 3.張老師是個好人       |  |
| 4.小華上課時趴在桌子上睡覺  |  |
| 5.哥哥玩電腦的時間太長了   |  |

**1** 觀察

**2** 評論

心

去

先談心情・再講事情  
行為背後・見好理由



感受不同於想法





# 想法當作感受



- 以上不是感受，是在分析那人是怎樣對待了我們。
- 當我們說「我覺得」，我們常常並不是在表達感受，而是在表達想法。
- 別人的行為不能傷害你，傷害在於你如何對待它。

# 想法當作感受



我覺得被誤解了

我覺得被利用了

我覺得被批評了

我覺得被忽視了

- 以上不是感受，是在分析那人是怎樣對待了我們。
- 當我們說「我覺得」，我們常常並不是在表達感受，而是在表達想法。
- 別人的行為不能傷害你，傷害在於你如何對待它。



# 常見感受

**苦**

心碎 痛心 憂鬱 難過 不捨 開心 滿足 快樂 興奮

**樂**

**怒**

暴怒 激動 生氣 不滿 委屈 沉著 平靜 從容 安詳

**和**

**懼**

害怕 緊張 擔心 驚訝 困惑 淡定 安心 自在 輕鬆

**安**

**孤**

淒涼 傷感 失落 空虛 寂寞 窩心 感動 甜蜜 幸福

**愛**

**惡**

厭惡 反感 嫉妒 厭煩 無趣 有趣 喜歡 渴望 著迷

**好**

**挫**

絕望 沮喪 無力 失望 挫折 希望 樂觀 活力 振奮

**振**

**辱**

愧疚 懊悔 自卑 丟臉 尷尬 自信 得意 驕傲 光榮

**榮**



# 練習：感受還是想法



1.當你說那句話時，我感到害怕

2.你不回答我，我覺得你不尊重我

3.你能坐下來，我很高興

4.我覺得你真可惡

5.我覺你是個沒用的人

6.我感覺你不理我了

1

感受

2

想法

# 練習：感受還是想法

1.當你說那句話時，我感到害怕

2.你不回答我，我覺得你不尊重我

3.你能坐下來，我很高興

4.我覺得你真可惡

5.我覺你是個沒用的人

6.我感覺你不理我了

1

感受

2

想法





# 感受卡的運用





需要不同於策略





# 需要不同於策略

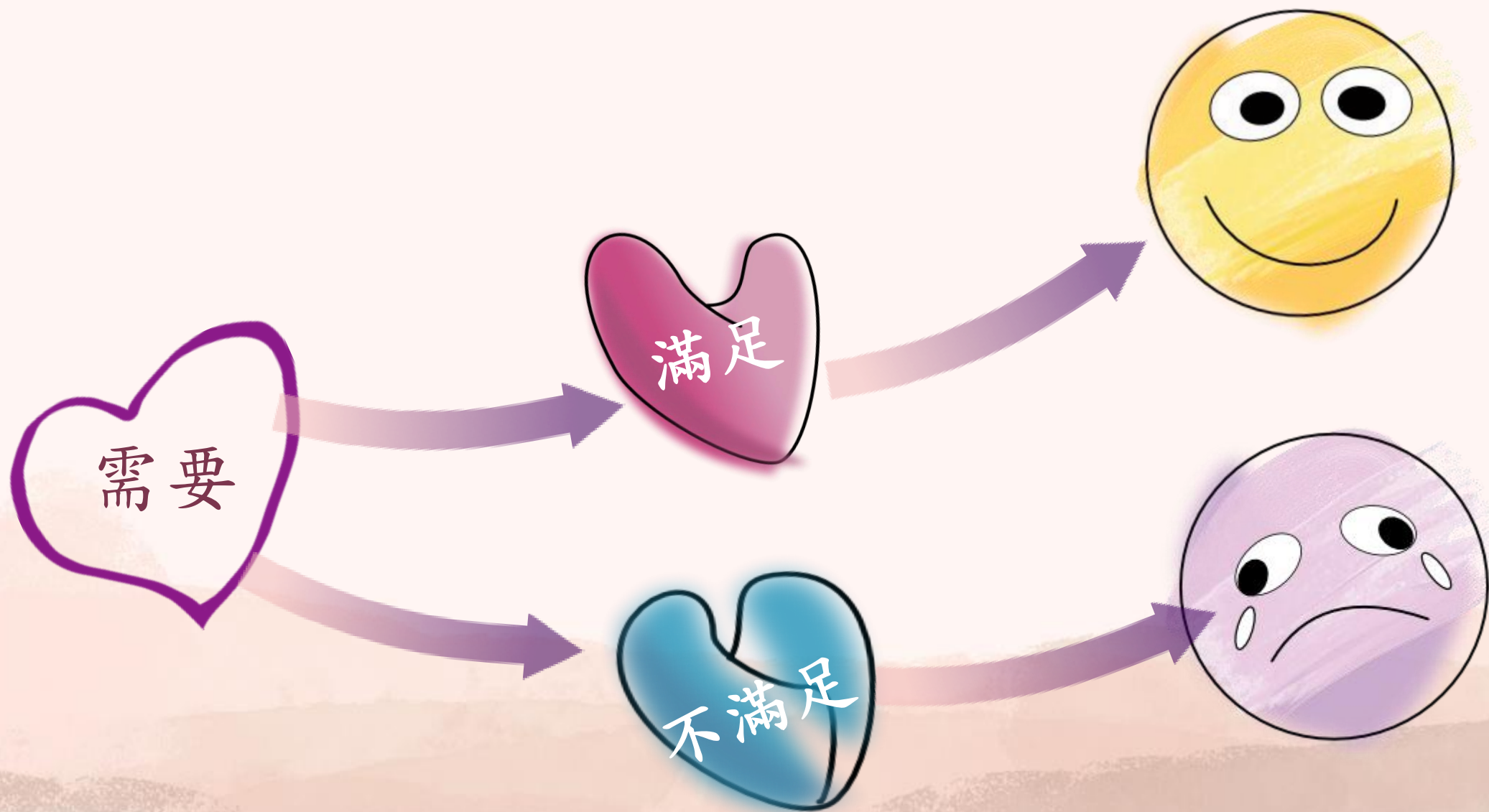
- 策略是滿足需要的方法。
- 滿足需要的策略可以是複數。
- 真正成功的人是他不只是只有一個方法來滿足他的需要。

| 需要 VS 策略？ |  |
|-----------|--|
| 我需要買一部車   |  |
| 我需要關心     |  |
| 我需要打電動    |  |



