領導力教室
-非暴力溝通(上)

奈普敦週刊

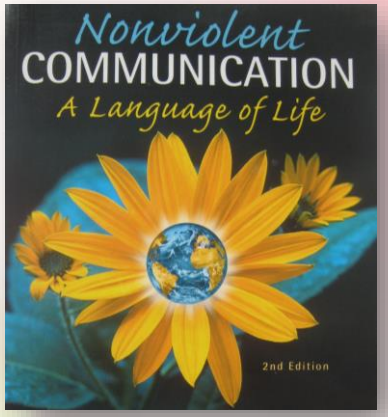
第V0034-0399期20201212

非暴力溝通就是
柔和善順的溝通

Neptune Weekly

領導力教室

先進觀念，真實案例
自我提升，領導能力



Nonviolent Communication
A Language of Life

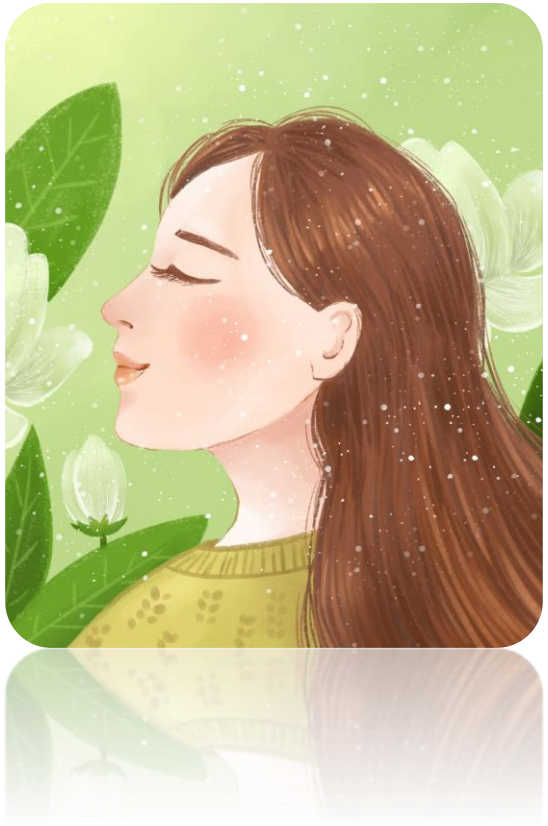
非暴力沟通

當我們褪去隱蔽的精神暴力，愛將自然流露。

馬歇爾.盧森堡

前言-1

- 也許我們並不認為自己的談話方式是暴力的，但我們的**語言**確實常常**引發**自己和他人的**痛苦**。
- 我發現你這人真差勁
- 是我沒勁，還是你有毛病啊
- 挺好的興致，全讓你給破壞了
- 認識幾十年了，你從來就沒有給我買過花
- 你肯定是心中有鬼

