

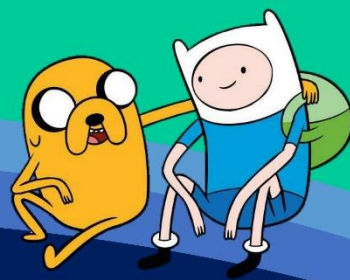
《心語言·新關係》

班級經營類

編號：_____

心語言 新關係

「讓我們用善意溝通，共創雙贏的機會」



壹、 範例架構

一、 名稱：心語言，新關係

二、 目標：

- (一) 運用**同理心**發展適當的人際溝通技巧，並學習**善意的溝通方式**，實踐於日常生活當中。
- (二) 讓學生能覺察自我的**日常溝通模式**，認識自我在人際互動中呈現的樣貌，減少用傷害他人的方式與他人互動，以促進人際發展。
- (三) 透過善意的溝通建立導師、學生及家長間的正向連結，並培育與人和諧互動的素養，以營造友善的班級和家庭氛圍。

三、 對象：國一生

四、 實施時間：108 學年度

五、 問題類型：

「我們都在**競爭、究責**的環境中長大，久而久之我們的言語也**失去了人與人之間該有的溫度**。」

語言是帶有情緒的，能帶給人溫暖，也能帶給人傷害。很多時候長輩對於孩子指責的話語中，背後其實藏有對孩子的關愛和期待，但訊息接收者往往只能感受到對方言語中附帶的負面情緒，反而傷害了雙方的關係。孩子也將如此的溝通方式帶來學校和班級中，進而影響師生互動及同儕互動的關係。因此我們發現「**傳統的溝通方式**」會帶來以下的問題：

1. **教師**部分：雖有參與相關研習增進自身專業知能，但因為過去未有相關實際執行的經驗，因此在推行上較無依據。
2. **家長**部分：大部分家長自身的過去經驗中未接觸相關的溝通訓練，因此他們在對待孩子時仍習慣使用「傳統的溝通方式」，而影響與孩子的關係。
3. **學生**部分：一般學生常使用「**自動化思考及語言**」的習慣和他人溝通，因此較容易和他人發生衝突。

六、 情境說明：

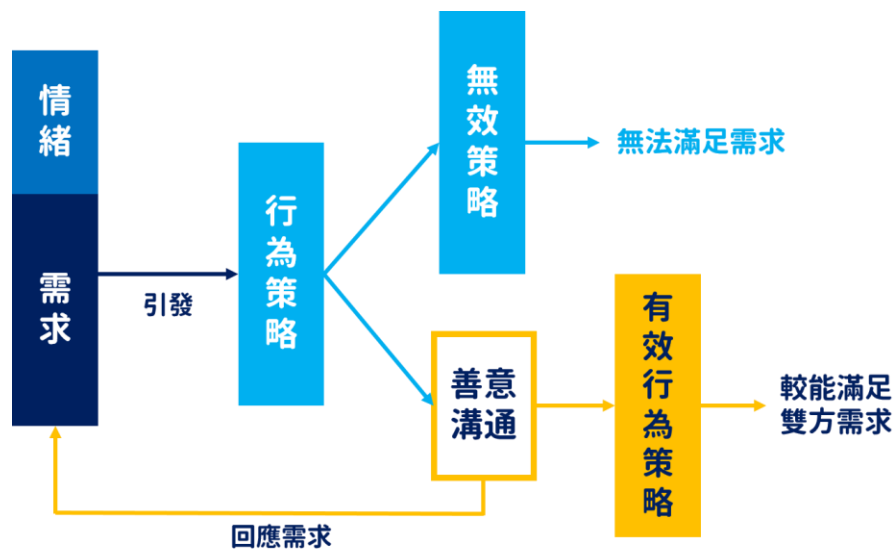
(一) 傳統的溝通方式中**充滿 4D 語言**：

馬歇爾·盧森堡博士(Marshall B.Rosenberg)於「非暴力溝通」一書中提到，生活中讓人受傷的話多是充滿著「4D 語言」-否認

(Denial)、診斷(Diagnosis)、應得(Deserve)跟命令(Demand)，若大量使用會使得訊息接收者覺得自我價值被貶低及被控制，如此雙方的關係就容易產生矛盾或是摩擦。