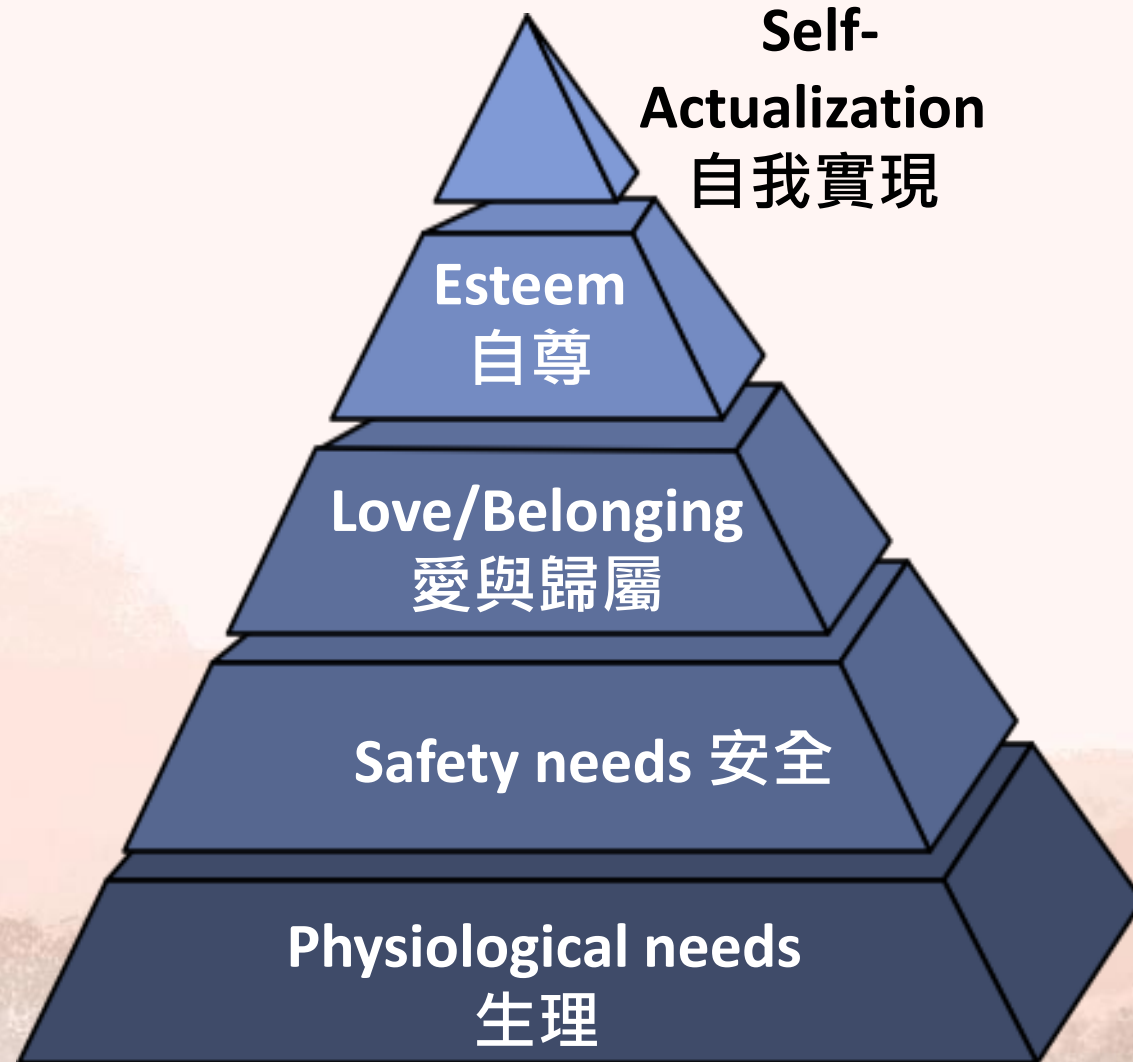
善意溝通修復協會  
Association of Compassionate  
Communication and Restoration







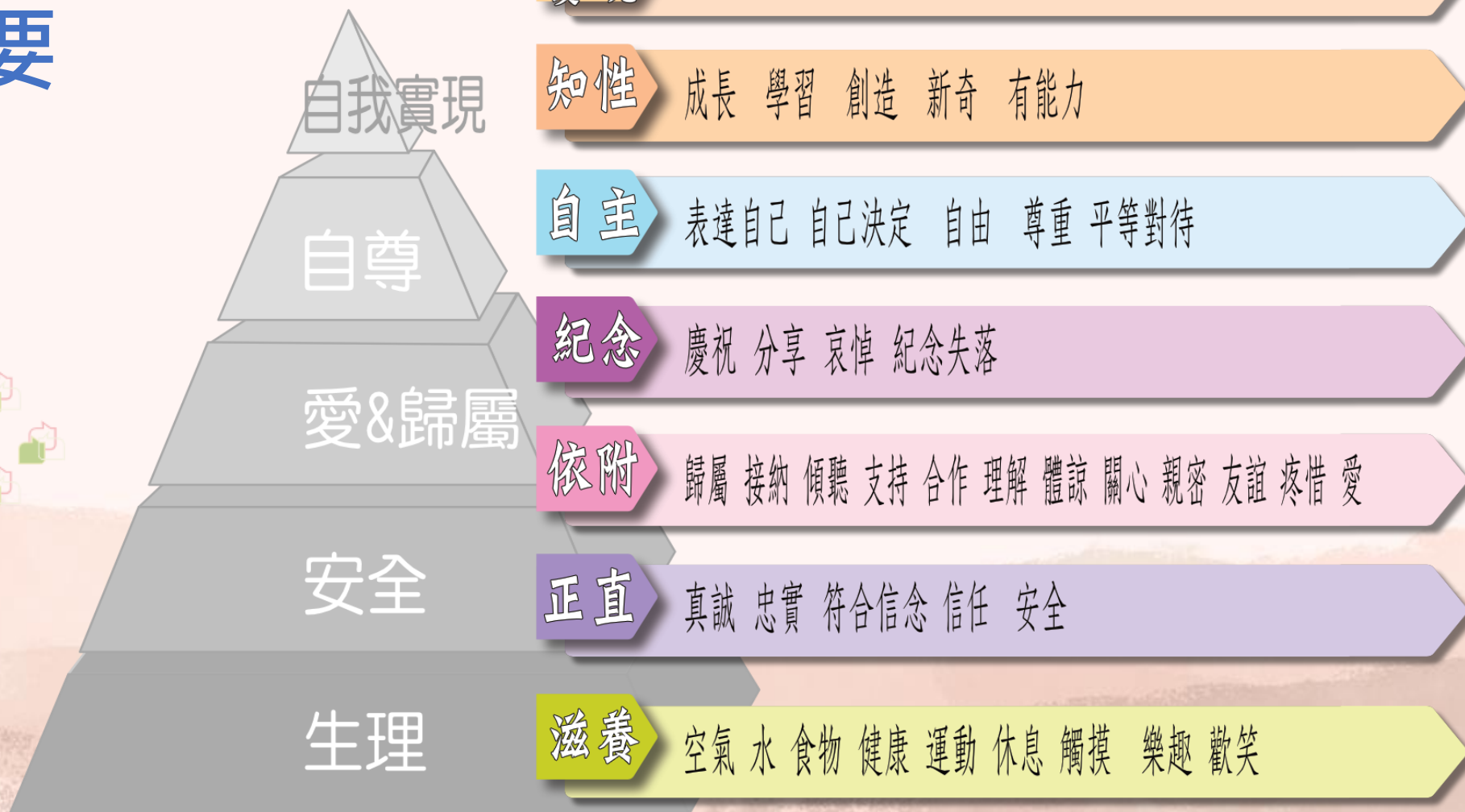
# Maslow (馬斯洛) 需要層次理論 (1943)



