

終結句點王

有話好好說

友善校園自殺防治守門人家長場



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



上午		下午	
9:00-9:20	報到開場	13:10-14:00	善意溝通語法
9:20-10:10	最新科學教養法	14:00-14:15	點心時間
10:20-11:10	4D語言-傷人的話	14:15-15:30	演練
11:10-12:00	4C-讓孩子願意聽你說	15:30-16:00	AI教練教學 綜合座談



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》



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 ▼

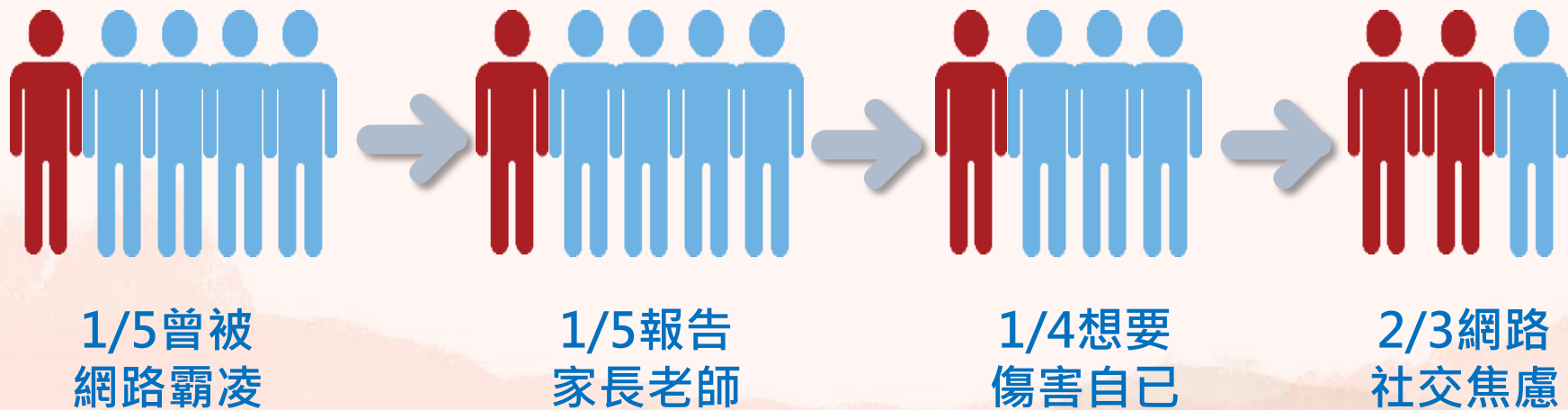


攝自蘋果日報

2021台灣兒少網路社交焦慮 與網路霸凌經驗調查報告



2021年6月七年級到十二年級網路分層隨機抽樣問卷調查



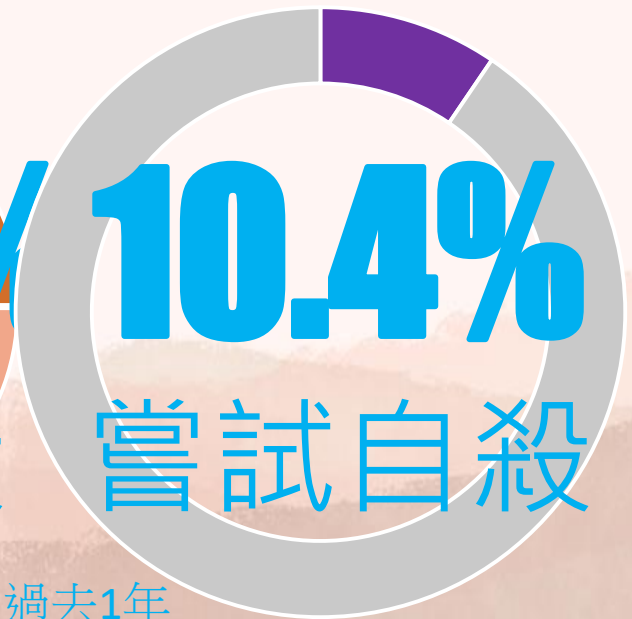
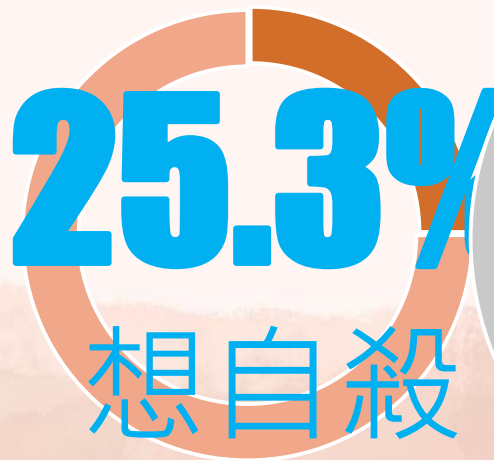
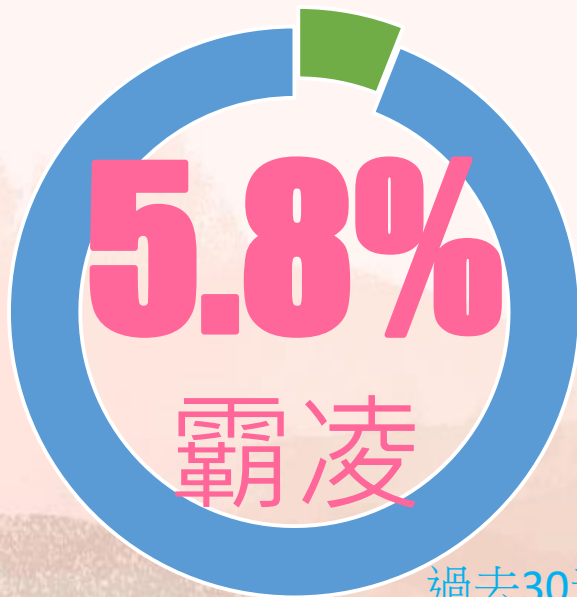
https://www.children.org.tw/publication_research/research_repo

2023.06.06

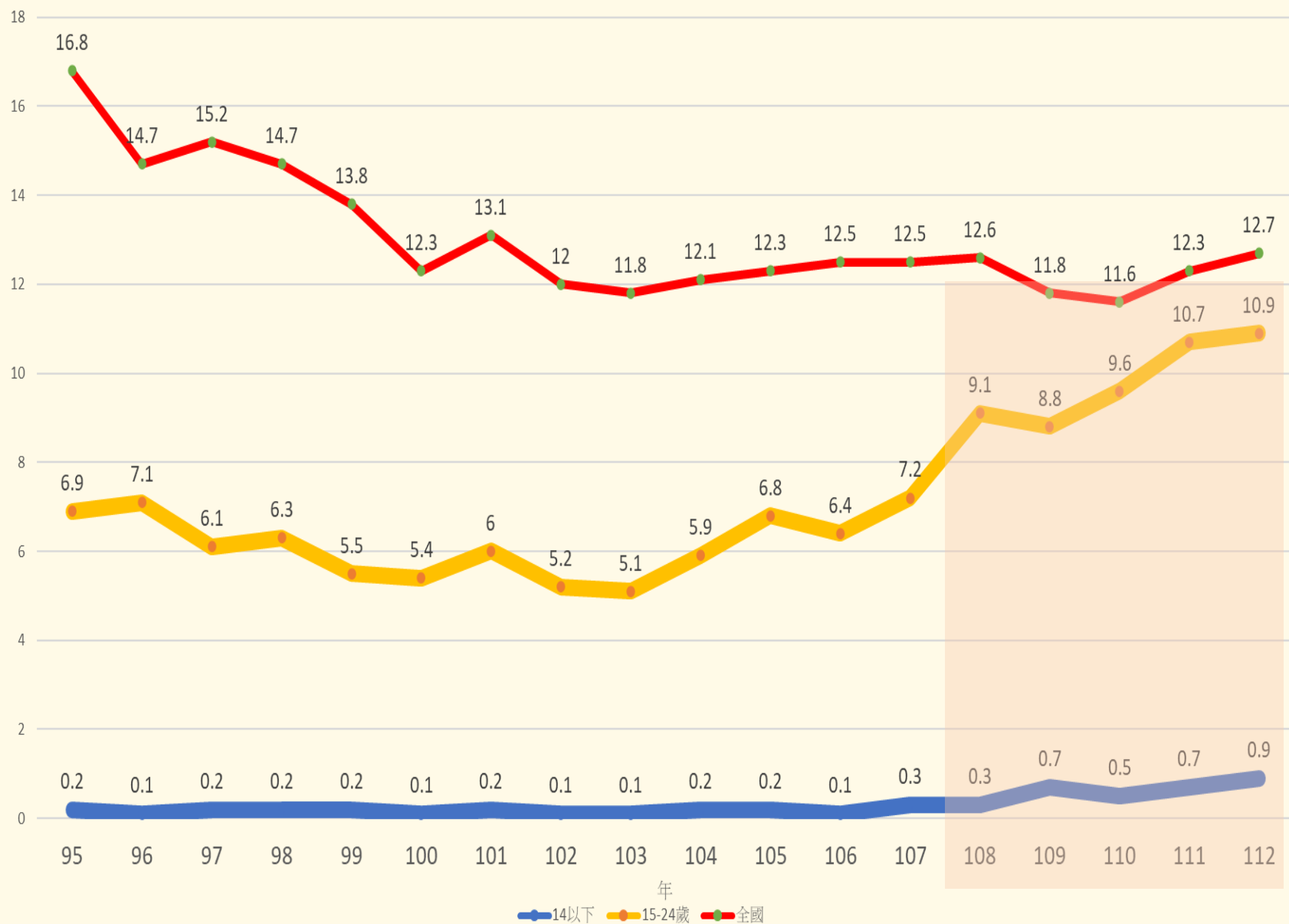
國健署110年「國中學 生健康行為調查報告」



- 國健署採單位大小成比例(probability proportional to size, PPS)之抽樣法
- 抽出4,714名國中學生問卷調查



兒少自殺率統計（每十萬）

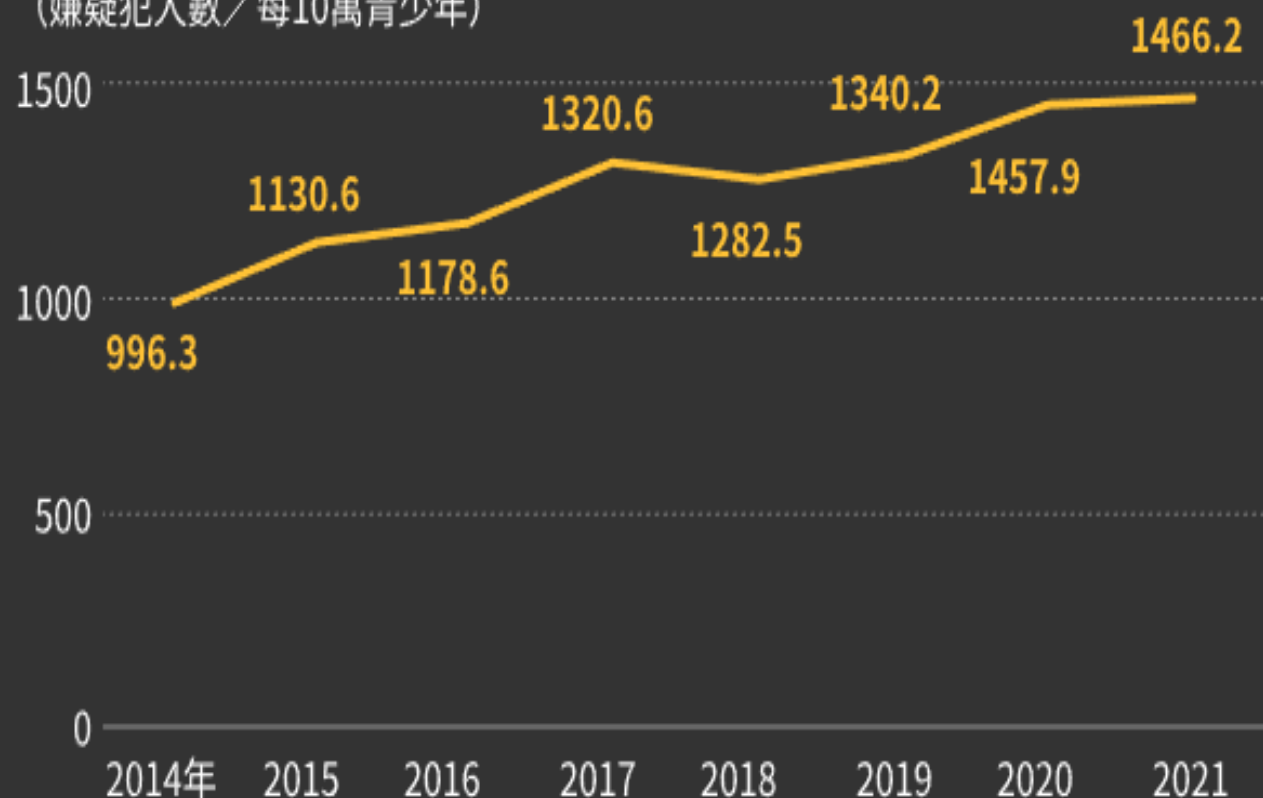


*民國99年之後自殺排除在全國十大死因之外，111年自殺是15-24歲十大死因的第2名。

青少年犯罪人口率 8年攀升47%

青少年犯罪人口率

(嫌疑犯人數／每10萬青少年)



