

與在乎的人好好
說話，包含自己

鄺麗君/Lisa Kuang



鄺麗君 / Lisa Kuang

【現任】

- 台灣非暴力溝通公司 負責人
- 公務人力發展學院合作講師

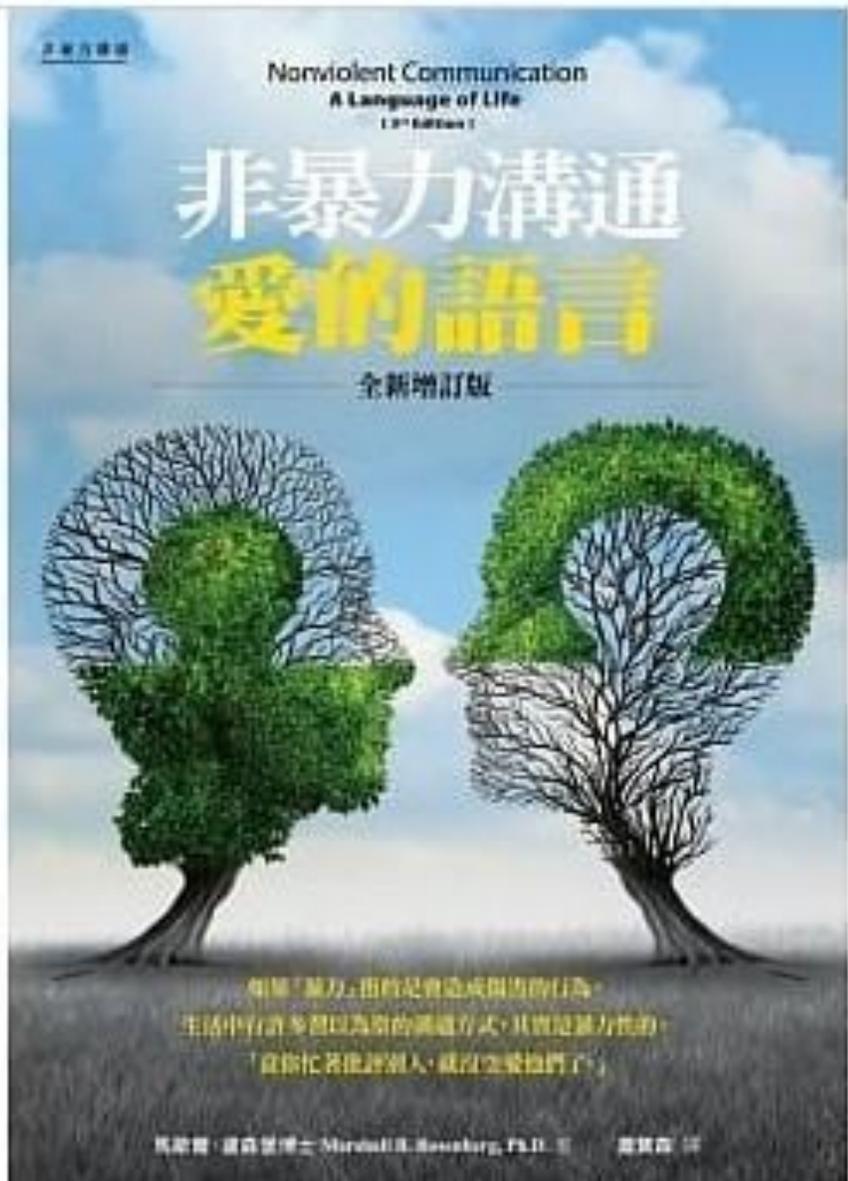
【學歷】

- 國立清華大學管理碩士

【經歷】

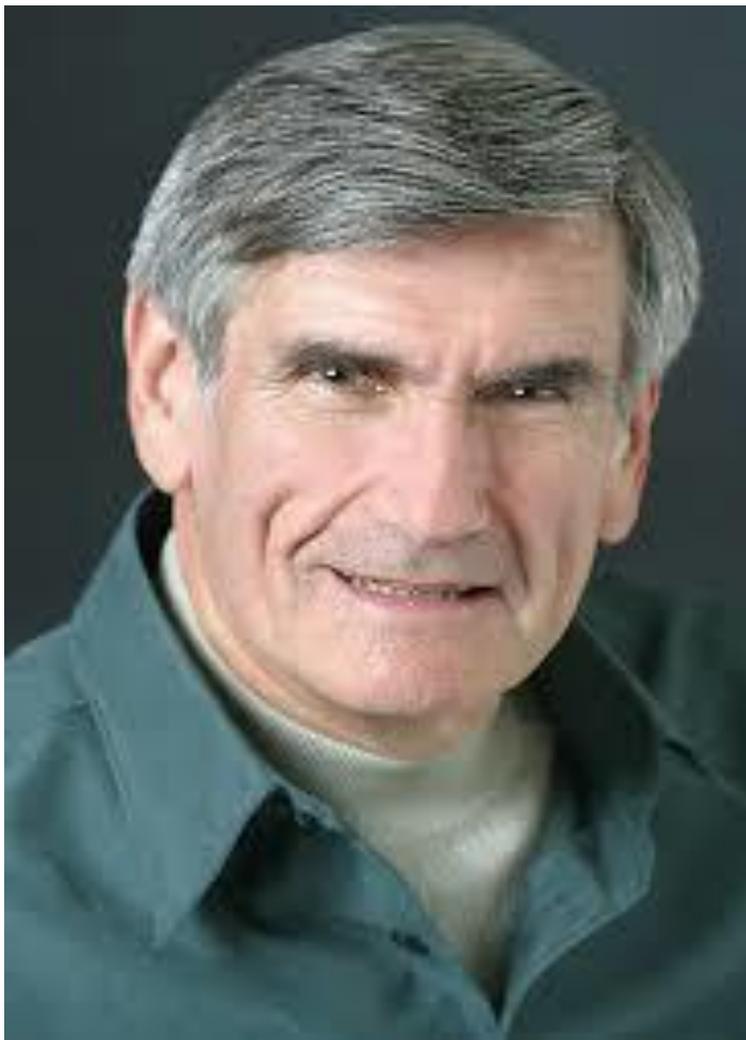
- 昱晶能源科技總經理室 執行秘書
- 中華大學 兼任講師
- 視傳科技管理處 處長
- 華邦電子管理處 課長