- 需要是生命的驅力
- 每個感受都在說明我們的需要是否得到滿足
- 每個行為都是在滿足自己的需要
- 意識到你的需要，可以進一步想策略如何來滿足你的需要。



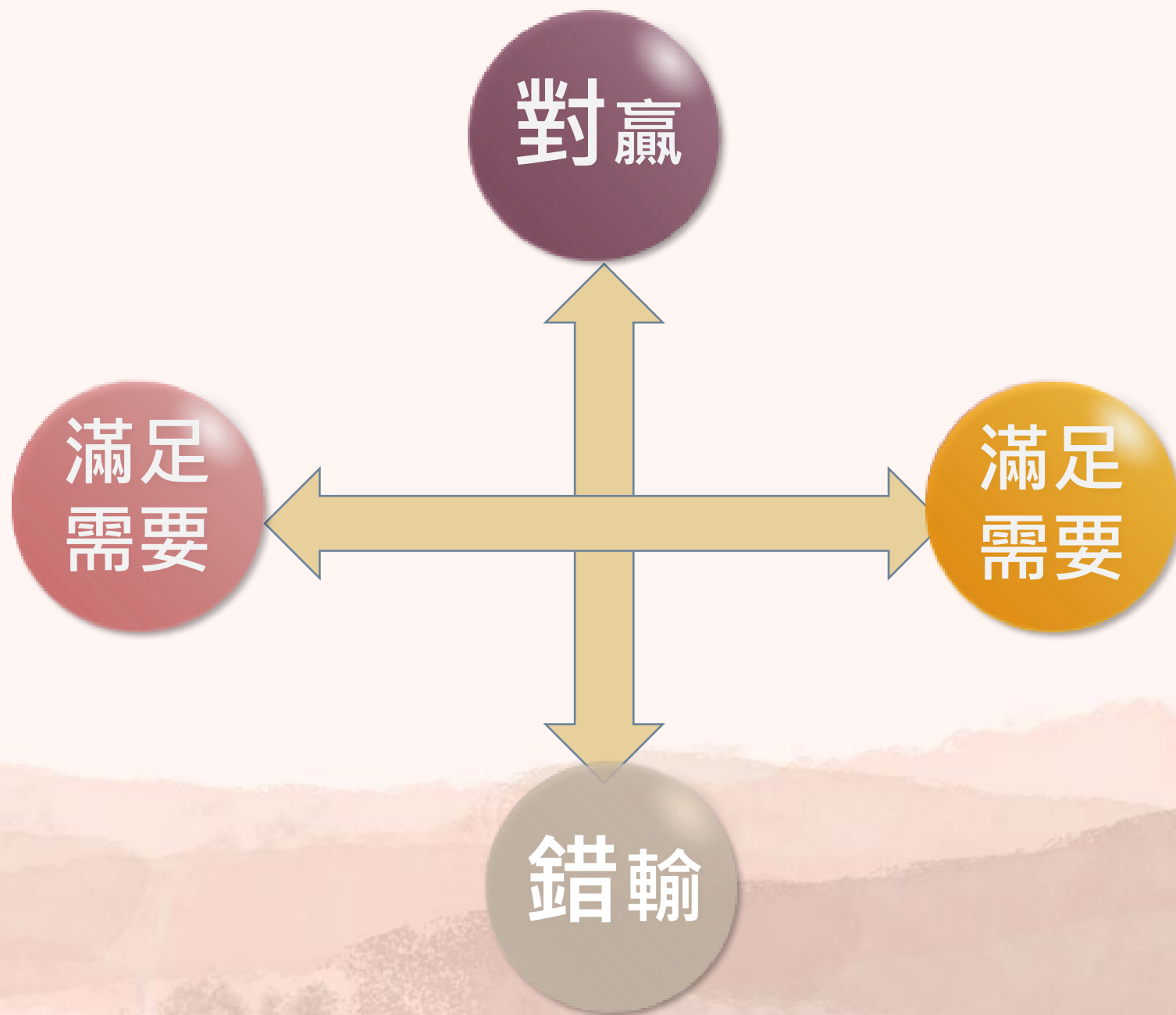
# 常見需要



# 滿足需要之策略不止一種



# 善意溝通是 價值思維轉換





心

去

先談心情 · 再講事情  
行為背後 · 見好理由  
不爭對錯 · 照顧需要



A photograph of two young children, a boy and a girl, standing back-to-back. The boy is on the left, wearing a maroon shirt, and the girl is on the right, wearing a pink shirt. They are both looking towards the center, where they are facing each other. The background is a textured, light-colored wall.

請求不同於要求

# 要求Demand

- 以「應該」、「必須」、「一定要」、「立刻」等開頭...
- 如果讓他人認為不答應我們就會受到責備，就會把我們的請求看作是命令。
- 聽到命令時，只看到兩種選擇：服從或反抗。
- 他人認為我們是在強迫他們，他們就不會樂於滿足我們的需要。





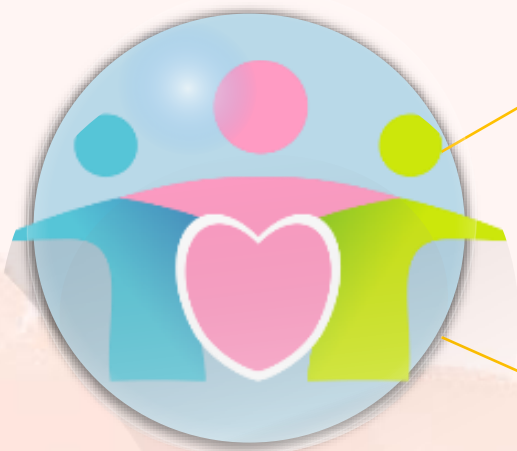
# 請求

- 講出雙方感受，需要
- 願意滿足雙方需要

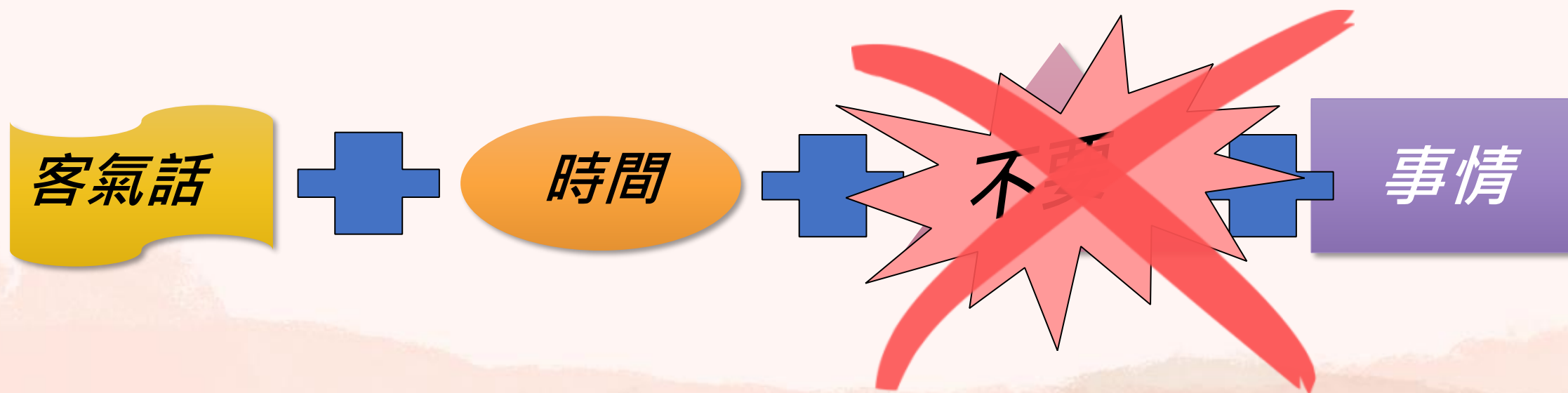
連結

- 我可以先做什麼？
- 我們可以合作做什麼？
- 明確時機且可行
- 正面表示，要...
- 客氣話：請考慮
- 對方可自主決定

合作



# 請求公式



# 練習:合適地表達請求

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 1. 我希望你理解我                |  |
| 2. 請告訴我，這三樣東西你最喜歡哪一件？     |  |
| 3. 我希望你更有自信               |  |
| 4. 請讓我做我自己                |  |
| 5. 我希望你不要看我的LINE, 尊重我個人隱私 |  |
| 6. 我希望你有狀況一定要告訴我          |  |
| 7. 我希望你在出發前10分鐘到          |  |
| 8. 不要在開會時滑手機了             |  |
| 9. 關於昨天的會議，請不要再隱瞞你的看法了    |  |