資料來源：警政署統計室

註：青少年指12歲以上，未滿24歲

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





1

聽話

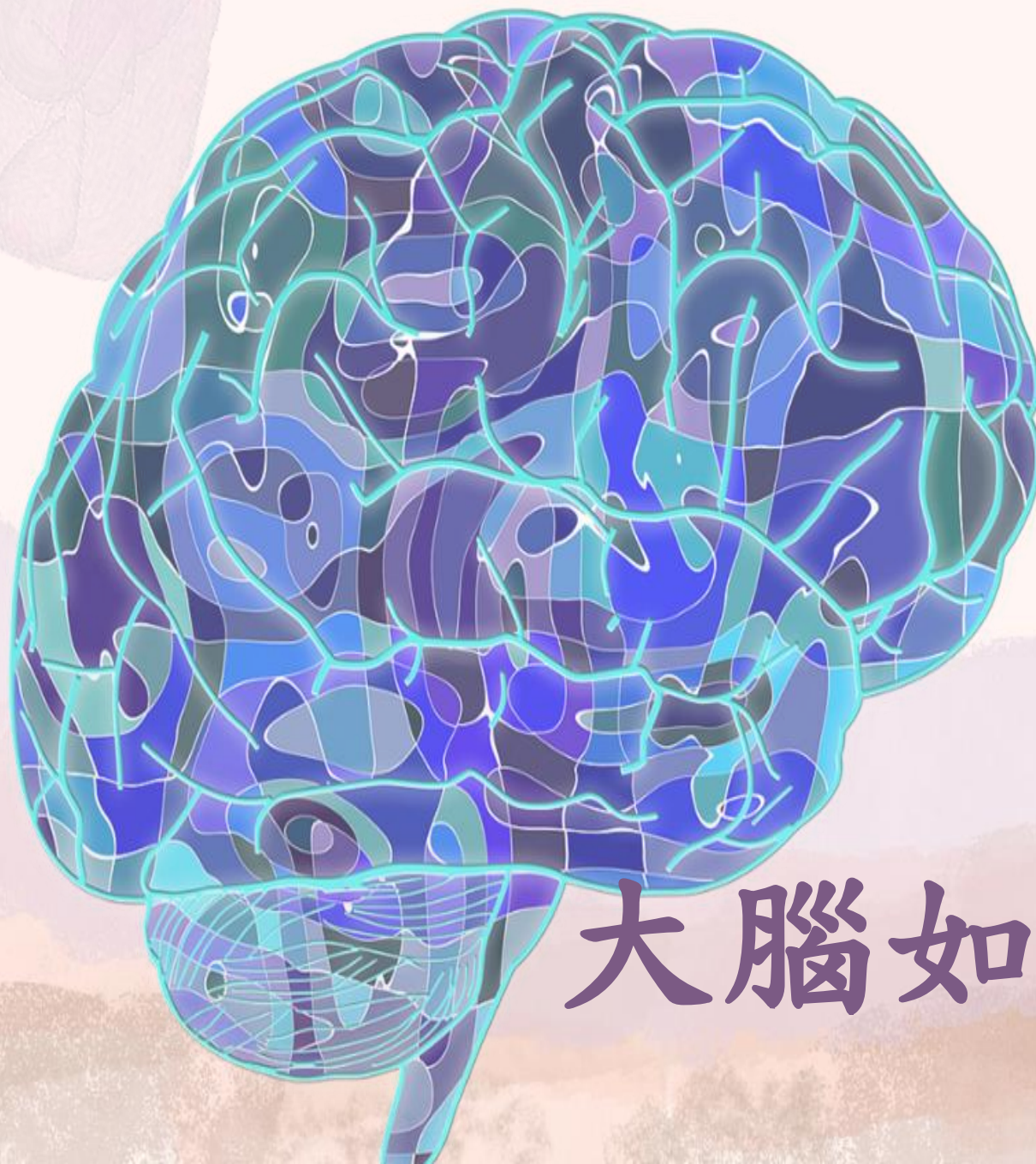


懂事

2



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

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月被裁定貪污入獄，已入獄，他另有4600萬財產來源不明，目前判處18年6個月徒刑，已入獄。



訂閱天下



民主先生 · 從僑區到強人總統，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」的衝動讓他鋌鐐入獄、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。



貪污判刑11年半竟縱放 10億惡檢潛逃



7月23日

facebook

twitter

g+



貪污判刑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：史上最兇殘/前檢察官顏漢文爭廟產買凶殺人 監院彈劾

2018-07-23 14:18:48

30 35 1



社會中心 / 綜合報導





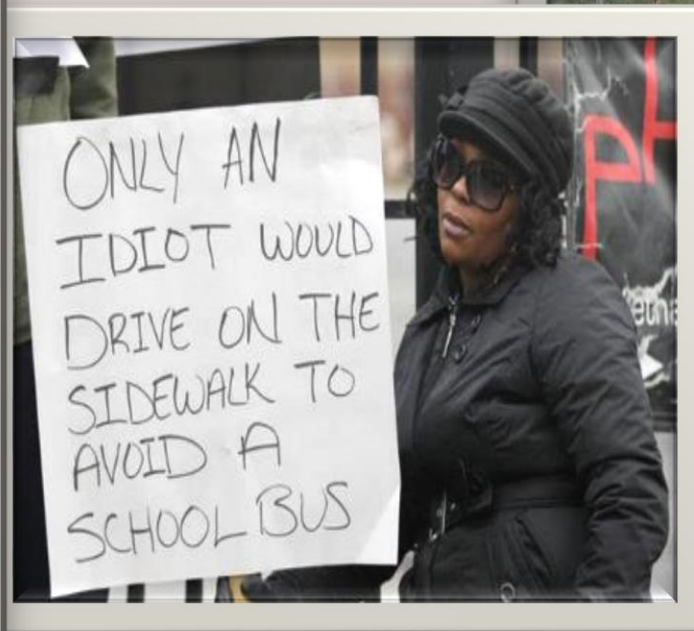
羞羞臉教育 被制約了什麼？



美國羞辱式裁罰



Maryland



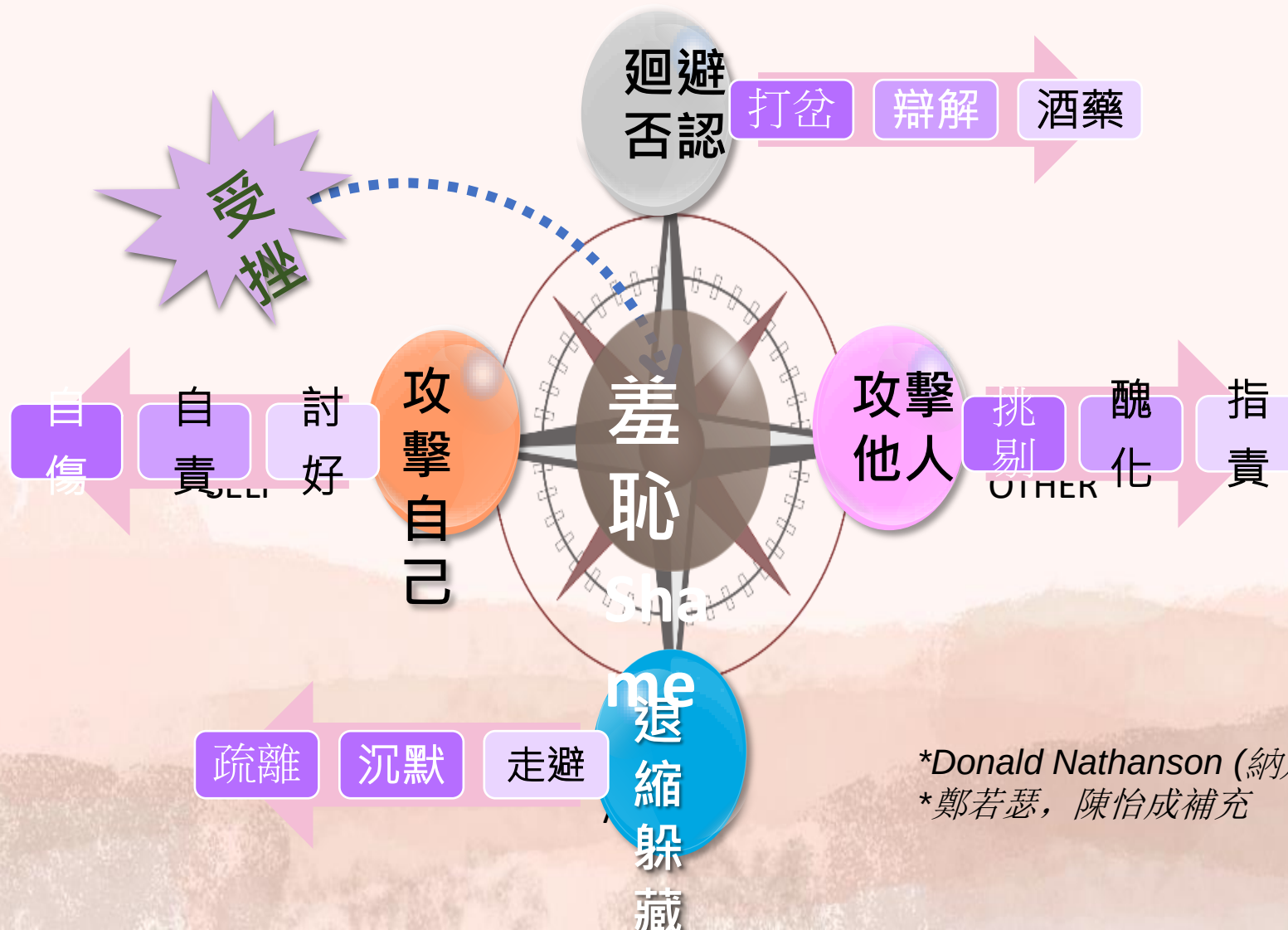
Cleveland , November 15, 2012



Alabama, 2013



羞恥羅盤Compass of shame



*Donald Nathanson (納凡申，精神科醫)

*鄭若瑟，陳怡成補充

傳統手段



改變人的 行為

代價



馬歇爾·盧
森堡



約翰華生的孩子 John B. Watson

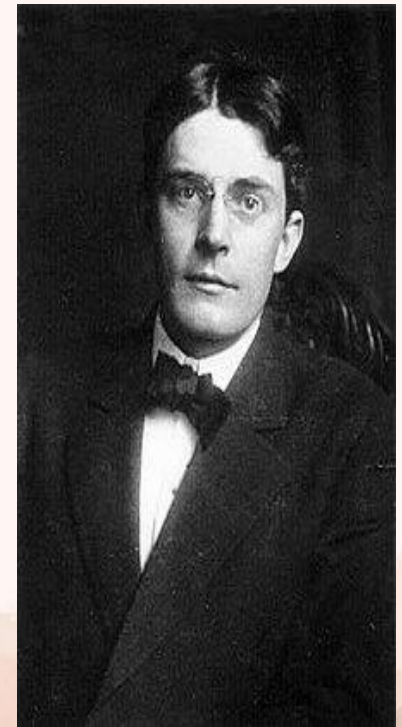
Little Albert experiment



- 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
- 華生老年燒毀所有自己的著作

[https://www.goodtherapy.org/famous-
psychologists/john-watson.html](https://www.goodtherapy.org/famous-psychologists/john-watson.html)