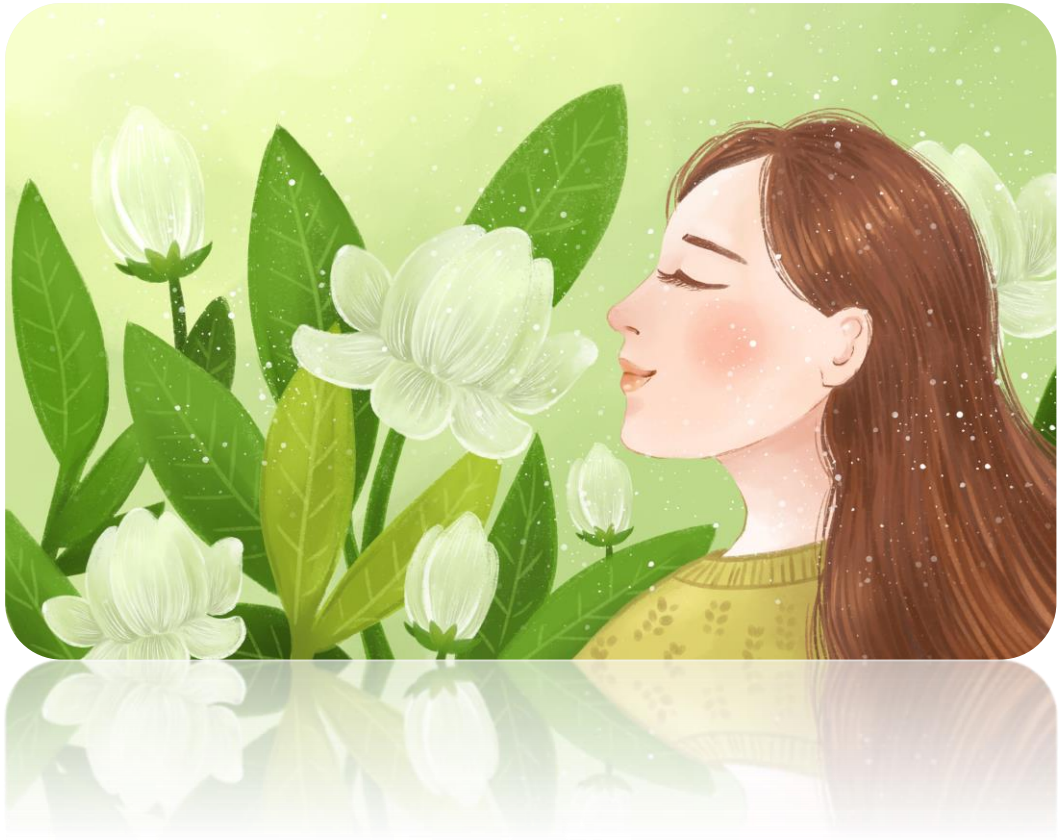


暴力溝通定義

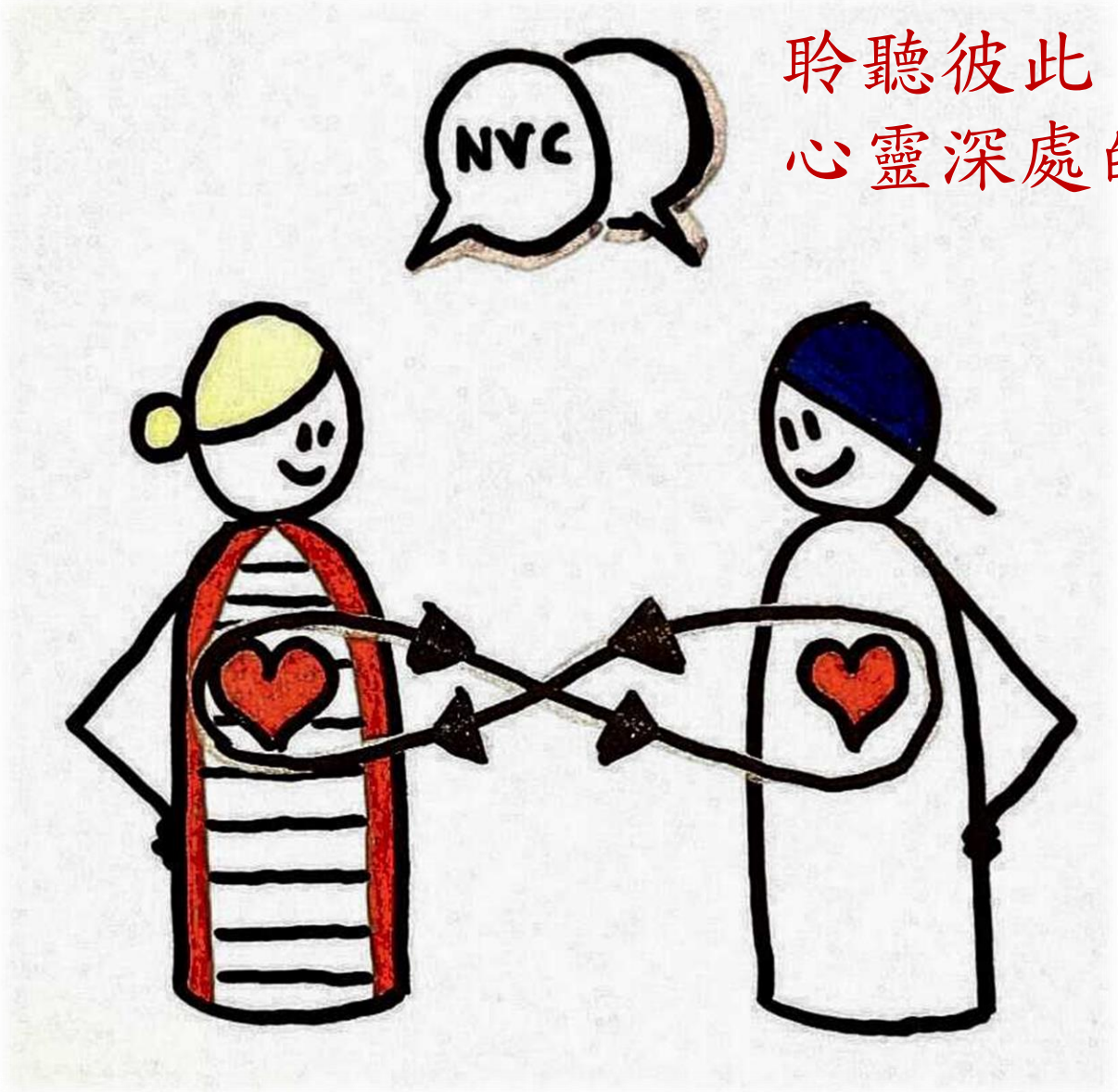
人們在溝通中忽視彼此的感受與需求，簡單的把衝突歸咎於對方，讓人感受到攻擊、敵意、誤會，引發自己和他人的痛苦。