心

法

先談心情 · 再講事情  
行為背後 · 見好理由  
不爭對錯 · 照顧需要  
聽出真意 · 表達善意





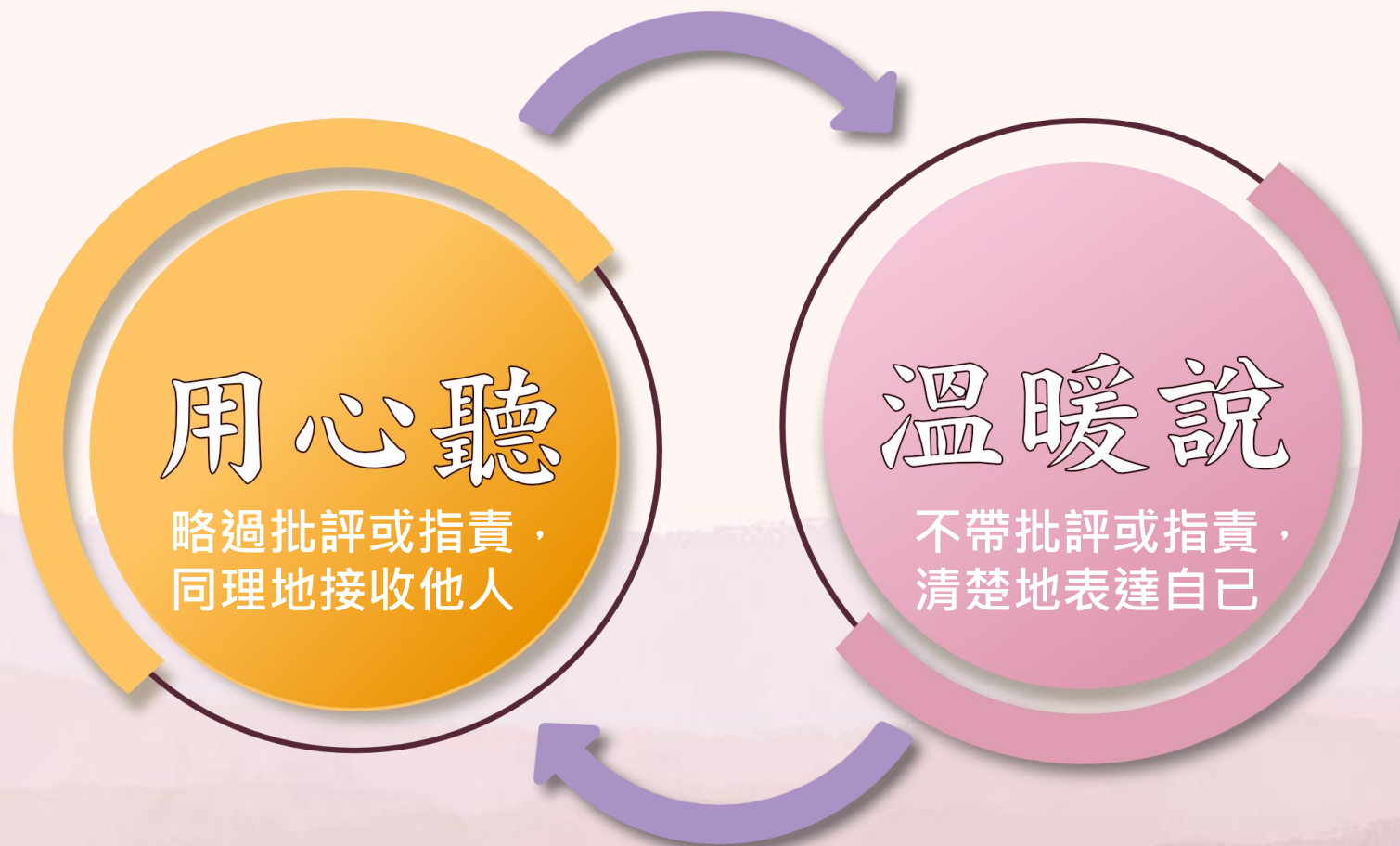
善意對話



一種選擇



# 善意溝通



~Marshall Rosenberg

# 別問「為什麼？」

你病這麼重  
為什麼不告訴我？

好心沒好報？

指責我？

壞問題！

為什麼  
你還沒有變好？

你為什麼做這事？

懷疑我  
動機？



問WHY?  
關係會變壞!!!

問HOW!  
溝通會變好!



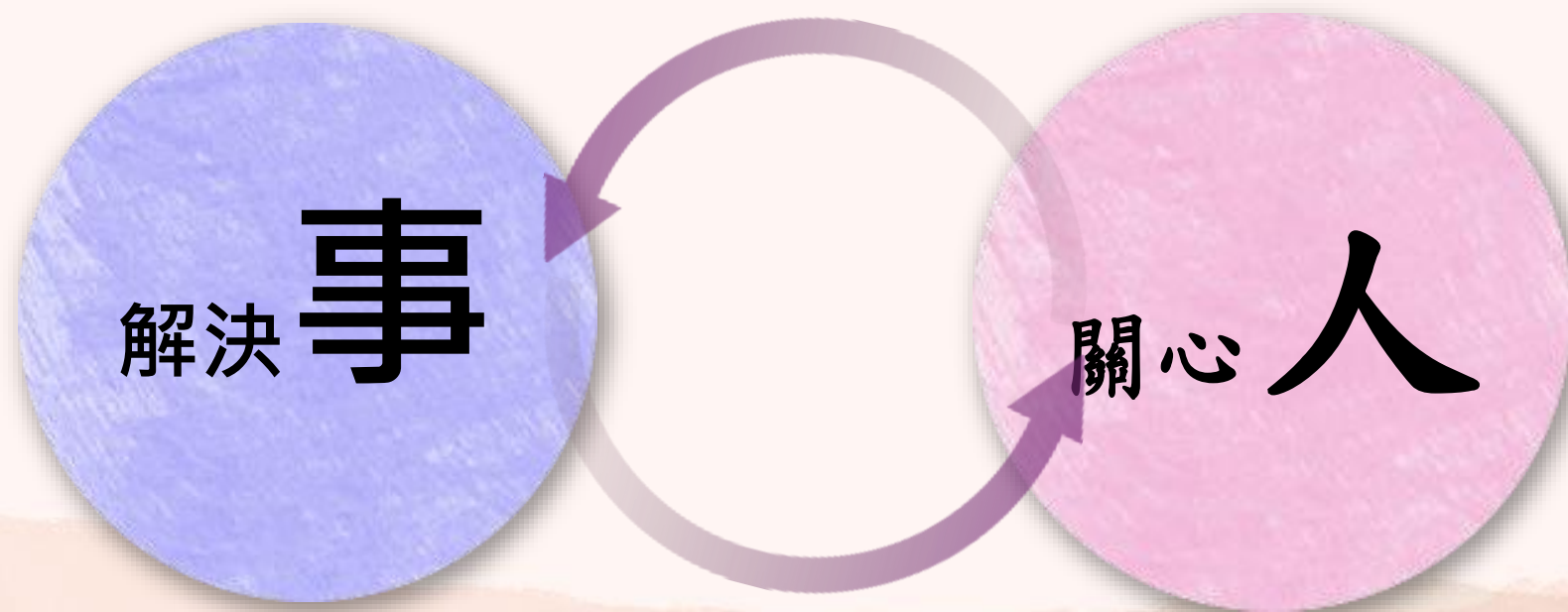
關鍵在對人的  
關心、欣賞與好奇





你有什麼毛病？你遇到了什麼事情？

# 溝通焦點



關鍵在**開放**

對人的關心、理解與好奇

# Step 0 自我同理

同理他人

過濾評論

不判斷地觀察

觀察

不判斷地表達

同理

我的？

感受

他的？

探索

我的？

需要

他的？

請求

我先做什麼？

連結、合作 邀請他合作什麼？

## 善意溝通流程





# 對話



## 問題解決的對話

### 澄清

- 這些問題你有跟他談過嗎？
- 然後呢？
- 你有證據嗎？有誰知道？

### 分析

- 你有什麼想法？你損失什麼？
- 你覺得他的意思是什麼？
- 我覺得.....這可能是....

### 建議

- 那你現在打算呢？
- 我想你應該這樣...
- 要不你試試這樣.....

### 好奇

- 好像事情頗為(嚴重，突然.....)是發生什麼事了呢？
- 你們後來說了什麼？
- 跟你的預期好像.....

### 同理

- 你看起來...../他這樣說...你會很難受？睡得好嗎？
- 你有什麼想法？你會感覺到...你擔心.....
- 你那樣說(想)，聽起來好像你更在乎的是 .....

### 支持

- 你可否願意告訴我多一點我們一起來討論看看.....
- 我有.....不知道可不可以幫到你？
- 我知道....有.....服務，我陪你去問問看...





善意語法

# 善意溝通 基本句型



非語言訊息



開放式問句



4C我訊息



# 非語言訊息



# 負面肢體語言

手翻弄  
物件

座位上  
動來動去

看窗外

看手錶

眼神飄移

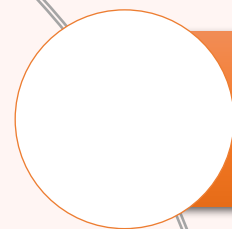
嗯哼....

