淺談非暴力溝通
情境練習

分享者：賴裕鈴（心裕）

2023.06.18

什麼是暴力（violence）？

激烈而強制的
力量

什麼是溝通（communication）？

彼此間意見的
交流或疏通

溝通方式

- 語言溝通
（verbal communication）
- 非語言溝通
（nonverbal communication）

非暴力溝通
（Nonviolent Communication
簡稱 NVC）

如果「暴力」指的是會造成傷害的行為，生活中有許多習以為常的溝通方式，其實是具暴力性的。

非暴力溝通

（Nonviolent Communication 簡稱 NVC）

「當你忙著批評別人，就沒有空愛他們了。」

我們為什麼需要非暴力溝通？

人與人之間

沒有指責，沒有比較與推卸責任。

深刻的尊重和積極的聆聽。

我們為什麼需要非暴力溝通？

人心淨化

社會祥和

天下無災難

非暴力溝通的步驟

- 觀察
- 感受
- 需要
- 請求

非暴力溝通的步驟（一）

- 觀察
  客觀地陳述事實而不評論

觀察的練習

1.老陳昨天莫名其妙的生我的氣。
2.冬冬昨天晚上一邊看電視，一邊咬指甲。
3.主任在開會時沒有詢問我的意見。
4.慈濟人是個好人。
5.阿潘工作過度。

觀察的練習

6.老公說：「我有憂鬱症，要開始吃藥」。

7.我媽媽總是不記得我說過的話。

8.陳樹菊阿嬤一輩子捐款超過一千萬台幣，我認為她很慈悲、很善良。

9.非暴力溝通作者相信「人類的天性是慈悲友善，樂於施與的」 。

10.著名動物學家珍妮（Jane Goodall）是研究黑猩猩的專家，她很有愛心的陪伴黑猩猩30多年，對黑猩猩進行了長達30多年的觀察研究，研究成果非常卓越。

觀察的練習

1.老陳昨天莫名其妙的生我的氣。評論

2.冬冬昨天晚上一邊看電視，一邊咬指甲。觀察

3.主任在開會時沒有詢問我的意見。觀察

4.慈濟人是好人。評論

5.阿潘工作過度。評論

觀察的練習

6.老公說：「我有憂鬱症，要開始吃藥」。 觀察

7.我媽媽總是不記得我說過的話。 評論

8.陳樹菊阿嬤一輩子捐款超過一千萬台幣，我認為她很慈悲、很善良。 觀察

9.非暴力溝通作者相信「人類的天性是慈悲友善，樂於施與的」。 觀察

10.著名動物學家珍妮（Jane Goodall）是研究黑猩猩的專家，她很有愛心的陪伴黑猩猩30多年，對黑猩猩進行了長達30多年的觀察研究，研究成果非常卓越。 評論

