

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

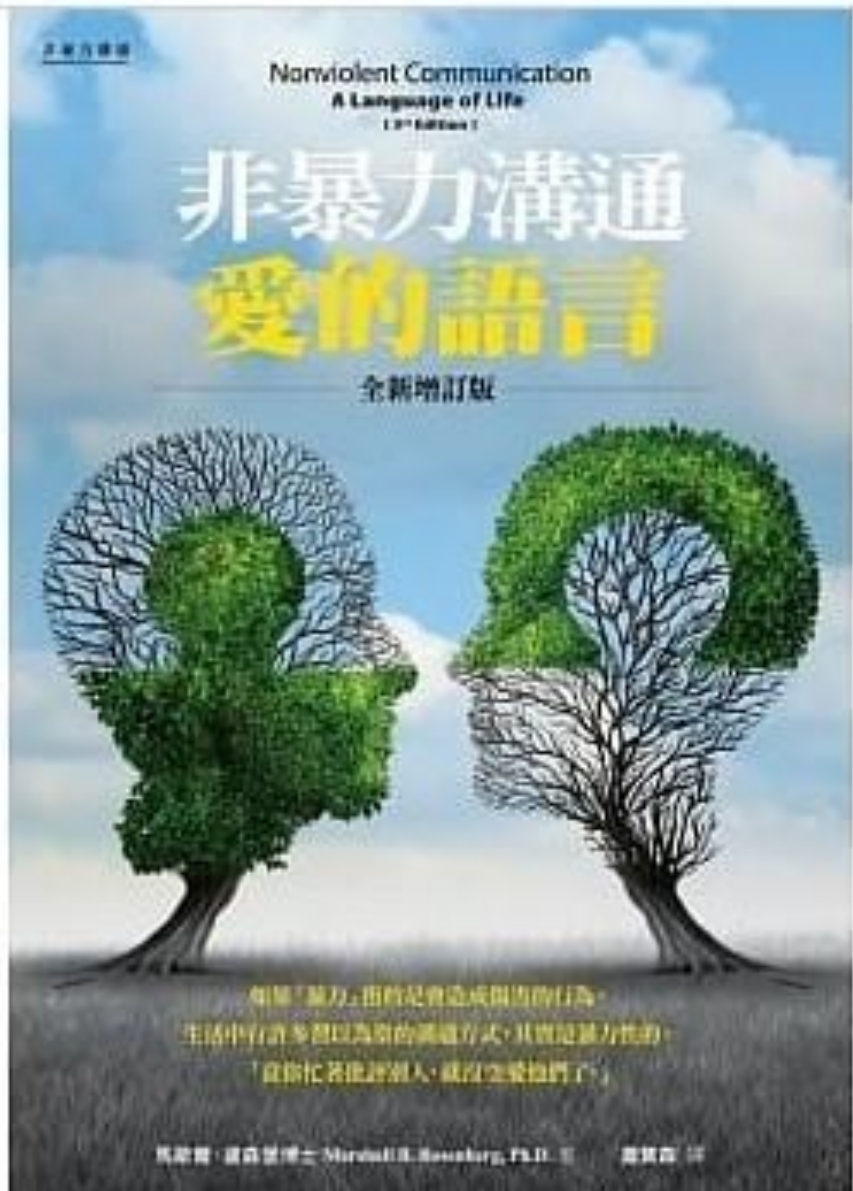
## 【學歷】

- 國立清華大學管理碩士