皺眉頭

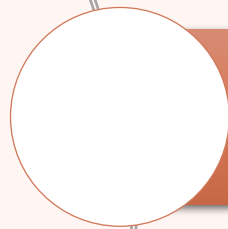
翻白眼



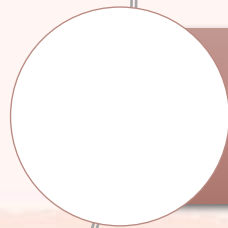
# 正面肢體語言



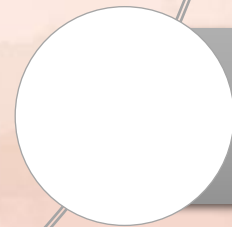
坐姿放鬆 · 微微後靠 · 偶往前傾



眼神同高 · 保持專注



說話放慢 · 聲音放沉 · 適當停頓



適當肢體接觸 · 衛生紙開水



安頓自我





開放式對話

# 開放式問句

注意：  
語言與語氣  
不預設立場



# 是不是開放式問句？ 改說

- 1.你覺得自己該不該付他的醫藥費呢
- 2.你有參加幫派嗎？
- 3.你對這些東西後來做了什麼處理？
- 4.你做了這些事情覺得丟臉嗎？
- 5.意外事件之後對你有什麼影響呢？
- 6.他對你做這些事情，你很恨他是嗎
- 7.目前為止你做了些什麼呢？
- 8.你覺得他們可以做什麼事情來補償你？

- 9.你可以告訴我事情是怎麼發生的呢？
- 10.你答應的這些事，你做得到嗎？
- 11.對方提供的這些信息對你有用嗎？
- 12.你這樣做不覺得讓爸爸媽媽很丟臉嗎？
- 13.你那個時候有沒有喝酒？
- 14.每一個人都有良心，你這樣做不會覺得良心不安嗎？
- 15.換成是你，你可以接受人家這樣對你嗎？



\*答案貼電子白板



# 4C我訊息

*I message with 4C*



# 善意溝通語法



## 自我同理

我看到....

我感覺.....

因為我需要(在乎，重視).....

我很遺憾、接受  
我可以試試...

## 表達自己

我看到....

我感覺.....

因為我需要(在乎，重視).....

我願意...  
你是否願意.....

## 回應他人

我看到你....

你是否感覺.....

因為你需要(在乎，重視).....

我可以做...你是否同意／是否可以考慮.....