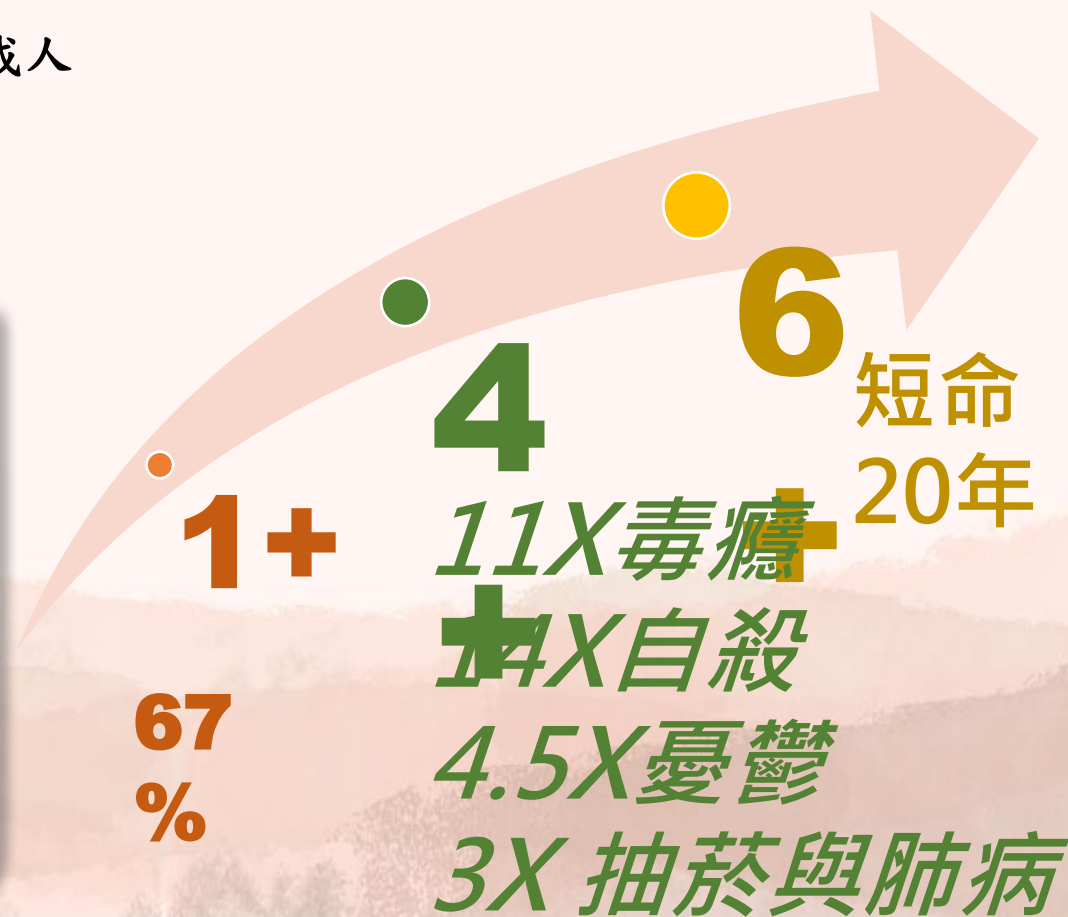
wiki https://en.wikipedia.org/wiki/John_B._Watson



1878-1958

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



有沒有不
一樣
的做法？

我們需要新思
維！

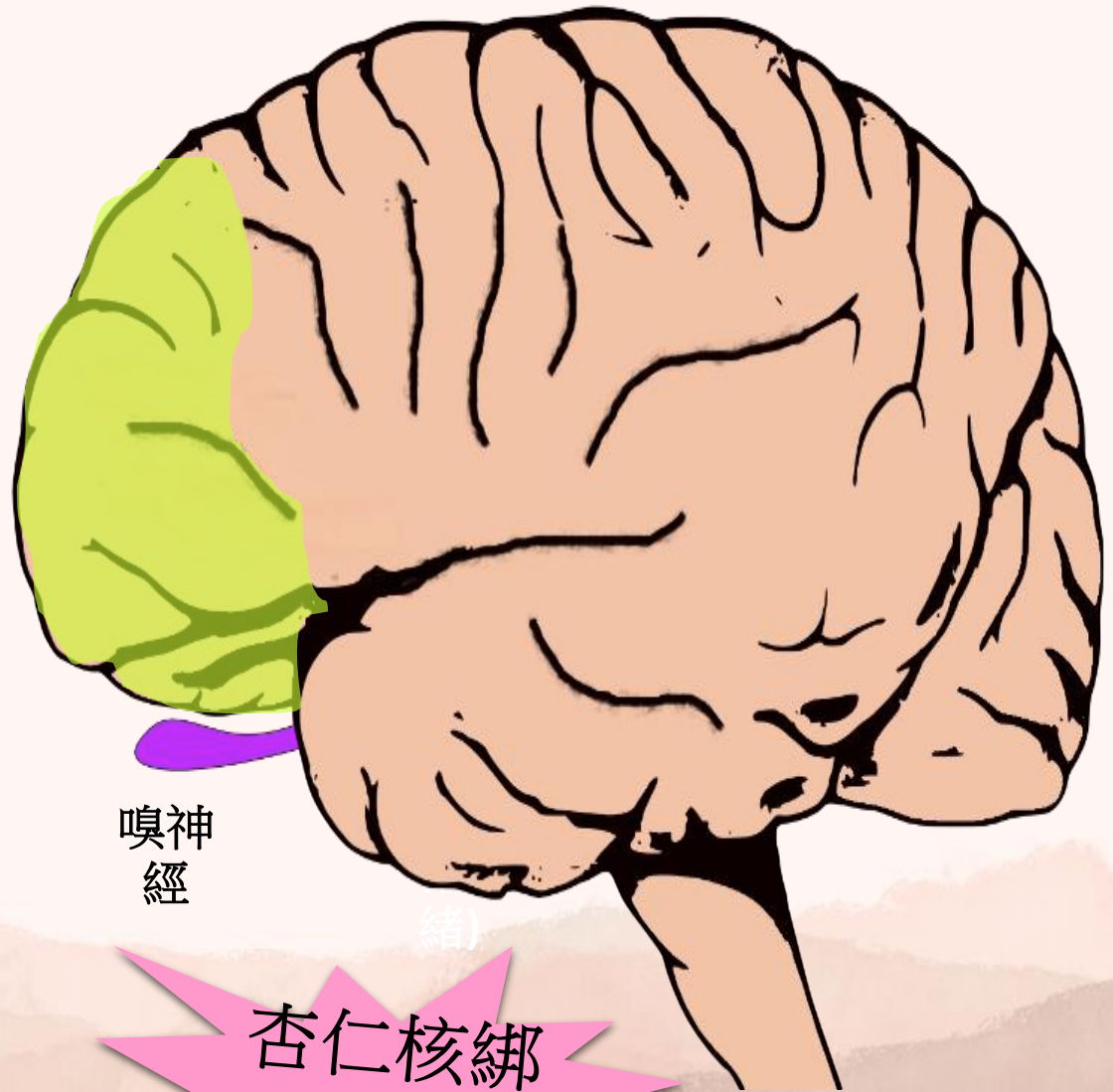


人是理性的動物？



人腦

- 人有發達之前額葉能抽象思考
- 人有理性，價值選擇
- 大翼動物都有基礎腦
- 前額葉（理智與自制）疊在情緒腦上面

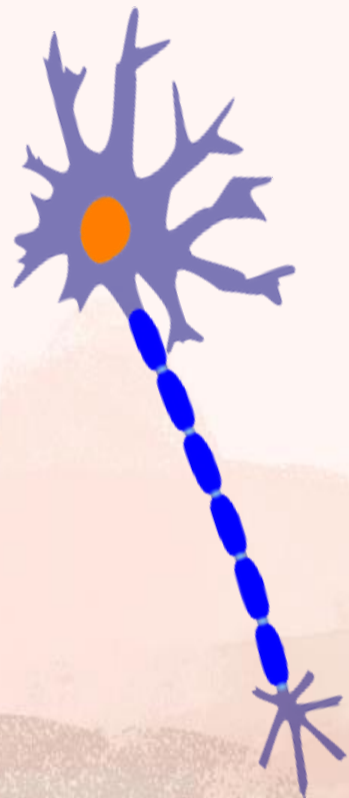


嗅神經

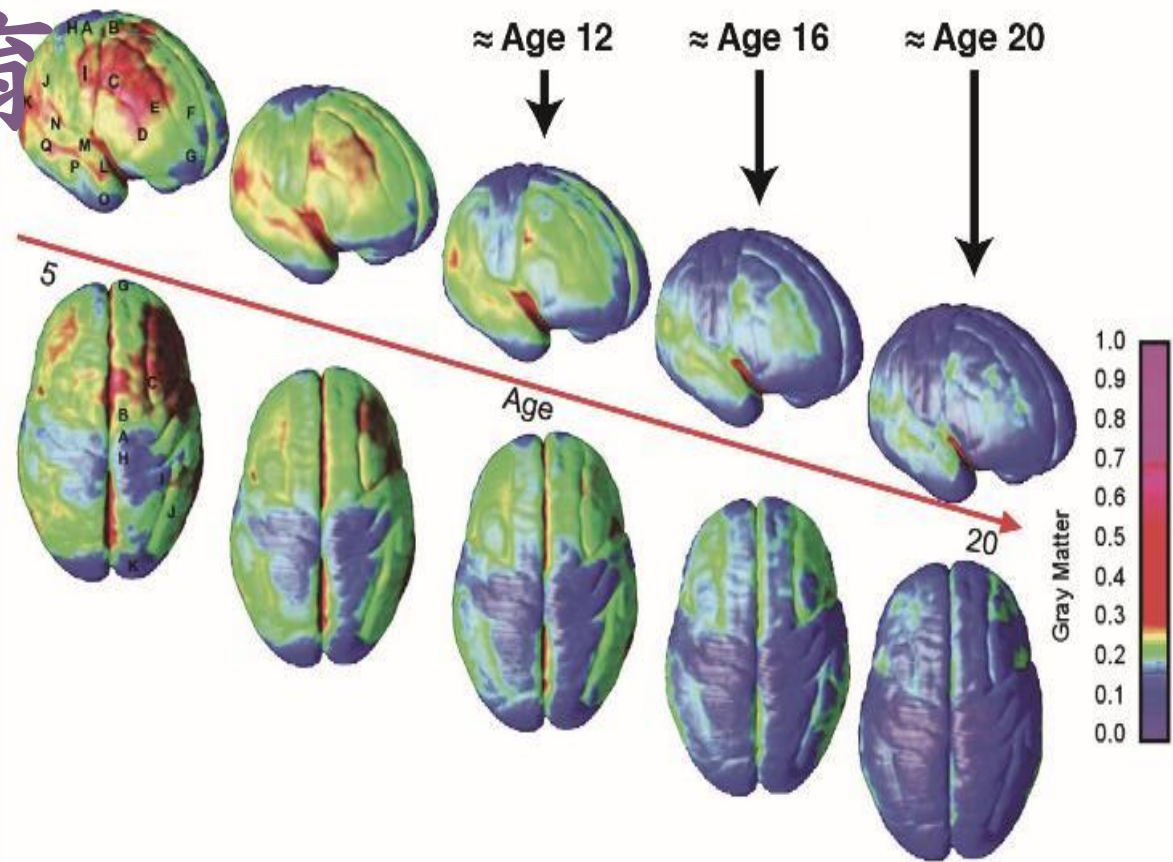
杏仁核綁架!

