



# 班級經營~溝通解密初探

諮商輔導組 許哲瑋心理師



# 溝通

「溝通」是你把自己覺得好的事情講出來，對方把自己覺得好的事情說出來，然後來看看怎樣「結合或組合」會比較好，絕不是一味只想對方接受你的想法。

# 吵架的SOP

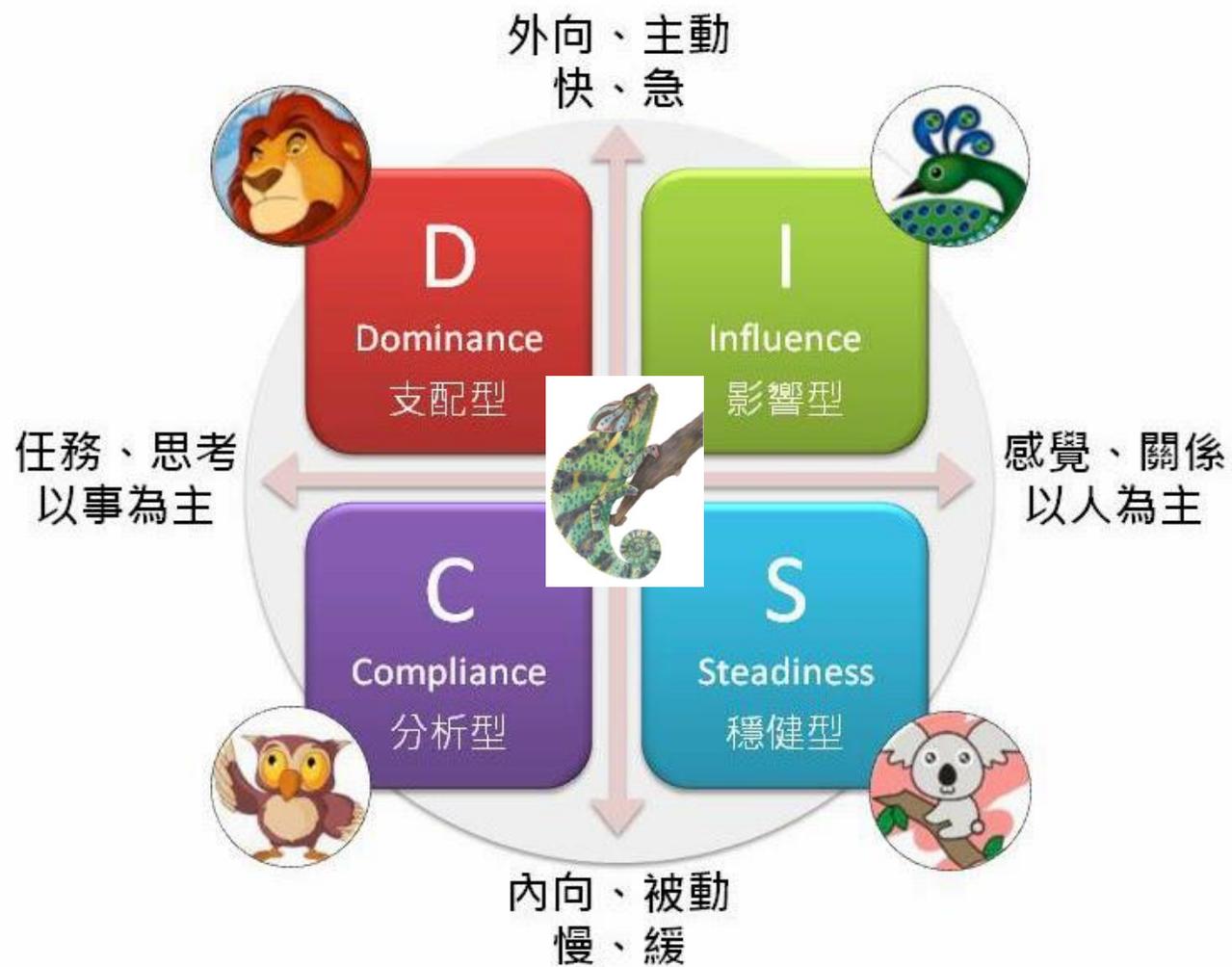
1. 雙方各自擁有不同的意見，且難以取得共識。
2. 對方不認同我的意見，我也不認同他的意見。
3. 各自認為自己有道理，認為對方強詞奪理，說是我的錯。
4. 我才覺得是他的錯，我還沒說他錯，還敢說我錯。