## 【經歷】

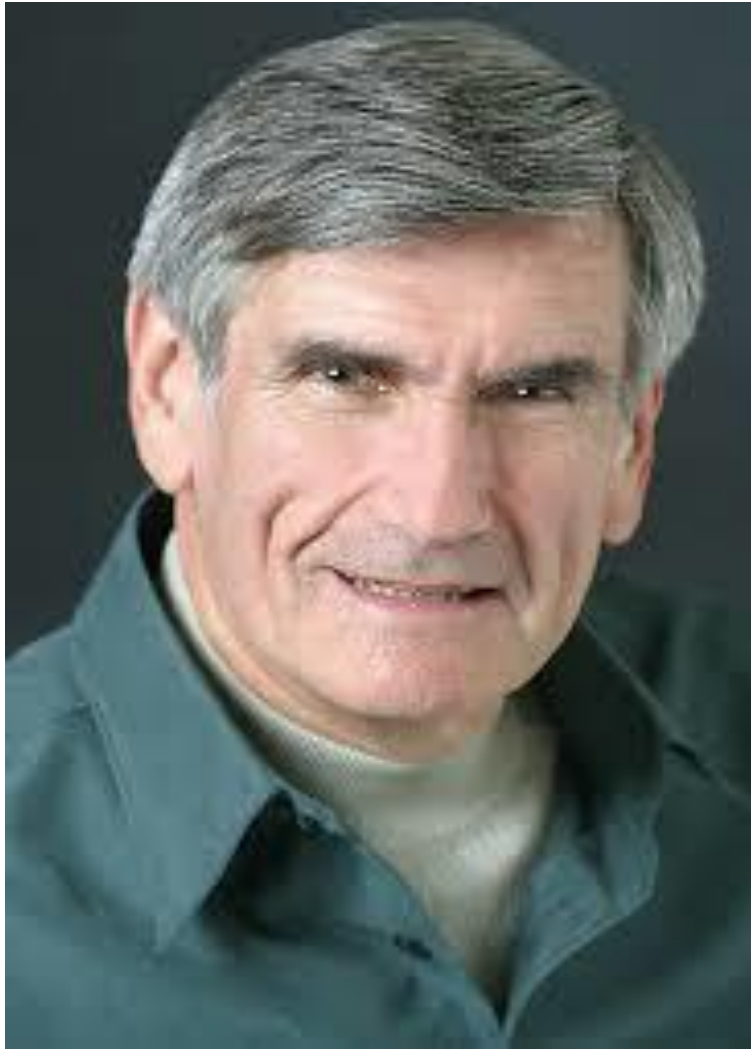
- 昱晶能源科技總經理室 執行秘書
- 中華大學 兼任講師
- 視傳科技管理處 處長
- 華邦電子管理處 課長