taiwannvc@gmail.com



非暴力溝通 愛的語言

全球銷售超過百萬冊，
已譯成30多種語言。



馬歇爾·盧森堡博士

美國非暴力溝通中心的創始人

是/非、對/錯

你總是沒有誠信

你真是令我很生氣

你現在就給我起床

你從來不聽我的意見

你很自私

你應該要提前準備



是/非、對/錯

跟你講了多少次，用完廚房要清理乾淨，我真受不了你，這麼懶惰，完全不尊重其他人，你現在就給我去清理乾淨。

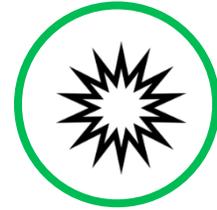
非暴力溝通的表達



我看到廚房有你用過的廚具餐盤放在洗水槽裡，



我感到不舒服，

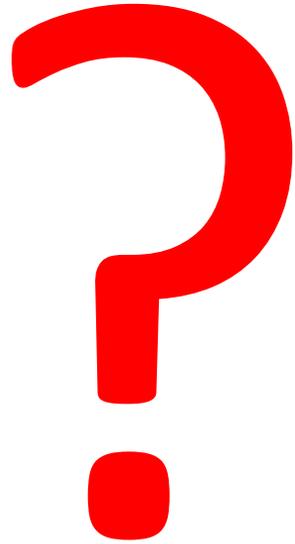


因為我重視整潔，



你是不是願意現在去將廚房清理乾淨呢？





甚麼是非暴力溝通

非暴力溝通

- 非暴力溝通(Nonviolent Communication，簡稱NVC)的目的是創造人與人之間有品質的**連結**，連結的方式是以**同理心**為基礎。
- 非暴力溝通的同理心是以**需要**為本的傾聽與表達方式。透過**觀察**、**感受**、**需要**和**請求**等四個步驟，建立人與自己，人與他人之間有品質的連結。



三種連結的方式

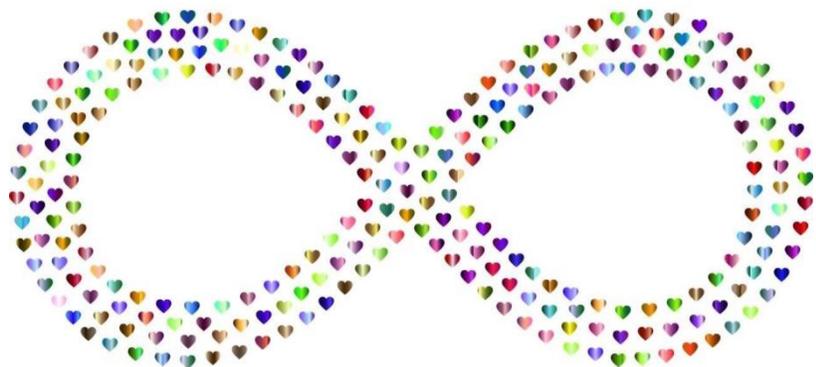
1. 自我連結

2. 誠實表達

3. 同理聆聽

都是使用四要素

非暴力溝通兩部分



誠實的表達

同理的聆聽

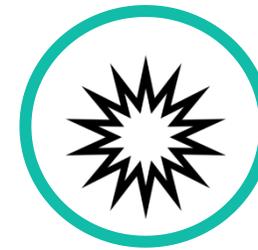
非暴力溝通四要素



觀察



感受



需要



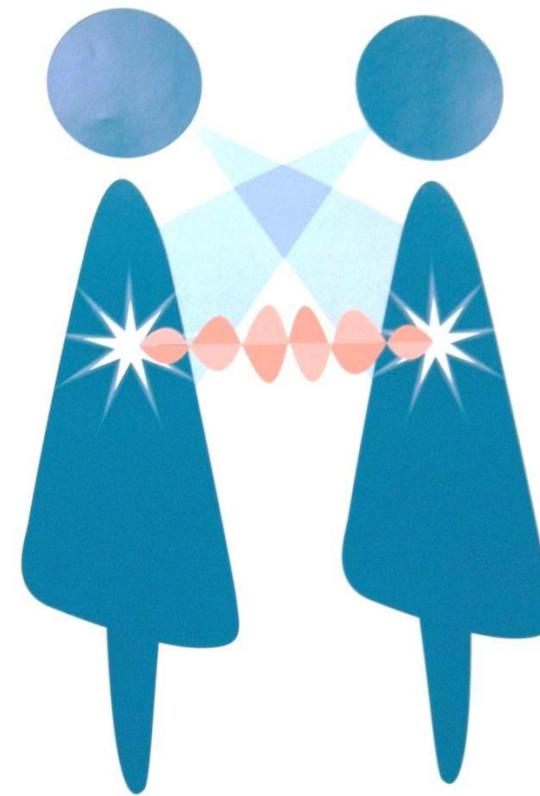
請求



自我同理



同理他人



連結對話

靜默自我同理/自我同理表達

當我聽到/看到_____，

我感到_____，

因為我需要/重視/在乎_____，

你(我)是否願意_____?



