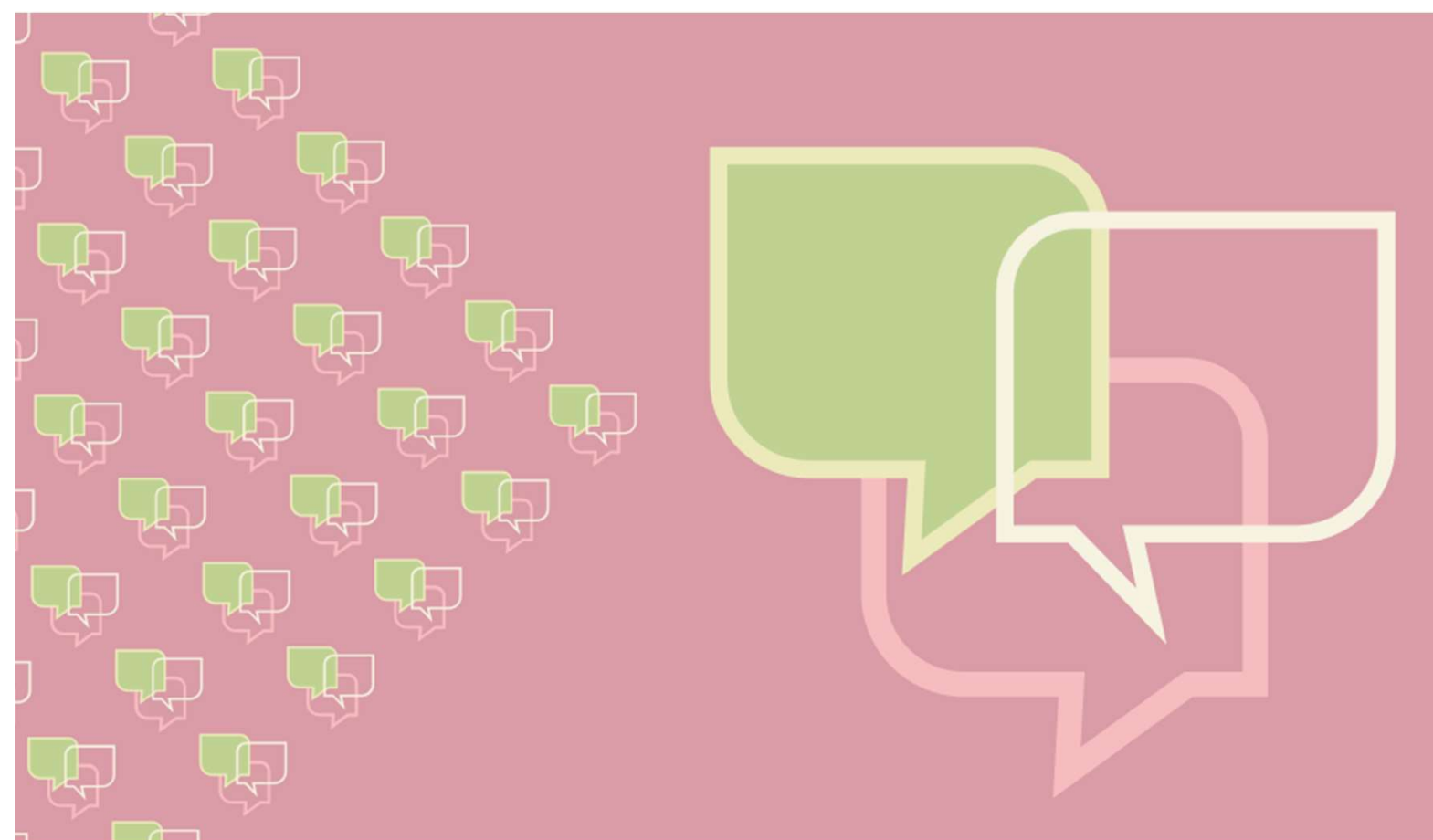


我的火山圖

V4

善意溝通班級經營手冊



善意溝通修復協會

Association of Compassionate
Communication & Restoration

2022.07.09

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，每個人都有的。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，在大人指導下擔任【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

觀察
(我看到/聽到)

觀察
(我做/說了什麼)

想法

感受 (我感到)

需要 (我在乎重視)



反思

這件事 ()

讓我知道 (對方感受)

我願意對 (誰)

表達 (我的感受需要)

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 (我感覺到)

需要 (我在乎重視)

請求

反思

這件事 ()

讓我_們知道 (對方感受)

我_們願意對 (誰)

表達 (我的感受需要)

我_們願意和 (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。

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

這件事 ()
 讓我(她)知道 (對方感受) _____)
 我願意對 (誰) _____)
 表達 (我的感受/需要) _____)
 我願意和 (誰) _____)
 一起合作做：_____ 讓事情變好

請求



他的火山

組別

他是：

觀察

(我_我看到_到/聽_聽到_到)

觀察

(我_我做_做/說_說了_了什_什麼_麼)

想法

感受 (我_我感_感覺_覺到_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_我在_在乎_乎重_重視_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

這_這件_件事_事 ()
 讓_讓我_我知_知道_道 (對_對方_方感_感受_受)
 我_我願_願意_意對_對 (誰_誰)
 表_表達_達 (我_我的_的感_感受_受需_需要_要)
 我_我願_願意_意和_和 (誰_誰)
 一_一起_起合_合作_作做_做 : _____ 讓_讓事_事情_情變_變好_好