前言-2

- 運用非暴力溝通**聆聽彼此心靈深處的需要**，我們將以全新的眼光看待人際關係。
- 非暴力溝通是說**愛語**的基礎訓練，愛語是佛教的四攝法之一，是重要的修練，也是照顧好自己**身口意**業的基本修練之一。



聆聽彼此
心靈深處的需要



CONTENT

目錄

愛的語言：非暴力溝通
Nonviolent Communication
---A Language of Life
作者： 馬歇爾．盧森堡

| 0 | 前言與學習的好處

| 1 | 是什麼蒙蔽了愛

| 2 | 如何做到非暴力溝通

| 3 | 非暴力溝通如何運用

適用對象

- 溝通最終總是以吵架爭執結束
- 不知道如何跟別人表達合理需求
- 不想再冷戰了
- 想要改善人際關係與溝通的人

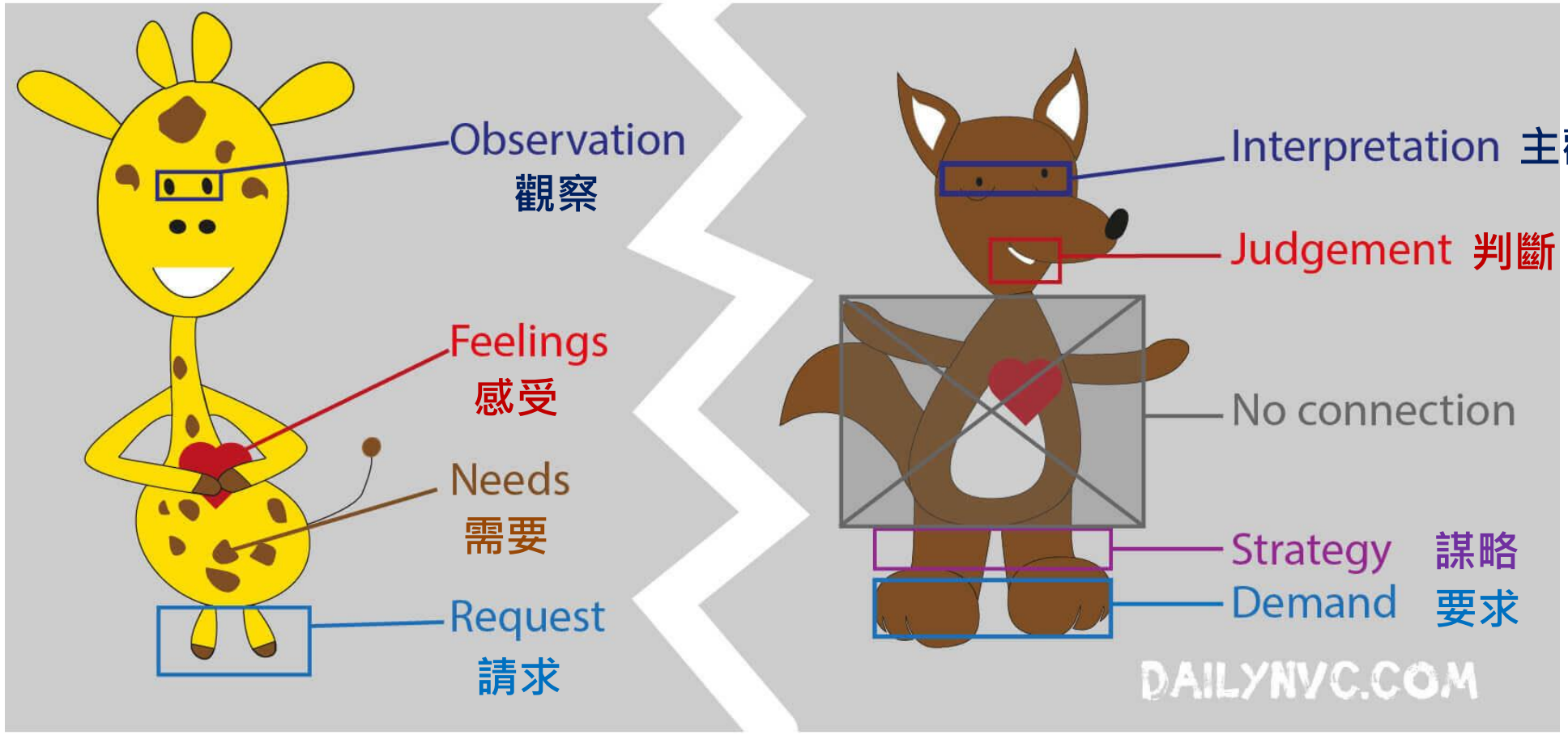
案例

- 在一家餐廳裡，有一對夫婦正在對話。
- 妻子：「這幾天沒睡好。」
- 丈夫：「這幾天天熱，人總是容易很早起。」
- 妻子：「我有點擔心女兒上托兒所能不能適應。」
- 丈夫：「小孩子嘛，可不都這樣。過一段時間就好了。」
- 妻子無言，低頭吃飯。