(二) 師生及同儕互動中，常**忽略他人真實需求**：

從馬斯洛(Abraham Harold Maslow)需求理論的觀點來看，人對於「需求」的滿足會形成生命成長的驅力，我們行為的目的往往都是為了滿足自己的需求，溝通時當然也不例外。但溝通者常為了快速傳遞資訊，而忽略自己或是對方語言背後所隱藏的需求，造成同儕及人際間的衝突。



七、採行策略：



八、 進行流程：

活動名稱	實施內容	實施目的及說明
教師方面		
心語言工作坊	<p>預計開設兩場，日期訂於每學期的期初、跟期中。</p> <p>期初的工作坊：以「講座」或「工作坊」的方式進行。由校方邀請專業的團隊來增進教師「善意溝通」的專業知能。</p> <p>期中的工作坊：以「督導會議」的形式進行。邀請各班導師參與，並提出遇到的困難及挑戰進行討論。</p>	<p>舉辦工作坊的目的在於，讓老師能了解善意溝通帶來的效益及實施的方式。並輔以督導的形式，幫助老師去探究隱藏在衝突中雙方的需求，以達到有效的溝通。</p>
教師互助聯盟	<p>透過社群軟體(如：臉書、Line 群組)，讓各班導師在遭遇班級的問題時，能隨時在群組中尋求協助。</p>	<p>相比「心語言工作坊」，「互助聯盟」更能獲得立即性的回饋。希望透過此方式，讓老師能從群組中獲得情感支持外，也能集思廣益，以善意溝通的方式，開啟解決問題的大門。</p>
家長方面		
給家長的一封信	<p>於開學當天發下「給家長的一封信」，請學生拿回給家長詳閱並於聯絡簿上簽名。</p> <p>「給家長的一封信」除了會註明導師的聯絡方式外，也會提及班級欲推行的「善意溝通運動」，將會在家長座談會詳細說明，最後於信件中提醒家長座談會的日期，供家長先行安排時間。</p>	<p>讓家長了解班級運作的模式，初步與家長建立關係，並於信件中提醒座談會的時間，讓家長得以提前預留時間，增加參與意願。</p>
親師座談會	<p>於學期初舉辦親師座談會，於親師座談會正式介紹導師、帶班方式，以及說明班級正在推行的「善意溝通運動」，並和家長宣導善意溝通的內涵及運用方式。</p>	<p>不只在學校，學生回到家中也能有善意溝通的環境，並期待透過善意溝通的方式能增進親子關係。</p>

<p>親師聯盟</p>	<p>會在親師座談會前創立此專頁，並於座談會時，宣導此聯盟創立目的，邀請家長加入。</p> <p>「親師聯盟」為線上的互動性社團，會以臉書粉絲專頁的形式，提供家長及導師間一個互相交流的平台。平時導師能於此張貼有關善意溝通、親子教育的資訊供家長瀏覽。另外，將每位家長設為管理員，方便家長可自由選擇是否以匿名的方式，在粉專中提問、回覆或交流。</p>	<p>透過此專頁來活絡家長—老師、家長—家長間的溝通交流。並提供家長能以匿名的方式進行交流，以提升家長參與的意願。</p>
<p>學生方面</p>		
<p>輔導課程 《心語言新關係》</p>	<p>學期初，以輔導課的時間，向學生說明「良善溝通運動」的內涵和實施原因，並詳細教導如何破除 4D 語言及建構善意溝通的步驟。</p>	<p>幫助學生理解本班欲推行計畫的原因及優點，透過步驟化的學習過程，幫助學生練習並運用於實際生活中。</p>
<p>教室環境營造</p>	<p>輔導課程結束後，讓學生將課程中提到「如何破除 4D 語言」及「善意溝通步驟」，以標語的形式佈置於教室牆面及四周，藉此提醒學生善意溝通的重要，並營造正向的教室氛圍。</p>	<p>對於剛學習新的溝通技巧的學生來說，要直接使用新技巧仍較為生疏，因此透過教室環境佈置，時時提醒學生「善意溝通的重要」以及溝通的步驟，方便學生參照使用。</p>
<p>午餐電影院</p>	<p>每週一至二天午餐時間，播放《誰來晚餐》系列或與溝通相關的影片，並鼓勵學生於當日聯絡本心情日記欄上回答老師所設計的溝通反思問題。</p>	<p>透過影片當中人與人的互動模式，以較為輕鬆的方式引導學生反思自我的溝通經驗，並從中學習好的溝通模式，落實於生活當中。</p>
<p>心情信箱</p>	<p>在導師座位的旁邊設置一個心情信箱，提供學生抒發心情的管道。而導師會依據學生書寫的內容，給予該生適當的關懷或支持以滿足學生的心理需求。</p>	<p>除了透過聯絡簿日記欄外，也提供學生一個安全、直接的管道與導師尋求協助，讓老師能照顧到學生的心情。</p>