自我同理(靜默)



我看到老公晚餐後坐在沙發上滑手機1個小時，



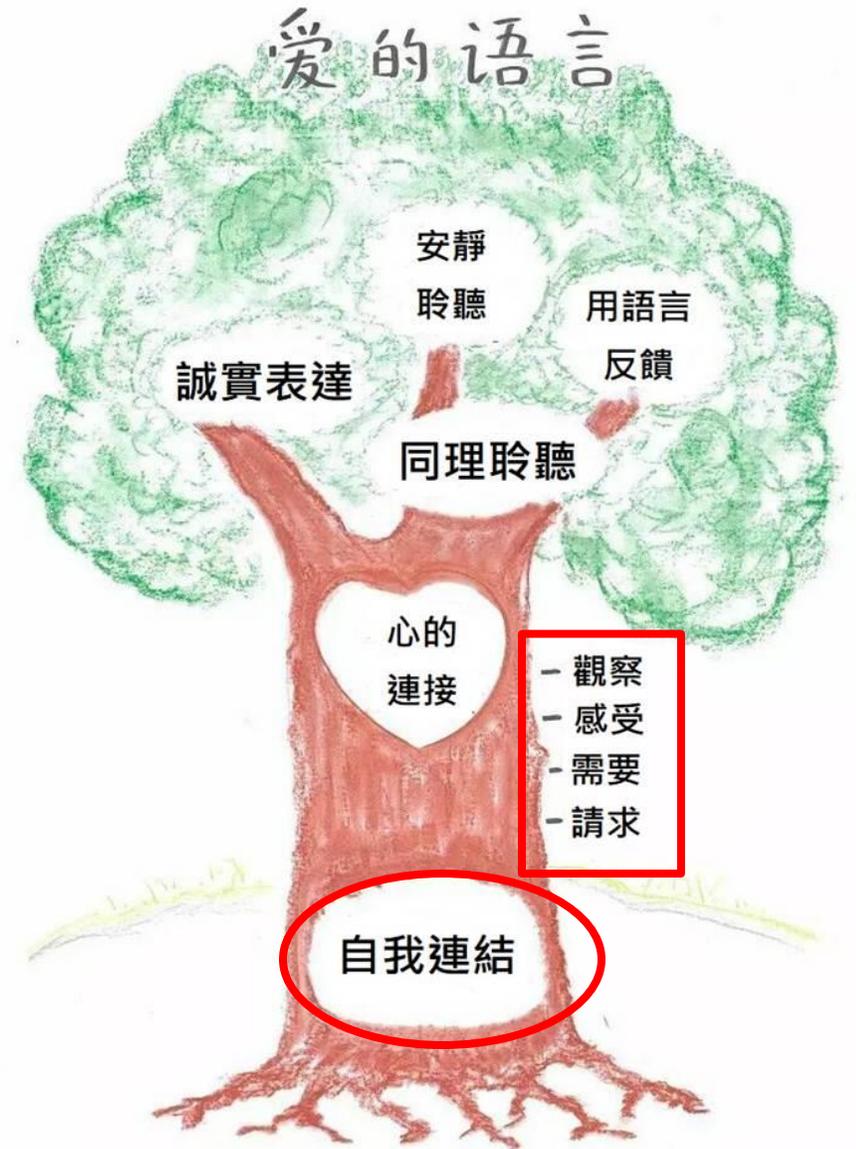
我感到有些生氣、難過、孤單，



因為我想要有陪伴、溝通、親密



希望老公放下手機和我聊聊天



靜默自我同理/自我同理表達

當我聽到/看到_____，

我感到_____，

因為我需要/重視/在乎_____，

你(我)是否願意_____？



誠實的表達



老公，我看到你晚餐後坐在沙發上滑手機1個小時，



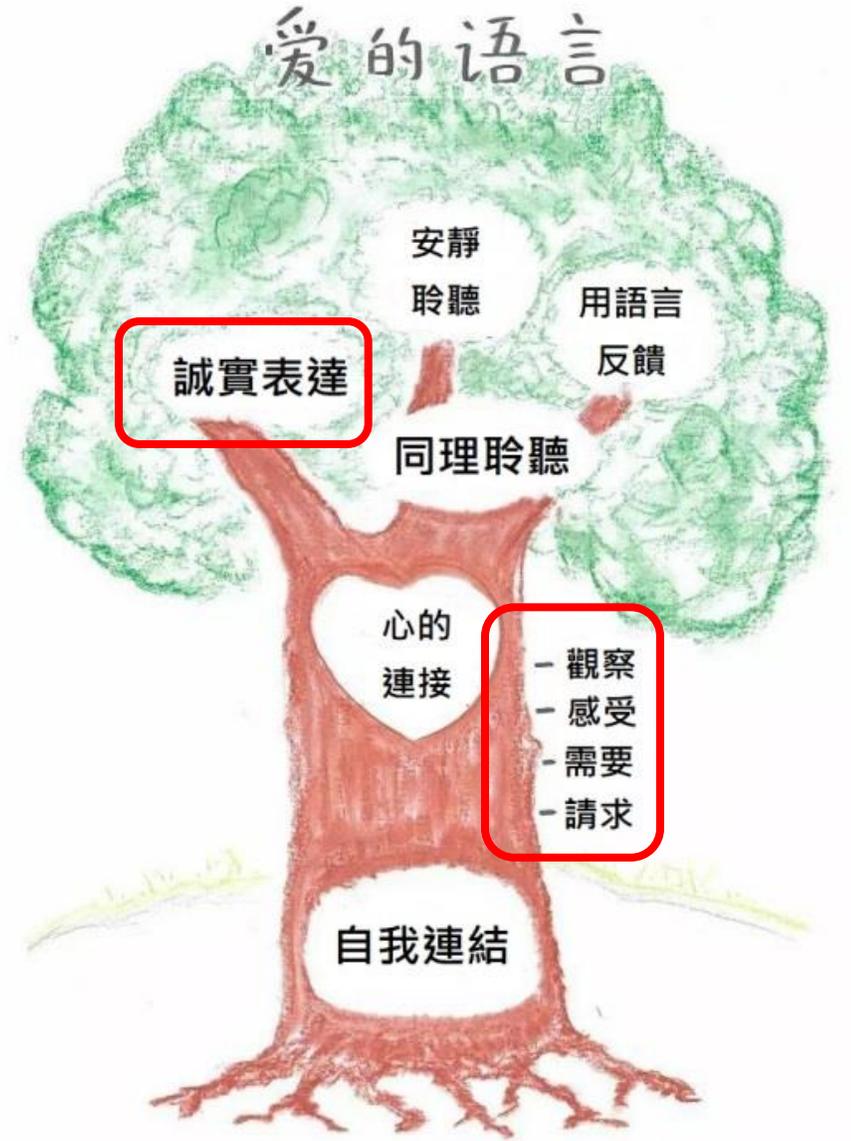