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。

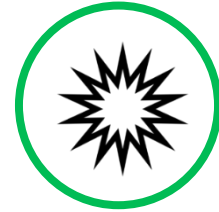
# 非暴力溝通的表達



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，

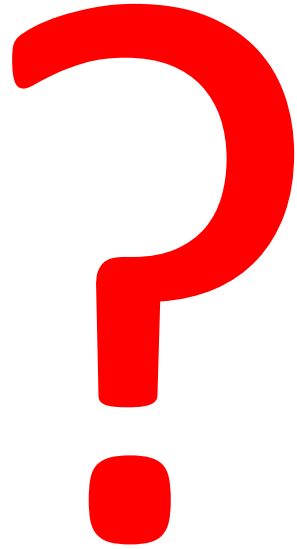


因為我重視整潔，



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

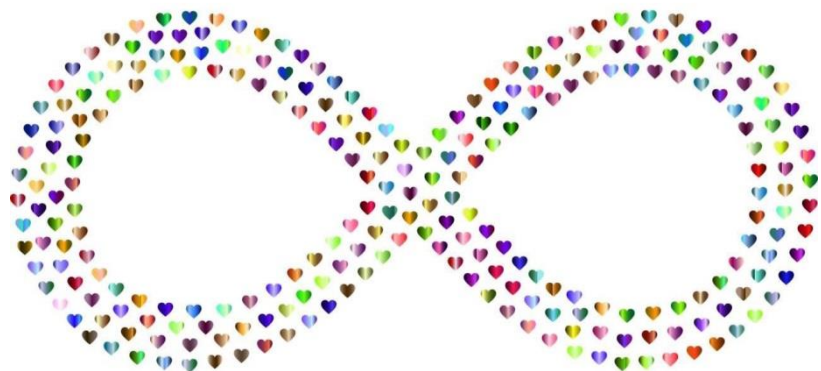
2. 誠實表達

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

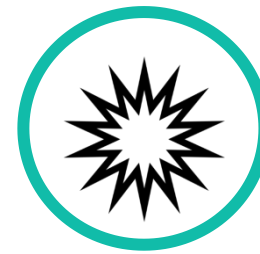
---



觀察



感受



需要



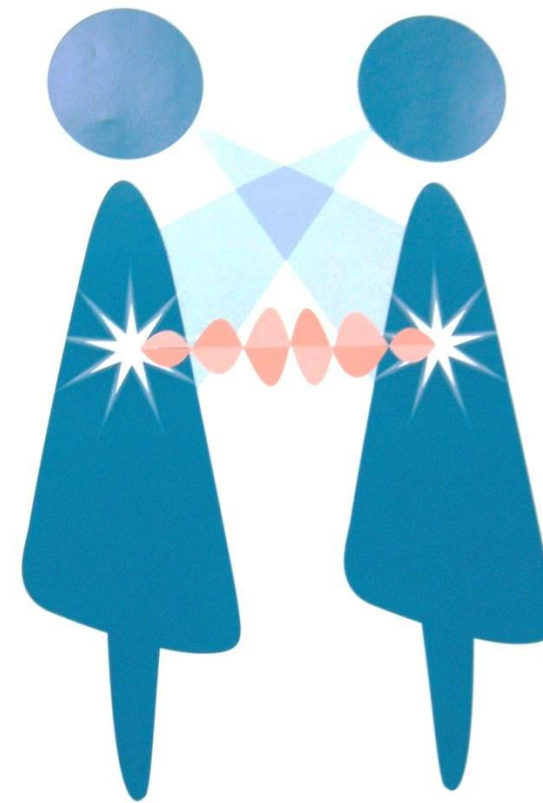
請求



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\_\_\_\_\_，

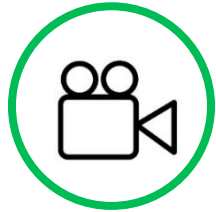
我感到\_\_\_\_\_，

因為我需要/重視/在乎\_\_\_\_\_，

你(我)是否願意\_\_\_\_\_?



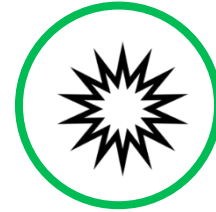
# 自我同理(靜默)



