

把需求說清楚

人際關係與界線 19 | 說明困難、提出請求，也確認雙方理解。

你可能正在經歷

你很需要協助，卻只說「最近很忙」；對方願意幫忙，卻不知道能做什么。需求若一直停在感受或暗示，合作就容易靠猜。

這冊把請求拆成具體情境、影響、需要的行動與確認。你可以表達在意的事，也讓對方有清楚的回應空間；協商不必一次就談到完美方案。

選一個目前的困難，寫出希望誰在什麼時候做什么。

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 · 先把困難說成具體情境	讓對方知道你正在面對什麼。
03 · 把請求寫成可回應的動作	請求越具體，越容易討論可行性。
04 · 確認對方理解，也聽見限制	把同意的內容說到彼此都能執行。
05 · 沒有得到協助時，安排下一條路	一次請求未成功，仍可以有下一個安排。

何時適合拿出來

適合向老師釐清標準、向同事請求協助、與家人安排備考生活，以及需要支持卻不知道怎麼開口時使用。

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。

先把困難說成具體情境

01 實作 | 說明困難、提出請求，也確認雙方理解。

先看清楚這一步

「你都不幫忙」容易讓對方不知道從哪裡回應。先說明近期事件、造成的影響與真正需要改變的部分。

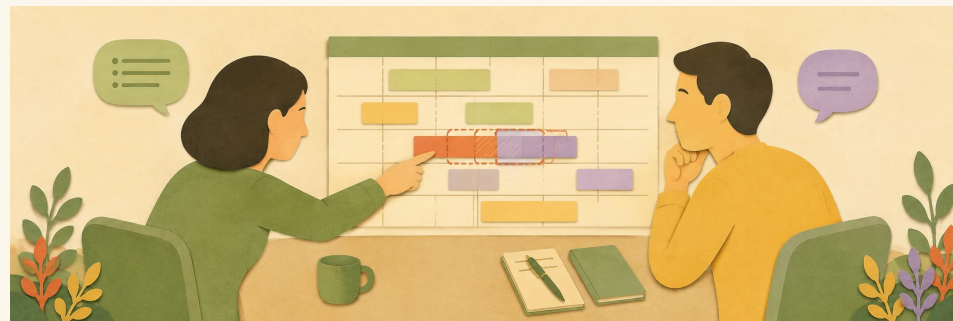
試著這樣做

1. 選一個最近、可描述的情境。
2. 說明它如何影響學習、工作或生活。
3. 把猜測對方動機的語句先放旁邊。

讓對方知道你正在面對什麼。

依你的情況調整

事情很多時先選最影響當前安排的一項；一次列出全部過往不滿，容易讓焦點散開。



讓對方知道你正在面對什麼。

考生情境

「這週三天的晚間家務讓我無法使用原定複習時段，我想一起調整分工。」

專業工作情境

「兩份報告的截止日重疊，現有時段無法都完成必要檢核，需要重新確認順序。」

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

把請求寫成可回應的動作

02 實作 | 說明困難、提出請求，也確認雙方理解。

先看清楚這一步

清楚請求包含對象、動作、範圍與時間。對方才知道是否有能力提供，也比較容易提出替代方式。

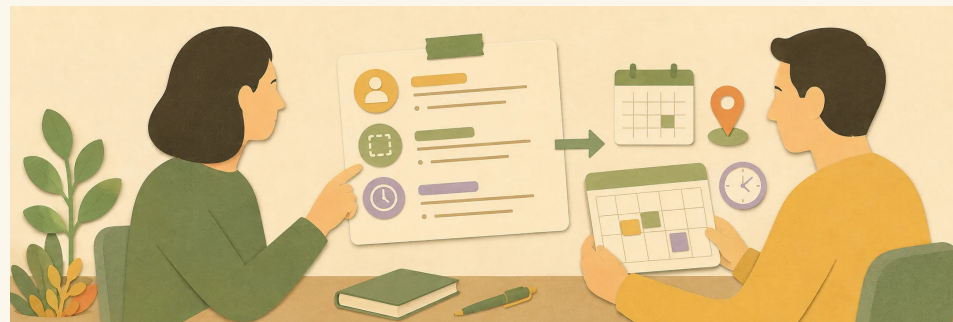
試著這樣做

1. 說明你希望獲得的具體協助。
2. 標明需要的範圍與可行時程。
3. 留出討論替代方案的空間。

請求越具體，越容易討論可行性。

依你的情況調整

不要為了客氣把關鍵需求藏起來；也不把請求包裝成對方必須答應的測試。



請求越具體，越容易討論可行性。

考生情境

「能否幫我看這一題缺哪個論證，或告訴我對應的評分說明？」

專業工作情境

「能否在週三前核對這兩個欄位？若時程不行，請告訴我可行時間或替代窗口。」

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

確認對方理解，也聽見限制

03 實作 | 說明困難、提出請求，也確認雙方理解。

先看清楚這一步

聽到「好」之後，仍需要知道對方答應的是哪一部分。簡短重述能讓雙方及早發現不同理解。

試著這樣做

1. 請對方說明可提供什麼與何時可完成。
2. 重述已同意的範圍與仍待確認事項。
3. 遇到限制時，改談範圍、時間或其他支持。

把同意的內容說到彼此都能執行。

依你的情況調整

重述是確認，不是逐字考驗對方。關鍵資訊清楚即可，避免讓對話增加不必要負擔。



把同意的內容說到彼此都能執行。

考生情境

家人願意減少打擾，就再確認哪個時段與哪些急事仍需要聯絡，不只說「最近不要吵我」。

專業工作情境

同事能協助整理資料但不能簽核，就明確分開協助與正式責任。

先在可調整的小情境試做，再依回饋修正安排。

沒有得到協助時，安排下一條路

04 實作 | 說明困難、提出請求，也確認雙方理解。

先看清楚這一步

對方可能沒有時間、權限或能力。先確認原因與目前還缺什麼，再選擇調整要求、換窗口或重新安排。

試著這樣做

1. 問清楚目前無法提供的部分。
2. 提出一個較小或不同時間的替代請求。
3. 仍無法解決時，尋找有權處理的人或其他支持。

一次請求未成功，仍可以有下一個安排。

依你的情況調整

若關係中有威脅或權力不對等，考慮較安全的溝通方式與陪同支持，不要求自己獨自承擔。



一次請求未成功，仍可以有下一個安排。

考生情境

老師沒空長談，可以先請推薦對應範例或另約短時間；必要時找其他合適學習資源。

專業工作情境

窗口不能調整期限，就確認誰能決定；說明必要資訊與影響，避免在無權者之間反覆等待。

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

目前的具體情境與影響：

我希望誰做什麼、範圍與時間：

對方能提供的部分與限制：

雙方已同意的安排：

若未解決，我的替代請求或支援管道：

寫到足以決定下一步即可，不必把每一格都填滿。

把需求說清楚

讓練習回到你的生活

把需求說清楚，可以讓合作少一些猜測。結果不一定完全符合原先期待，但你會更知道已獲得什麼，以及下一步還需要誰參與。

資料依據與閱讀方向

CCI 將清楚、直接且尊重的表達作為溝通原則。本冊以不同生活責任編寫請求對話，強調實際權限與可行性，未將溝通技巧視為保證獲得協助的方法。〔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。