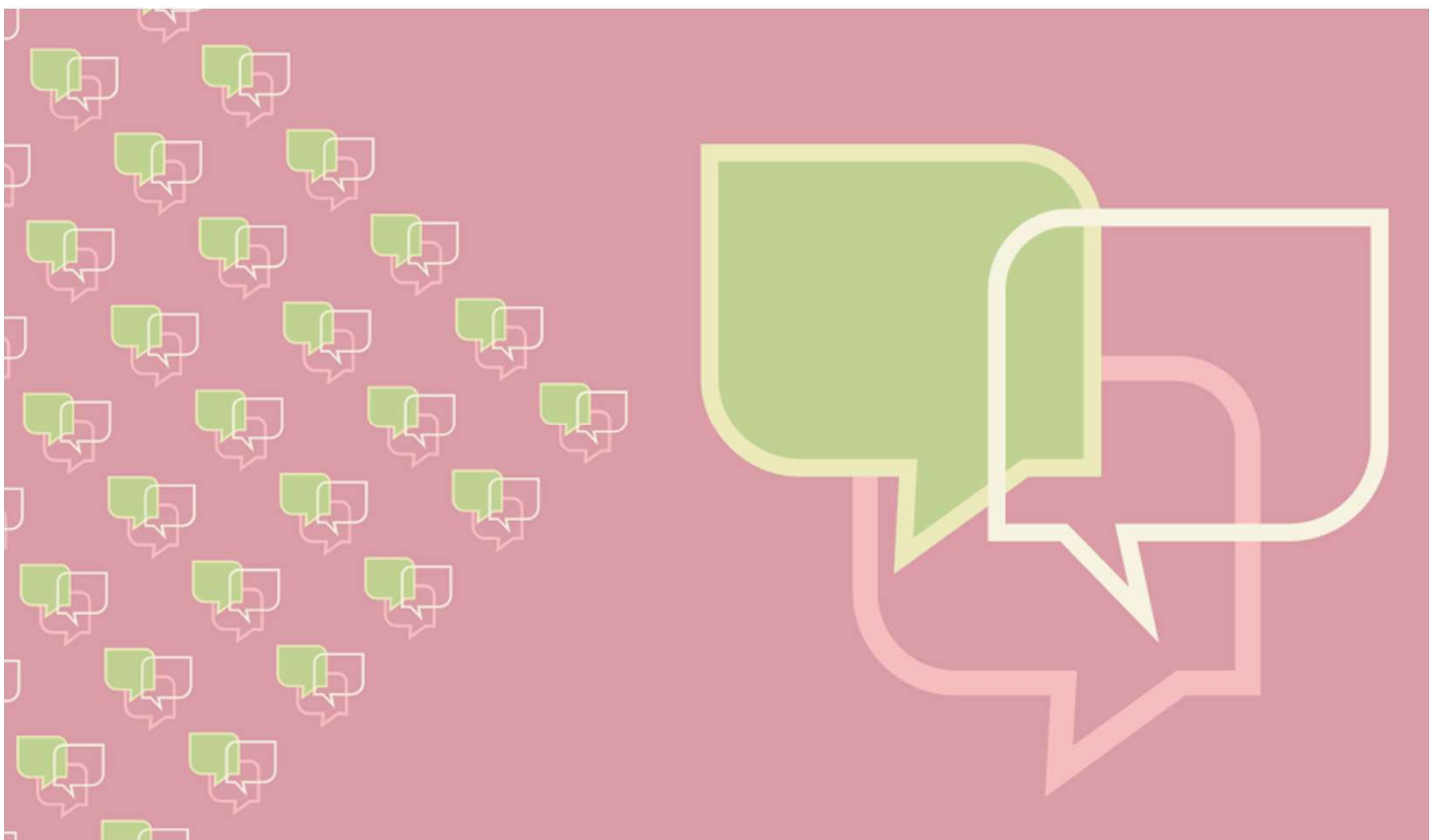


我的火山圖

V3.4

善意溝通班級經營手冊



善意溝通修復協會

Association of Compassionate
Communication & Restoration

2020.09.28

多種用途

課程
學習

團體
遊戲

衝突
處理

親師
溝通

違規
教育



使用說明

我們都有一座小火山

• 在我們有情緒的時候就像一座準備爆發的火山，先冒出陣陣濃烟，講出很多4D語言(訴求)，內心的不滿一真憋在心裡像火山內部，隨時要爆炸。當心中情緒與想法反覆升溫，心中壓力不斷增加，最終爆發出來，就是我們的破壞性行動或傷害性的語言。

教孩子自我同理

- 用火山來幫忙孩子瞭解每個人內在都有一座小火山，教他們及早辨識我是不是在生氣或難過？火山快爆炸了嗎？火山快爆炸前會先看到冒煙，我快爆炸前身上什麼地方會有不舒服感覺？(經常練習)
- 我會爆炸是我看到這件事或做這件事時候(【觀察】)，我有什麼【想法】？有什麼【感受】？引導孩子慢慢看到什麼【需要】(在乎、重視的事)沒滿足。

