

收到批評之後

錯誤、回饋與挫折 16 | 辨認資訊與要求，再決定如何回應。

你可能正在經歷

一句「不夠好」可能讓你想立刻辯解，也可能讓你全部照改。可是批評裡常混著可核對的問題、個人偏好與尚未說清楚的期待。

這冊幫你從回饋抽出具體內容，追問標準，再選擇採納、澄清或提出不同看法。對話可能需要時間，你不必在最受衝擊的那一刻決定所有改動。

選一句最近收到的回饋，寫下它具體指向哪段內容或哪個行為。

這一冊怎麼用

第 2 至 5 頁各處理一個具體情境；先選最貼近目前困難的一頁試做，再用第 6 頁留下自己的安排。每一步都可以依現實條件調整。

四個練習，從這裡開始

頁次與主題	這次要留下的線索
02 · 先留下原話，延後整體結論	原話、事實與推測分開放。
03 · 追問一個能採取行動的例子	請給我一個例子，以及你要看到的改變。
04 · 分開標準、偏好與不合理要求	回饋要放回任務與權責判斷。
05 · 回覆你會改什麼、何時確認	把回饋收束成可確認的下一步。

何時適合拿出來

適合考卷評語、作品修改、績效回饋與一般合作。若出現威脅、羞辱或持續不當對待，優先考慮安全、紀錄與適當支援。

本冊為一般學習與生活指南。案例、步驟及紀錄單是原創設計，來源支持的範圍見第 6 頁。

先留下原話，延後整體結論

01 實作 | 辨認資訊與要求，再決定如何回應。

先看清楚這一步

回想時容易把「這段不清楚」擴大成「他覺得我能力很差」。保留原話、對應內容與情境，可以減少這種擴張。

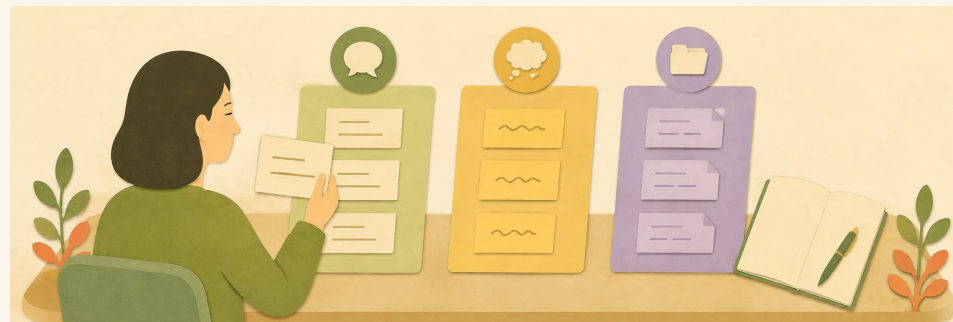
試著這樣做

1. 記下對方實際說了什麼，分開自己的推測。
2. 標出被指出的段落、步驟或行為。
3. 需要時先說明會整理後回覆，不立即承諾全部修改。

原話、事實與推測分開放。

依你的情況調整

若沒有具體例子，可以先記為待釐清。回饋的強烈語氣不等於資訊已完整。



原話、事實與推測分開放。

考生情境

老師說申論缺論據，先找到那一題；不要直接推論所有科目都沒有希望。

專業工作情境

同事說報告不好讀，先確認指的是結構、術語還是圖表，避免直接重做全部內容。

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

追問一個能採取行動的例子

02 實作 | 辨認資訊與要求，再決定如何回應。

先看清楚這一步

問清楚問題在哪裡、要符合什麼要求，以及改成怎樣比較有用。目標是取得可操作資訊，不必把提問變成對誰比較專業的競賽。

試著這樣做

1. 指出你目前理解的問題。
2. 請對方提供一個具體例子或判準。
3. 用自己的話重述預計調整，確認理解是否一致。

請給我一個例子，以及你要看到的改變。

依你的情況調整

一次先釐清最影響結果的一項。對方忙碌時，可把問題整理成短訊息安排回覆。



請給我一個例子，以及你要看到的改變。

考生情境

「這題的理由不夠完整，缺的是概念、推導，還是例證？」把回覆接到下次練習。

專業工作情境