*Daniel Goleman in his 1996 book Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ
https://en.wikipedia.org/wiki/Amygdala_hijack#Definition

腦神經發育



MRI Study of Normal Brain Development

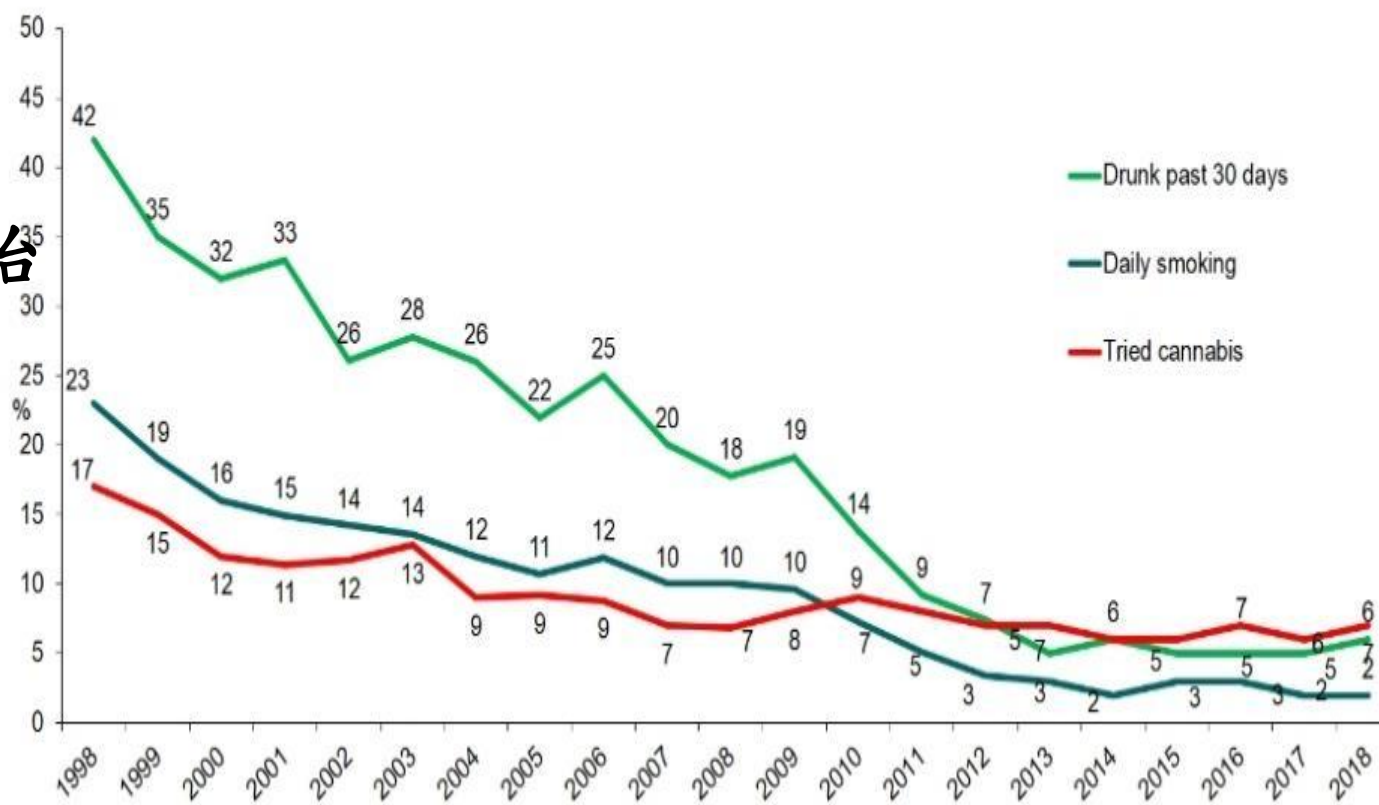


The decade-long magnetic resonance imaging (MRI) study of normal brain development, from ages 5 to 20, by researchers at NIH's National Institute of Mental Health (NIMH) and University of California Los Angeles (UCLA) Source: Paul M. Thompson, Ph.D., Laboratory of Neuro Imaging, UCLA, NIMH/UCLA Project. Reprinted with permission from Dr. Paul Thompson.

冰島

Positive development over 20 years (10th grade students)

Substance use in Iceland 1997-2018



少年成癮防治

冰島 IPM

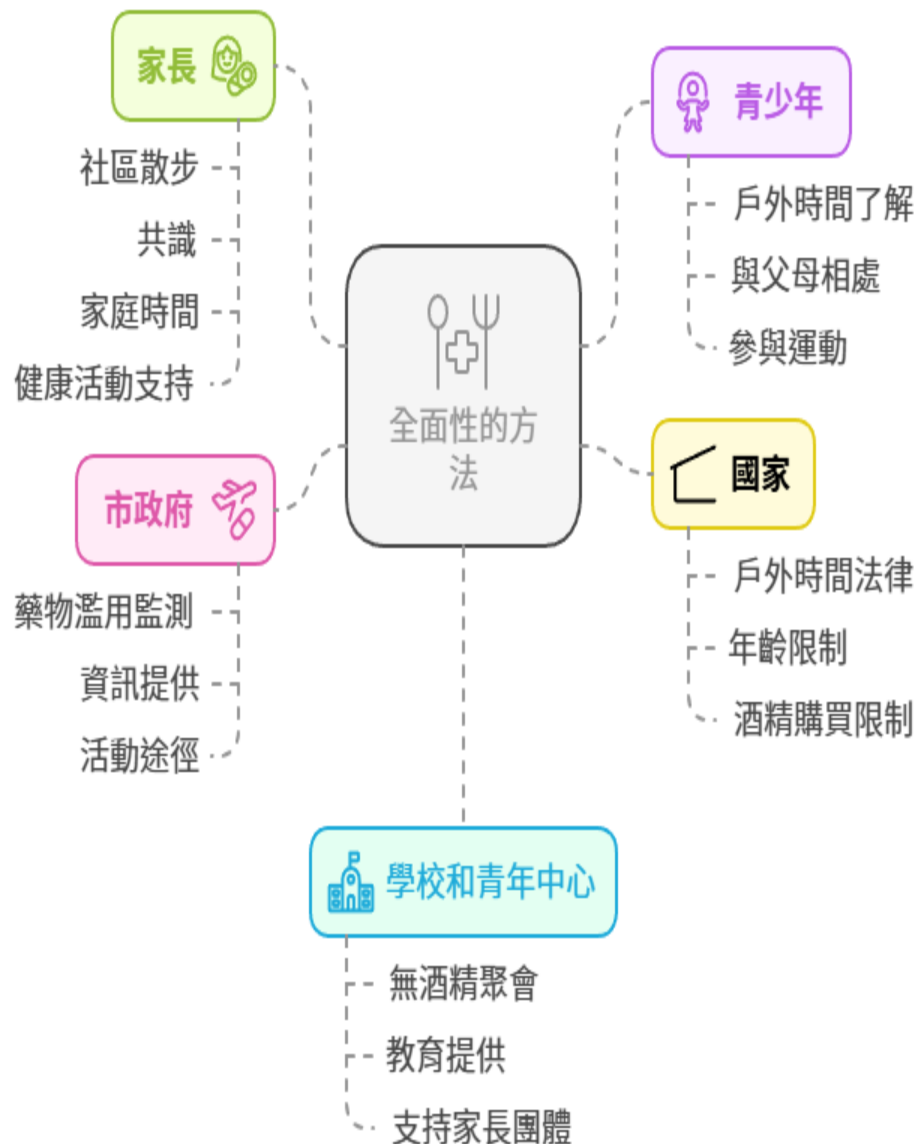


限12歲以下8PM後外出



6-18歲400歐元

全面性策略



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

林惠芬：如何執行正向行為支持，
9月・第24卷第1期・特教園丁

Norona & Ricard 2005

- 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

Scott, T. W., Gagnon, J. L., & Shellen, G. W. (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.

經驗產生動機



激勵因素



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回路



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

好意變壞話

傷人4D





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

熱身小活動



善意溝通修復協會

Association of Compassionate
Communication and Restoration

彼此認識：

- ✓ 名字、
- ✓ 身分、
- ✓ 對今天活動的期待



善意溝通修復協會

Association of Compassionate
Communication and Restoration

一則日常生活中 常令您感到不開心的對話

- ✓ 情境
- ✓ 人物及所說的話
- ✓ 讓您不开心的是什麼？

心好累...

有嗎？

我有說嗎？



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。

存在「心中」的善意，
如何才能被對方正確覺知？

合宜表達：
語言、表情、態度



溝通的目的

促成合作

情感連結



孩子早上跟你說他不想上學，
因為同學最近都在班群酸他。

你會跟他說什麼？



- 不會吧？會不會是你誤會了！
- 不要理他們就好了啊！
- 那有什麼，我以前也被欺負過，現在還不是撐過來了。不要玻璃心了，勇敢一點。
- 早就叫你不要一直跟那群人在網路上講東講西，現在出事了吧！
- 他們這樣是霸凌，我帶你去跟老師講。
- 想開一點，你還有我們啊！
- 上學讀書是為了自己，不要因為他們而受到影響。

如果你是孩子，聽到後的感受？

讓人難過、引起衝突的 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、歧視、同情
- 分析、揣測
- 質問、對質、倚老賣老

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，
叭叭叭

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



Denial 否認



不面對、句點

- 「高興一點，不要這麼難過…」
- 「哭有什麼用，哭也不能解決問題呀…」
- 「你這樣說就不公平了喔，他是公認的好老師…」
- 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…」
- 轉移話題：「又不是只有你這樣，沒事啦…」
- 敷衍搪塞：「好啦好啦，下次不會了啦..」#



Diagnosis 診斷



做評價、自以為是、我比你懂的姿態

- 道德判斷：你就是故意的
- 指責：叫你不要一直上網，就是不聽，現在被騙了吧！
- 貼標籤：你根本就是草莓族・躺平族
- 分析：我覺得你就是抗壓性不夠，才被這種事打敗…
- 倚老賣老：這算不了什麼，我以前…
- 考試考那麼爛，一定是整晚都在玩手機#



Deserve應得



講道理、給對方框責任、扣帽子

- 加責任：「身為大姐，妳應該要多忍讓…」
- 大道理：「你有個好家庭，衣食無缺，應該要感恩了…」
- 大道理：「所有的事，都有上帝的美意…」
- 忠告：「現在不用功，將來只能當乞丐」
- 如果說：「如果你在乎我…就不要…」
- 如果說：「如果我是你…我就不會…」



Demand要求



給予有形無形的壓力，逼迫就範

- 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：「這次成績如果退步，手機沒收一個月」
- 利誘：「如果你乖…我就給你…」
- 情緒勒索：「你整天哭讓全家都不開心」
- 情緒勒索：「花那麼多錢給你補習還考這種成績，我的犧牲是為了什麼啊…」

- 不會吧？會不會是你誤會了啦！
- 不要理他們就好了啊！
- 那有什麼，我以前也被欺負過，現在還不是撐過來了。不要玻璃心了，勇敢一點。
- 早跟你說不要跟那群人在網路上講東講西，現在出事了吧！
- 他們這樣是霸凌，我帶你去跟老師講。
- 想開一點，你還有我們啊！
- 上學讀書是為了自己，不要因為他們而受到影響。

- 以說者之自我為中心
- 想要改變對方

關注問題，
卻沒看見人的感
受與需要

問題解決模式
勢力凌架
power over



自動化回路

4D的問題



溝通障礙

只談事情・不講心情



有些溫馨勵志的話 也是4D

南韓「自殺大橋」改走勵志風…



- 2007~2012年，超過100人在「麻浦大橋」跳河自殺
- 2012年政府改走勵志風：

「明天太陽依舊會升起」
「想想生命中美好的事」

有人靠近時，面板跳出：

「你不是一個人」、

「你今天還好嗎？」

改名「生命大橋」！



2014年04月14日 ETtoday國際新聞 | ETtoday 新聞雲
<http://www.ettoday.net/news/20140414/346055.htm#ixzz334Pmsh8k>



• 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」

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



學生面對負面情緒時的做法：

- *遊戲娛樂（44.7%）
- *向朋友傾訴（40.7%）
- *尋求老師或社工協助（10.7%）
- *尋求家人協助（10.0%）

對於尋求他人協助，學生前三個顧慮

- *擔心傳開或被嘲笑（30.0%）
- *怕被批評或追問（16.7%）
- *不被理解（14.0%）

評價式稱讚也是一種暴力



- 當人家說你變瘦了，你會有壓力以後要努力保持身材
- 當人家說你穿得很漂亮，你以後不敢穿得不好看
- 人家說你工作能力很強，你就覺得以後要保持努力不能變差
- 人家說他工作能力很強，你會覺得自己被比下去



水島廣子著，呂丹芸譯，時報出版 2019



增能式的稱讚

稱讚的內容是對方可以決定、操作的，例如：

- 好的特質(善良、熱心、正直…)

V. S. 天生的(漂亮、聰明、腿長)

- 努力的態度或行動(投入、堅持不懈)