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\_\_\_\_\_？



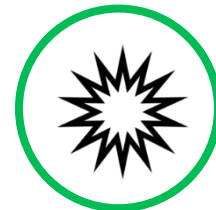
# 誠實的表達



老公，我看到你晚餐後坐在沙發上滑手機1個小時，



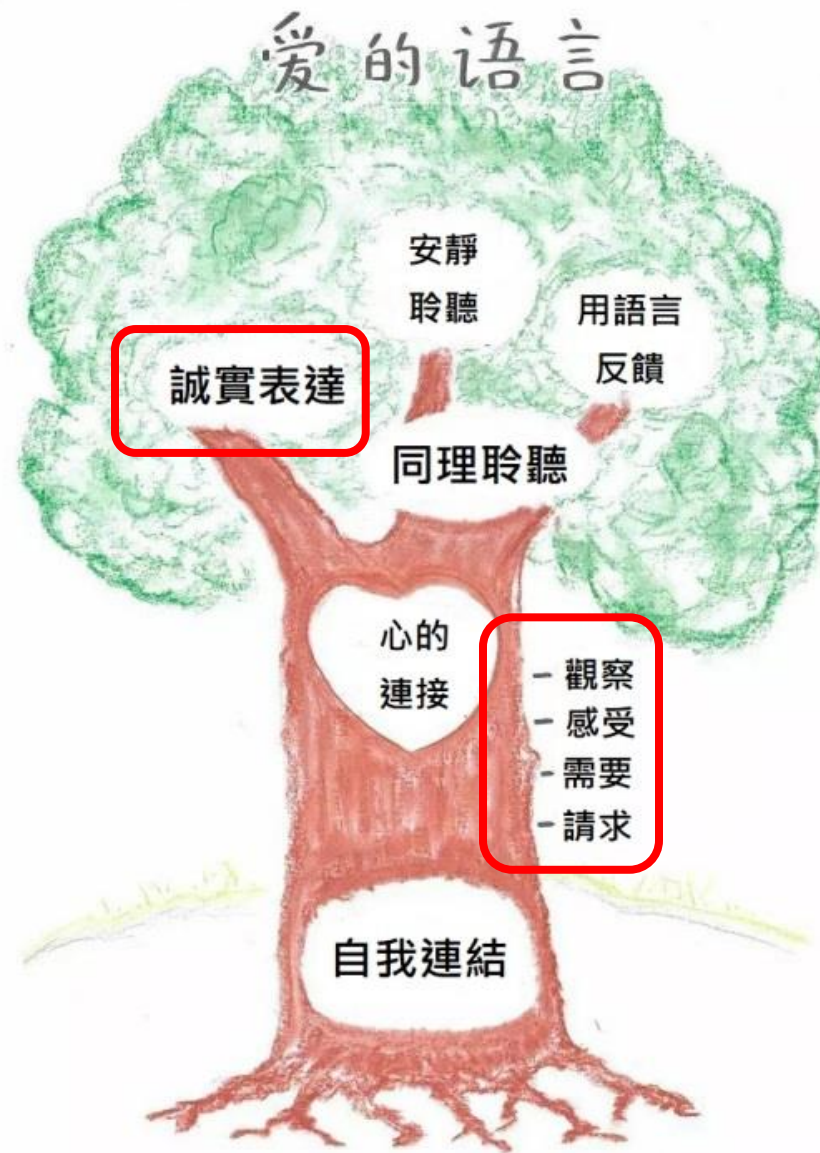
我感到有些孤單，



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？



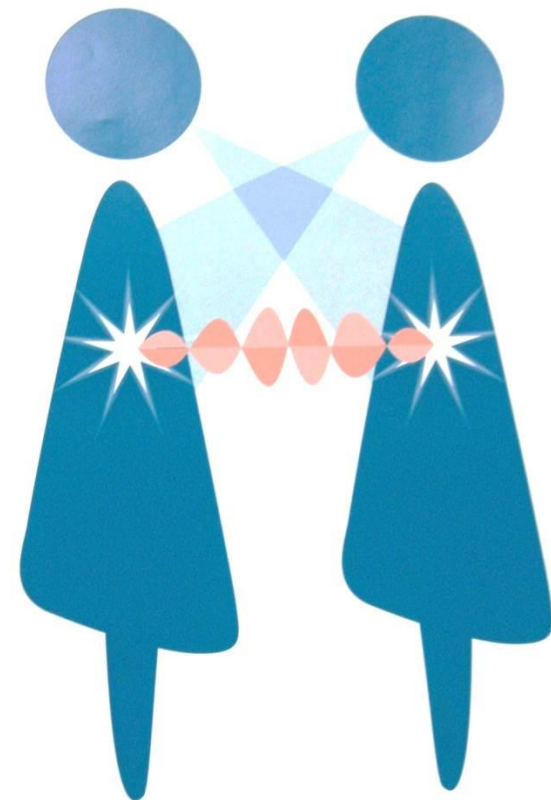




自我同理



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\_\_\_\_\_，