我感到有些孤單，



因為我想要和你聊一聊(溝通)，



你願意現在放下手機，跟我說說話好嗎？

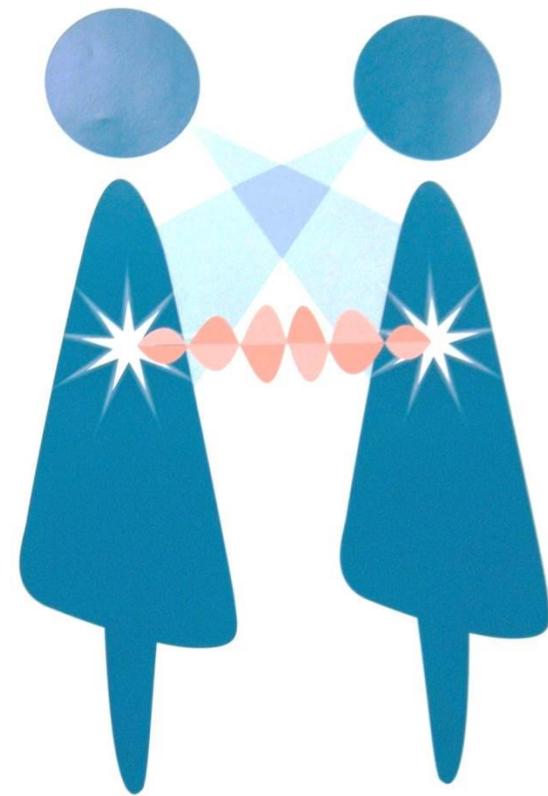




自我同理



同理他人



連結對話

靜默同理他人/同理傾聽表達

當你聽到/看到_____，

你是否感到_____，

因為你需要/重視/在乎_____，

你希望我_____？

(或) 你可以告訴我你聽到我說甚麼嗎？



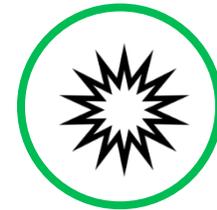
同理他人(靜默)