探索教育	於學期中前往「南大附中探索教育園區」，參與戶外活動及體驗高、低空設施，讓孩子在團隊合作、挑戰自我的過程中練習善意的溝通方式，促進班級向心力。	在體驗高、低空設施及探索教育的活動中，經常需要同儕間的溝通互動，才能順利完成任務，藉此提供學生使用善意溝通的機會。
------	--	---

九、所需資源：

- (一) 各班導師的互助合作：心語言會議、教師互助聯盟
- (二) 家長的信賴及支持：親師座談會、親師聯盟
- (三) 學生的配合與信任：教室環境營造、午餐電影院、心情信箱
- (四) 任課老師與導師的合作：輔導科的課程
- (五) 校外資源導入：探索教育

十、效益評估：

活動名稱	效益評估
教師方面	
心語言會議	<p>「工作坊」方面：多數導師願意參加，並表示能從會議中習得新的溝通方式，且認同「看見學生的需求，並重視其需求，才是改變的新契機」。但使用起來較為生疏。</p> <p>「督導」方面：導師們皆願意在督導時提出自身所面對的挑戰，並透過督導的引導，思考出可行的方式。</p>
教師互助聯盟	起初，部分導師對此聯盟的運作方式仍有疑慮，因此僅有少部分的導師願意嘗試。但經過一段時間後， 陸續有更多的導師加入討論，共同商討應對策略。
家長方面	
給家長的一封信	<ol style="list-style-type: none"> 1. 家長的出席率有因為事先告知親師座談的時間而得到提升。 2. 家長普遍對於導師欲推行的「善意溝通運動」感到好奇，因此多數家長會向孩子詢問該運動的內容。
親師座談	經親師座談導師說明後，約 80%的家長，願意配合導師執行「善意溝通運動」，並加入「親師聯盟」的粉絲專頁。
親師聯盟	1. 導師固定每週上傳一篇與「溝通」或「親職教育」相關的文章與家長分享， 多數家長表示文章十分受用。

	2. 雖然文章點閱率高，但只有少部分的家長願意在粉專分享自己與孩子相處時所遇到的困難，這方面是導師會繼續努力的目標。
學生方面	
教室環境營造	1. 學生願意為教室的美觀盡一份心力，且願意額外花自己的放學時間，留下來製作。 2. 當學生與同儕溝通出現 4D 語言時，導師會立即提醒，並請學生利用張貼於教室佈置上「良善溝通」的步驟，重新改寫原本的語句。
午餐電影院	學生很期待每週的電影院時間，且 願意在聯絡簿上書寫老師所提出的反思回饋 。導師除了會仔細回覆學生的心得外，也會挑選認真反思的作品，並經過學生同意後張貼於布告欄上，與其他學生分享。
心情信箱	學生會透過信箱跟導師反應同學間或是親子間的衝突，在導師能力許可的範圍內，也會盡力回應學生的需求，並將嚴重者轉介至輔導室，以尋求更專業的協助。
探索教育	1. 在經過探索教育後，學生多半和老師反應可以在過程中挑戰自我，並獲得 成就感 。 2. 導師觀察，經過探索教育後，班級的凝聚力提升。且發現原本較為內向的學生，在過程中開始願意和他人 主動進行溝通、交流 。
輔導課程 《心語言新關係》	學生對於新學習到的溝通方式覺得新奇，但仍習慣運用傳統的溝通方式進行互動，因此需要導師不斷提醒，並要求學生將原本的語句改為善意的溝通語句。

