

認真，也要有界線

人際關係與界線 20 | 讓承諾配合容量，讓回應有可行範圍。

你可能正在經歷

臨時多一件事、訊息一來就回、明明做不完仍說沒問題。你可能很在意關係與責任，卻逐漸發現每次答應都在擠壓原本的重要安排。

這冊幫你在承諾前查看容量，清楚說明能做與需要調整的部分。界線需要配合責任與現場條件，也可能要經過協商、反覆確認與制度支持。

回看一項最近勉強答應的事：它擠掉了哪個原本的承諾或需要？

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 · 答應之前，先查看容量	先確認做得到的範圍，再承諾。
03 · 把範圍與替代方案說清楚	讓對方知道哪一個安排真的可行。
04 · 為訊息與比較留出距離	回應節奏依責任與容量安排。
05 · 界線被越過時，重申並升級	用具體事件回到原本的約定。

何時適合拿出來

適合加塞任務、即時回覆期待、人情請託與比較壓力。正式職責與安全值守不能任意放下；超載時應尋求有權處理的人協調。

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。

答應之前，先查看容量

01 實作 | 讓承諾配合容量，讓回應有可行範圍。

先看清楚這一步

「可以」是一項承諾。先看現在已有什麼、這件新事需要多少，以及它會排擠誰的時間或哪項品質。

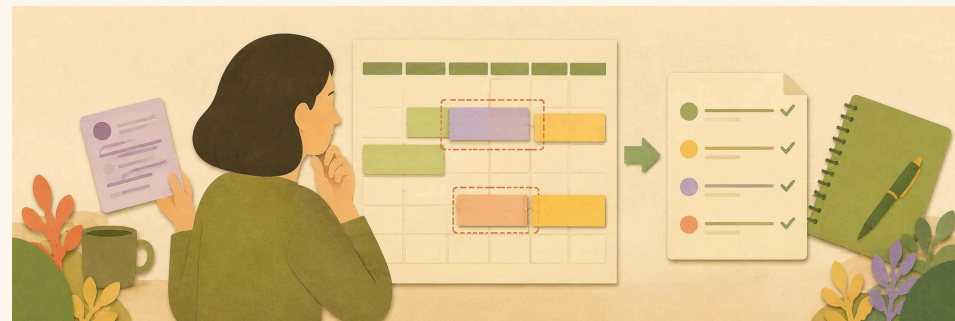
試著這樣做

1. 確認新要求的內容、期限與必要程度。
2. 查看目前已承諾的工作與生活安排。
3. 需要時先回覆評估時間，再給具體答覆。

先確認做得到的範圍，再承諾。

依你的情況調整

不要把估計時間當成拖延對話。說明何時會回覆，並依約給出判斷。



先確認做得到的範圍，再承諾。

考生情境

同學請你整理整份筆記，可以先看本週準備安排，再決定提供某一段或現有版本。

專業工作情境

主管新增工作時，先說明現有交付與所需工時，詢問是否取代原任務。

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

把範圍與替代方案說清楚

02 實作 | 讓承諾配合容量，讓回應有可行範圍。

先看清楚這一步

拒絕或協商可以簡短、具體。說明目前能做什麼、不能承諾什麼，以及可行的替代方式，不需要過度證明自己有多累。

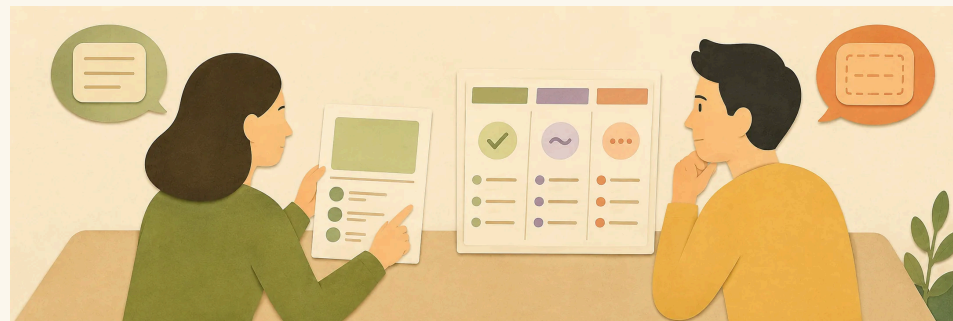
試著這樣做

1. 先陳述目前可提供的範圍。
2. 指出無法兼顧的部分與實際原因。
3. 若有合適替代方案，再提出讓對方選擇。

讓對方知道哪一個安排真的可行。

依你的情況調整

不必為拒絕而編造藉口，也不提供自己其實無法做到的替代方案。



讓對方知道哪一個安排真的可行。

考生情境

「我這週無法幫忙整理全科，但可以分享自己已做的兩頁摘要。」

專業工作情境

「今天可完成核心資料；若要加入延伸分析，需要移動期限或由其他人支援。」

