領導力教室
-非暴力溝通(下)

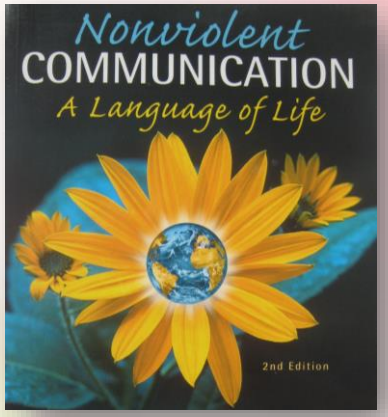
奈普敦週刊

第V0035-0400期20201219

非暴力溝通就是
感恩尊重愛的溝通

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

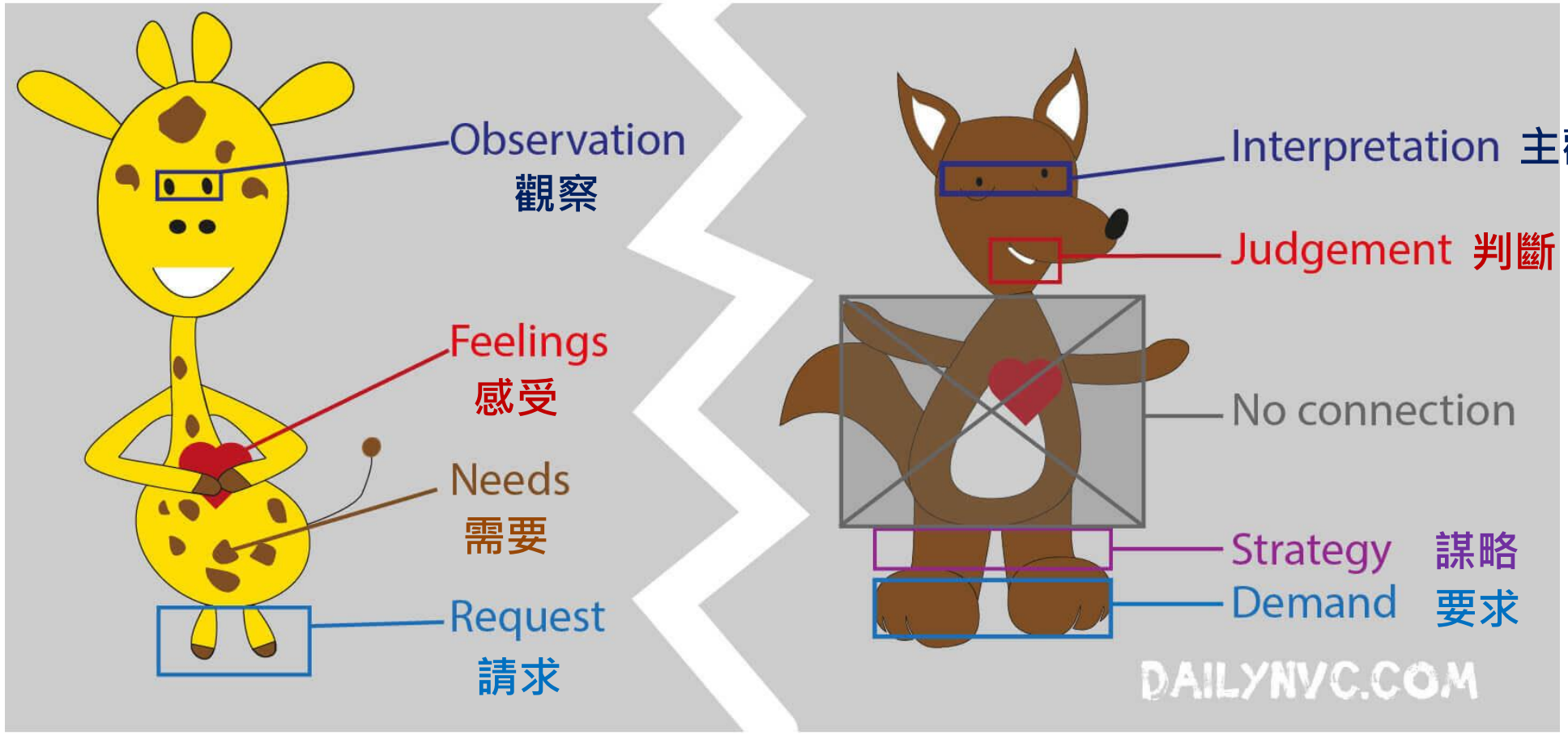
當我們褪去隱蔽的精神暴力，愛將自然流露。

馬歇爾.盧森堡

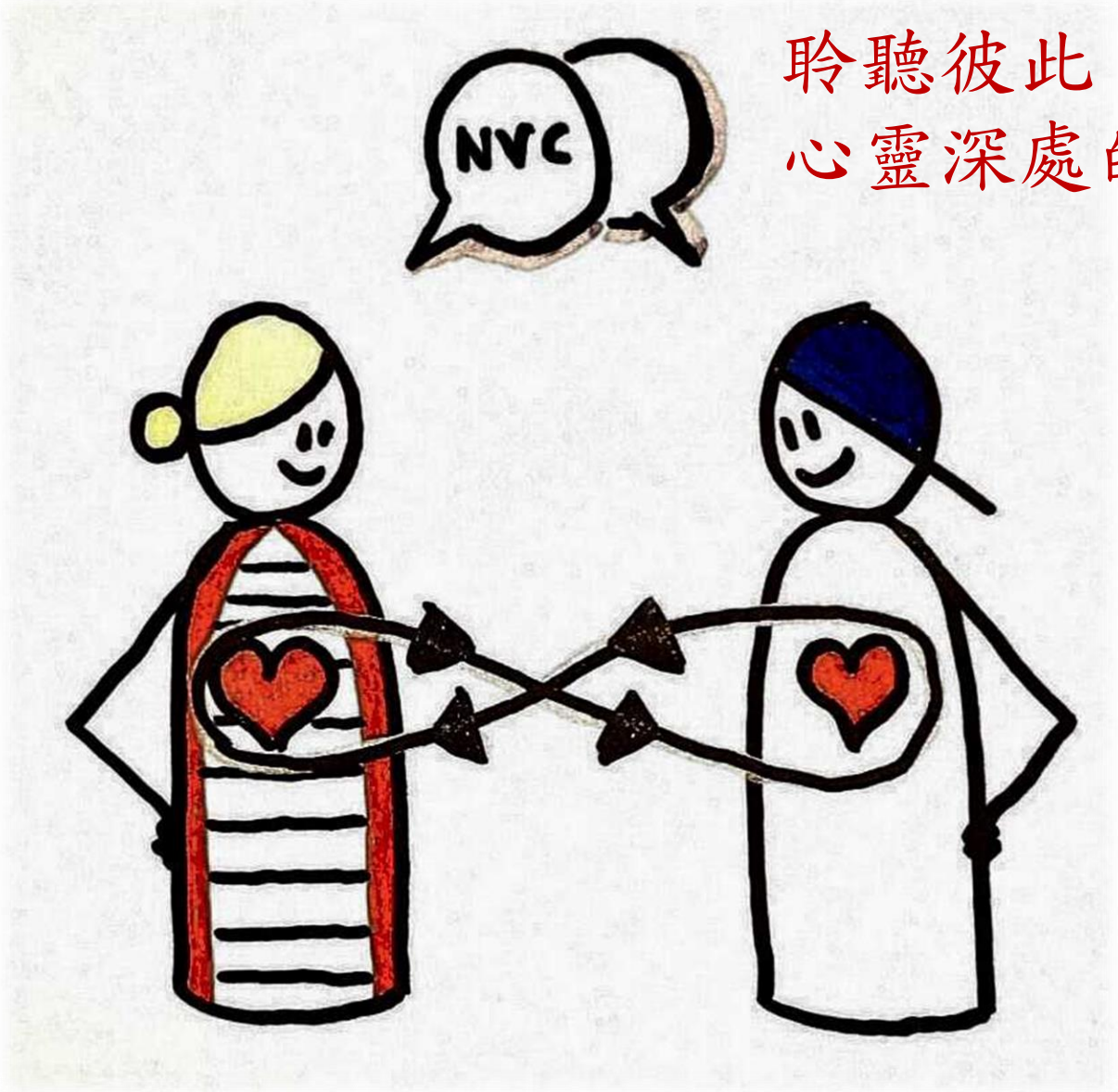
多數人認知的世界

NVC WORLD 非暴力溝通的世界

THE WORLD AS MOST OF US KNOW IT



聆聽彼此
心靈深處的需要



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

如何做到非暴力溝通

3 直接說出需求(感受的根源)

——自身的需要和期待以及對他人言行的看法

- 對他人的批評、指責、評論以及分析反映了我們的需要和價值觀。如果我們通過批評來提出主張，人們的反應常常是申辯或反擊。反之，如果我們直接說出需要，其他人較有可能作出積極回應。