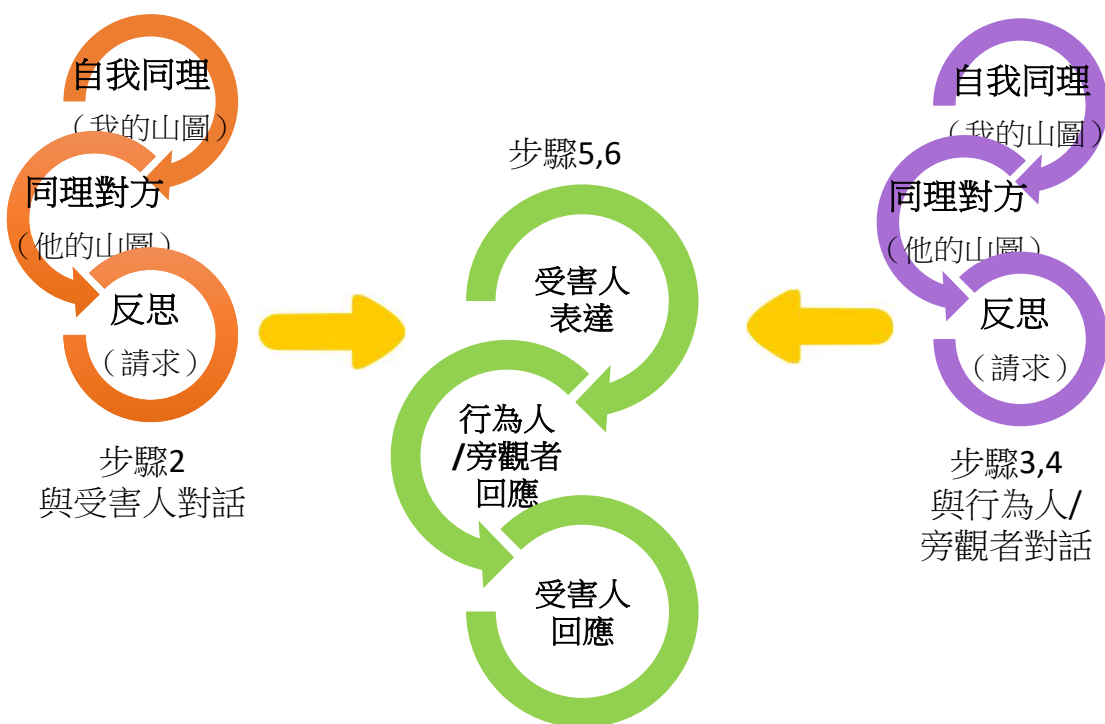
火山圖修復衝突

流程

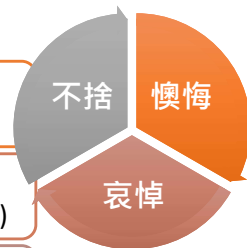
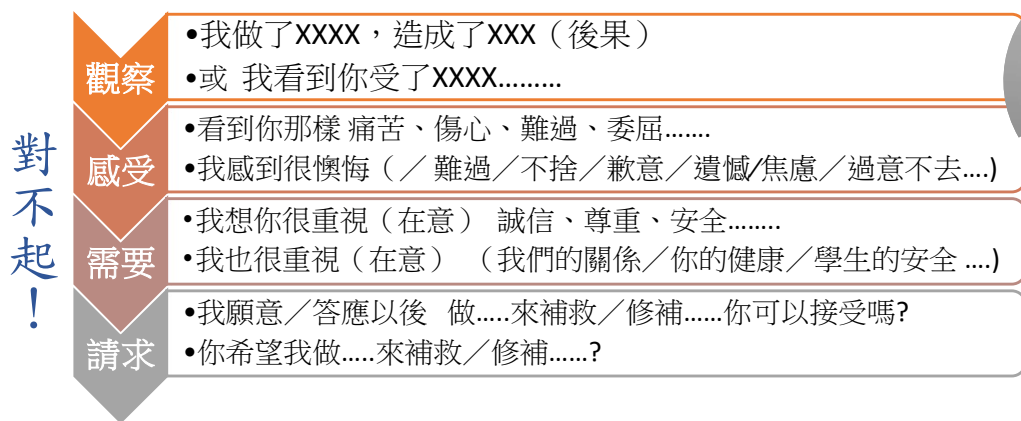
- 目的：學習衝突後之修復
- 4-6人一組，發每4張火山圖，1人扮演修復之和平促進者，其他為受害人、行為人、旁觀者
- 案例: 疑似霸凌案
- 步驟1：說明火山圖
- 步驟2：促進者與受害人用火山圖對話。
- 步驟3：促進者與行為人用火山圖對話。
- 步驟4：促進者與旁觀者用火山圖對話。
- 步驟5：促進者協助受害人與行為人修復關係
- 步驟6：促進者協助受害人與旁觀者修復關係

• 小組討論：

- 1.大家一起商量反思部份，如何請求才可以滿足彼此的需要？
- 2.過程中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？
- 3.行動或方法是否具體？
- 4.有無違反校規或法規？
- 5.可以長期執行嗎？那些好處？那些壞處？



道歉文法



對不起！