貳. 延伸學習

【附件一】探索教育通知單 與 相關照片說明

【附件二】輔導課程教案《心語言新關係》

【附件一】探索教育通知單 與 相關照片說明

南大附中探索教育-戶外教學通知單

親愛的家長您好：

我們將訂於 108 年 11 月 22 日（星期五）舉行戶外教學，前往「南大附中探索教育園區」，讓孩子在戶外活動及引導反思的過程中，探索自我、挑戰自我並凝聚班級向心力，也期望孩子能在團隊互動的過程中練習良善的溝通方式。這次戶外教學必能讓孩子滿載而歸！



（附上南大附中探索教育園區-場地收費標準及場地使用規範，請同學事先參閱，相關資訊詳如該校網站如上連結。）

- 參加費用：每人 500 元，含餐費及車資，多退少補。
- 活動時間：戶外教學當日將於 8:00 在大門口集合，17:30 回到本校，請家長留意與孩子們約定接送的時間。
- 活動內容：高空、低空設施體驗
- 場地使用注意事項：

- 一、使用本場地必須由南大附中安排教練在場負責安全管理及活動指導，借用單位與使用人應遵守教練人員的指示從事活動並應注意自身安全，不得擅自從事無該校教練指導之設施。
- 二、使用場地者，請著輕鬆服裝、長褲及運動鞋、並攜帶水壺、防蚊液或個人藥品。
- 三、如有心血管疾病或臨時身體不適者，嚴禁使用本場地設施。若有不依規定者，後果自行負責。

-----回條-----

1. 凡參加，皆請填妥下列表格，以便辦理保險。每位餐點筆素請註明。
2. 不克參加，亦請交回條，謝謝！

班級：_____ 姓名：_____ 座號：_____

參加 不參加 出生 年 月 日

身分證字號：_____ 家長手機：_____ 筆/素

以上若有問題，歡迎隨時來電告知，謝謝您！

敬祝 順心

導師 敬上

【家長通知單】



【南大附中 探索教育園區】

（照片來源：台南旅遊網）

【附件二】輔導課程教案《心語言新關係》

主題/單元名稱		心語言，新關係	設計者	
實施年級		國一	總節數	2 節，共 90 分鐘
實施類別		<input checked="" type="checkbox"/> 單一領域融入 <input type="checkbox"/> 跨領域融入	課程實施時間	<input checked="" type="checkbox"/> 領域/科目：輔導活動科 <input type="checkbox"/> 校定必修/選修 <input type="checkbox"/> 團體活動時間 <input type="checkbox"/> 彈性學習課程/時間
設計理念		<p>溝通在人際互動中佔了很重要的部分，以社會建構的角度來說，「溝通」意味人跟人之間的連結，我們透過溝通來理解對方的想法，同時也表達自我的想法，而在語言的背後，隱藏著我們的內在需求，若想要了解雙方的需求，則必須依靠「同理」及「有效溝通」才有開啟滿足雙方需求的契機。</p> <p>基於上述的原因，本次課程希望利用有趣的影片連結回學生日常的生活經驗，並透過互動體驗的方式幫助學生感受善意溝通帶來的效益，開啟班級善意溝通運動的契機。</p>		
總綱核心素養		J-B1 具備運用各類符號 表情達意的素養 ，能以 同理心與人溝通互動 ，並理解數理、美學等基本概念，應用於日常生活中。		
領域學習重點	核心素養	綜-J-B1 尊重、包容與欣賞他人，適切表達自己的意見與感受，運用 同理心及合宜的溝通技巧 ，促進良好的人際互動。		
	學習表現	2a-IV-1 體認人際關係的重要性，學習 人際溝通技巧 ，以正向的態度經營人際關係。		
	學習內容	輔 Dc-IV-1 同理心、人際溝通能力的培養與正向經營人際關係。		
學習目標		認識 4D 語言的內涵，並學習善意溝通的四個步驟，以培養正向的人際關係。		
學習活動設計				
第一節課				
學習活動			教學資源	時間
【準備活動】 一、課前準備： 教師準備：準備好上課用的教材、道具。 二、引起動機：藉由學生的親身經歷，使其了解在日常溝通中，竟會無意間對他人造成傷害，以做為學習善意溝通的契機。 (一)依照排數將學生分組。 (二)引導學生思考「平時聽到別人對自己說什麼，會讓你覺得不舒服？」並舉例。 (三)讓學生依序上台寫下自己的例子。			教學 PPT(附件 1)	10