- 大部分人的個人成長經歷：1.“情感奴隸”---認為我們有義務使他人快樂；2.“面目可憎”期----拒絕考慮他人的感受和需要；3.“生活的主人”對自己的意願、感受和行動負責，但無法為他人負責。
- 聽到不中聽的話時的四種選擇：1.責備自己，認為自己犯了錯；2.指責他人；3.體會自己的感受和需要；4.體會他人的感受和需要

個人成長經歷三個階段

- **情感的奴隸**：我們認為自己有義務使別人快樂。
- 別人不高興，我們就感覺不安。
- 此階段，特別容易把親人看成負擔。

- **面目可憎期**：此時，我們拒絕考慮他人的感受和需要；
- 不願意犧牲自己迎合他人。

- **生活的主人**：雖然我們對自己的一員感受和行動負有完全的責任，但無法為他人負責。
- 與此同時，我們無法犧牲他人來滿足自己的需要。

- **幫助他人是自由而快樂的行為，而不是出於恐懼內疚或慚愧。**

聽到不中聽的話有四種選擇

- 責備自己，認為自己犯了錯
- 指責對方
- 體會自己的感受和需要
- 體會他人的感受和需要

- 通過瞭解我們的需要，願望、期待以及想法 ，我們不再指責他人，而承認我們的感受源於自身。
- 我們可以通過 **“我感到……，因為我需要 / 看中……”** 這種表達方式來認識感受與自身的關係。

練習：需要和感受的關係

- 在以下例句中，發言者是否對自己的感受負責。