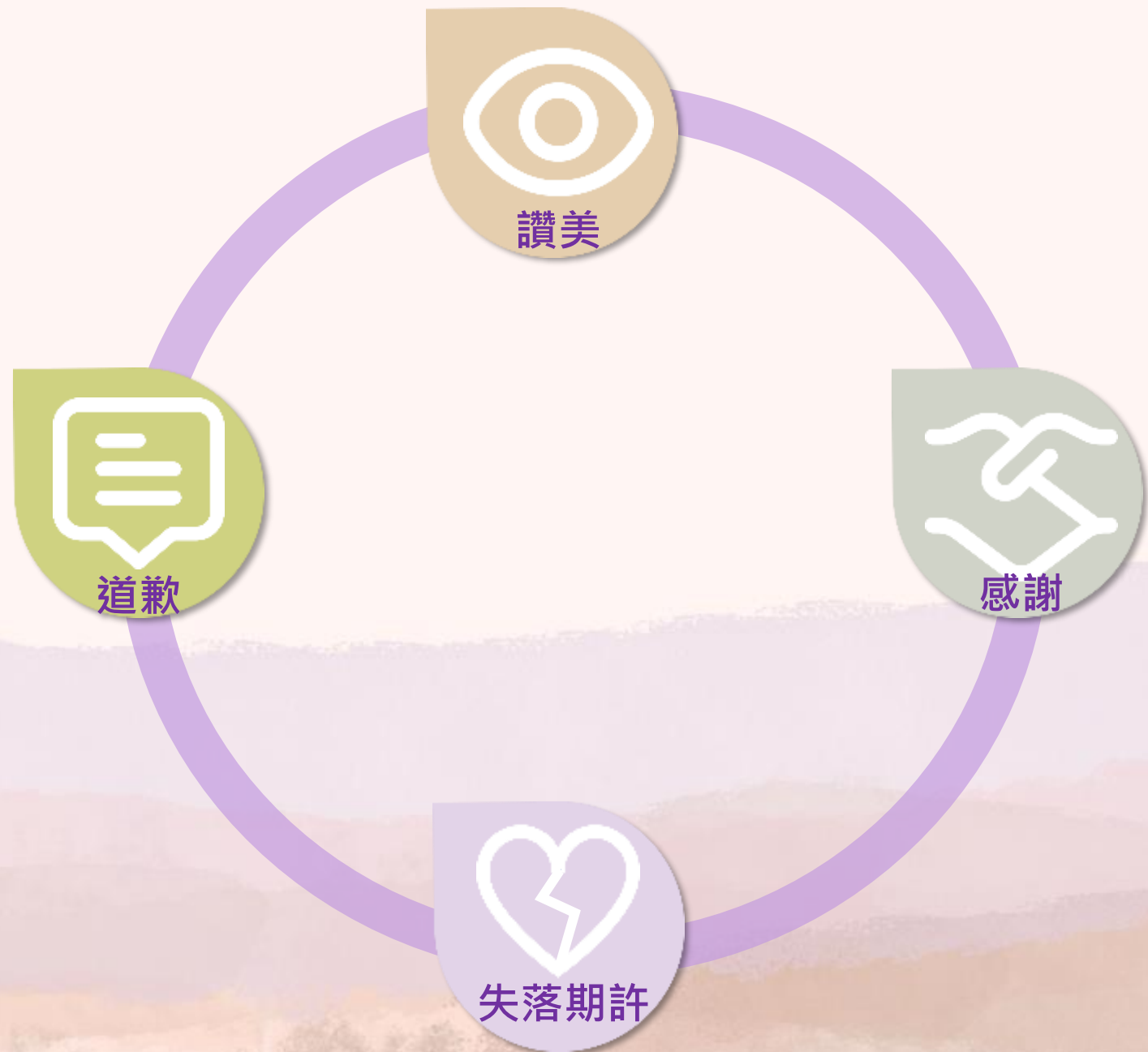


# 我信息B *I message* 家庭篇

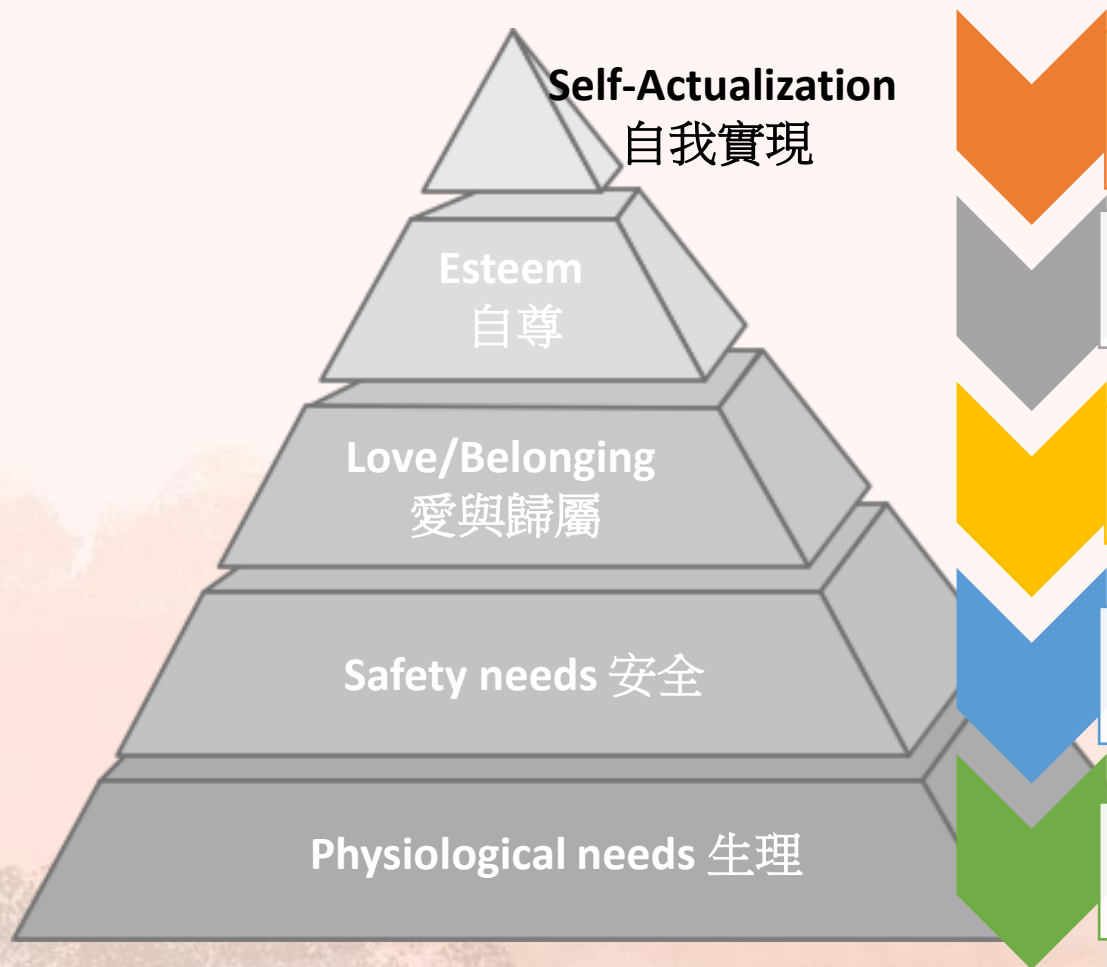
|        | You message                 | I message                                             |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------|
| 表達意見   | 你應該知道聯考的人是你，還去玩什麼！          | 聯考要到了，但這兩個周末你都不在家，我很擔心。因為我希望你能讀個理想的高中，若你能在家讀書，我會安心很多。 |
| 表達負面情緒 | 你沒打電話跟我說就不回家吃飯，你怎麼可以這麼不負責任！ | 沒有等到你的電話，我覺得很焦慮，擔心你是不是出了什麼意外。你以後可不可以先打電話回家？           |
| 表達感謝   | 小智，你昨天表現得不錯喔。               | 多虧有你，幫媽媽把碗都洗好，讓我有時間完成明天老板要的報告，看到你長大懂得體貼，感覺很欣慰，謝謝你。    |



# 4種語法



# 表達讚美/感謝



• 我一路看你這麼堅持、不放棄，今天你能努力突破障礙，挑戰目標成功，我真的好開心!

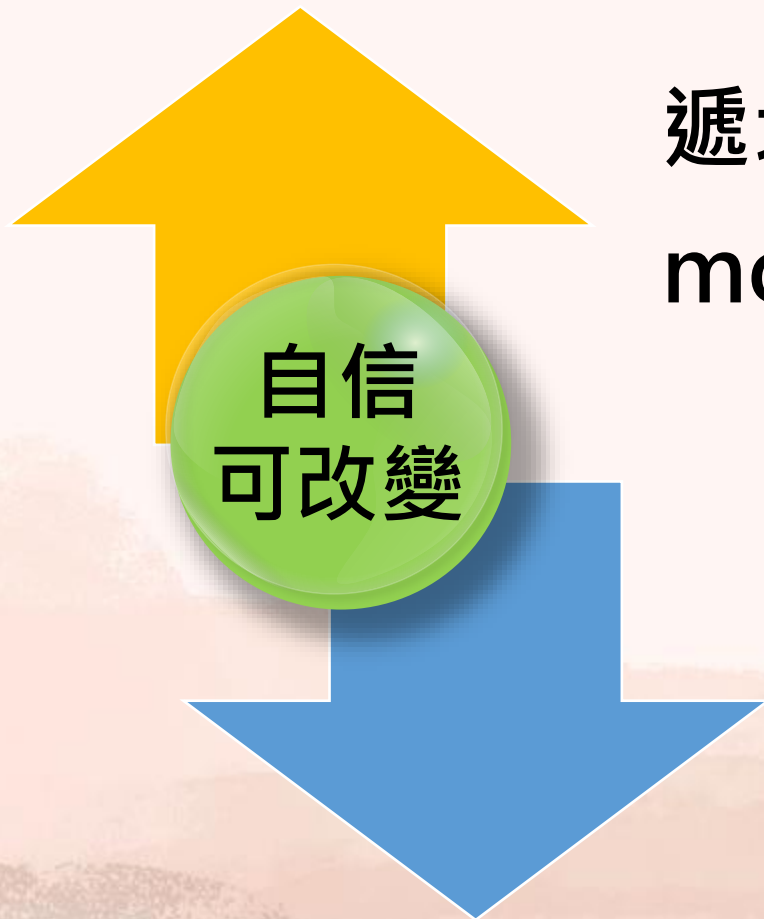
• 你考80分，好聰明喔乜

• 你考到80分，我很開心乜

• 你這次80分，這一科安全過關乜

• 你考到了80分，我請你吃大餐乜

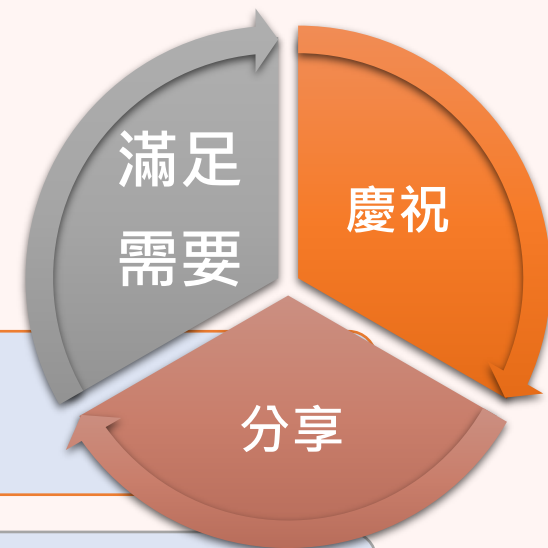
# 讚美策略



遞增動機框架(incremental motivational frameworks)

固定能力框架(fixed-ability frameworks)