多數人認知的世界

NVC WORLD 非暴力溝通的世界

THE WORLD AS MOST OF US KNOW IT



如何做到非暴力溝通

0.讓愛融入生活

要點是清楚表達觀察結果，不評斷或評估

1.觀察

什麼是我的觀察，區分觀察與評論。

2.感受

表達我的感受如何，是受傷喜悅開心憤怒?

我的感受如何，體會和表達感受。

5.用全身心傾聽

3.需要

哪些需要，導致那樣的感受。

說出哪些需要（或價值、願望等）導致那樣的感受?

4.請求

為了改善生活現況，我的請求是什麼?

說出具體的請求，明確的目的，但不是命令或要求

6.重獲生活熱情

暴力溝通(舉例)

- 我發現你這人真差勁
- 是我沒勁，還是你有毛病啊
- 挺好的興致，全讓你給破壞了
- 認識幾十年了，你從來就沒有給我買過花
- 你肯定是心中有鬼
- 這事明擺著有問題
- 你肯定是在外面做了對不起我的事
- 一點情趣都沒有
- 這個主管真夠自私
- 我覺得你這個人就是有病

暴力溝通(舉例)

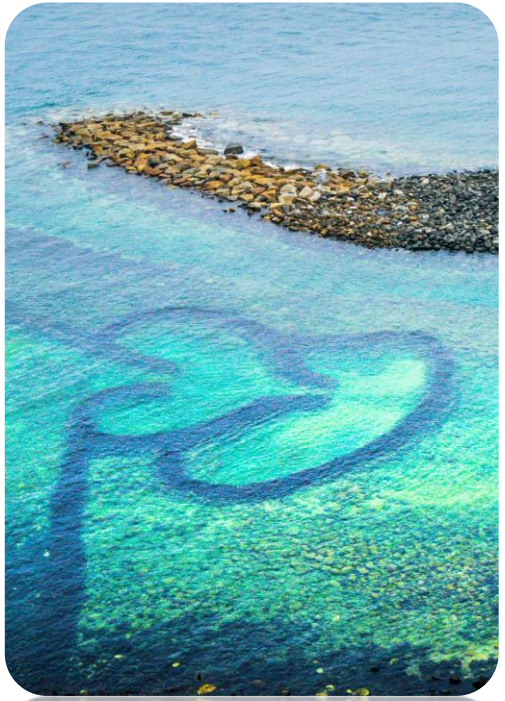
- 我發現你這人真差勁（評論）
- 是我沒勁，還是你有毛病啊（評論）
- 挺好的興致，全讓你給破壞了（責任在別人身上）
- 認識幾十年了，你從來就沒有給我買過花。（如果言過其實，別人可能產生逆反心理）
- 你肯定是心中有鬼（把推測當作唯一事實）
- 這事明擺著有問題（評論）
- 你肯定是在外面做了對不起我的事(判斷）
- 一點情趣都沒有（評論）
- 這個主管真夠自私（評論）
- 我覺得你這個人就是有病（評論）

學習的好處-1

- **學佛**的人懂得了要**友善和慈悲**，對自己慈悲，對身邊的人慈悲，但很多時候知道要友善而內心並做不到。
- 有時會壓抑自己，有時做不到時還會深深的**自責懺悔**，對身體和關係都會造成傷害。
- 學習非暴力溝通可以幫助我們慢慢從內心轉變，讓自己的內心更**柔軟**，更**謙卑**，更**溫暖**，從而能發自內心地去給予**慈悲和愛**。

學習的好處-2

- **學佛**的人都很想去**助人**，助人首先要**理解別人**。學習非暴力溝通可以幫助我們**去掉分別心**，**傾聽**到別人內心的**心聲**，從而用對方能接受的方式去給予**說明**。
- 人都生活在社會和家庭中，難免會有很多衝突和困難。非暴力溝通教會我們**處理好**夫妻、親子、師生、同事、同學、同修、領導、朋友等諸多**關係**，盡力達到**雙贏**。



非暴力溝通帶給我們什麼幫助

- **療愈**內心深處的**隱秘傷痛**，超越個人心智和情感的局限性
- **突破**那些引發憤怒、沮喪、焦慮等**負面情緒的思維方式**
- 用不帶傷害的方式**化解人際間的衝突**，跟人**建立友善的關係**
- 由衷的**給予付出**，學會建立**和諧**的生命體驗，**讓愛融入生活**