- 1. “你將公司機密文件放在了會議室。太令我失望了。”
- 2. “你這麼說，我很緊張。我需要尊重。”
- 3. “你來得這麼晚，讓我很鬱悶。”
- 4. “你無法來吃飯，我很難過。我本來想和你好好聊一聊。”
- 5. “我很傷心。因為你沒有做你答應我的事情。”
- 6. “我很沮喪。我希望我的工作已經取得更大的進展。”
- 7. “朋友叫我外號讓我很難過。”
- 8. “你得獎了，我很高興。”
- 9. “你嗓門那麼大，嚇死人了。”

練習：需要和感受的關係

- 在以下例句中，發言者是否對自己的感受負責。
- 1. “你將公司機密文件放在了會議室。太令我失望了。” （因為我希望檔案能夠得到妥善保管）
- **2. “你這麼說，我很緊張。我需要尊重。”**
- 3. “你來得這麼晚，讓我很鬱悶。”
- （因為我希望我們能坐到前排去）
- **4. “你無法來吃飯，我很難過。我本來想和你好好聊一聊。”**
- 5. “我很傷心。因為你沒有做你答應我的事情。” （因為我希望我可以信任你）
- **6. “我很沮喪。我希望我的工作已經取得更大的進展。”**
- 7. “朋友叫我外號讓我很難過。” （因為我想得到尊重）
- 8. “你得獎了，我很高興。” （因為我希望你能得到賞識）
- 9. “你嗓門那麼大，嚇死人了。” （我需要安靜的環境來學習）