# 表達讚美語法



觀察

- 你做了XXXX，達到／得到XXXX（結果）
- （具體描述作為及影響或改變）

感受

- 我覺得很開心（／高興／喜悅／溫暖／感動／安慰....）

需要

- 因為看到你的成長（／獨立／執行力／負責任....）

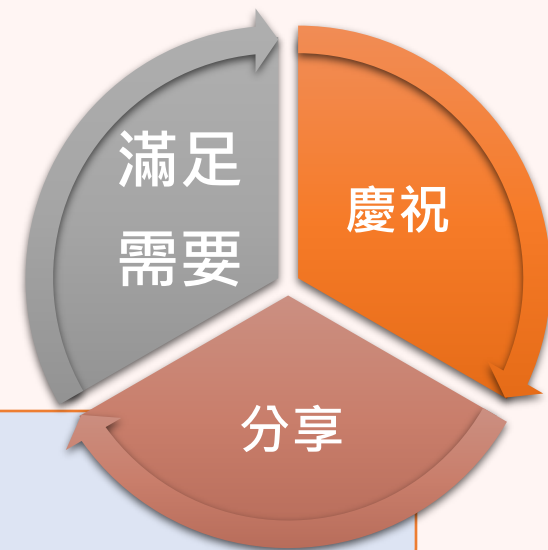
請求

- 我們來做XXX來慶祝一下





# 表達感謝語法



謝謝你！

觀察

- 你做了XXXX，幫助我XXXX
- （具體描述作為及影響或改變）

感受

- 我覺得很開心（／高興／喜悅／溫暖／感動／安慰....）

需要

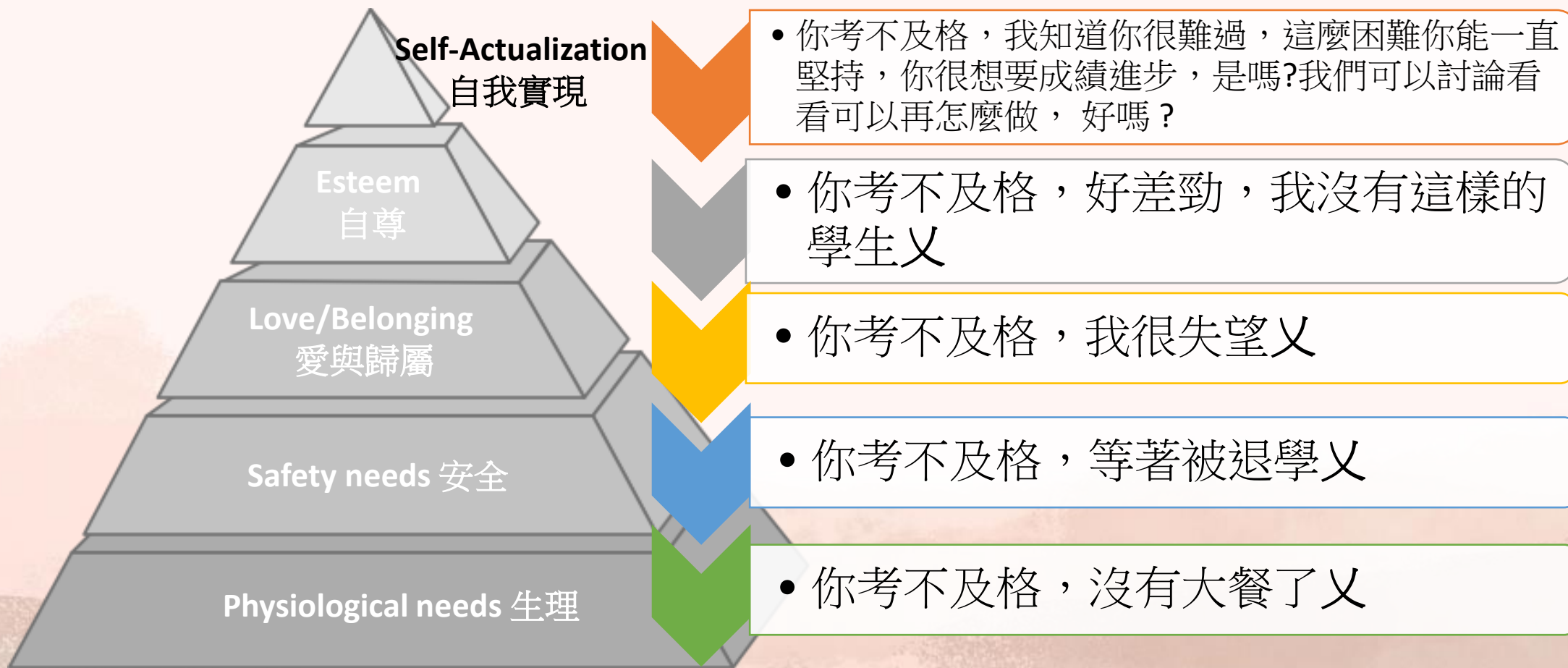
- 因為我感受到你的情誼（／支持／重視／理解....）

請求

- 我想做XXX以表達我對你的感謝



# 表達失落/期許



# 表達失落語法



## 觀察

你做了XXXX，或 我看到你沒做XXXX.....  
發生了（造成）XXX（後果）

## 感受

- 看到你那樣緊張、害怕、失望、痛苦、傷心、難過、委屈.....
- 我感到很 難過／不捨／擔心／挫折....)

## 需要

- 我想你很重視（在意）有能力、被肯定、信任、尊重、安全.....
- 我重視（在意）（我們的關係／你的未來／學生的安全 ....)

## 請求

- 你願意我們一起討論 做.....來補救／改善／加強.....好嗎？



# 道歉

## 這樣道歉有沒有用？



- 我錯了，但是他也有錯喔…
- 對不起，我因為一次衝動，所以…
- 我沒有記憶了，如果妳這樣認為，我就道歉..
- 我都忘記了，如果有的話，我願意相信你，我願意道歉
- 對不起啦，千錯萬錯都是我的錯…
- 你大人不計小人過，就原諒我這一次…
- 讓你有這樣感覺，我很抱歉…
- 對不起，我恨得不得可以替你痛…
- 為了顧全大局，我原意道歉
- 我感覺很糟糕，我真該死，只有死一死才讓你開……
- 對不起，我犯了天下男人都會犯的錯…





# 道歉語法



對不起！

## 觀察

- 我做了XXXX，造成了XXX（後果）
- 或 我看到你受了XXXX.....