是什麼蒙蔽了愛

【主觀評判】

- 如果一個人的行為不符合我們的價值觀，那他就被看成不道德的或邪惡的。

【執著己見】

- 比較也是評判的一種方式，總是想著在某一場討論中「勝出」。

【規避責任】

- 說我沒辦法，我只是“不得不”這樣做，是淡化自我責任的最常見表達。

【強人所難】

- 常常把請求變成命令，強迫別人按照我們的期待來生活。

在道德與不道德的區分之外，有片田野，我將在那裡見你。—魯米

在道德與不道德的區分之外，有片田野，我將在那裡見你。—魯米

你是否注意到有多少人在談論“誰是對的,誰是錯的”?你是否曾想過為什麼這如此普遍..

三軌弘經

大慈悲為室
柔和忍辱衣
諸法空為座

《法華經法師品》

觀察不是評論!
感覺不是看法!
需要不是策略!
請求不是命令!

如何做到非暴力溝通

要點是清楚表達觀察結果，不評斷或評估

1.觀察

什麼是我的觀察，區分觀察與評論。

2.感受

表達我的感受如何，是受傷喜悅開心憤怒?

我的感受如何，體會和表達感受。

3.需要

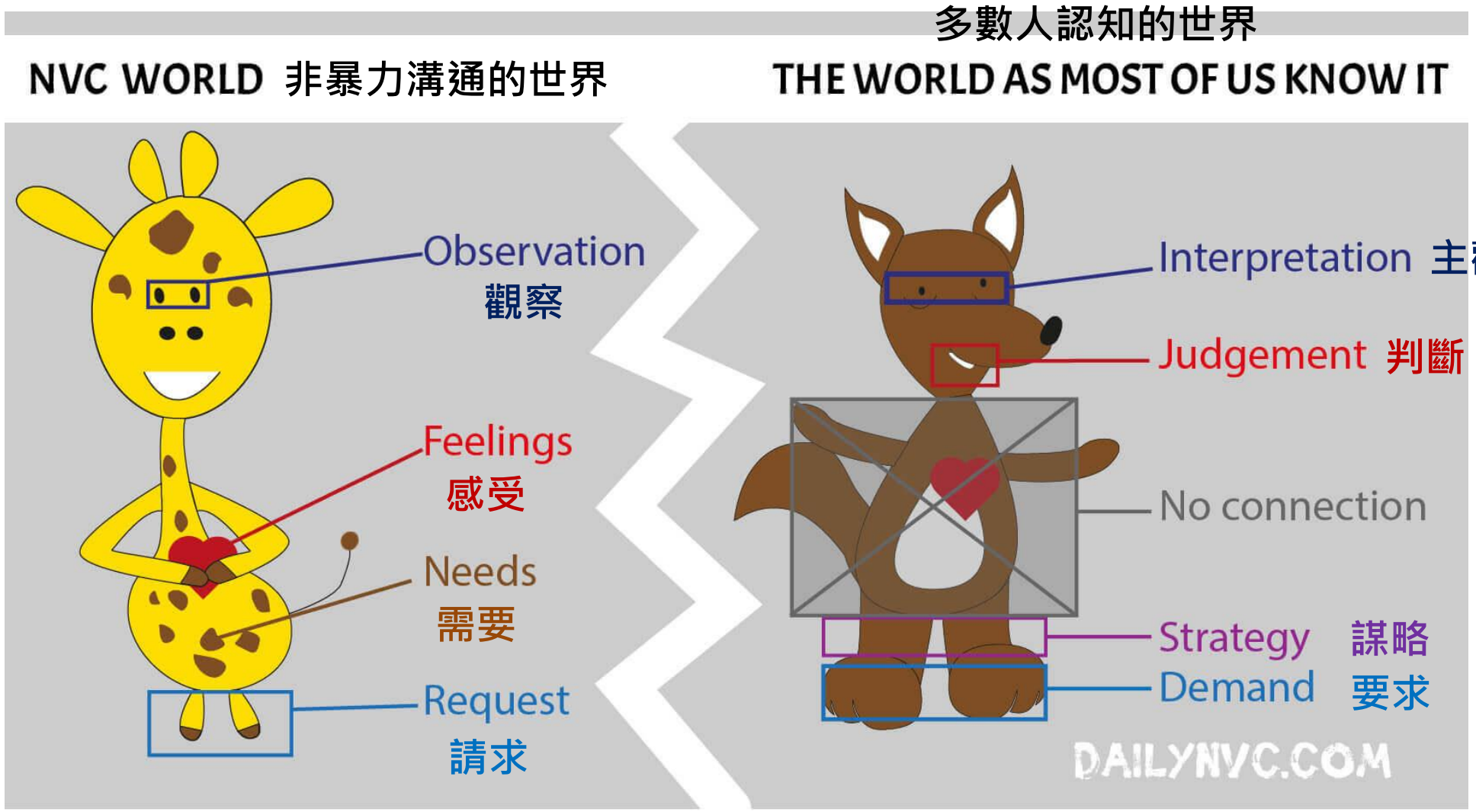
哪些需要，導致那樣的感受。

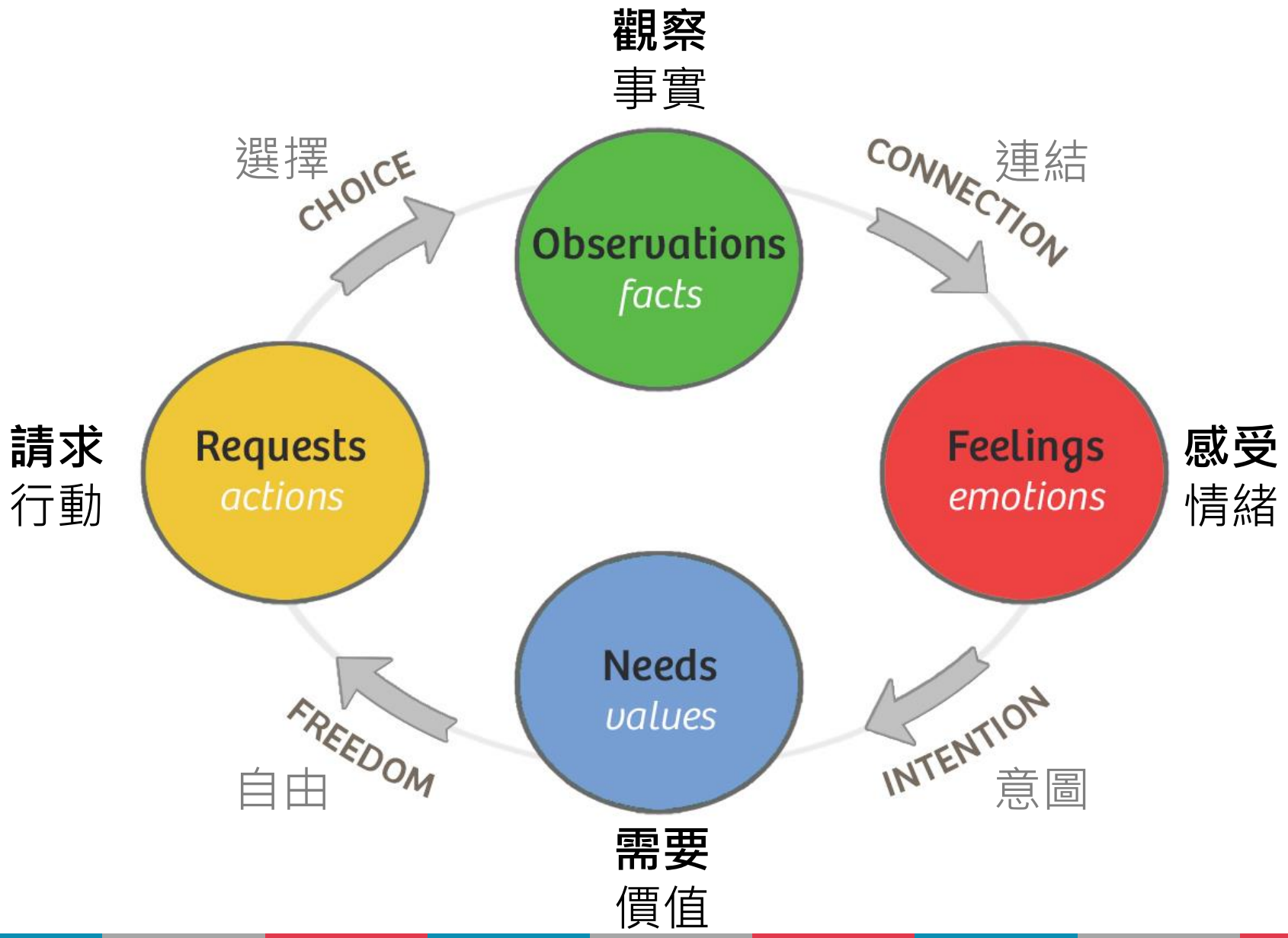
說出哪些需要（或價值、願望等）導致那樣的感受?

4.請求

為了改善生活現況，我的請求是什麼?