V. S 結果(獲得第一名、有錢)

- 稱讚的語法—下午課程

演練

找4D

- 同一組分享
- 其中一人以剛剛寫的情境來說一句4D
- 另一人分享聽到時有何想法？有何感受？
- 分辨是哪一種4D

1.想法

2.感受

一句4D

向對方說





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



到底……

不能講道理、不能要他自我反省、
不能給建議下指令、不能勵志…

我還能講什麼話？

語言

~馬歇爾.盧森堡

- 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

- 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



溝通心法

先談心情，再講事情



善意溝通修復協會

Association of Compassionate
Communication and Restoration

讓孩子願意跟你說同理4C



善意溝通修復協會

Association of Compassionate
Communication and Restoration

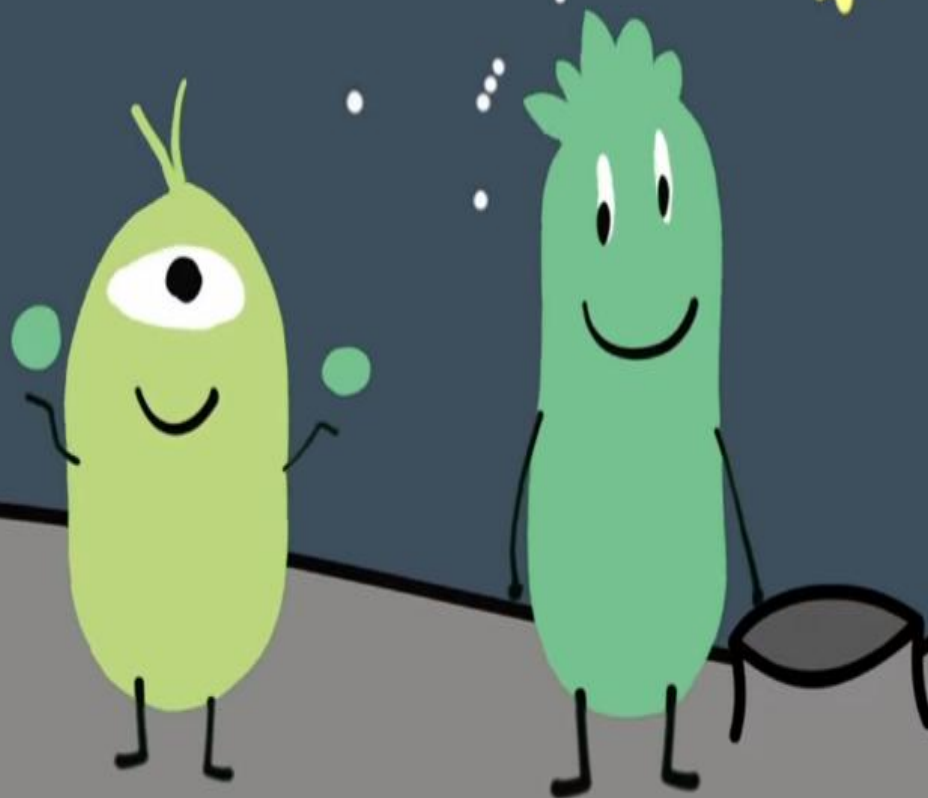
有沒有促成合作、情感連結的方法？



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**

菜菜子心情日記





Power with
勢力共享

站在
同一面



Power over
勢力凌駕

站在
對立面



改善溝通的四大元素



觀察：

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





觀察不同於 評論

將觀察和評論混為
一談，容易讓別人
聽到批評並反駁我
們



聽起來有什麼不同？



評論	觀察
你一整個晚上躲在房間，把家當旅館嗎？	看到你回家後到現在都在房間沒有出來，跟平常不一樣。
老師跟我抱怨你沒交作業，你到底是哪一條筋不見了	老師在聯絡簿寫說你今天沒有交作業，可以跟媽媽說一下是什麼狀況嗎？
你開車那麼快是去見閻羅王嗎？	這裡限速80，你開到100了

練習：觀察還是評論？



評論	觀察
1.你每次都心不甘情不願	
2.你整個晚上都在摸魚	
3.你總是習慣逃避問題	
4.你三不五時就肚子痛 根本是在裝可憐	
5.你一個星期上學遲到 3天	1

1

觀察
評論

2

改善溝通的四大元素



感受不同於想 法





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



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。

練習：感受還是想法 我覺得V.S. 我認為

1

感受

2

想法

1.我看到.....我覺得很難過。

2.你不和我打招呼，我覺得
你不在乎我

3.你記得我的生日，我很開
心

4.我看到.....我覺得你很糟糕

5.我覺得自己是個沒用的人

2.是想法
，判斷

聽起來有什麼不同？



- 1. 看到你主動收碗，我覺得很高興。
- 2. 看到你主動收碗，我覺得你是乖小孩。
- 3. 看到你下午跟弟弟吵架，我覺得你很不懂事。
- 4. 看到你下午跟弟弟吵架，我覺得好難過。

改善溝通的四大元素

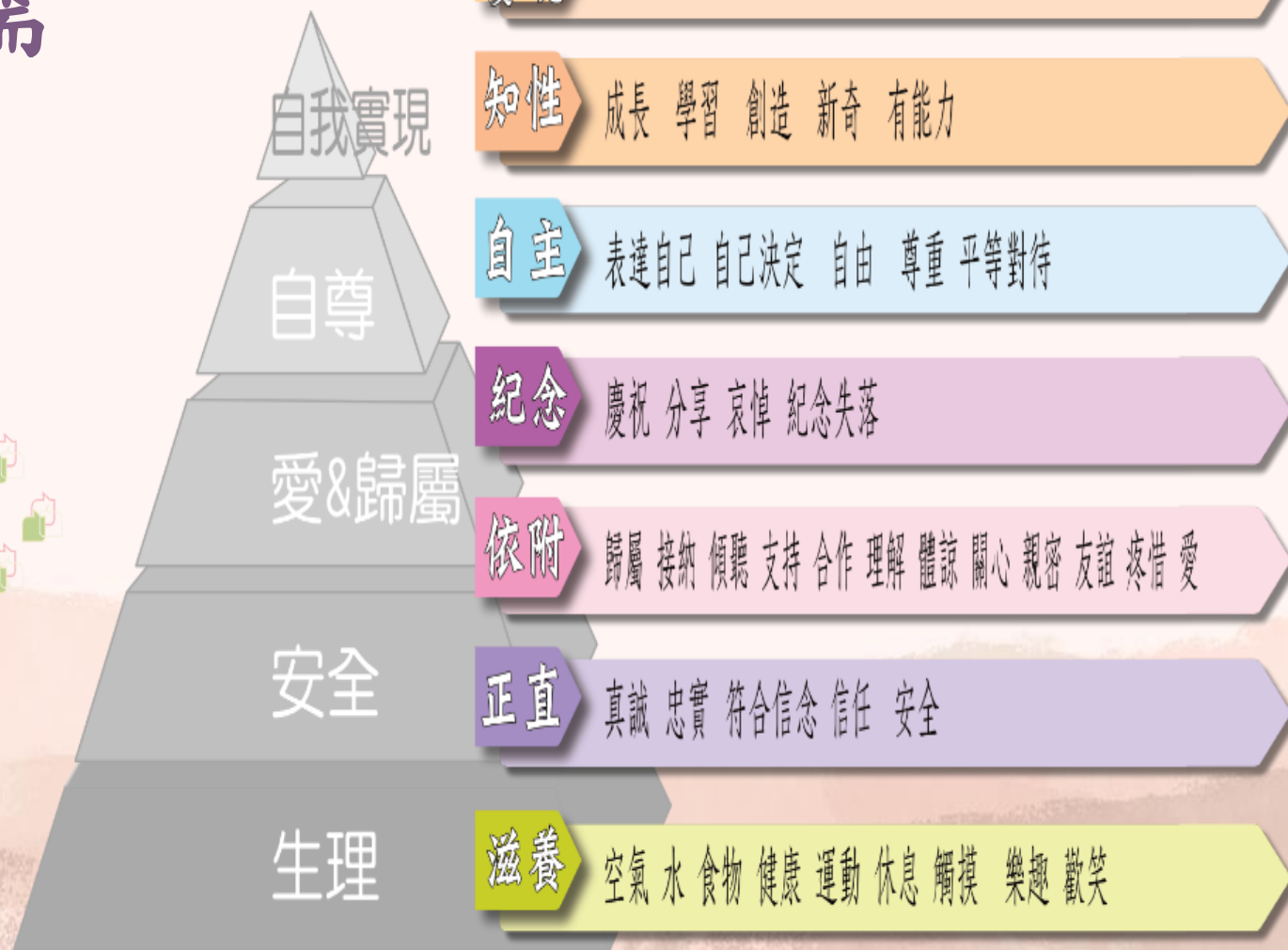


Maslow (馬斯洛) 需要層次理論 (1943)



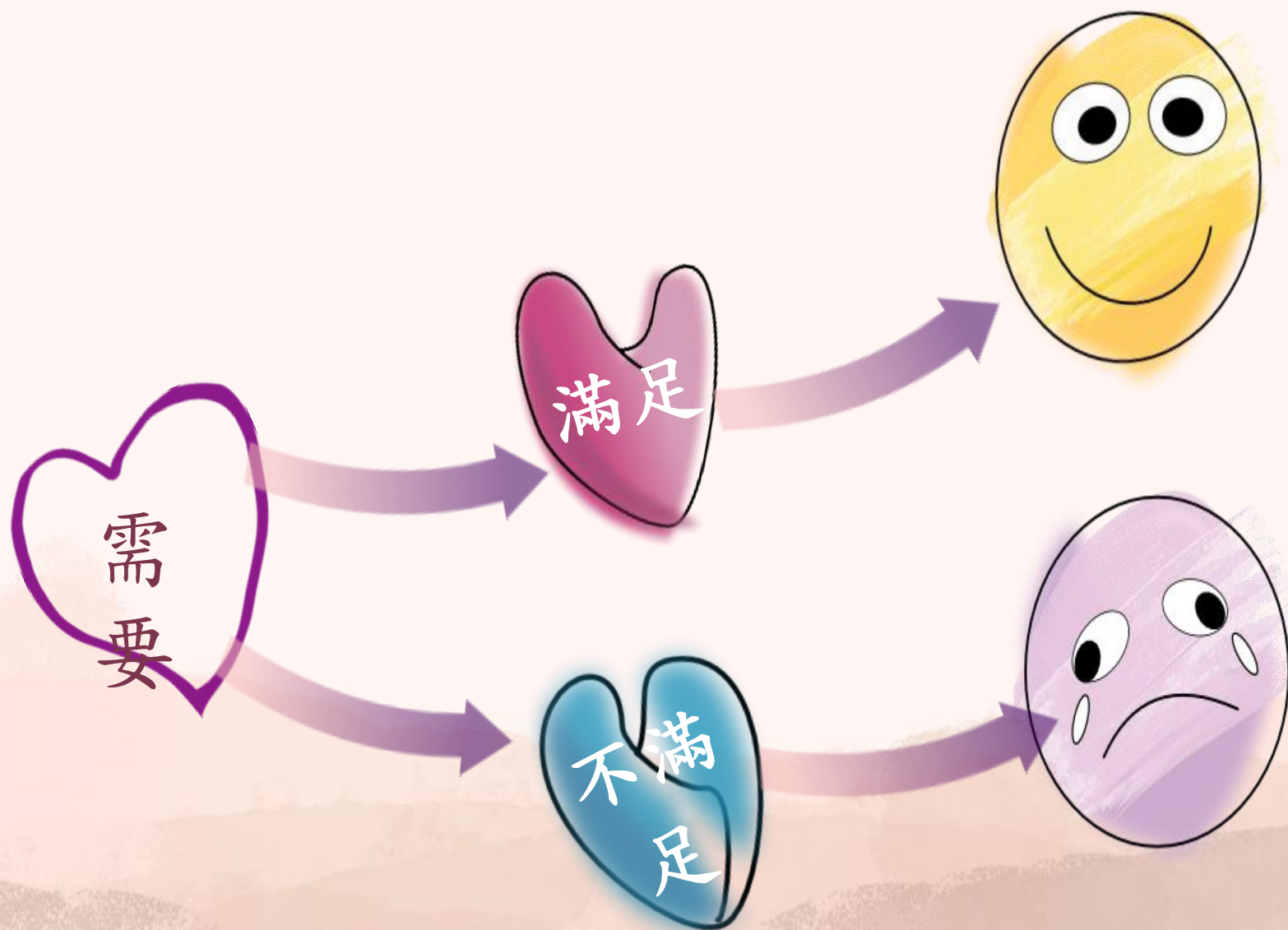
- 需要是生命的驅力
- 每個我們都說是在要滿足的，我們得滿足
- 每個行為都是需要的，滿足自己
- 意識到你需要的步滿足，意可略的如需要。

常見需要



需要不同於 策略





滿足需要之策略不止一種



台北 / 人魔潛校園 小二女遭割喉命危

發佈時間：2015年5月30日 09:46
新聞來源：網路

分類：教育 社會 新聞 台灣 國際 大陸

【今日大話新聞/台北新聞中心/綜合報導】



▲女童氣管、血管、肌肉遭割斷，一度無呼吸心跳。(圖片來源：網路翻拍)