我看到老公晚餐後坐在沙發上滑手機1個小時，



他是否感到疲憊、無聊、擔心



因為他想要放鬆、玩耍、重視責任，



希望老公放下手機和我聊聊天



同理傾聽表達



老公，我看到你晚餐後坐在沙發上滑手機1個小時，



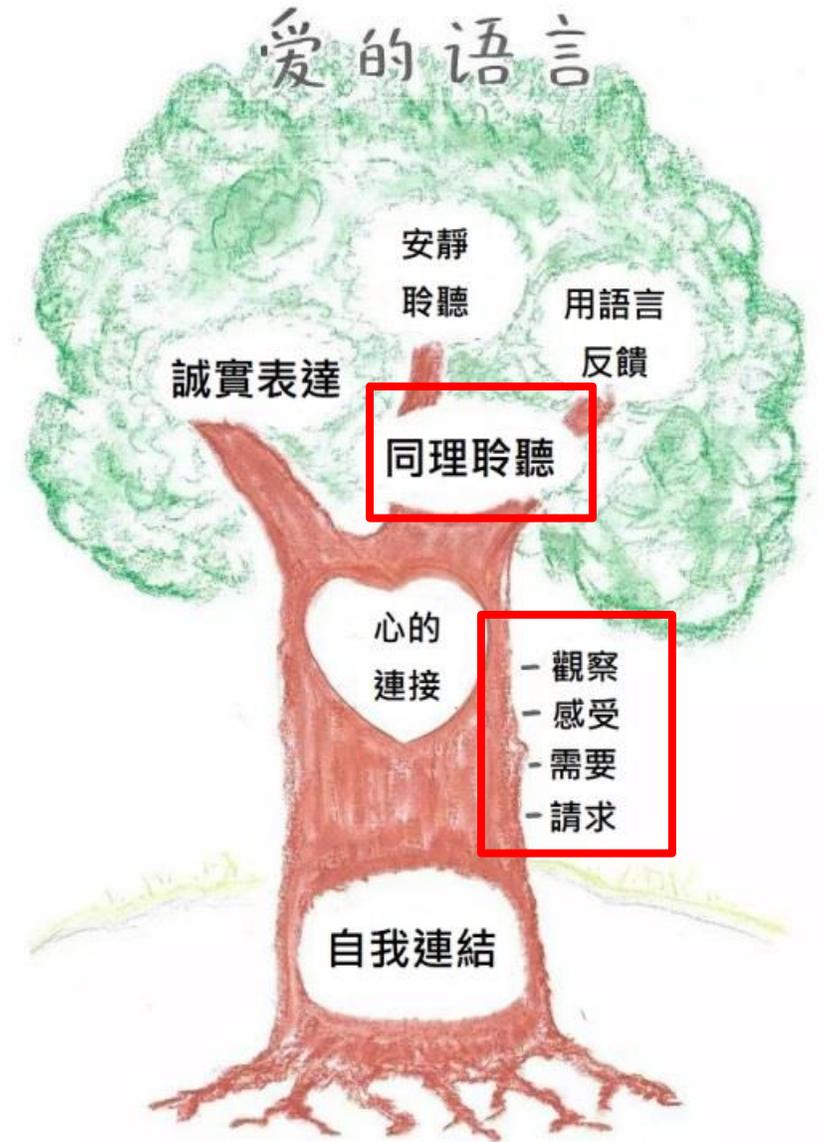
你是否感到疲累，



因為你需要放鬆，



你可以說說聽到我說甚麼，
好嗎？

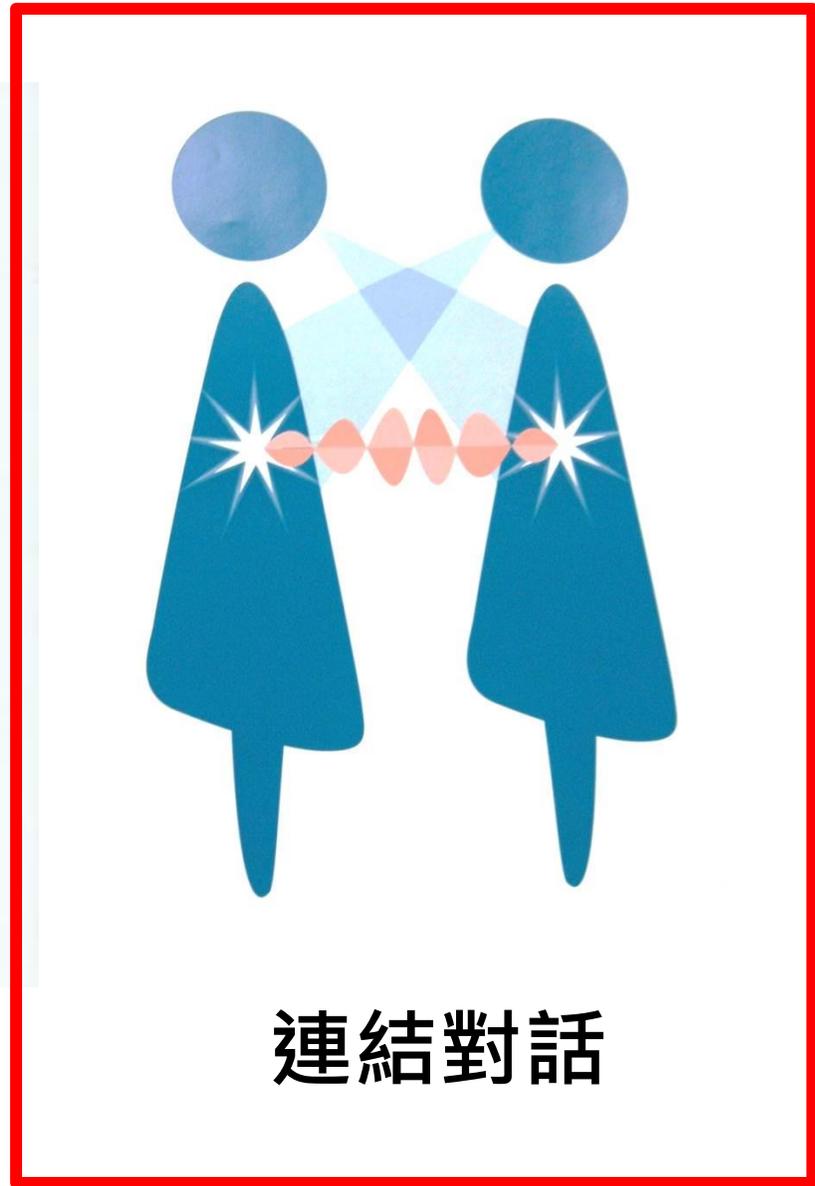




自我同理



同理他人



連結對話

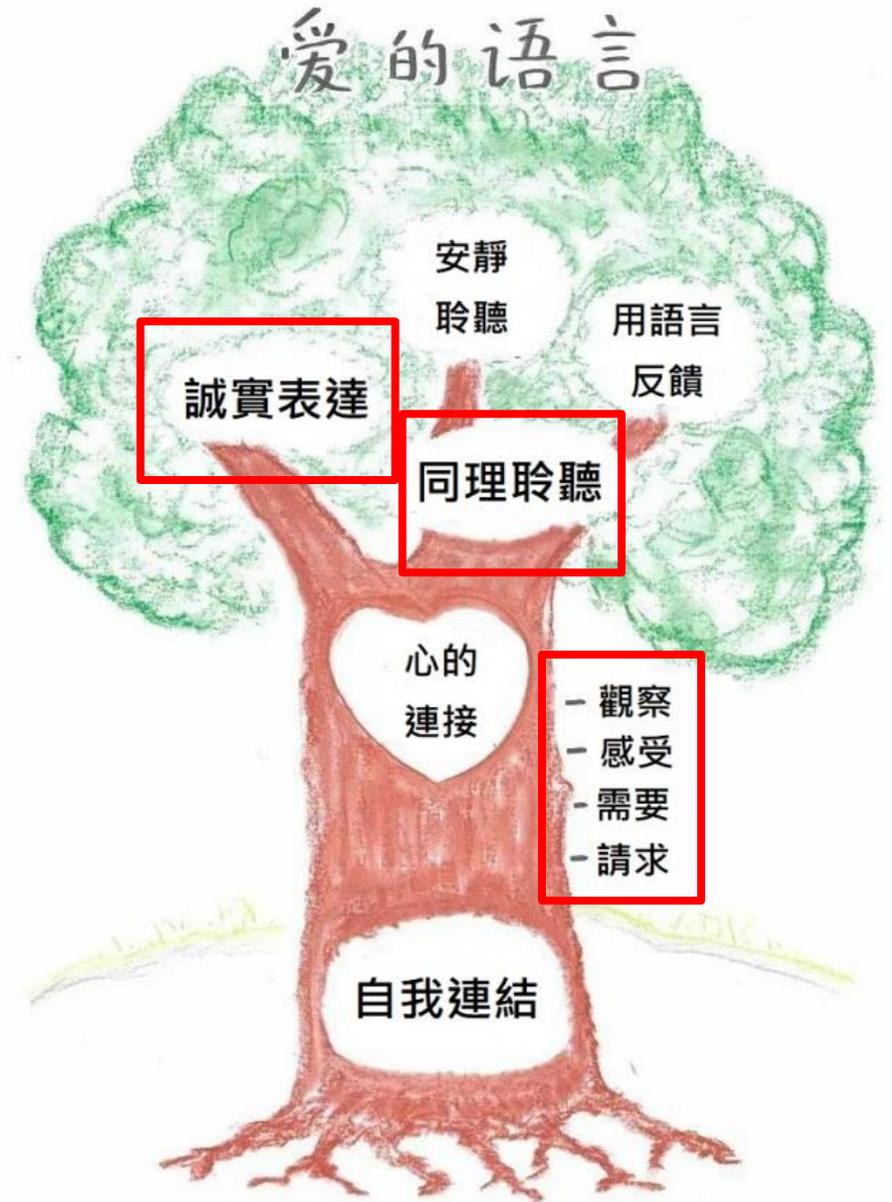
老公，當我看到你晚飯後坐在沙發上看手機一個小時了，

你是不是感到疲憊？因為你需要放鬆？

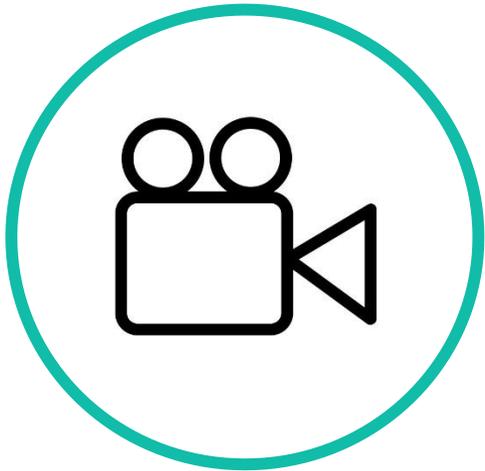
我有些孤單，因為我想要和你說說話，