轉換火山能量

- 其實火山內部的能量是非常強大的，它可以產生溫泉讓人舒服地泡湯，提供地熱發電，它的週邊土壤很肥沃，會長出大樹。
- 我們生命的情緒力量也非常強大，如果適當引導，可以做很多有用的事情。
- 【感受】是我內心的溫度計，【需要】是我我們生命成長的力量，每個人都有。在直覺地反應出手(口)之前，先放鬆泡泡溫泉反思一下，弄清楚他人和自己的【感受】【需要】，想一想可以同時滿足自己和他人需要的可行方法，再提出【請求】，可以為自己做什麼(改變)？或與別人合作做什麼？

用途與效果

- 可以用重在班級經營，社交情緒學習，違規教導，衝突化解，師生溝通，與家長溝通。
- 平時：配合繪本或生活中快樂、憤怒與難過的事件，玩火山圖，孩子學會自我同理與自制。
- 犯錯或衝突時：在當下處理或之後檢討，都可以用火山圖協助孩子同理自己及同理他人，找出方法修補錯誤，與人重新連結合作。

使用方式

- 大人需要熟悉善意溝通4C4D(請上本會網頁學習)。
- 彩色版火山圖，搭配善意溝通卡使用，分自我同理與同理他人兩個版本。
- 黑白版火山圖，給較大孩子直接書寫。

*火山圖由協會志工鄭保祿設計。

火山圖的妙用

本會理事長陳怡成律師在處理多件校園糾紛經驗中，發現師生、親子、親師間溝通不良是導致衝突不斷惡化的原因，家長第一時間訊息來自孩子，故如何中性、真誠地與家長溝通是很關鍵。而孩子在衝突、違規中被大人們對待的經驗，更影響他們日後因應行為模式、價值選擇、人際關係和身心發展。理事長建議老師們可以活用火山圖來處理孩子衝突、違規及與家長溝通。老師與家長們不妨試試。

班親會說明

學期開始的班親會，老師可以先跟家長說明自己帶班的理念跟方法。讓家長了解孩子大腦還在發育，未成熟，所以衝動、不專心、重覆犯錯是難免的。故「學習」就是不斷地讓孩子操作(動腦)，幫助他們建立大腦的神經迴路，神經系統就會愈來愈成熟。告訴家長你會在課堂上教孩子善意溝通和火山圖，如果他們有任何違規或衝突的事件，老師會用火山圖幫助孩子去自我探索，認知自己的情緒和需要。如此才能夠去控制跟好好的表達自己的情緒，跟別人溝通與討論如何解決問題。如此多次操作，孩子就可以建立真誠表達與解決問題的大腦神經迴路。

孩子違規時

孩子違規時，先不急著指正，利用火山圖好好幫助小朋友把情緒安穩下來。透過火山圖這樣的製作，瞭解他自己的內在發生了什麼事情，自己在意(需要)什麼。老師或家長再根據這個火山圖來跟小朋友談話，同時幫助他了解滿足需要的方法不只一種，一起討論他可以做些什麼樣的調整？或跟別人有些什麼樣的合作可以解決問題，滿足需要。

孩子衝突時

讓衝突雙方先畫自己的火山圖，然後他們可以彼此交換。老師或家長協助他們看到自己和對方的感受和需要，自然降低敵意(妖魔化)，幫助他們了解滿足需要的方法不只一種，一起討論可以做些什麼樣的調整？或跟別人有些什麼樣的合作就可以滿足雙(多)方的需要，解決問題。

營造善意溝通的班級文化

建議在某個角落或櫃子上也可以放一些空白火山圖和善意溝通卡。告訴小朋友你有任何什麼事情煩惱，或是有任何心情不好的時候，你也可以寫下自己的火山圖之後來找大人談話。也鼓勵孩子意見不合時，彼此先畫火山圖，再交換討論。

訓練【和平天使】，給孩子一輩子的領導力

老師或家長可以訓練同學學習善意溝通，熟悉火山圖後，在成人指導下擔任【和平天使】協助衝突雙方討論，調解。當孩子學會透過和平協商，完整地、彈性地思考問題、找到雙贏或多贏的解決問題的方法。這將是他一輩子受益無窮的〔領導力〕功夫，他們的人際、婚姻、家庭、職場、事業會經營得更美滿成功。

也許讀者們想到更多火山圖妙用的創意，歡迎投稿分享。

EMAIL: comcomrestore@gmail.com



了解善意溝通



本手冊下載

我的火山

組別

我是：

觀察

(我看到/聽到)

觀察

(我做/說了什麼)

想法

感受 (我感覺到)

需要 (我在乎/重視)

請求

反思

我可以為自己做什麼？

真誠說出彼此感受與需要。

如何得到他人信任合作？

如何修補？

因為 (這件事)

讓我 (對方) 感受到

我願意對 (誰)

表達 (我知道後的感受)

因為我願意和 (誰)

一起合作做： 讓事情變好



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



他的火山

組別

他是：

觀察

(我看到/聽到)

觀察

(我做/說了什麼)