## 感受

- 看到你那樣 痛苦、傷心、難過、委屈.....
- 我感到很懊悔（／難過／不捨／歉意／焦慮／過意不去....）

## 需要

- 我想你很重視（在意） 誠信、尊重、安全.....
- 我也很重視（在意）（我們的關係／你的健康／學生的安全 ....）

## 請求

- 我願意／答應以後 做.....來補救／修補.....你可以接受嗎？
- 你希望我做.....來補救／修補.....？

# 聽出真意 · 表達善意



善意溝通修復協會





善意溝通修復協會  
Association of Compassionate  
Communication and Restoration

備用

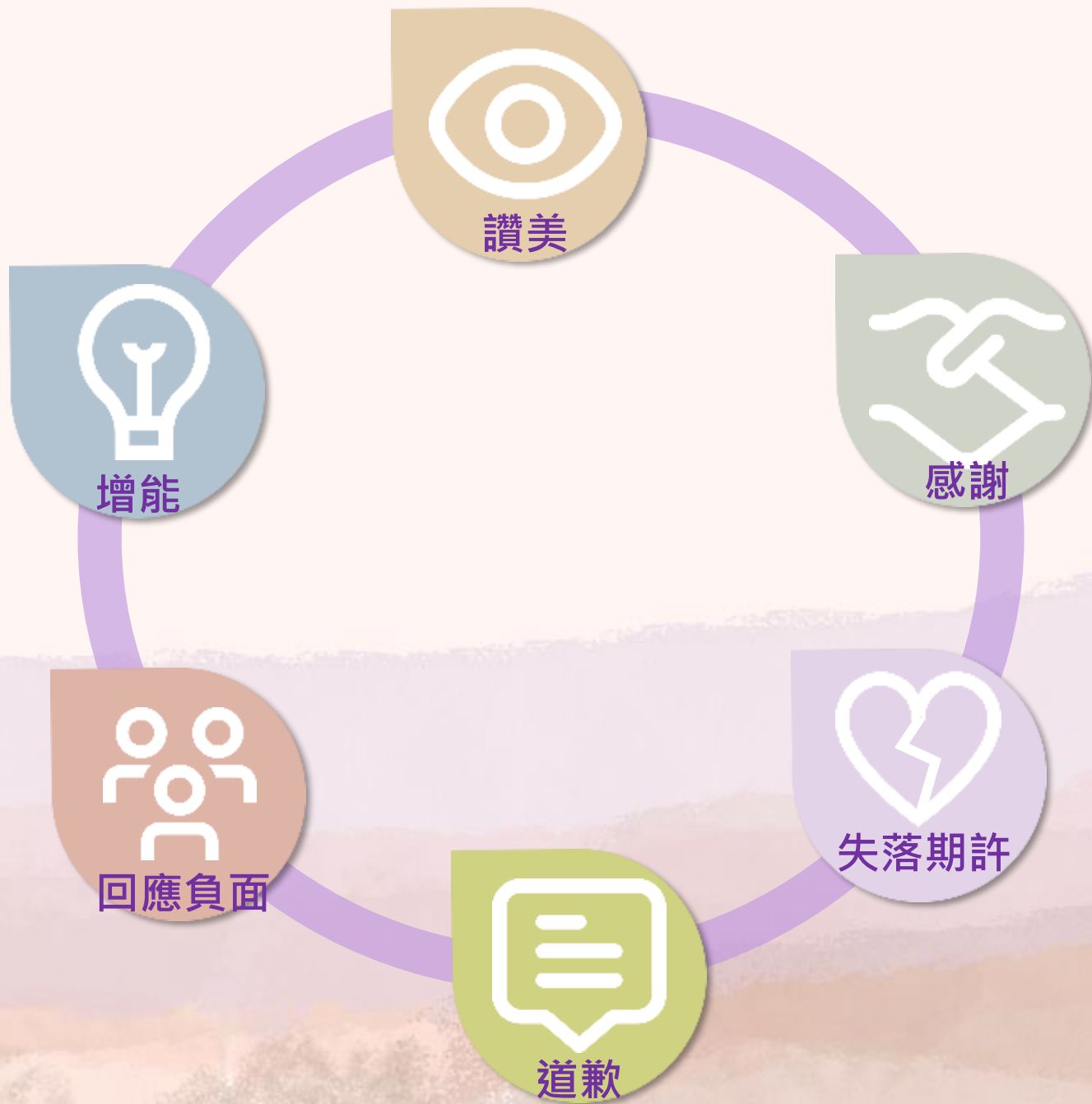
# 對話模式



| 問題解決的對話 |           | 關心人的對話         |
|---------|-----------|----------------|
| 意圖      | 解決問題(事)   | 理解、貼近人         |
| 目的      | 改變        | 支持、理解、同理、增能、合作 |
| 態度      | 已知框架      | 願意無知、好奇、開放     |
| 重點      | 是非對錯、利弊得失 | 感受、需要          |
| 起點      | 過去、未來     | 現在             |



# 6種語法



# 回應負面語言

攻擊/否定/  
拒絕

觀察

- 你說／我聽到（看到、知道）.....

同理

- 你是否覺得（想法，感受）
- 你在意的.....（需要）

連結

- 我感覺（想法，感受），因為我在乎／擔心...
- 與你在意的.....（需要），相似／一樣.....

請求

- 我可以這樣.....做
- 我們是否可以.....



# Empowerment 增能



- **肯定**：在這個人對自己正面評價上回應亮點
- **增能**：在這個人對自己的負面評價或經驗上找到亮點（用心、努力、能力、資源）
  - 重新感到有能力做決定及處理問題。
  - 增能之後，有能力開放視角，而能理解，同理對方，轉換認知。
- **討好**：不顧客觀實際的迎合



Restore sense of strength of self



# 表達增能語法

## 觀察

- 你說自己..... Or XXX事情.....

## 感受

- 我感到你有些....難過...失落....挫敗....

## 需要

- 因為你在意.....（希望）....
- 當時你的想法（起心動念）....或我看到了（他人影響或改變）

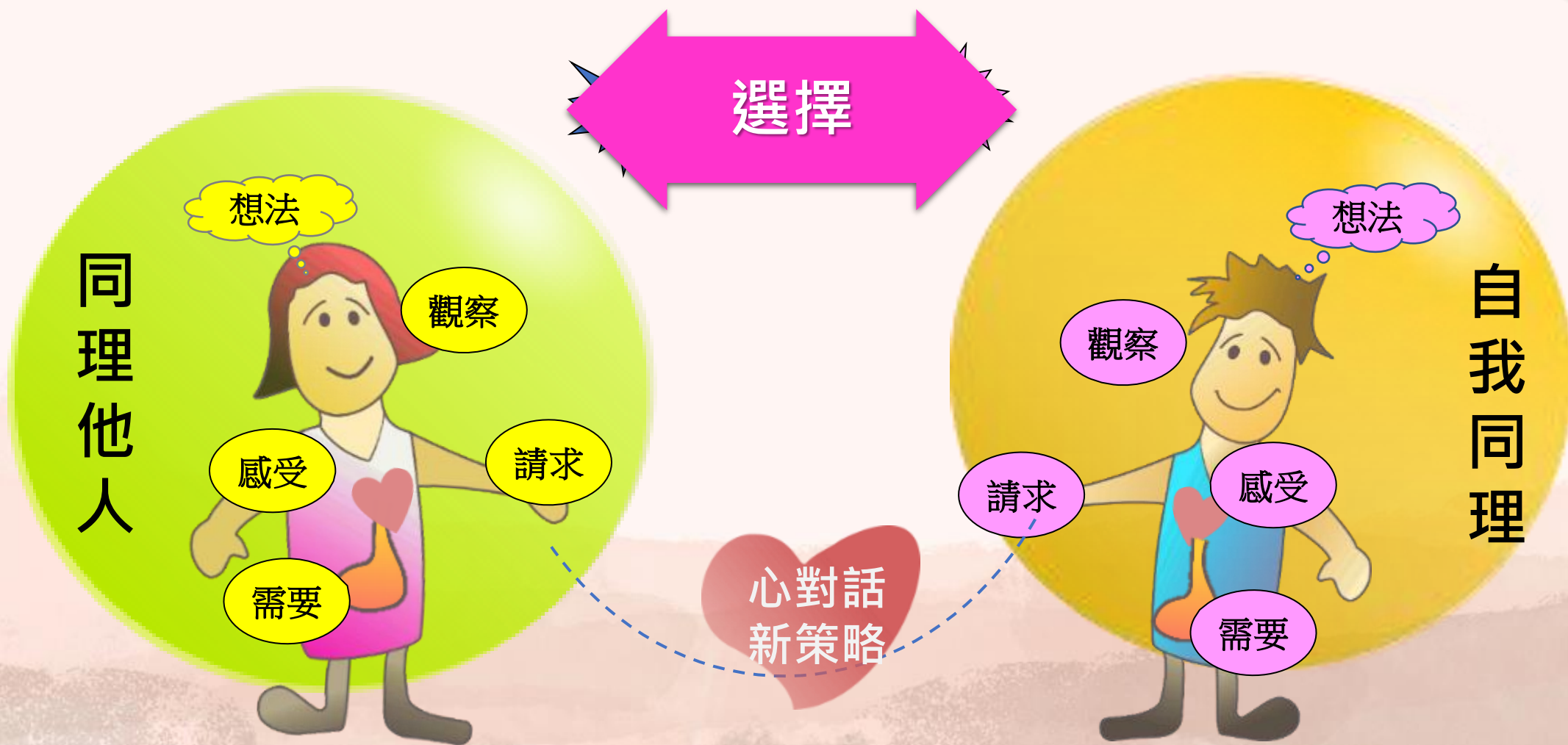
## 請求

- 在這過程中.....（Or 事件中.....）
- 我注意到你選擇的時候有考慮到.... /當時選擇這樣是因為.....雖然....你還是選擇了.....
- 也許你現在可以(要能力)做不同的選擇....





# 善意溝通 2 步驟





# 我信息A *I message*



小明，我打你的分數的時候很驚訝，我覺得你應該可以表現得更好的。



當我要一直提醒你安安靜靜坐好，讓我很煩。



你從我身手上搶走我正在玩的玩具我很生氣，我需要你先問過我？

## 問題在哪？

# 我不是故意的

台中母嬰遭公車輾斃 李女「悲慘身世曝光」...心碎父：不會原諒司機

【周刊王CTWANT】台中母嬰遭公車撞死案掀起輿論海嘯，也讓台灣「行人地獄」議題成為各界焦點，而對死者家屬來說，要消化與處理的不只有傷痛和訴訟，藥學系碩士第一名畢業、自家唯一能依靠的小女兒，和孫子一起慘死輪下，更讓死者李女的父親直呼不甘心，不會原諒公車司機。

據《中時新聞網》報導，李父與妻子雖育有3個孩子，但妻子與大女兒已分別因小腦萎縮和疾病過世，且兒子跟媳婦都有重大疾病，因此唯一健康的小女兒就成為李父支柱。李女就讀中國醫藥大學期間，與季姓伊拉克籍丈夫相識相戀，結婚後男方在補習班教英文，李女則到生技公司上班，並從台北搬到台中。