如何做到非暴力溝通

4 提出請求 (當對方拒絕時不會懲罰對方，會思考他的感受與需要)

如何做到非暴力溝通

應用實例：如何運用非暴力溝通應對父母催婚

觀察

“媽媽我這兩年回家過年都為我安排相親，我感到你為我焦慮”
“我們每次打電話時媽媽都會問我找對象的事兒”

區分觀察與評論

感受

體會並說出感受

“媽媽是不是擔心我找不到對象”
“爸媽說的太多有時我會很煩惱”

需求

父母有什麼需求未被滿足。
“面對父母催婚，我的需求是：被理解和尊重、給予時間和空間”

直接說出需求

請求

提出請求

肯定和傾聽父母的需求和感受，提出自己的請求。

思考：你的溝通模式如何，可以怎樣改進？

這樣可以嗎? 這樣好嗎 ?

- 在華人社會，儒家文化中是否有更多的困難?
- 在你家中可以做到嗎?
- 如果硬是去做， 會有什麼不好的後果?
- **提出請求時，運用「這樣可以嗎？ 」「這樣好嗎？」會有意想不到的結果。**

練習 提出請求

- 1、請告訴我，在我做的事情中，你最滿意哪一件？
- 2、不要再喝酒了。
- 3、請讓我成為我自己。
- 4、關於昨天的會議，請不要隱瞞你的看法。
- 5、我希望你尊重我的個人隱私。

練習 提出請求

- 1、請告訴我，在我做的事情中，你最滿意哪一件？
- 2、不要再喝酒了。
- （你是否可以告訴我，喝酒可以滿足你什麼需要？是否有別的方式可以滿足那些需要？）
- 3、請讓我成為我自己。
- （我希望你告訴我，即使你不喜歡我做的一些事情，你仍然會和我在一起）
- 4、關於昨天的會議，請不要隱瞞你的看法。
- （請告訴我，你怎麼看我昨天在會議中的表現，給我一些建議好嗎？）
- 5、我希望你尊重我的個人隱私。
- （在進我辦公室之前，請先敲門好嗎？）

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

非暴力溝通如何運用

練習

認真傾聽並回饋

我真受不了自己，現在變得這麼胖！	慢跑或許會有幫助	×
	你對自己好像有些不耐煩，你很重視健康，對嗎？	√
我真是個糟糕的吉他手！	只要多多練習你一定會很棒的！	×
	你好像最近有些沮喪，是嗎？	√
不論我說什麼，我的孩子都不聽！		×
		√
你從不好好聽我說話！		×
		√

非暴力溝通如何運用

練習

認真傾聽並回饋

我真受不了自己，現在變得這麼胖！	慢跑或許會有幫助	×
	你對自己好像有些不耐煩，你很重視健康，對嗎？	√
我真是個糟糕的吉他手！	只要多多練習你一定會很棒的！	×
	你好像最近有些沮喪，是嗎？	√
不論我說什麼，我的孩子都不聽！	這個年紀的孩子都會這樣的！	×
	聽起來，你很傷心，希望找到和孩子溝通的辦法，	√
你從不好好聽我說話！	我沒有啊~	×
	聽起來，你很失望，你需要體貼和理解是嗎？	√

非暴力溝通如何運用

如 何 愛 自 己

當我們表現得不完美

“笨蛋！”

“這種蠢事你也做得出！”

“你總是把事情搞得一團糟”

“我真的應該戒煙了”

“我必須加強鍛煉”

→ **我想要滿足自己什麼需求?**

當我們試圖回避責任

“我不得不打掃房間”

“我必須做我討厭的工作因為我是一個丈夫和父親”

“我不得不學習枯燥的課程因為我要畢業”