想法

感受 (他感覺到)

需要 (他在乎重視)

請求

反思

我可以為自己做什麼？

真誠說出彼此感受與需要。

如何得到他人信任合作？

如何修補？

因為 (這件事)

讓我 (對方) 感受到

我願意對 (誰)

表達 (我知道後的感受)

因為我願意和 (誰)

一起合作做： 讓事情變好



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



多人遊戲說明

猜猜我的心(A Game)

- 目的：學習同理他人
- 2-4人一組，發每人一張火山圖
- 步驟1**：一個人扮演其中的角色A，由A講出自己的故事(或老師提供故事或影片)
- 步驟2**：A用紅色，其他人用綠色火山圖就A的角度，寫或說出不帶評論或解讀的觀察(幼兒則由大人協助)
- 步驟3**：每個人從感受卡找出A在此情況的感受，放上去(或手寫)
- 步驟4**：每個人從需要卡找出A在此情況的需要，放上去(或手寫)
- 步驟5**：A與其他人核對火山圖，看對方所寫關於自己之觀察、感受、需要，與自己寫(選)的是否相同？
- 步驟6**：大家討論是因為什麼想法，而有不同的【感受、需要】。感受、需要沒有對錯或應該不應該，無論贊同與否，都要相互尊重，不可以責怪、批評、勸說。
- 步驟7**：大家一起商量反思部份，如何請求才可以滿足A的需要，寫在火山圖〔請求〕區域內。
- 步驟8**：老師或家長引導討論，這樣的請求：
 - 行動或方法是否具體？
 - 有無讓對方有被逼迫或沒面子的感覺？
 - 有任一方會覺得委屈？
 - 有無違反校規或法規？
 - 可以長期執行嗎？那些好處？那些壞處？

兩人對玩(AB Game)

- 目的：學習相互同理，創造雙贏策略
- 2人一組，發每人一張綠色火山圖，並提供(或玩者自己的)一個衝突情境(生活事件，故事或影片)
- 步驟1**：一個人扮演其中的角色A，另一人扮演角色B，分別把對方角色寫在火山圖上「他是...」欄
- 步驟2**：在火山圖上寫或說出其不帶評論或解讀的觀察(幼兒則由大人協助)
- 步驟3**：從感受卡找出對方此情況的感受，放上去(或手寫)
- 步驟4**：從需要卡找出對方此情況的需要，放上去(或手寫)
- 步驟5**：找出兩張火山圖有無相同的需要？感受、需要沒有對錯或應該不應該，無論贊同與否，都要相互尊重，不可以責怪、批評、勸說
- 步驟6**：兩人一起商量，如何請求才可以同時滿足彼此的需要，寫在火山圖〔請求〕區域內
- 步驟7**：老師或家長引導討論，與A GAME**步驟8**同

【團體遊戲】全班可以分成若干組，就同一個故事或不同故事來玩，步驟與個別遊戲相同。也可以改用大張海報紙繪製火山圖，老師引導討論的時候可以用麥克筆直接在上面書寫，或把卡片貼上。

我的火山

組別

我是：

觀察
(我看到/聽到)

觀察
(我做/說了什麼)

想法

感受 (我感覺到)

好奇	驚喜	困惑	緊張
好玩	放鬆	矛盾	煩躁
開心	舒服	壓力	害怕
興奮	感動	擔心	震驚
憤怒	嫉妒	失望	無助
厭惡	尷尬	傷心	灰心
丟臉	委屈	挫折	無聊
內疚	孤單	不捨	疲倦

需要 (我在乎重視)

友誼	信任	肯定
被理解	歸屬感	參與
愛	關心	平等
尊重	支持	安全感
聽我說話	忠實	榮譽
自己決定	和諧	學習
成就感	休息	協助



反思

我可以為自己做什麼？
真誠說出彼此感受與需要。
如何得到他人信任合作？
如何修補？

因為 (這件事)
讓我 know (對方感受)
我願意對 (誰)
表達 (我知道後的感受)
因為我願意和 (誰)
一起合作做： 讓事情變好



他的火山

組別

他是：

觀察
(我看到/聽到)

觀察
(我做/說了什麼)

想法

感受 (他感覺到)

好奇	驚喜	困惑	緊張
好玩	放鬆	矛盾	煩躁
開心	舒服	壓力	害怕
興奮	感動	擔心	震驚
憤怒	嫉妒	失望	無助
厭惡	尷尬	傷心	灰心
丟臉	委屈	挫折	無聊
內疚	孤單	不捨	疲倦

需要 (他在乎重視)

友誼	信任	肯定
被理解	歸屬感	參與
愛	關心	平等
尊重	支持	安全感
聽我說話	忠實	榮譽
自己決定	和諧	學習
成就感	休息	協助

反思

我可以為自己做什麼？
 真誠說出彼此感受與需要。
 如何得到他人信任合作？
 如何修補？

因為 (這件事)
 讓我 (對方感受)
 我願意對 (誰)
 表達 (我知道後的感受)
 因為我願意和 (誰)
 一起合作做： 讓事情變好



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