即時

要聞

社會

地方

兩岸

全球

評論

產經

股市

運動

數位

娛樂

生活

健康

文教

旅

udn / 即時 / 生活

相關新聞



7時入校引爭議 校方提早接學生

2015-06-03 10:32:24 中央社 苗栗縣3日電

存新聞 ②

苗栗縣山佳國小規定上午7時才能到校，早到的學童在校外等待引發爭議，今天校長和老師一大早就在大門口迎接學生，讓他們提早進入校園，對此家長和學生都稱「讚」。

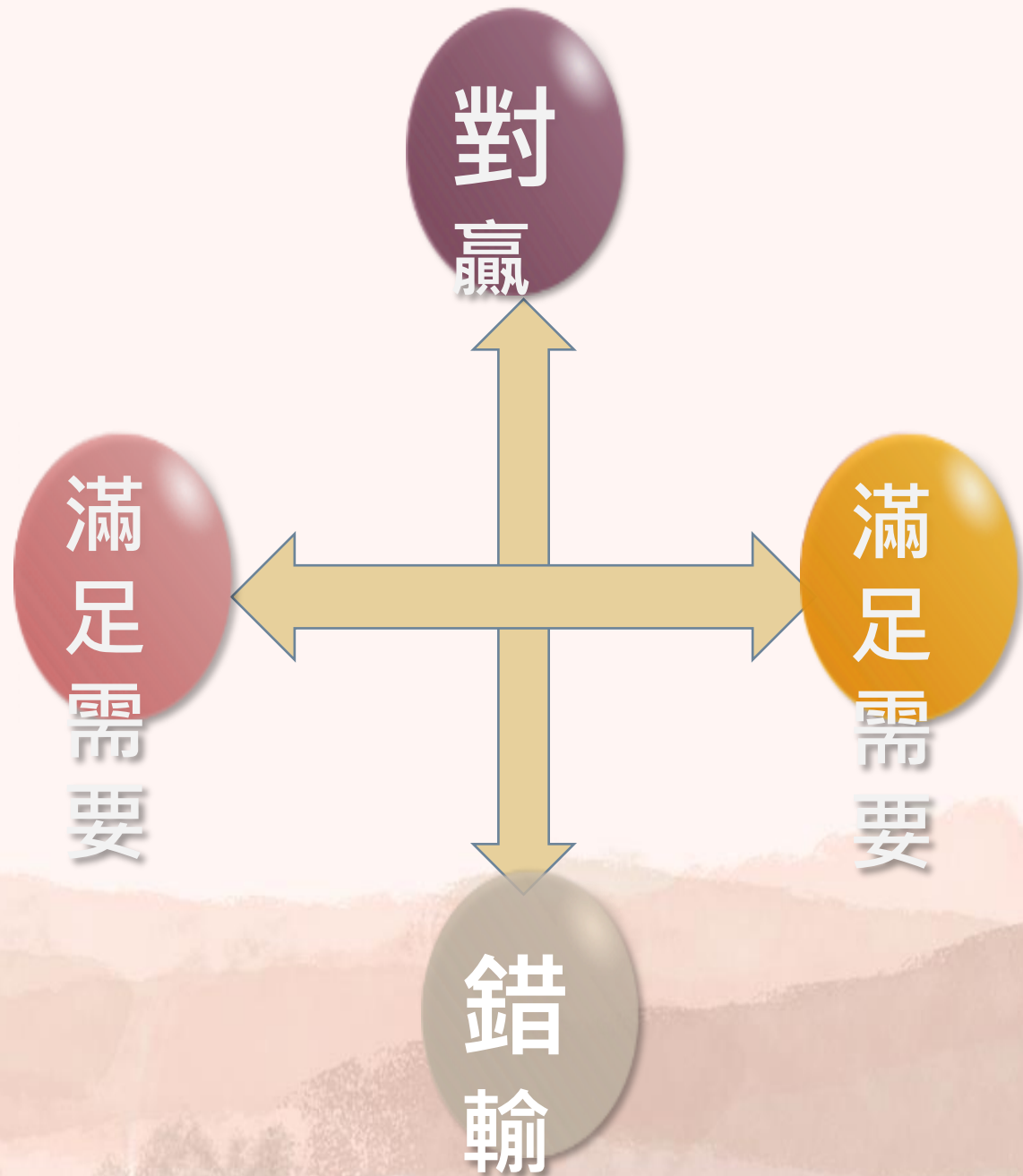
山佳國小校長徐政權上午6時許，就已經來到校門口，引導早到的小學生從側門進入校園，並協請山佳守望相助隊支援，先把學童集中在中庭看護，等待老師到校後，再讓學生進入教室。

山佳守望相助隊指出，平常於山佳國小上下課期間，就有派員在路口進行交通安全維護，昨天接到校方請求協助，就立刻「增派人員」過來，幫忙校內安全維護。

徐政權表示，從創校以來每個學年度發放給學童的「入學通知」，詳列出學生到校時間為上午7時至7時25分，但可能有些家長必須提早上班，只好先把孩子送到學校門口，導致學童在校外等候。



善意溝通 是 價值思維 轉換



每個「不」 後面皆有一個「要」

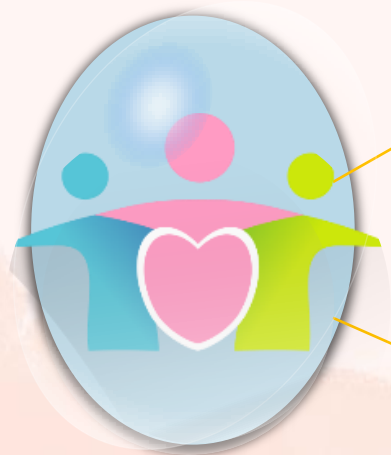
不要	要
我再也不要理你了!	??
我不要再聽你的了	??
我心情不好，你不要管我	??
你不要再嘮叨了	??



改善溝通的四大元素



請求



連結

合作

- 講出雙方感受，
需要
- 願意滿足雙
方，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





請求不同於要
求

要求(命令)

- 以「應該」、「必須」、「一定要」、「立刻」等開頭…
- 如果讓人認為不答應就會受到責備，他就會把我們的請求看作是命令。
- 面對命令只有二種反應：服從或反抗。這都不是發自內心的反應。