→ **我選擇做_____。是因為我想_____。**

非暴力溝通如何運用

表達憤怒

- 如果想充分表達憤怒，我們就不能歸咎他人，而把注意力放在自己的**感受和需要**上。

- 表達憤怒的**四個步驟**是

  1.停下來，除了呼吸，什麼都別做；

  2.想一想是什麼想法是我們生氣了；

  3.體會自己的需要；

  4.表達感受和尚未滿足的需要。

非暴力溝通如何運用

表達感激

表達感激時，我們應放下裁判的態度請說出：

1.對我們有益的行為；

2.我們的哪些需要得到了滿足；

3.需要得到滿足後，我們是什麼樣的心情。

語言是窗戶，或者是牆

—魯斯.貝本梅爾（Ruth Bebermeyer）

聽了你的話，我仿佛受了審判，
無比委屈，又無從分辨，
在離開前，我想問，
那真的是你的意思嗎？

在自我辯護前，
在帶著痛苦或恐懼質問前，
在我用言語築起心靈之牆之前，
告訴我，我聽明白了嗎？

語言是窗戶，或者是牆，
它們審判我們，或者讓我們自由。
在我說與聽的時候，
請讓愛的光芒照耀我。

我心裡有話要說，
那些話對我如此重要，
如果言語無法傳達我的心聲，
請你幫我獲得自由好嗎？

如果你以為我想羞辱你，
如果你認定我不在乎你，
請透過我的言語，
傾聽我們共有的情感。

【心語】透過語言的窗戶，能夠窺見彼此內心的需求，聽見內心深處的呼聲。否則，語言就是一堵牆，將我們的情感隔離。

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。

案例(有愛心的丈夫)

- 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：「難怪我看妳精神不是很好，為什麼沒睡好呢？有什麼煩心的事嗎？」
- 妻子：「我有點擔心女兒上托兒所能不能適應。」
- 丈夫：「妳說說看妳的擔心或是妳的感受，我來聽一聽，我也說一說我的看法。」
- 妻子很欣慰，說出她的困擾。

案例(有智慧的太太)

- 在一家餐廳裡，有一對夫婦正在對話。
- 妻子：「這幾天沒睡好，我擔心是不是更年期到了，而且你常常不在家。」
- 丈夫：「更年期是自然的事，我覺得你的症狀是很輕微的，你不是說你媽媽沒有什麼症狀嗎，不用太煩心。你放心，我會多花點時間陪陪你。」
- 妻子：「我有點擔心女兒上托兒所能不能適應，她平常都很黏媽媽的，她去上托兒所我也不太習慣，感覺有點失落。」
- 丈夫：「我們的女兒，我們都了解，她是一開始怕生，熟悉了就適應了。我看她的老師與園長很有愛心，不用擔心。你在家的時間，可以多做一點你喜歡做的事，或去做志工。」
- 老公有將她的話聽進去，也有正向回應，妻子這頓飯吃得很高興。

非暴力溝通具體方法+句型範例

- 具體方法
  - 表達自己
    - 原則：柔和善順 誠正信實 感恩尊重
    - 步驟：觀察 感受 需要 請求
      - 當我 (看到、聽到、想到).....
      - 我 (感到、覺得、認為).....
      - 因為我 (需要、想要、喜歡、看重)
      - 你是否 (願意、方便、答應).....
  - 傾聽他人
    - 原則：了解關懷 尊重責任
    - 步驟：觀察 感受 需要 請求
      - 當你 (看到、聽到、想到).....
      - 你 (感到、覺得、認為).....嗎？
      - 因為你 (需要、想要、喜歡、看重)
      - 所以你 (想要、希望).....