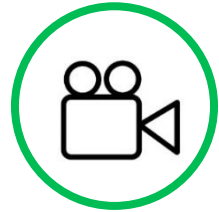
因為你需要/重視/在乎\_\_\_\_\_，

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



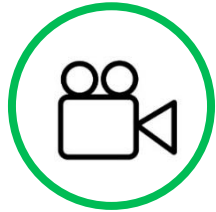
因為他想要放鬆、玩耍、重視責任，



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，



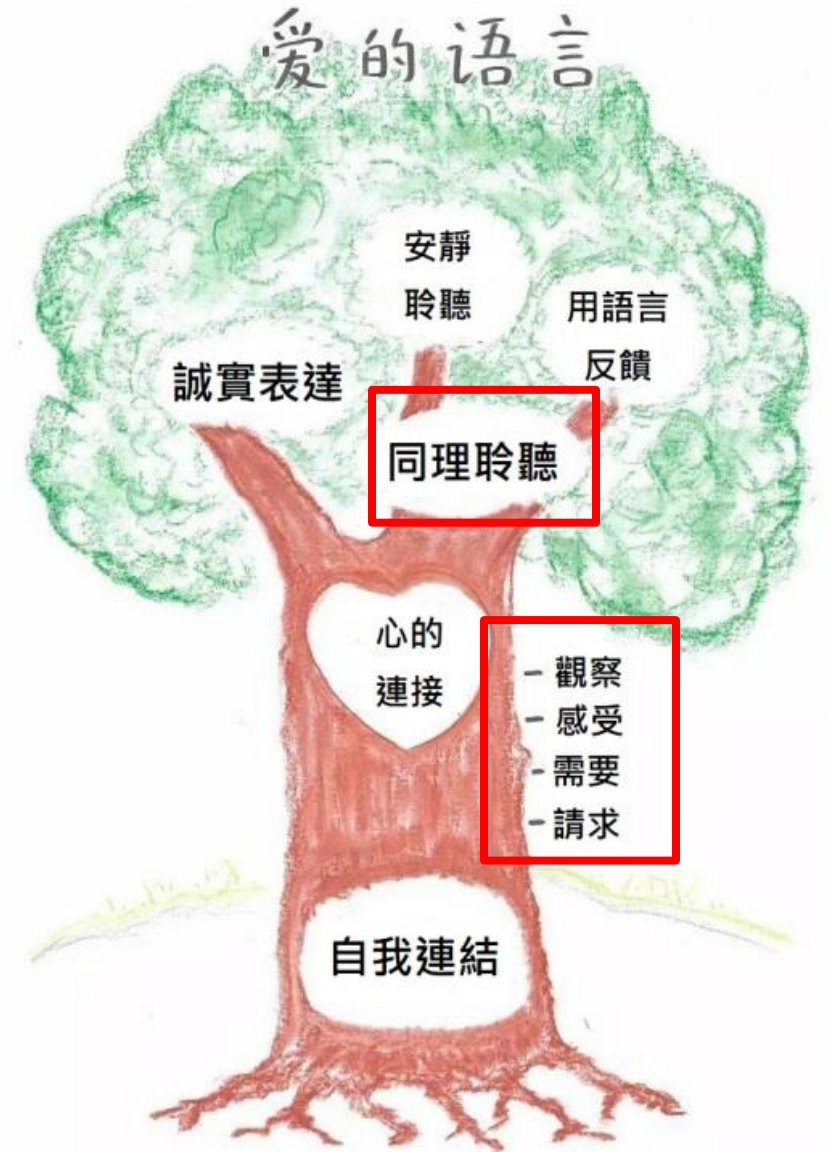
你是否感到疲累，



因為你需要放鬆，



你可以說說聽到我說甚麼，  
好嗎？

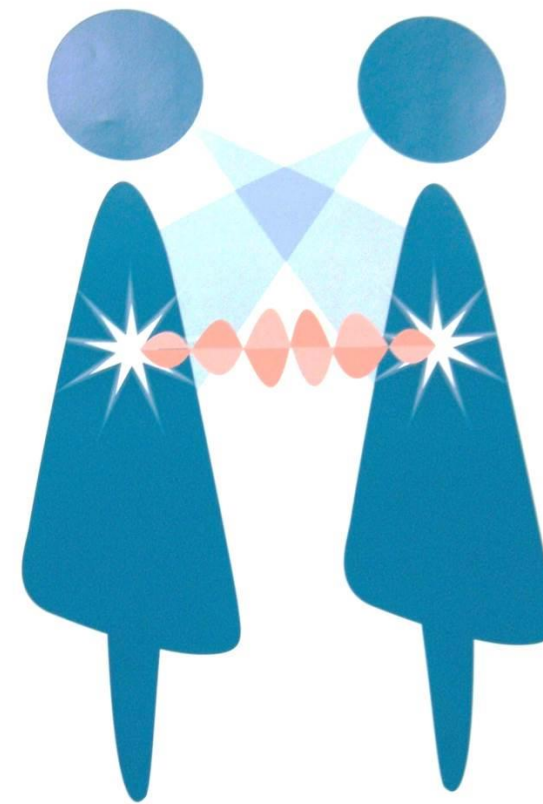