說出具體的請求，明確的目的，但不是命令或要求


多數人認知的世界
NVC WORLD 非暴力溝通的世界
THE WORLD AS MOST OF US KNOW IT
Observation
觀察
Feelings
感受
Needs
需要
Request
請求
Interpretation 主觀
Judgement 判斷
No connection
Strategy 謀略
Demand 要求
DAILYNVC.COM


觀察
事實
Observations
facts
CONNECTION
連結
感受
情緒
Feelings
emotions
INTENTION
意圖
需要
價值
Needs
values
FREEDOM
自由
請求
行動
Requests
actions
CHOICE
選擇

如何做到非暴力溝通

1 區分觀察與評論

“我從未見過愚蠢的孩子；
我見過有個孩子有時做的事，我不理解
或不按我的吩咐做事
但他不是愚蠢的孩子
請在你說他愚蠢之前
想一想，他是個愚蠢的孩子，還是
他懂的事情與你不一樣？”

非暴力溝通不要求完全客觀而不作任何評論，只強調區分兩者的的重要性。將觀察和評論混為一談，人們將傾向於聽到批評，甚至會產生逆反心理。

1

區分觀察與評論

我從未見過懶惰的人；
我見過
有個人有時在下午睡覺，
在雨天不出門，但他不是個懶惰的人。
請在說我胡言亂語之前，
想一想，他是個懶惰的人，還是
他的行為被我們稱為“懶惰”？

我們說有的人懶惰
另一些人說他們與世無爭，

因此，我得出結論，
如果不把事實
和意見混為一談，
我們將不再困惑。
因為你可能無所謂，我也想說：
這只是我的意見。

不帶評論的觀察
是人類智力的最
高形式。
—印度哲學家
克裡希那穆提

如何做到非暴力溝通

1 區分觀察與評論

練習

觀察與感受混為一談	區分觀察與感受
你太大方了	當我看到你把吃午飯的錢都給了別人，我認為你太大方了
她無法完成工作	我不認為她能完成工作。或她說：“我無法完成工作。”
如果你飲食不均衡，你的健康就會出問題	
米奇花錢大手大腳	
歐文是個差勁的前鋒	
索菲長得很醜	

如何做到非暴力溝通

1 區分觀察與評論

練習 (使用客觀的描述)

觀察與感受混為一談	區分觀察與感受
你太大方了	當我看到你把吃午飯的錢都給了別人，我認為你太大方了
她無法完成工作	我不認為她能完成工作。或她說：“我無法完成工作。”
如果你飲食不均衡，你的健康就會出問題	如果你飲食不均衡，我擔心你的健康就會出問題
米奇花錢大手大腳	米奇上周買書花了一千元。
歐文是個差勁的前鋒	在過去5場比賽中，歐文沒有進一個球。
索菲長得很醜	索菲對我沒有什麼吸引力。

如何做到非暴力溝通

2 體會和表達感受

被壓抑的心靈

人們認為感受是無關緊要的，重要的是權威的“正確思想”，表達內心的感受不被鼓勵

區分感受和想法

“我覺得我吉他彈得不好”

“作為吉他手，我有些失落(鬱悶、苦惱)”

建立表達詞彙表

清楚地表達感受需要豐富的詞彙。例如“我很好”可以是“我很高興、輕鬆、欣慰等”

如何做到非暴力溝通

2 體會和表達感受

絕望
生氣
憂傷
筋疲力盡
惱怒
害怕
厭煩
灰心
心神不寧
擔心
悲傷

表達需求沒有得到滿足的感受

喜悅
精力充沛
陶醉
興奮
自在
平靜
樂觀
感動
滿足
踏實
心曠神怡
無憂無慮

表達需求得到滿足的感受

建立表達感受的詞彙表

- **需求未滿足時：**
- 害怕 擔心 焦慮 憂慮 著急 緊張 心神不寧 心煩意亂 憂傷 沮喪 灰心
- 氣餒 泄氣 絕望 傷感 淒涼 悲傷 惱怒 憤怒 煩惱 苦惱 生氣 厭煩 不滿
- 震驚 失望 困惑 茫然 寂寞 孤獨 鬱悶 難過 悲觀 沉重 麻木 筋疲力盡
- 疲憊 昏昏欲睡 無精打采 尷尬 慚愧 內疚 嫉妒 遺憾

- **需求被滿足時：**
- 興奮 喜悅 欣喜 甜蜜 精力充沛 興高采烈 感激 感動 樂觀 自信
- 振作 振奮 開心 高興 快樂 愉快 幸福 陶醉 滿足 欣慰 心曠神怡
- 喜出望外 平靜 自在 舒適 放鬆 踏實 安全 溫暖 放心 無憂無慮

練習：表達感受

- 看看以下的句子是否表達了感受。請標出那些是表達感受的句子。
- 1、我覺得你不愛我。
- 2、你要離開，我很難過。
- 3、當你說那句話時，我感到害怕。
- 4、如果你不和我打招呼，我會覺得你不在乎我。
- 5、你能來，我很高興。
- 6、你真可惡。
- 7、我想打你。
- 8、我覺得我被人誤解了。
- 9、你幫我的忙，我很開心。
- 10、我是個沒用的人。