請求要具體明確、正面表列

1.我希望你理解我

2.為了及時採購，這三樣東西你最喜歡哪一件？

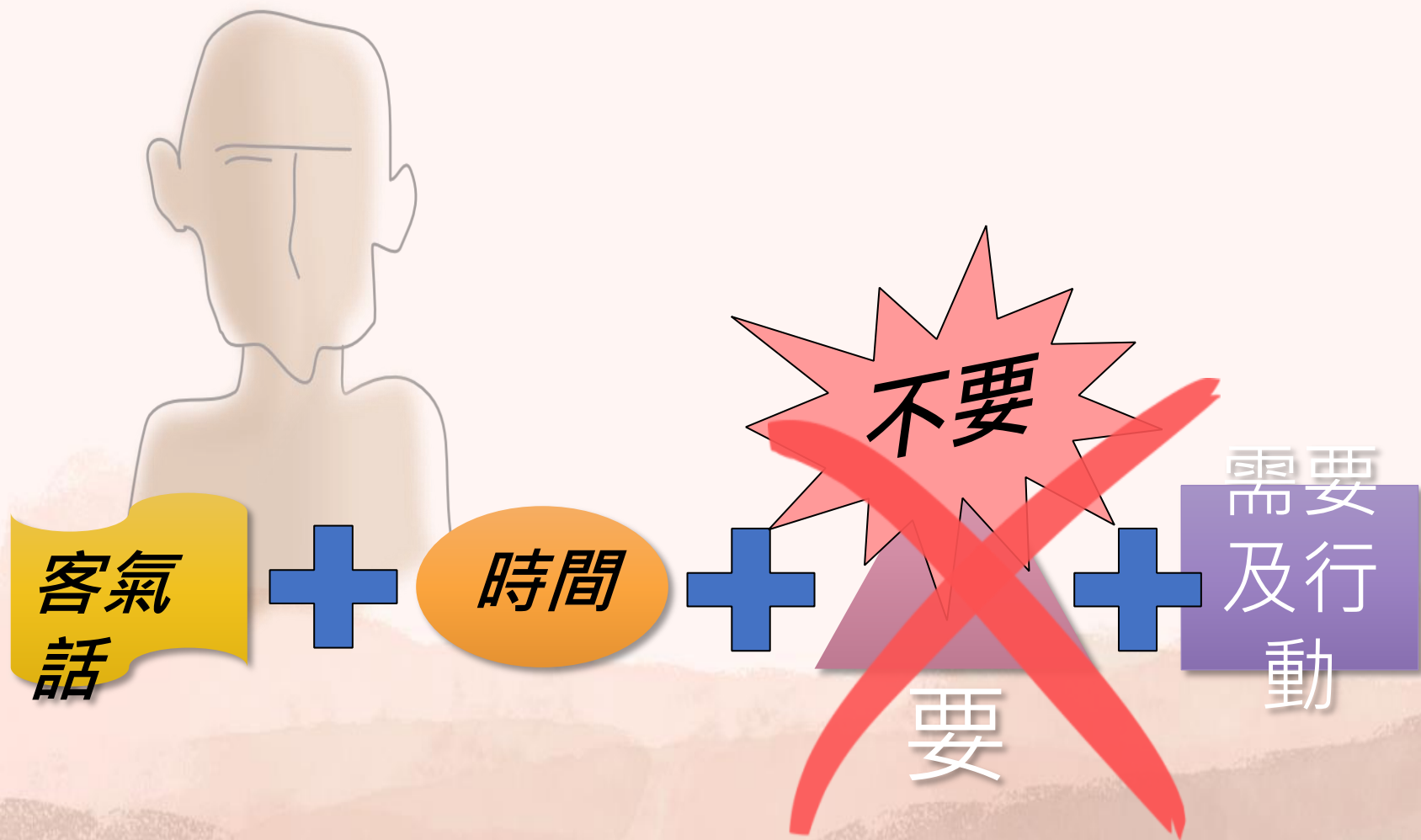
3.我希望你更有自信

4.可以多幫我想一點嗎？

5.我希望你不要看我的LINE,尊重我個人隱私

1 明
2 確
糊

請求公式



摘要

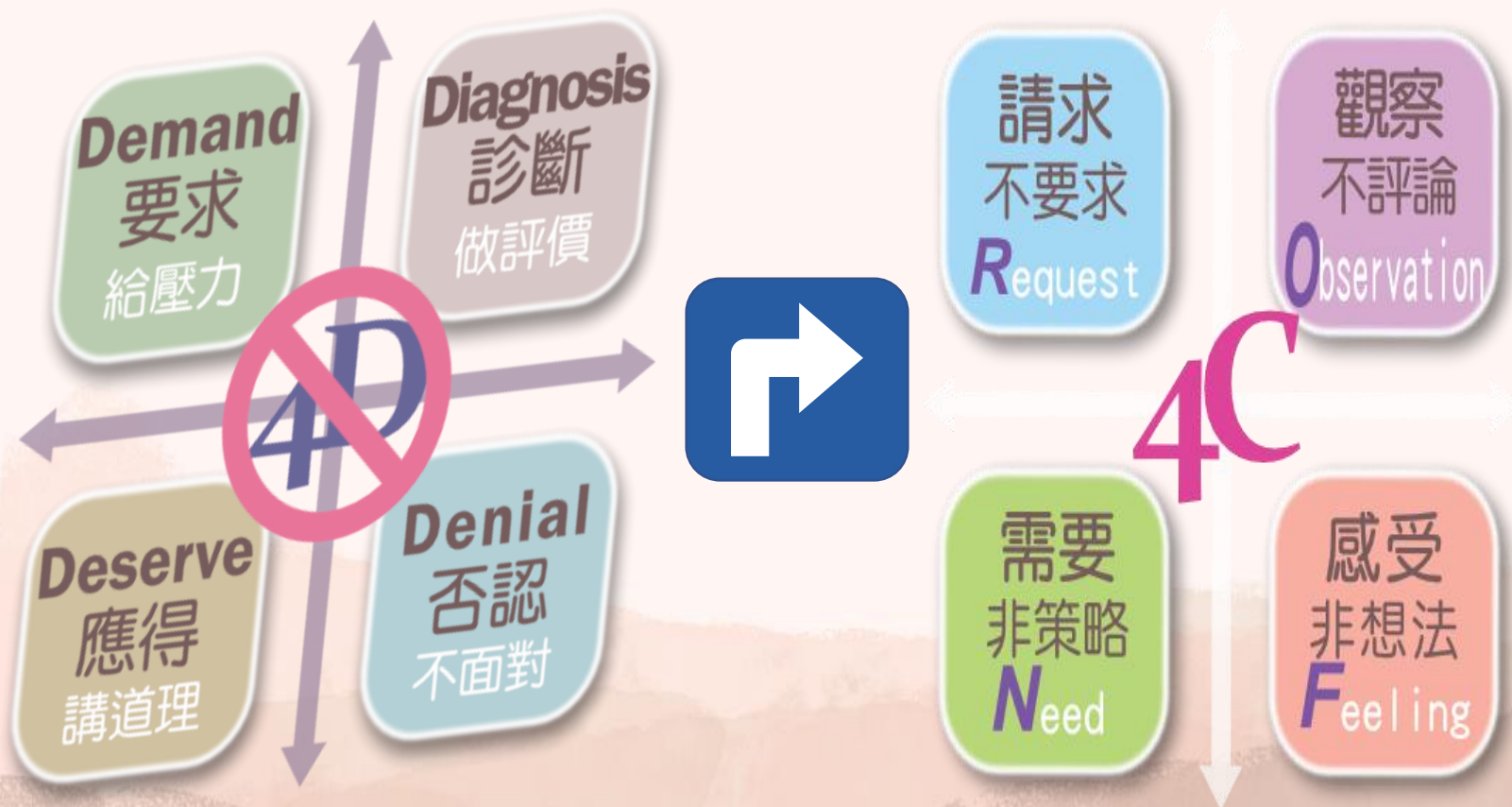


- 請求不同於要求，在於給對方選擇的自由
- 請求含兩個部份：連結與合作
- 請求要具體，正向表列





善意溝通





讓孩子願意**聽**你說

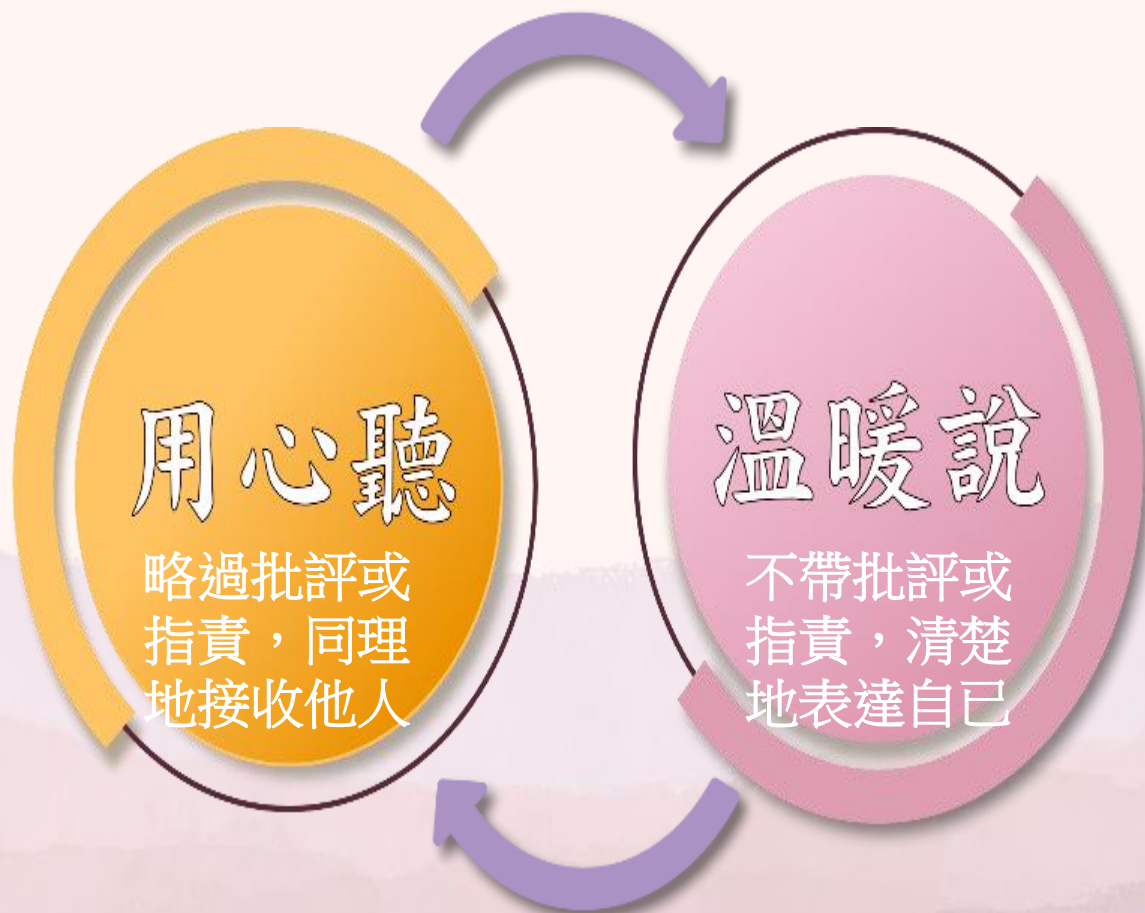
善意對話





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？

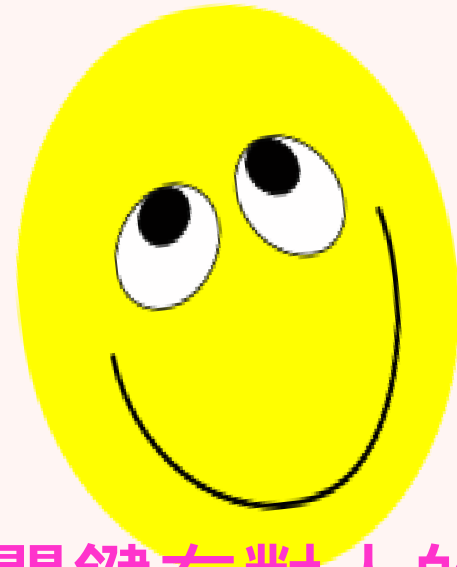
你為什麼做這
事？

懷疑我
動機？



問WHY?
關係會變
壞!

問HOW!
溝通會變好!

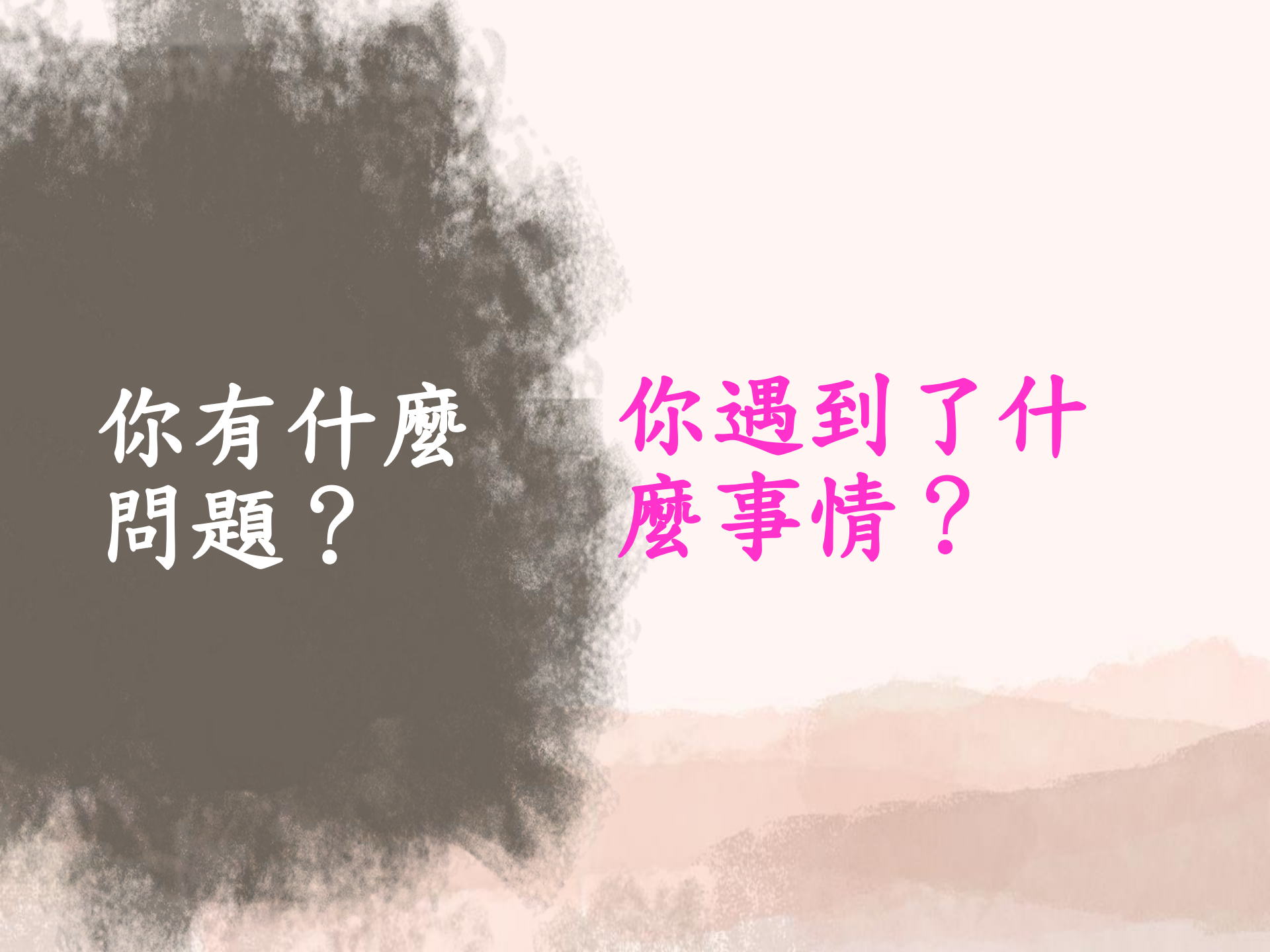


關鍵在對人的
關心、欣賞與好奇

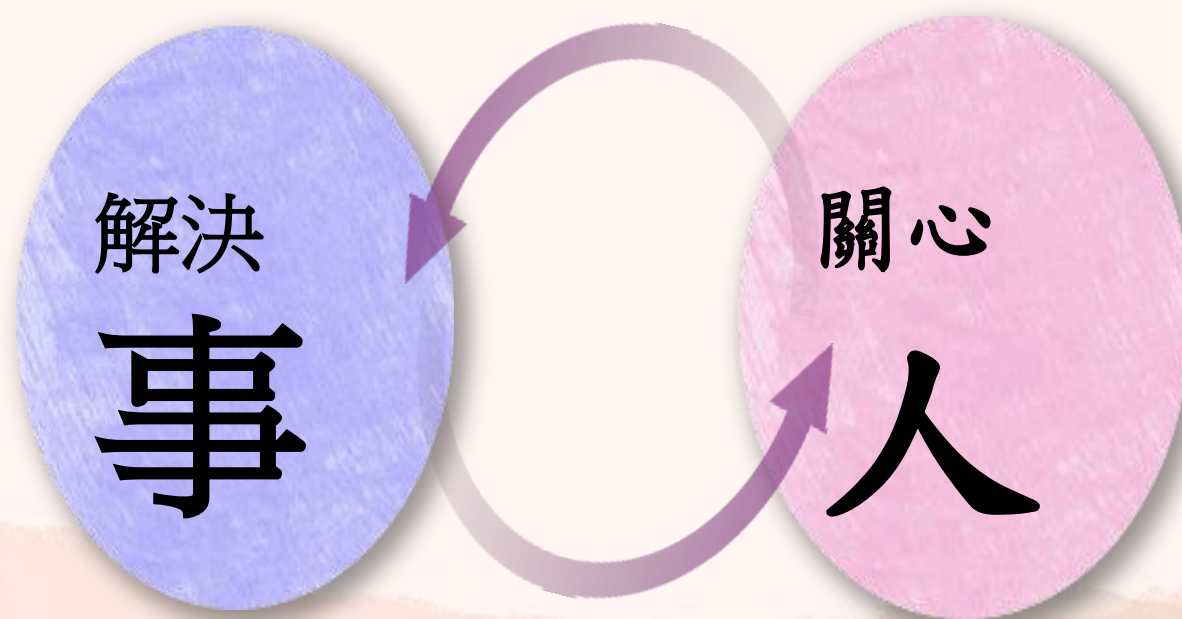


你有什麼
問題？

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

對話



問題解決的

對話

- 這些問題你有跟他談過嗎？
- 然後呢？
- 你有證據嗎？有誰知道什麼想法？你損失什麼？

澄清

- 你覺得他的意思是什麼？

分析

- 我覺得.....這可能是
- 那你現在打算呢？

建議

- 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.....
- 你看起來...../他這樣說...你會很難受？睡得好嗎？

同理

- 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
- 你可否願意告訴我多一點我們一起來討論看看.....