非暴力溝通的步驟（二）

- 感受
  單純描述自己的內心狀態，
  不需要遷就於他人

感覺和感受

- 感覺：對外在人、事、物的評斷
- 感受：對內心狀態的覺知

感受的練習

1.我覺得你不愛我。

2.你要走，我很傷心。

3.聽你那麼說，我覺得很害怕。

4.你沒有和我打招呼的時候，我就感覺自己受到了冷落。

5.你能來，我很高興。

感受的練習

6.你真噁心。

7.我很想揍你。

8.我覺得自己受到了誤解。

9.你幫我做那些事情，我覺得很好。

10.我很沒用。

感受的練習

1.我覺得你不愛我。

2.你要走，我很傷心。

3.聽你那麼說，我覺得很害怕。

4.你沒有和我打招呼的時候，我就感覺自己受到了冷落。

5.你能來，我很高興。

感受的練習

6.你真噁心。

7.我很想揍你。

8.我覺得自己受到了誤解。

9.你幫我做那些事情，我覺得很好。

10.我很沒用。

盡可能忠實地體會自己當下的感受以及試著體會對方的感受，這也是一種慈悲（compassion）、同理心（empathy）的展現。

非暴力溝通的步驟（三）

- 需要
  釐清自己未被滿足的需求

需要的練習

1.你把公司的文件放在會議室地板上，讓我很生氣。

2.聽你那麼說，我覺得很生氣，因為我需要受到尊重，而我認為你那些話是在侮辱我。

3.你這麼晚來，讓我感到很挫折。

4.你不來吃晚飯，我覺得有點難過，因為我原本期望我們可以共度今天晚上的時光。

5.你說過你不會這麼做，結果還是做了，讓我感到很失望。

需要的練習

6.我很灰心，因為我原本希望我的工作能有進展。

7.有時候我會因為別人說的一些話而受傷。

8.看到你得獎，我很開心。

9.當你提高嗓門的時候，我會很害怕。

10.感謝你願意載我回家，因為我需要在孩子們抵達之前回到家。

當一個人對我們說出不中聽的話時，我們可以用四種方式來回應：

1. 責怪自己
2. 責怪對方
3. 覺察自己的感受和需要
4. 覺察對方負面訊息中所隱含的感受和需要

我們愈能將自身的感受與需要連結時，其他人就愈可能對我們做出善意的回應。

我們要為自己的感受負責，但不需要為他人的感受負責，也絕不可以為了滿足自己的需要而犧牲他人的福祉。

他人的言語和行為或許會激發我們的感受，但它不是造成這些感受的真正原因；真正的原因是我們背後的需要沒有被滿足。

當我們用判斷、批評、診斷或解讀別人的話或行為時，其實都是以疏離的方式表達自身的需要與價值觀。當別人認為我們在批評他時，往往只會為自己辯護或做出擊。我們愈能將自身的感受與需要連結，並同理他們的需要與感受，他人就愈能對我們做出善意的回應。

普天三無

普天下沒有我不愛的人
普天下沒有我不信任的人
普天之下沒有我不原諒的人

心中煩惱埋怨憂愁放下了

非暴力溝通的步驟（四）

- 請求

用正向的語言向對方提出明確、具體的請求

正向的語言：請對方「做」什麼，而不是「不做」什麼

請求的練習

1.我希望你了解我的意思。

2.我希望你能告訴我，你欣賞我做的哪一件事情。

3.我希望你能對自己有自信。

4.我希望你不要再喝酒了。

5.我希望你能讓我做自己。

請求的練習

6.關於昨天的會議，我希望你能對我說實話。

7.我希望你開車時不要超過速限。

8.我希望能進一步認識你。

9.我希望你能尊重我的隱私權。

10.我希望你能經常做晚飯。

請求的練習

1.我希望你了解我的意思。

2.我希望你能告訴我，你欣賞我做的哪一件事情。

3.我希望你能對自己有自信。

4.我希望你不要再喝酒了。

5.我希望你能讓我做自己。

請求的練習

6.關於昨天的會議，我希望你能對我說實話。

7.我希望你開車時不要超過速限。

8.我希望能進一步認識你。

9.我希望你能尊重我的隱私權。

10.我希望你能經常做晚飯。

提出請求時，要避免使用含糊、抽象或模稜兩可的語句，並且一定要說明我們要什麼，而非不要什麼。

當我們提出請求時，對方如果認為他們一旦拒絕，就會遭受責備或處罰，他們就會把「請求」視為「要求」。為讓對方相信我們是在「請求」而非「要求」，可以告訴他們，我們並不希望他們勉強答應。

非暴力溝通桌遊
慶祝和承認（了解需要）

活動說明

1.每5～6人一組。
2.選一人當主角。
3.主角請將需要卡平均分給小組成員。
4.主角請告訴小組成員一個想要慶祝的情境，不論當前或過去的都可以。
5.小組成員瀏覽手上的需要卡，輪流到主角面前猜測主角需要，並放一張需要卡在主角面前。
6.主角保持沈默，小組成員依序輪流**3次**，進行猜測。
7.小組成員猜測完後，主角瀏覽成員給的需要卡，選擇與自己最相關的需要，將這些需要卡排列在桌上，並做分享。

非暴力溝通的宗旨

不在於改變他人的行為，或是改變他人來達到自己的目的。而是以坦誠且同理的態度與他人建立一種能夠滿足雙方需求的關係。