練習：表達感受

- 看看以下的句子是否表達了感受。請標出那些是表達感受的句子。
- 1、我覺得你不愛我。
- **2、你要離開，我很難過。**
- **3、當你說那句話時，我感到害怕。**
- 4、如果你不和我打招呼，我會覺得你不在乎我。
- **5、你能來，我很高興。**
- 6、你真可惡。
- 7、我想打你。
- 8、我覺得我被人誤解了。
- **9、你幫我的忙，我很開心。**
- 10、我是個沒用的人。

練習：表達感受

- 看看以下的句子是否表達了感受。請標出那些是表達感受的句子。
- 1、我覺得你不愛我。
- **2、你要離開，我很難過。**
- **3、當你說那句話時，我感到害怕。**
- 4、如果你不和我打招呼，我會覺得你不在乎我。
- **5、你能來，我很高興。**
- 6、你真可惡。
- 7、我想打你。
- 8、我覺得我被人誤解了。
- **9、你幫我的忙，我很開心。**
- 10、我是個沒用的人。

小秘訣

我覺得…… 想法

有情緒的形容詞 感受

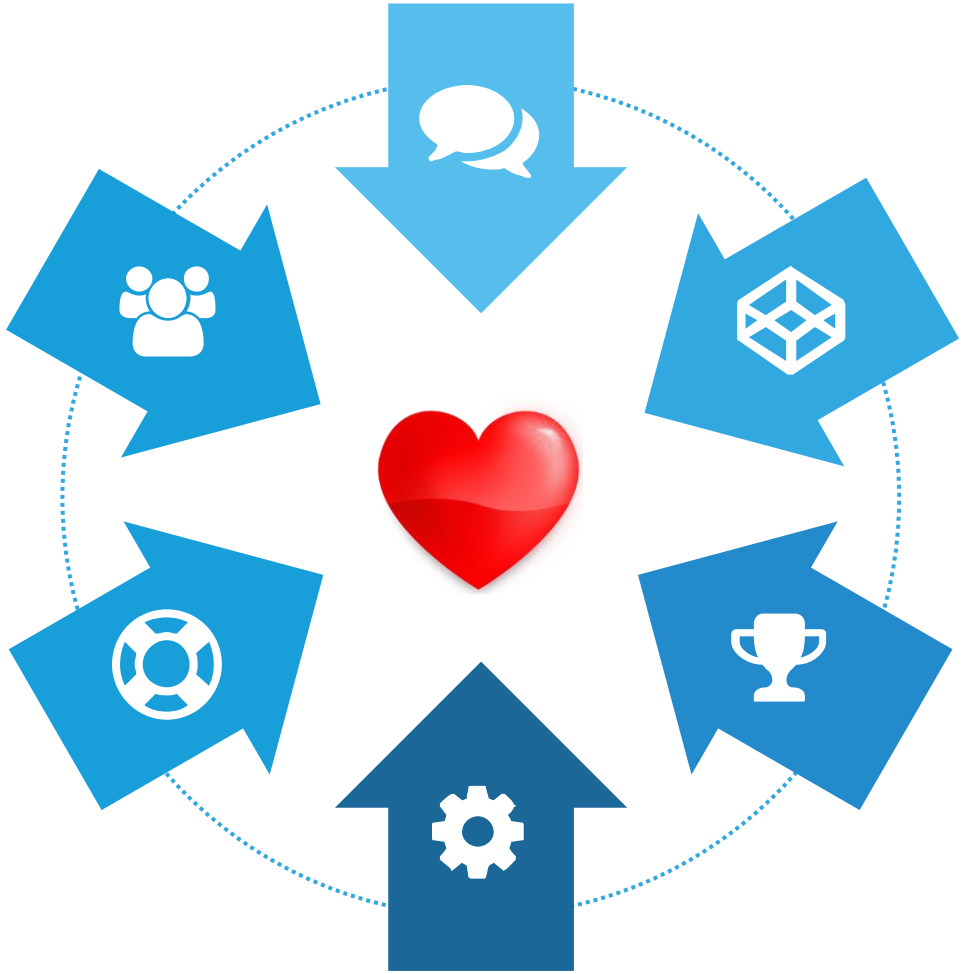
NOTE

-
-
-
-
-
-
-

領導力教室

學習複習，不斷練習
身心調息，厚植實力

製作團隊



- 製作：高明智
- 主持：高明智
- 攝影：高明智
- 美術：高明智
- 片頭：高慧倫
- 來賓：有心學習非暴力溝通的人

封面照片: 高明智，插圖均為網路圖片

版權聲明： 本刊版權屬於作者，歡迎任何個人或團體，作非營利的流傳，但不得有任何形式的營利行為

感恩

Thank You

奈普敦智慧平台

https://www.neptune-it.com/