「你希望讀者先看結論，還是先看限制？能指出一段最需要重排的地方嗎？」

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

分開標準、偏好與不合理要求

03 實作 | 辨認資訊與要求，再決定如何回應。

先看清楚這一步

正式規則、讀者需求與個人風格可以各自被討論。若兩個要求衝突，先找有權決定的人確認，不默默替所有人同時滿足。

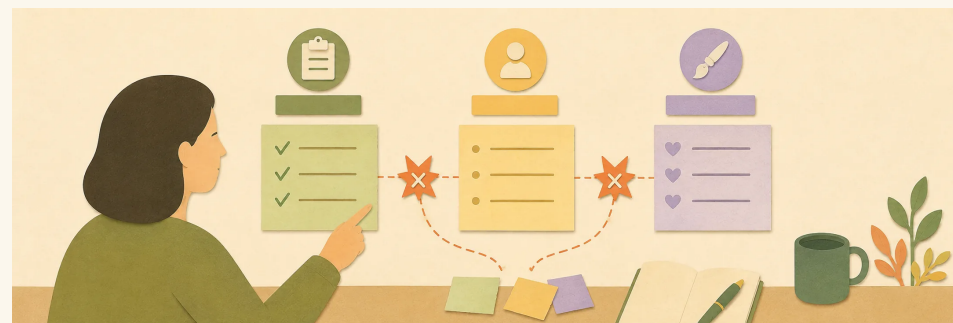
試著這樣做

1. 標明回饋依據：正式標準、使用需求或個人偏好。
2. 比較它與目前任務要求是否相容。
3. 選擇採納、提出替代方式，或請權責者釐清。

回饋要放回任務與權責判斷。

依你的情況調整

對羞辱或人身評語不必努力找出全部教育意義。可中止不安全對話並尋求協助。



回饋要放回任務與權責判斷。

考生情境

同學喜歡背長答案，不一定等於當次評分要求；回到課程與官方說明核對。

專業工作情境

兩位審查者要求相反的報告結構，先呈現差異與讀者用途，請負責人決定優先。

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

回覆你會改什麼、何時確認

04 實作 | 辨認資訊與要求，再決定如何回應。

先看清楚這一步

將回饋轉成範圍明確的修改，再安排確認。若不同意，也能說明依據與替代方案，而非只接受或全部拒絕。

試著這樣做

1. 寫下採納的一項與其理由。
2. 對未採納或待確認部分，說明依據與限制。
3. 約定修改後如何確認，而不是無限追加。

把回饋收束成可確認的下一步。

依你的情況調整

若修改反覆卻沒有明確驗收點，重新確認目標、決策者與完成條件。



把回饋收束成可確認的下一步。

考生情境

依評語補一段論證，請老師看是否補到缺口；其餘題目再依結果安排。

專業工作情境

「我會先把結論移到前面，週三提供新版；資料範圍的變更需要另確認時間。」

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

我的練習與下一步

帶走一張紀錄 | 把適合你的做法留下來

選一件最近發生的事

對方原話、對應內容與我的推測：

需要追問的一個例子或判準：

這項回饋屬於標準、需求還是偏好：

我採納、待確認或提出替代的部分：

修改範圍與確認時間：

寫到足以決定下一步即可，不必把每一格都填滿。

收到批評之後

讓練習回到你的生活

你可以用開放的態度看回饋，也保有判斷。清楚知道問題、標準與權責，才能讓修改接近真正需要的結果。

資料依據與閱讀方向

CCI 的表達資源涵蓋回應批評與清楚表達意見。本冊以原創的文件、考卷與合作情境練習澄清，不假定每一項批評都合理，也不保證溝通一定獲得同意。 [1]

1. 西澳 CCI

Assertiveness：清楚而尊重地表達

查閱日期：2026-09-06。上列資料提供概念與限制參考；本冊不是來源手冊的翻譯或療程，也未以整冊形式接受成效驗證。