



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

我想跟你好好說~
善意溝通·讓愛輕鬆

台中市順天國小校長 陳素萍



1



講師簡介



陳素萍

- 善意溝通修復協會理事、講師
- 台中市順天國小校長
- 台中市國教輔導團性平教育議題召集(副)集人
- 台中市性平會委員及課程政策召集人
- 新竹教育大學心理諮商輔導教學碩士

2



課程內容

- 前言
- 辨識暴力溝通4D語言
- 認識善意溝通4C語言
- 演練4C語言語法



3



前言

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

4



C1


傷人4D



5

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？
- 女兒很晚回家，爸爸講的第一句話是什麼？
- 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？



6

生活中讓人受傷的話

媽媽罵我廢物 我真後悔生你

我媽媽有幾次說要把我送走，因為她覺得我不喜歡上學，我就算在她面前哭，我也不會把真像說出來，因為她也不懂我的感受，就算我說了，她也只會說「我只是開玩笑，不用那麼認真」。

7

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」

8

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

9

讓人難過、衝突的4D語言

- **Diagnosis 診斷**
 - 道德判斷、指責、貼標籤、評論、分析、揣測、比較、同情、諷刺、質問、對質、倚老賣老、一付自以為是、我比你懂的姿態。
- **Denial 否定**
 - 辯解、否定對方想法或感受、更正、敷衍、風涼話、推責任、敷衍搪塞、通通不想面對。
- **Deserve 應得**
 - 加責任、講大道理、馬後炮、因果說、如果說 給對方框責 任扣帽子
- **Demand 命令**
 - 指示、要求、命令、威脅、恐嚇、情緒勒索、給予有形無形壓力、逼迫就範

對別人，也會對自己

10

以善之名的4D

Power over 施壓掌控

防衛

立身態度

11

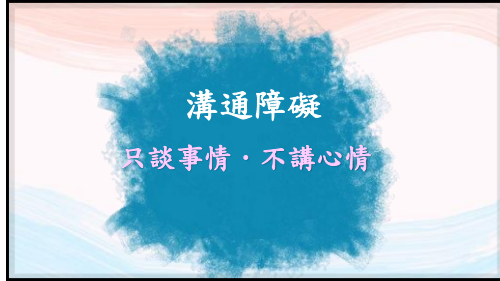
4D 問題解決模式

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

自動化回路

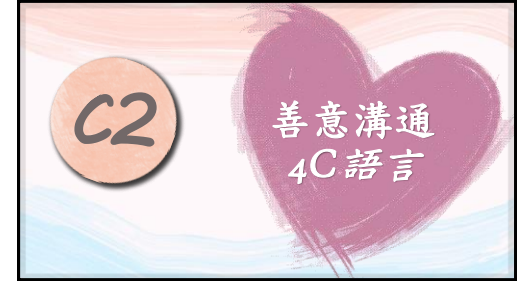
12



13



14



15



16



17



18

打瞌睡 重新說

我有點困，不小心睡著了...

我可以起來，給一會充電！

小明！你開著眼睛，是怎麼了？

嘗試快到了，我也有點擔心。

當剛你上瞌睡著了，我一定擔憂死了，毛頭毛腦心，你快醒醒，睡著好。

到底是好方法！

19

心法

先談心情，再講事情

20

善意溝通對話

- 非語言訊息
- 開放式問句
- 4C我訊息

21

非語言訊息

22

負面肢體語言

手翻弄物件

看窗外

眼神飄移

皺眉頭

座位上動來動去

看手錶

嗯哼....

翻白眼

23

正面肢體語言

坐姿放鬆，微微後靠，頭往前傾

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

24

開放式問句

注意：

- 避免與惡氣
- 不預設立場

25

別問「為什麼？」

26

關鍵在對人的關心、欣賞與好奇

27

是不是開放式問句?

1. 你覺得自己該不該付他的醫藥費呢?	8. 你可以告訴我事情是怎麼發生的呢?
2. 你對這些東西後來做了什麼處理?	9. 你答應的這些事, 你做得到嗎?
3. 你做了這些事情覺得丟臉嗎?	10. 對方提供的這些信息對你有用嗎?
4. 這些事情發生之後對你有什麼影響呢?	11. 你這樣做不覺得讓爸爸媽媽很丟臉嗎?
5. 他對你做這些事情, 你很恨他是嗎?	12. 每一個人都有良心, 你這樣做不會覺得良心不安嗎?
6. 目前為止你做了些什麼呢?	13. 換成是你, 你可以接受人家這樣對你嗎?
7. 你覺得他們可以做什麼事情來補償你?	

28

是不是開放式問句?

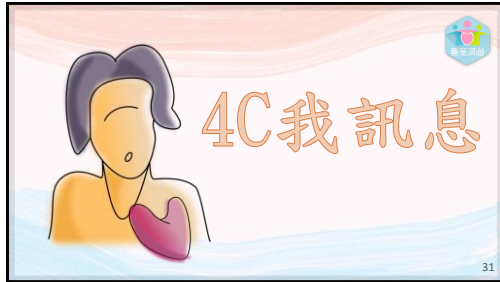
1. 你覺得自己該不該付他的醫藥費呢?	10. 對方提供的這些信息對你有用嗎?
3. 你做了這些事情覺得丟臉嗎?	11. 你這樣做不覺得讓爸爸媽媽很丟臉嗎?
5. 他對你做這些事情, 你很恨他是嗎?	12. 每一個人都有良心, 你這樣做不會覺得良心不安嗎?
9. 你答應的這些事, 你做得到嗎?	13. 換成是你, 你可以接受人家這樣對你嗎?