自我同理



同理他人



連結對話

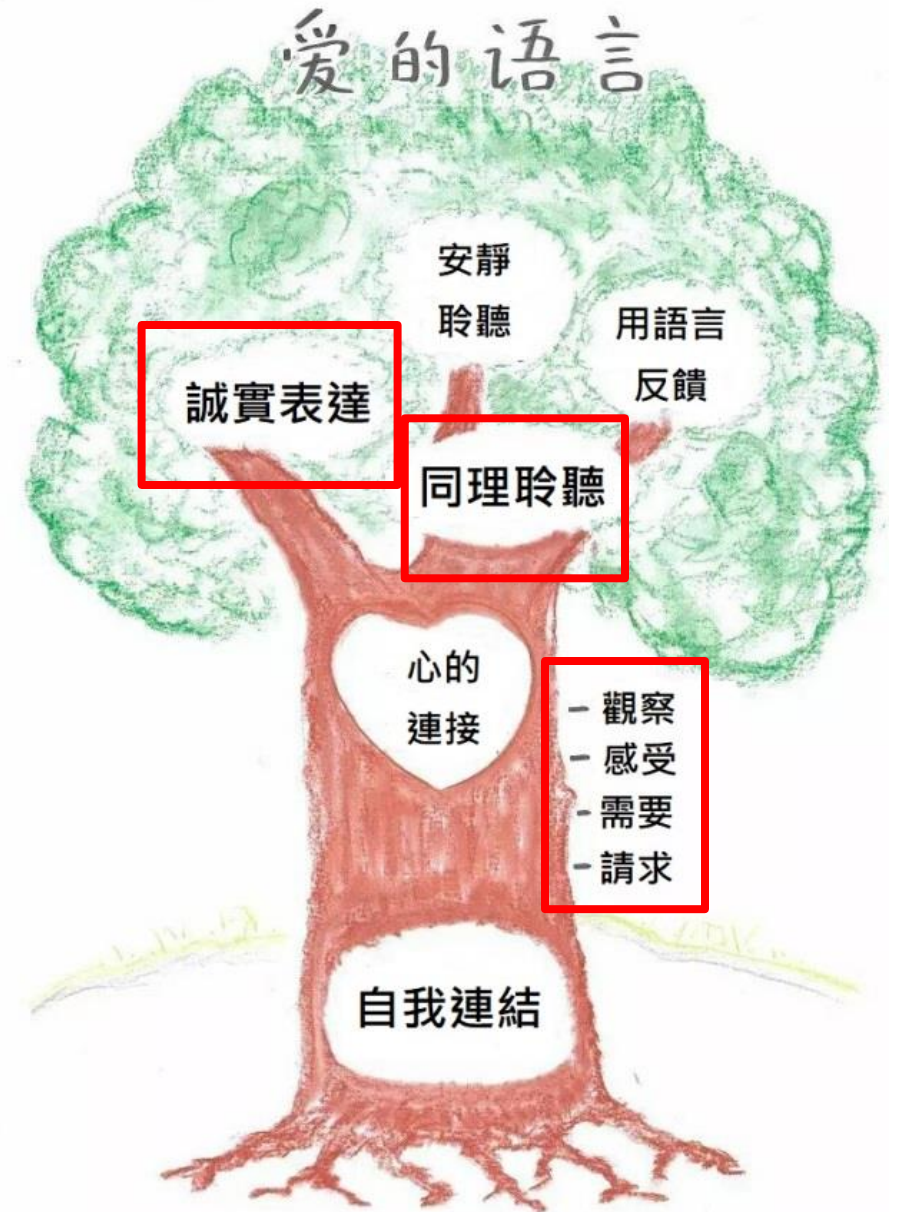
老公，當我看到你晚飯後坐在沙發上看手機一個小時了，

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

---



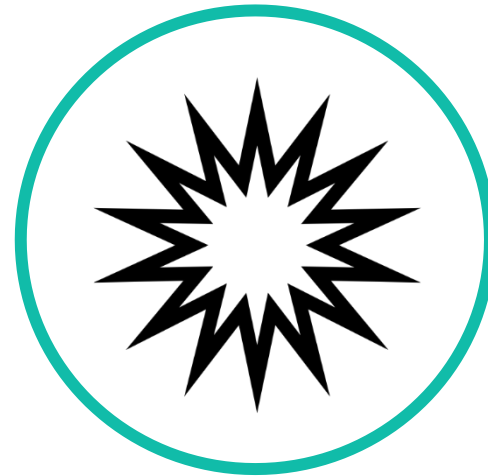
**觀察**

Observations



**感受**

Feelings



**需要**

Needs

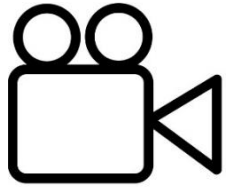


**請求**

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