你是否願意一個小時後放下手機陪

聊聊天好嗎？



非暴力溝通四項要素



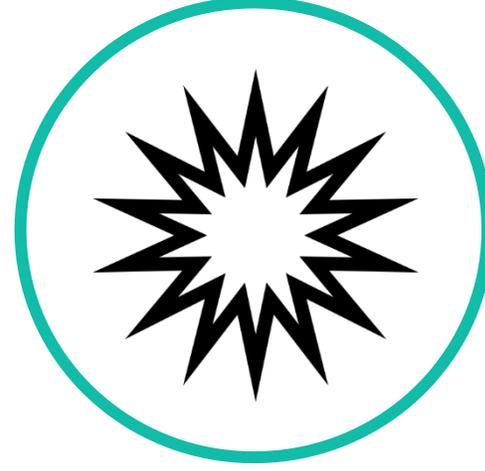
觀察

Observations



感受

Feelings



需要

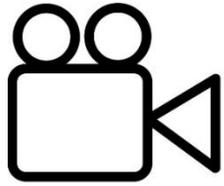
Needs



請求

Requests

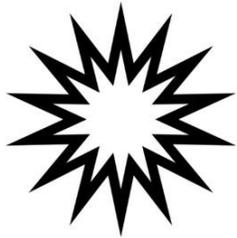
妳總是都沒有誠信，你真是令我很生氣，現在就給我起床。



昨天說好今天早上要幫我翻譯日文，現在已經10:00了，你還在床上。



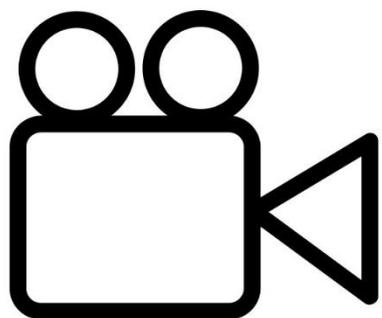
我感到有些擔心和害怕



我需要幫助和關心



妳是不是願意現在起床，查一下日本的交通資訊並用日文寫給我，好嗎？



觀察

(Observations)