29

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? 對於付醫藥費這件事, 你有甚麼想法?	10. 對方提供的這些信息對你有用嗎? 對方提供的這些訊息, 你的想法是甚麼?
3. 你做了這些事情覺得丟臉嗎? 你是基於什麼原因才做的這些事? 做了這些事後, 你心裡的感受如何?	11. 你這樣做不覺得讓爸爸媽媽很丟臉嗎? 你這樣做讓爸媽的感受很遺憾, 我想知道你這樣做的原因(或想法)是甚麼?
5. 他對你做這些事情, 你很恨他是嗎? 他對你做的這些事, 讓你的感受是什麼?	12. 每一個人都有良心, 你這樣做不會覺得良心不安嗎? OO告訴我你這樣做, 讓他很受傷, 我想知道你這樣做的原因是甚麼? 做了之後有甚麼感受?
9. 你答應的這些事, 你做得到嗎? 你答應的這些事, 我想知道你會怎麼做?	13. 換成是你, 你可以接受人家這樣對你嗎? 換成是你, 當人家這樣對你的時候, 你有什麼感受?

30



31

誤解的開始

- 家長:老師，可以麻煩您先把小雯17日的作業給她帶回嗎?我當日因為要到外地送貨還要加班，沒辦法接她，阿嬤也沒空載她，所以要幫她請假....我一個人還要工作還要照顧小孩，真的很累....
- 導師:小雯這學期常請假，再請下去，學習會跟不上...
- 家長:小雯才二年級，功課沒那麼困難吧!..老師你是對我有意見嗎?..我是不能幫孩子請假嗎?

分析看看，感受與需要

32

善意溝通四元素之一： 觀察

觀察不同於評論

33

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

34

練習:觀察還是評論？

1.小陳無緣無故對我發脾氣	
2.昨晚小王趴在桌子上睡覺	
3.剛才開會時，主席沒有問我意見	
4.張老師是個好人	
5.老王工作時間太長了	
6.王主任很霸道	
7.小芳經常忘了存檔就關機	
8.阿霞告訴我，我的頭髮不好看	
9.蘇長愛發牢騷，挑我毛病	

35

練習:把評論改為觀察

1.媽媽無緣無故對我發脾氣	
2.我跟你1句，你就頂我10句	
3.張老師是個好人	
4.哥哥玩電腦的時間太長了	
5.媽媽愛發牢騷，挑我毛病	

36

心法

先談心情 · 再講事情
行為背後 · 見好理由


37

善意溝通四元素之二： 感受

感受不同於想法





38



39

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。



40

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，我覺得你不在乎我	
3. 你能坐下來，我很高興	
4. 我覺得你真可惡	
5. 我覺得你是個沒用的人	
6. 我感覺你不尊重我	

41

想法連結感受需要

被羞辱 被看輕 被批評	被遺棄 被冷落 被忽視
被威脅 被傷害 被攻擊	被排擠 被歧視 被排斥
被控制 被強迫 被壓抑	被否定 被敷衍 被拒絕
被誤解 被懷疑 被猜忌	被欺騙 被背叛 被毀謗
被利用 被操縱 被勒索	

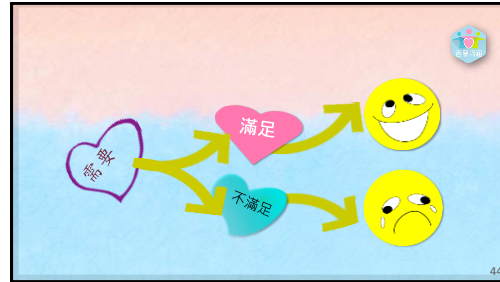
42

善意溝通四元素之三：
需要

需要不同於策略




43



44

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	??



45

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?	
我需要買一輛車	
我需要關心	
我需要打電動	



46

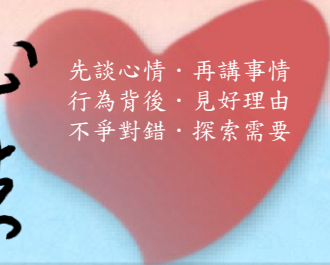
教育原則

- 行為都有功能—滿足需要，滿足需要才能改變行為
- 做好事就不會做壞事
- 有好心情才會去做好事—增強動機
- 大腦要反覆操練以建立神經回路

47

心法


先談心情 · 再講事情
行為背後 · 見好理由
不爭對錯 · 探索需要



48

善意溝通四元素之四： 請求

請求不同於命令




49

命令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。



50

50

請求





- 讓出雙方感受、需要，願意滿足雙方需要
- 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：是...
- 客氣話請考慮
- 對方可自主決定