<p>(四)教師總結： 「在生活中我們很容易聽到充滿暴力的語言，而導致溝通出現衝突，常見暴力語言有 4 個 D，讓我們一起來認識他們吧！」</p> <p>【發展活動】</p> <p>一、教學活動：介紹 4D 語言的內涵，並讓學生學習辨識和覺察。</p> <p>(一)講解 4D 語言有以下 4 類：否認(Denial)、診斷(Diagnosis)、應得(Deserve)跟命令(Demand)。</p> <p>(二)依序說明，並連結學生在黑板上提出的例子，練習辨識。</p> <p>二、評量活動：透過辨識影片中演員的對話，總結出「4D 語言很少以單一面向出現，但皆會讓聽者感到不舒服。」</p> <p>(一)播放影片，並讓學生討論片中的台詞，屬於 4D 語言的哪一種。</p> <p>(二)總結： 「其實 4D 語言很少以單一面向出現，但皆會讓聽者感到不舒服。因此我們在說話的時候，就要多留意自己的話語中是否隱藏著 4D 語言，而讓人感到不舒服。」</p> <p>【綜合活動】</p> <p>一、反思活動：將焦點從他人的語句，轉為自己說出的話，藉以培養學生的同理心，並引導改變的契機。</p> <p>(一)帶領反思：「當你聽到別人對你說出 4D 語言時，會有什麼感覺？」、「若他人用 4D 語言和你對話時，你會願意跟他好好對談嗎？」、「那有什麼方法能讓雙方好好溝通的嗎？」</p> <p>(二)總結： 「當他人用 4D 語言跟我們說話時，我們會覺得不舒服，所以我們也要盡量避免用 4D 語言跟他人溝通。」</p> <p>二、指派作業：讓學生有機會反思自我的語言，並將學習單完成。</p> <p>(一)發下反思學習單，並提醒學生於下次上課前完成。</p> <p>(二)學習單內容：事件經驗、事件中自己說出的 4D 語言。</p>	<p>教學影片 (https://www.youtube.com/watch?v=1Ci4WwYQSk)</p> <p>反思學習單</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>15</p>
第二節課		
學習活動	教學資源	時間
<p>【準備活動】</p> <p>一、課前準備： 教師準備：準備好上課用的教材、道具。</p> <p>二、引起動機：透過影片引導學生善意溝通的步驟</p> <p>(一)播放影片：大雄考零分，被媽媽罵片段。</p> <p>(二)引導學生思考「你觀察到大雄媽媽有甚麼行為？」、「你覺得大雄媽媽的心情是甚麼？」、「你覺得大雄媽媽真正想要是甚麼？為甚麼？」、「你覺得大雄的心情是甚麼？」</p> <p>(三)教師總結： 「其實很多時候 4D 語言的背後隱藏著許多愛與關心，但我們卻可</p>	<p>教學 PPT(附件 1)</p> <p>教學影片 (https://www.youtube.com/watch?v=19-9njLpydc&t=174s)</p>	<p>15</p>