# 吵架的SOP

5. 我開始覺得不爽，本想忍一下，但他攻擊我，所以我不甘示弱反擊。
6. 開始批評對方過去的事情，證明是對方的錯，自己是對的。
7. 除了指責外，開始人身攻擊，已經沒有討論原本的問題

# 了解自己的毛在哪

## DISC人際取向測驗





D  
Dominance  
支配型

## 支配型——老虎

性格特徵：相當積極、有企圖心、喜歡掌控局勢、不拘泥於現況且行動力強，相當具有領導風範。

溝通重點：時機、直接、重點、目標。

溝通型態：支配型的人講求效率，觀察他這時間點適合溝通嗎？如果是請直接有效率地告知重點，人事時地物，做什麼。



## 影響型—孔雀

性格特徵：熱情、開朗、活潑、愛結交朋友、熱心助人、口條好、喜愛表現。

溝通重點：暖場、喜好、示範、讚美

溝通型態：讓對方感受沒壓力，較重感性，需要範例才能較容易做到預期，提供正向回饋



## 穩健型—無尾熊

性格特徵：溫和、規律、自律、穩定、穩健、喜愛和平、有耐心。

溝通重點：和緩、安心、細節、鼓勵

溝通型態：思考較為細膩，比較保守，需要多給一點引導指示，細膩導致猶豫不決，需要一點鼓勵跟時間反覆嘗試。



C  
Compliance  
分析型

## 分析型—貓頭鷹

性格特徵：保守、講究紀律、具有責任感、數字精準度高、條理分明、擅於分析。

溝通重點：禮貌、理由、論點、反問

溝通型態：尊重確認對方有時間，提供具體的理由，說明為什麼，並讓對方能夠闡述自己的說法



## 綜合型—變色龍

性格特徵：隨和、韌性、適應性高、擁抱改變、溝通佳、包容、中庸、圓融。

溝通型態：沒有凸出的個性，對事也沒有甚麼強烈的個人意識型態，善於在工作中調整自己的角色去適應環境，具有很好的溝通能力。

# 溝通通則

觀察



感受



需要



請求

# 觀察-我觀察到了甚麼

當你要與對方協商時，你應該要清楚且客觀的「**陳述事實**」，而非「**評論**」

評論	陳述事實
▣他老是遲到！	▣我跟他約了三次電影，他都遲到半小時。
▣他很不負責任	▣我跟他專題同一組，頭兩次的分組作業他都沒完成。

# 感受-我的感受是如何？

要表達感受而非想法。

想法	感受
▣ 我覺得我被誤會了！	▣ 聽到他對我的想法，我很 <b>難過</b>
▣ 我覺得你這樣做很不錯！	▣ 你對我付出的，我很 <b>感動</b> ！
▣ 我認為你應該有能力完成的。	▣ 你沒完成，我感到 <b>失望</b> 。



需要-我哪一項需要沒有被滿足，  
所以我有這樣的感受？

每一個情緒背後都有一個需要，因此當我們聽到不中聽的話，體會自己或他人的感受及需要會是很好的辦法。

「你很沮喪，是因為你希望獲得同學的接納嗎？」

「看到你們上班玩手機我很生氣，因為我很重視秩序。」

請求-為了改善情況，我的請求是…

具體描述你希望對方為你做什麼。

模糊

「我希望你能誠實。」

具體

「我希望你下次不要因為害怕讓我知道你考砸了就自行簽名，你可以告訴我你在這科目上遇到了甚麼瓶頸，這樣我們才可以一起想辦法解決。」

## 完整的範例

「媽媽，昨天晚上你打斷我說話，斷定我先睡覺再做作業是想偷懶的這件事，讓我覺得很難過，因此我希望下一次你可以給我說明的機會。」

1. 觀察 - 媽媽沒有讓我把話講完，直接認定我想偷懶
2. 感受 - 難過
3. 需要 - 被了解、被傾聽
4. 請求 - 希望媽媽下一次可以給我說明的機會

# 參考資料

1. DISC識人溝通學：跟誰都能合得來的人際經營術 / 蔡緯昱作
2. 愛的語言：非暴力溝通 / 馬歇爾·盧森堡(Marshall B. Rosenberg)著；  
阮胤華譯
3. 老虎型特質適合當領導者？DISC 5 種人格分析讓你招募員工「適配性」可達 80% 以上！(<https://stories.shopline.tw/disc-hire-employee/>)
4. 你的溝通其實很暴力？！1分鐘教你嘴下留情  
(<https://www.taiwannews.com.tw/ch/news/3491790>)