51

請求公式


客氣話 + 時間 + ~~不~~ + 事情

52

練習:合適地表達請求


1. 我希望你理解我	
2. 請告訴我，這三樣東西你喜歡哪一件？	
3. 我希望你是有自信	
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	



53

合適的請求

特徵	核心	錯誤舉例	改說
正面表列	可操作、可理解	請你不要再玩手机了	我們可以一起討論一下你玩手機的時機
具體	回到當事人的情緒連結	你講話時，要多尊重他一點	你講話時可以觀察一下他的表情，理解他當下的感受
可行	自主	這次段考，你要考進前5名	這次段考，我希望你告訴我你對自己的期許計畫。
NO POWER OVER	合作	老師說今天你又在學校打架了，我很失望，你守規矩這麼難嗎？	老師說今天你在學校打架，我感到很失望，我想知道發生甚麼事，我們可以怎麼做？
	開放	這件事情你不同意就算了，不用再討論	這件事情我希望你說明你不同意的原因。我希望我可以找出更好的雙贏策略。



54



55



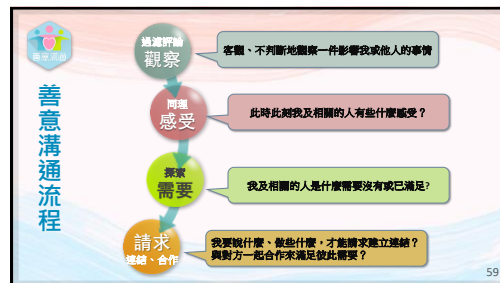
56



57



58



59



60

善意溝通語法

	傾聽他人	自我同理	表達自己
觀察	我看到你...	我看到...	我看到...
感受	你是否感覺....	我感覺....	我感覺....
需要	因為你需要(在乎, 重視).....	因為我需要(在乎, 重視).....	因為我需要(在乎, 重視).....
請求	我可以做...你是否願意/是否可以考慮....	我很遺憾, 接受我可以試試...	我願意... 你是否願意....

61

61

我信息B / message 家庭篇

	You message	I message
表達意見	你應該知道聯考的人是誰, 還去玩什麼!	聯考要到了, 但這兩個月你都不在家, 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, 幫媽媽把豬腳洗好, 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。

62

62

表達讚美/感謝

- 自我實現: 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!
- 自尊: 你考80分, 好聰明囉!
- 愛與歸屬: 你考到80分, 我很開心!
- 安全: 你這次80分, 這一科安全過關!
- 生理: 你考到了80分, 我請你吃大餐!

63

63

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/执行力/負責任...)

請求

- 我們來做XXXX來慶祝一下

64

64

表達感謝語法

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XXXX以表達我對你的感謝

65

65

表達失落/期許

- 自我實現: 你考不及格, 我知道你很難過, 誰都知道你是一直堅持, 你從沒放棄過進步, 是嗎? 我們可以討論看看可以怎麼做, 好嗎?
- 自尊: 你考不及格, 好差勁, 我沒有這樣的學生!
- 愛與歸屬: 你考不及格, 我很失望!
- 安全: 你考不及格, 等著被退學!
- 生理: 你考不及格, 沒有大餐!

66

66

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?

67

67

道歉

這樣道歉有沒有用?

- 我錯了，但是他也有錯囉...
- 對不起，我因為一次衝動，所以...
- 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...
- 我覺得很糟糕，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...

68

68

這道歉有沒有用?why?

- 一位病人覺得醫院某員工不禮貌的態度對待，很生氣要求道歉，兩人起了爭執
- 護理長出來調解，該員工不太願意道歉。
- 護理長說：「他不道歉沒關係，我代表醫院跟你道歉，你這樣感覺會更好吧?」
- 病人...#\$\$@.....

69

69

案例

- 一位客人遭到店員不禮貌的態度對待，很生氣要求道歉，兩人起了爭執
- 經理出來調解，店員不太願意道歉。
- 經理說：「他不道歉沒關係，我代表公司跟你道歉，你這樣感覺會更好吧?」
- 客人...#\$\$@.....

70

70

道歉語法

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.....?

71

71

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?
你有跟誰嗎?有誰知道?

好奇 好像事情頗為嚴重,突然就發生什麼事了呢?
你們後來說了什麼?
跟你的預期好像.....

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.....

同理 你看起來.....他這樣說...你會很難受/難得好嗎?
你有什麼想法/有感覺到...你擔心.....
你那聽起來...聽起來好像你要在乎的是.....

建議 那你現在打算呢?
我想你應該這樣...
要不要試試這樣.....

增能 這過程中，我看到你有試著...
有些狀況不是你能夠預期的，你還是選擇了...
我看到你很有努力...你有注意到.....

72

72



73

看我的美好(See Me Beautiful)

- 看最美好的我。
- 那才是真正的我。
- 才是我想要的。
- 可能要花點時間。
- 可能有點困難。
- 但請看最美的我。

- 看我的美好，
- 今天、明天、每一天：
- 請你試一試，
- 請你找一找，
- 看我光芒閃耀，
- 在每一件事中，
- 請看我的美好。

74

74



75