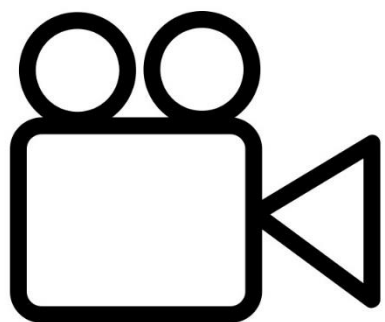


我需要幫助和關心



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。

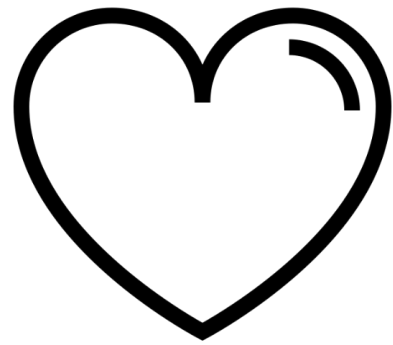
大雄在會議上發表了8次意見。

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

煥然一新

# 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

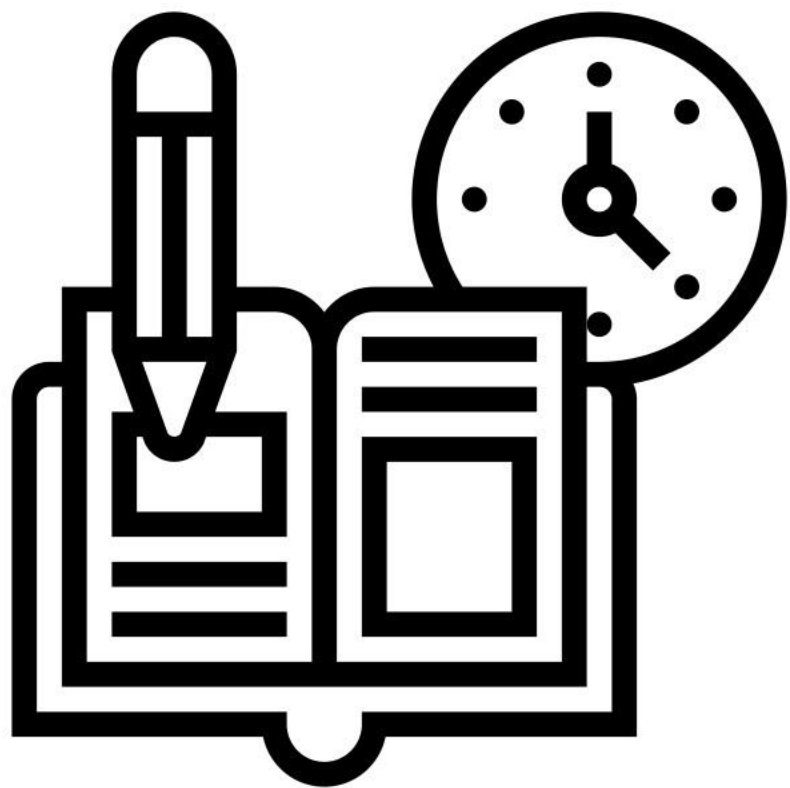
你能告訴我，你聽到我說什麼嗎？

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？