<p>以發現大雄感受不到媽媽的關心，反而覺得媽媽很可怕、很討厭，那我們可以如何修改這些話，讓他人感受到我們的關心和需要呢？」</p>	<p>從 1:25~2:50</p>	
<p>【發展活動】</p> <p>一、教學活動：延伸大雄媽媽的台詞，引導學生練習善意溝通。</p> <p>(一)藉由大雄媽媽的台詞教導學生善意溝通的四大步驟：觀察、感受、需求、請求。</p> <p>(二)請學生拿出上週學習單。</p> <p>(三)引導學生觀察自己紀錄的事件中的行為、自己的感受、反思自己的需要，並改寫為善意的溝通方式(請求)。</p>		<p>15</p>
<p>二、體驗活動：讓學生親身體驗，並比較聽完傳統溝通與善意溝通後的感受。</p> <p>(一)將學生分成兩兩一組。</p> <p>(二)將學習單互相交換，以幫助活動體驗。</p> <p>(三)互相說出對方原本所寫下的 4D 語句後，再說出改寫語句。</p> <p>(四)請學生比較聽完改寫語句前後的感受，並分享。</p>		<p>10</p>
<p>【綜合活動】</p> <p>一、總結活動：邀請同學們一同配合班級中的善意溝通運動</p> <p>(一)提問學生：「若他人使用善意的溝通方式和你溝通時，你會比較願意跟對方互動嗎？」並請會的同學舉手。</p> <p>(二)提出教師欲推行的「善意溝通運動」：</p> <p>「看起來很多人都同意善意的溝通方式有助於同學間的相處，希望在班級中大家也能多使用善意的溝通方式來和他人交流，接下來我們班會推行善意溝通運動，邀請同學們一起來配合。」</p>		<p>5</p>

(附件 1 教學 PPT 節錄)



參. 回饋與建議

很榮幸邀請「**善意溝通修復協會**」的**陳怡成律師**檢閱此次的計畫，並以其專業，提供我們諮詢及可以再修正的部分，以完善我們的計畫。

(經陳怡成律師允許，附上其回饋)

1. 善意溝通講的是「需要」need，是抽象的，包括生理的、心理的；「需求」是 demand，是要求別人要有具體的行動，是一種策略，而且對別人來講是情緒勒索，對自己來說是把生命幸福的權利交給別人，會造成自己的失能，善意溝通鼓勵自己為自己的生命負責，所以**將案裡面的需求，要改成需要**。
2. **以學生生活的衝突情境**來做教案。學生會更有興趣，而且可以實際改善他的生活衝突。
3. 相關資訊能參考 <http://t.cn/Ai8n9KY0>，但須注意，實際操作上面粉專會比較高難度。

肆. 心路手札

在班級推動善意溝通的過程中，我們帶領學生、家長認識善意溝通的重要性，期望大家可以共同創造一個正向管教的班級風氣。其實在整個班級經營活動中，我們**也不斷在創造一個親師、師生甚至是親子的「善意溝通環境」**，雖然這是一個有別於傳統的溝通方式，操作起來也會有些生疏，但在共同學習善意溝通的過程中，我們不只在**練習著理解他人的需求更學習表達自我的需求**，讓大家在遇到許多挑戰時可以藉由善意溝通的方式互相討論、共同創造雙贏的方法。

伍. 參考資料

1. Marshall Rosenberg(2015)。 *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Third Edition. Encinitas, CA: PuddleDancer Press
2. Marshall Rosenberg(2003)。 *Life-Enriching Education: NVC Helps Schools Improve Performance, Reduce Conflict and Enhance Relationships*. Encinitas, CA: PuddleDancer Press.
3. 阮胤華(譯)(民 98)。 **愛的語言：非暴力溝通**(原作者：Marshall Rosenberg)。光啟文化。(原著出版年：1999)