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

為訊息與比較留出距離

03 實作 | 讓承諾配合容量，讓回應有可行範圍。

先看清楚這一步

他人何時讀書、工作或回覆，不自動決定你的節奏。先確認真實責任，再安排一般訊息的回應方式與資訊接觸量。

試著這樣做

1. 找出最常打斷安排的群組或互動。
2. 分開必要通知與造成壓力的非必要比較。
3. 說明一般回應時間，保留真正急事的管道。

回應節奏依責任與容量安排。

依你的情況調整

如果機構有不合理的隨時待命期待，需要共同協商；設定手機不能單獨改變制度。



回應節奏依責任與容量安排。

考生情境

備考群每天分享讀書時數讓你不斷加碼，可以減少查看，改以自己的作答證據安排。

專業工作情境

一般訊息集中處理前，先與團隊確認值班與緊急流程，避免重要工作無人接手。

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

界線被越過時，重申並升級

04 實作 | 讓承諾配合容量，讓回應有可行範圍。

先看清楚這一步

說過一次不代表安排永遠會被遵守。先指出具體違反與影響，再確認是否需要修改協議，或尋求第三方協助。

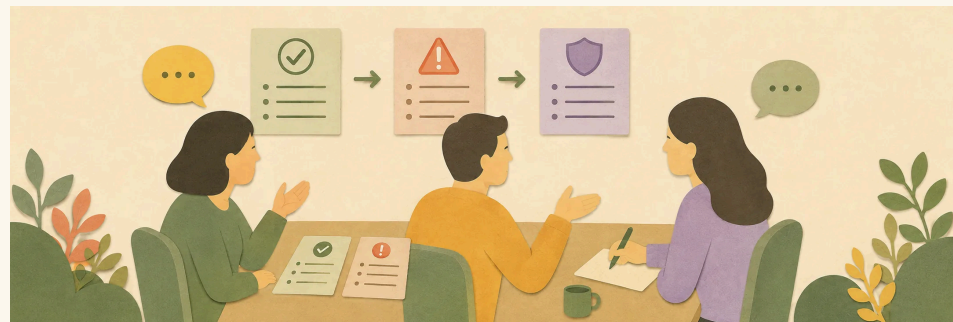
試著這樣做

1. 記下原本約定與這次發生的差異。
2. 簡短重申範圍，提出目前可行做法。
3. 反覆無法處理時，找合適權責或支持管道。

用具體事件回到原本的約定。

依你的情況調整

若擔心報復、羞辱或安全問題，先尋求可信任的人協助選擇管道，不必硬碰硬。



用具體事件回到原本的約定。

考生情境

家人仍在約定時段安排非急事，就回到日程重新分工；不要只累積到一次爆發。

專業工作情境

臨時任務反覆擠掉必要檢核，記錄日期、工時與影響，請負責人重新確認優先與支援。

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

這個要求與我的既有承諾：

目前可提供與不能承諾的範圍：

可行替代方案與回覆時間：

必要通知及一般回應安排：

界線反覆被越過時的支援管道：

寫到足以決定下一步即可，不必把每一格都填滿。

認真，也要有界線

讓練習回到你的生活

認真可以包含清楚承諾，也包含及早說明做不到的部分。讓界線與實際責任、容量一起被討論，才比較能持續履行重要約定。

資料依據與閱讀方向

[1] CCI 提供表達與拒絕的方向。[2] WHO 將不合理負荷、低自主與支持不足等列為工作心理社會風險。本冊對話是原創示例，不取代實際組織制度或個別權益諮詢。

1. 西澳 CCI
Assertiveness：清楚而尊重地表達
2. WHO
Mental health at work：工作中的心理社會風險

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。