一起來練習

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

# 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

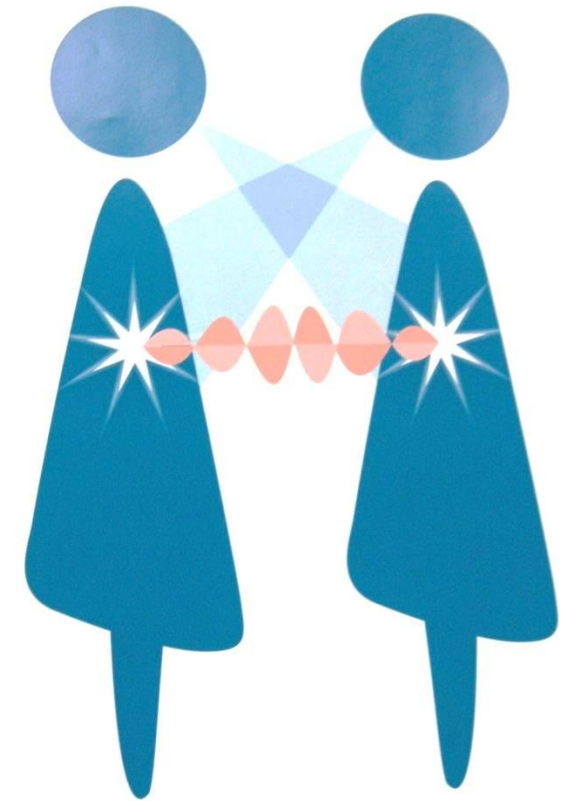
3. 同理聆聽



自我同理



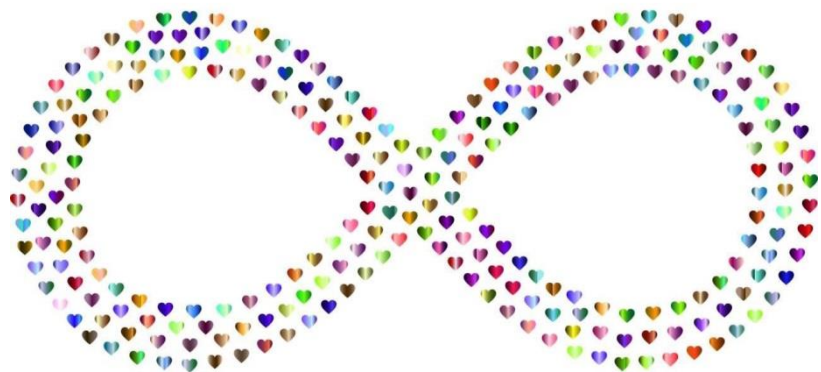
同理他人



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

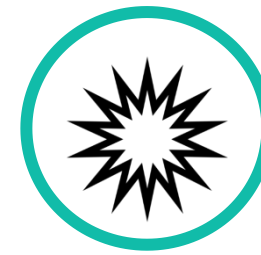
---



觀察



感受



需要



請求

***Thank You!***