支持

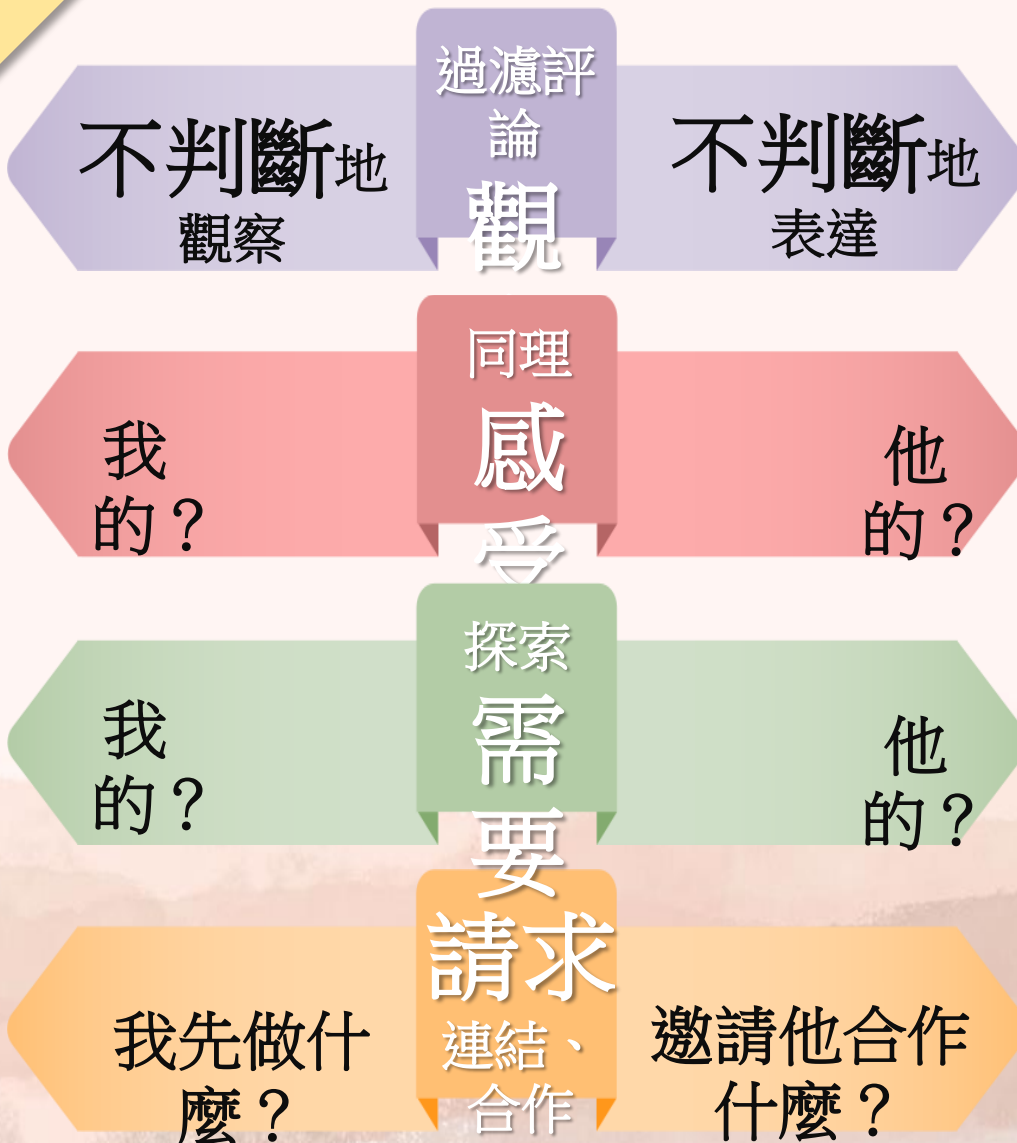
- 我有.....不知道可不可以幫到你？
- 我知道....有.....服務，我陪你去問問看...



Step 0 自我同理

同理他人

善意溝通 流程





善意語法



非語言訊息



開放式問句



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

眼神飄
移

看手
錶

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



觀察 ↓ 感受 ↓ 需要 ↓ 請求	自我同理	表達自己	回應他人
	我看到....	我看到....	我看到你....
	我感覺.....	我感覺.....	你是否感覺
	因為我需要(在乎，重視).....	因為我需要(在乎，重視).....	因為你需要(在乎，重視).....
	我很遺憾、接受 我可以試 試	我願意... 你是否願意	我可以做... 你是否同意 ／是否可以 考慮



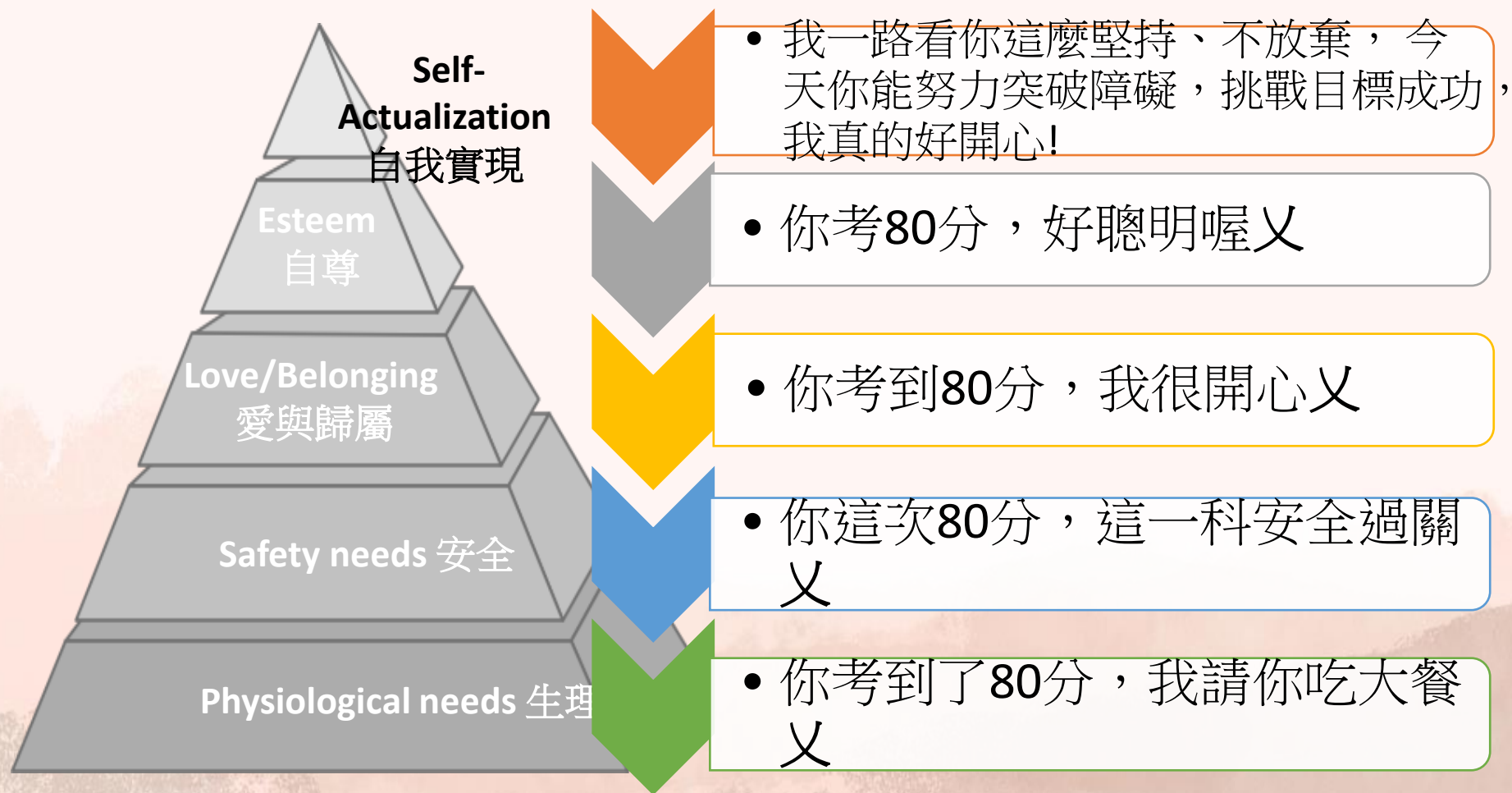
我信息B *I message* 家庭篇

	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

6種語法



表達讚美/感謝



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/期許的不同層次



• 你考不及格，我知道你很難過，這麼困難你能一直堅持，你很想要成績進步，是嗎？我們可以討論看看可以再怎麼做，好嗎？

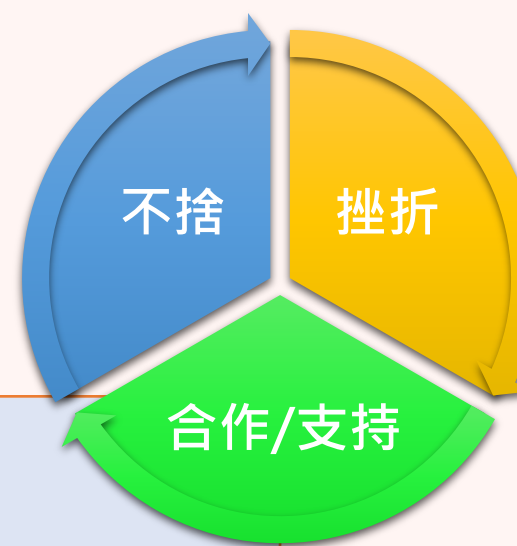
• 你考不及格，好差勁，我沒有這樣的學生ㄟ

• 你考不及格，我很失望ㄟ

• 你考不及格，等著被退學ㄟ

• 你考不及格，沒有大餐了ㄟ

表達失落／支持語法



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？



Empowerment 增能



- **肯定**：在這個人對自己正面評價上回應他的亮點
- **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）
 - 負面想法反映其需要，在需要上增能
 - 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



重建自我力量

Restore sense of strength of



表達增能語法(看到優勢)

觀察

- 開放對話
- 你說自己不會... **OR** **XX**學不好.....

感受

- 我感到你有些....難過...失落....挫敗...無助..
- 因為你在意..... (希望)(自我價值感、能力感、自主權、方向感、被看見、被理解、被肯定)

需要

- 我注意到你其實擅長於（具體的事實說出他優勢特質如組織能力、動手能力、人際互動），這種能力(特質)不容易，對於做**XX**很

請求

- 如果你對**XXX**有興趣，我們可以討論一下你希望做些什麼、學些什麼，如何協助可以做到...



表達增能語法(看到價值)

觀察

- 開放對話
- 這次你（嘗試的事情），結果沒有達到你的預期....

感受

- 我感到你有些....難過...失落....挫敗...無助..自責...
- 因為你在意/希望....想要（善意）

需要

- 但你有沒有發現，雖然你出錯了，你(達成比上次進步?學到? 試著控制自己...) or....我(他)們仍.....(能開始...最後完成...其他正向效果)

請求

- 我們一起討論這過程中有什麼漏掉? 影響? 有無其他選擇....

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。



道歉的羞恥羅盤

迴避型

- 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
- 為了顧全大局，我願意道歉
- 對不起，我犯了天下男人都會犯的錯…

討好型

- 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…
- 對不起，我恨得不得可以替你痛…
- 我真蠢才會做這種事，我真笨…
- 我感覺很糟，只有死一死

攻擊自己

迴避否認

羞恥 Shame

攻擊他人

- 我錯了，但是他也有錯喔…
- 對不起，我沒看到你，因為你走進了我視線的死角
- 讓你有這樣感覺，我很抱歉…

退縮躲藏

放棄型

- 反正是我錯，我道歉好不好?隨便你們要怎樣都可以
- 我很抱歉，沒有臉面對你，我不會道歉

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.....？

不捨

懊悔

修補/哀悼

聽出真意 · 表達善意



善意溝通修復協會