觀察

我們在描述事情時，盡可能像透過攝影機鏡頭般的客觀。

評論

觀察所引發的聯想或看法。

評論：*妳總是沒有誠信*

觀察：*昨天說好今天早上要幫我翻譯日文，現在已經10:00了，你還在床上。*

判斷，標籤，批評

我很糟糕！

大雄在會議上太囉嗦了。

他是個差勁的足球員。

他從來不聽我的意見。

他經常遲到。

你很負責任。

觀察

今天上午老師問我時，我回答不出來。

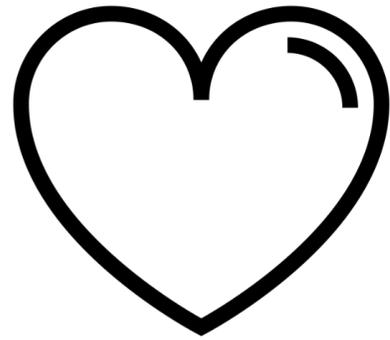
大雄在會議上發表了8次意見。

他在20場比賽中，從未踢進過一球。

我有三次提議去做某個活動，他都說
「我沒有興趣。」

這個禮拜他有三次超過9:00進教室。

我看到你將碗筷都洗乾淨了。



感受

(Feelings)

感受

感受則是身體所經驗的感覺。

想法

想法是頭腦中告訴自己的事情。

想法：*我覺得她不關心我/你真令我生氣*

感受：*我感到有些擔心和害怕*

非感受，想法

我覺得你是粗魯的。

我覺得受到了威脅。

我覺得被批評。

你真令人討厭。

我覺得被遺棄了。

我覺得你從不聽我的說話。

感受

我感到很**煩躁**。

我感到**害怕**。

我感到**難過**。

我感到很**挫敗**。

(聽到你要離開)我很**難過**。

我對談話感到**不安**。

感受詞彙(需要得到滿足)

開心

高興

興奮

喜悅

滿足

愉快

放心

自豪

樂觀

平靜

寧靜

沉著

滿意

寬心

安詳

輕鬆

清晰

一心一意

充滿愛意

溫暖

深情

溫柔

友善

敏感

多情

慈悲

信任感

好玩

豪爽

膽大的

淘氣的

有活力

活力充沛

熱情奔放

愛冒險的

換然一新

感受詞彙(需要未得到滿足)

悲傷

寂寞

沉重

無助

憂鬱

悲痛

沮喪

氣餒

憂慮

擔心

恐懼

驚嚇

緊張

焦慮

孤獨

懷疑

戰戰兢兢

驚慌失措

困惑

沮喪

困擾

煩亂

不安

擔心

擔憂

心痛欲裂

猶豫不決

疲憊

疲乏

萎靡

煩躁

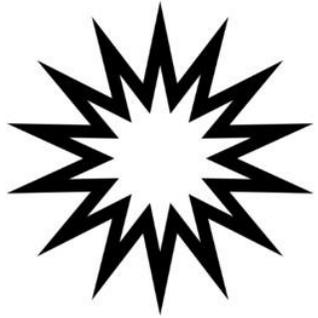
無助

沉重

昏睡

筋疲力盡

無動於衷



需要

(Needs)

需要

是全宇宙人類共同的需要，需要是感受的根源，
每一個行為都在滿足一個或數個需要。

策略

是滿足需要的方法或行為。

策略：*現在起床*

需要：*我想要幫助和關心*

責備，應該，不應該

你永遠不會欣賞我

主管應該要傾聽我們的意見。

你不應該這麼魯莽和不體諒。

你永遠按照自己的意願行事。

你總是按照你的想法做事而不問我的意見。

需求，價值觀

我很想被欣賞。

我希望所有人都能在決策上表達意見。

細心和體諒對我很重要。

我希望我們能夠溝通。

歸屬感對我很重要。

需 要

生存

水
空氣
食物
住所
休息
安全

自由

自主
獨立
選擇
個性
獨立
獨處

慶祝

玩耍
幽默
活力
興奮
樂趣
愉悅

和諧

和平
輕鬆
美麗
秩序
鼓舞人心

相互依存

連結
溝通
支持
合作
認可
平等
包容
公平
欣賞
安全

今天在這裡我已經說了30分鐘，我很高興，因為我想要分享NVC。

現在在已經15:00了，我感到很緊張，我希望可以準時下課。

我看到你滑手機2小時了，我感到很擔心，因為我很重視眼睛的健康。

昨晚你沒來，我很失望，因為我想和你一起慶祝我的生日！

你這麼說，我很生氣，因為我需要尊重。

我看到你腿部在發抖，你是不是很害怕，因為你很需要安全是嗎？





請求

(Requests)