你取之於我
是我得到的最好的禮物
當你知道我因施予你
而快樂。
你明白，
我的給予不是讓你欠我
而是因為我想活出
對你的愛。

欣然的接受，
或許是最佳的賞賜
我無法將二者
分開。
當你施予我
我給你我的接納
當你取之於我
我感謝你的賜予

--露絲·貝本梅爾唱片集《獲贈》

蘋果樹上結滿蘋果，你口渴時摘了一顆來吃，我很快樂。
你的需要，你的滿足，就彰顯了我對人類的愛。
那麼多的蘋果樹，你選擇了我，是我得到最好的禮物。
蘋果樹的價值透過人類的享用才能真正的得到體現。
太陽給予溫暖和光明，花兒自在地接受，按照自己的想法開花。
父母就像太陽，孩子就像花兒。
花兒按照自己的想法開花就是對太陽的回報。
太陽的價值透過花的芬芳和燦爛得到了體現。
這首詩強調施與受都要以平等心去進行，會有最圓滿的結果。
感恩、尊重、愛就是平等心的具體行為。

非暴力溝通意味著讓愛融入生活。讓尊重、理解、欣賞、感激、慈悲和友情，而非自私自利、貪婪、憎恨、偏見、懷疑和友善，來主導生活。

【心語】非暴力溝通讓愛融入生活，讓彼此感受到愛的關懷，樂享生命的美好。

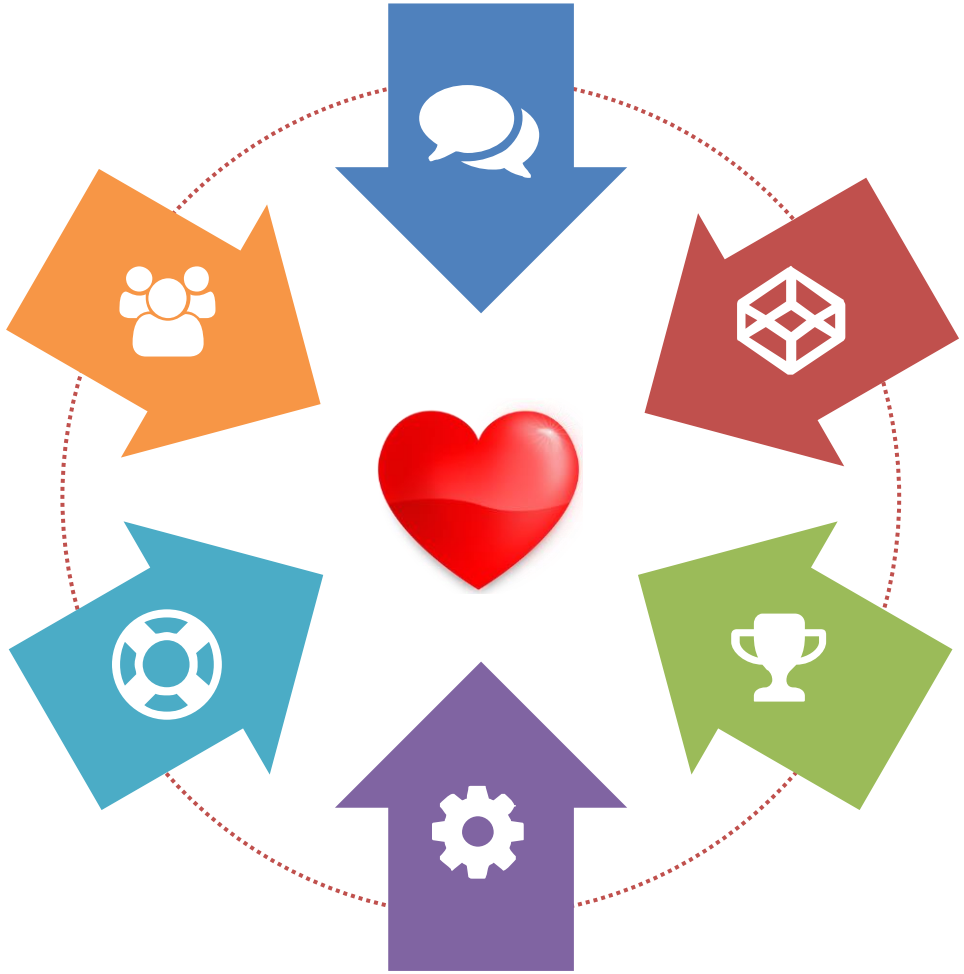
NOTE

-
-
-
-
-
-
-

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/