請求

是提出滿足需要的策略

命令

是要你照著我的意思去做

命令：*現在就給我起床。*

請求：*妳是不是願意現在起床，查一下日本的交通資訊並用日文寫給我，好嗎？*

命令

你有沒有聽到我的話！

告訴我你的感受！

你的工作就是做沙拉！

你去哪裡了！

回到家你應該要問候我。

請求

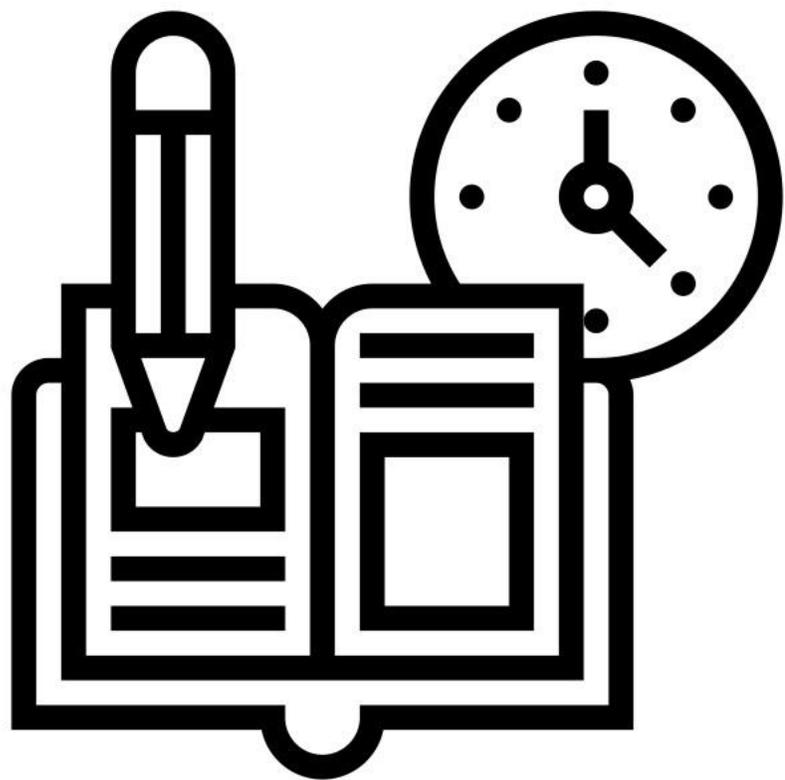
你能告訴我，你聽到我說什麼嗎？

你願意和我分享你的感受嗎？

你今晚要做沙拉嗎？

你可以告訴我今晚你在哪裡嗎？

我回家時你可以問候我累不累嗎？



—起來練習

誠實表達(四要素)的範例

1. 「當我看到客廳地上有泥巴的腳印時（觀察），我感到惱火（感受），因為我看重整潔和體貼（需要），你是否願意現在將客廳地上的泥巴腳印擦拭乾淨呢？（請求）」

誠實表達(四要素)的範例

2. 「當我聽到你說我的車是一個豬窩時（觀察），我感到懊惱（感受），因為我需要尊重（需要），你願意告訴我你聽到我說什麼嗎？（請求）」

誠實表達(四要素)的範例

3. 「當你開車的速度超過限數100公里時（觀察），我感到害怕（感受），因為我重視安全（需要），請你開車可以保持在限數90公里的速度好嗎？（請求）」

練習：誠實表達

觀察	當我聽到/看到	當我聽到你說“你很霸道”的時候
感受	我感到	我感到困惑與不解
需要	因為我需要	因為我想要理解/清晰
請求	你是否願意	妳是否願意告我，我說了甚麼或做了甚麼妳認為我霸道呢？

練習：誠實表達

觀察	當我聽到/看到	
感受	我感到	
需要	因為我需要	
請求	你是否願意	



總 結

非暴力溝通

- 非暴力溝通(Nonviolent Communication，簡稱NVC)的目的是創造人與人之間有品質的**連結**，連結的方式是以**同理心**為基礎。
- 非暴力溝通的同理心是以**需要**為本的傾聽與表達方式。透過**觀察**、**感受**、**需要**和**請求**等四個步驟，建立人與自己，人與他人之間有品質的連結。



三種連結的方式

1. 自我連結

2. 誠實表達

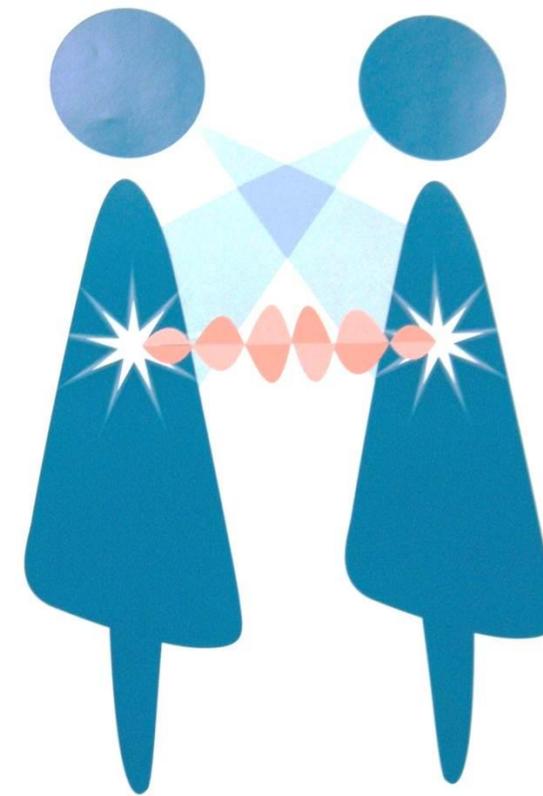
3. 同理聆聽



自我同理

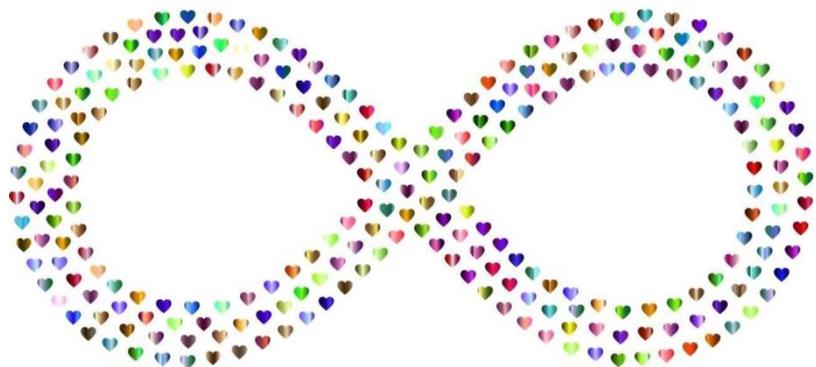


同理他人



連結對話

非暴力溝通兩部分



誠實的表達

同理的聆聽

非暴力溝通四要素



觀察



感受



需要



請求

Thank You!