



# 同理心溝通~ 增進團隊合作

---

**Nonviolent  
Communication**

**觀注重點**

**發生了甚麼事？**

# 討 論

- 從站立的先生角度看，發生了甚麼事？
- 站立者先生的想法是甚麼？
- 年輕人聽到甚麼？
- 年輕人如何回應？

# 車上對話轉換

年輕人，我看到你座位旁邊的椅子上放了行李，

觀察

我感到有些疲累，

感受

我需要休息，

需要

您是否願意將行李放置在行李架上，可以讓我坐下來

休息呢？

請求

## 〈愛的語言•非暴力溝通〉

〈愛的語言•非暴力溝通〉是以需求為本的溝通方式。透過觀察、感受、需要和請求的四個步驟，建立人與自己，人與他人之間有品質的連結。學習愛的語言可以強化同理心，並且更好的準備聆聽。

# 胡狼語言

評論

想法

策略

命令



# 長頸鹿語言

觀察

感受

需要

請求

你到底有甚麼毛病？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。

觀察

我看到廚房水槽有使用過的餐具，

感受

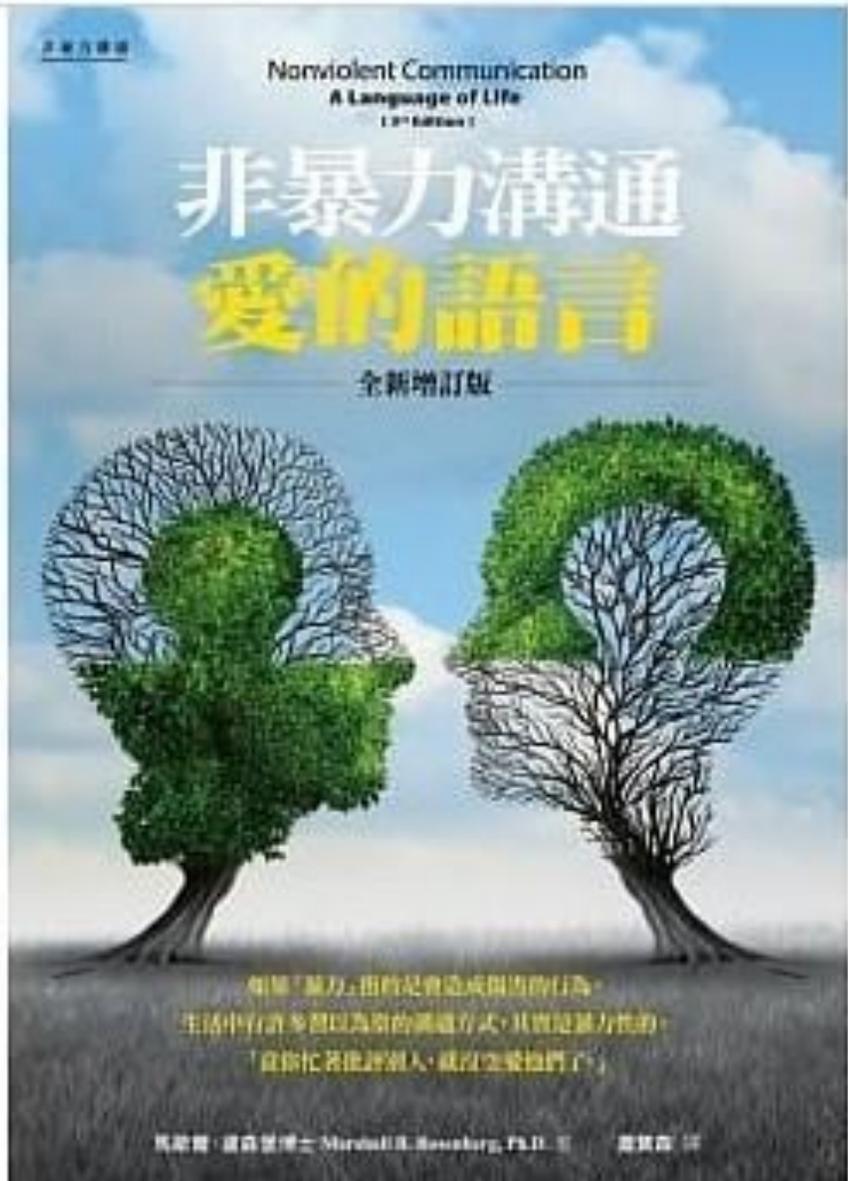
我感到懊惱和失望，

需要

因為我很重視整潔，

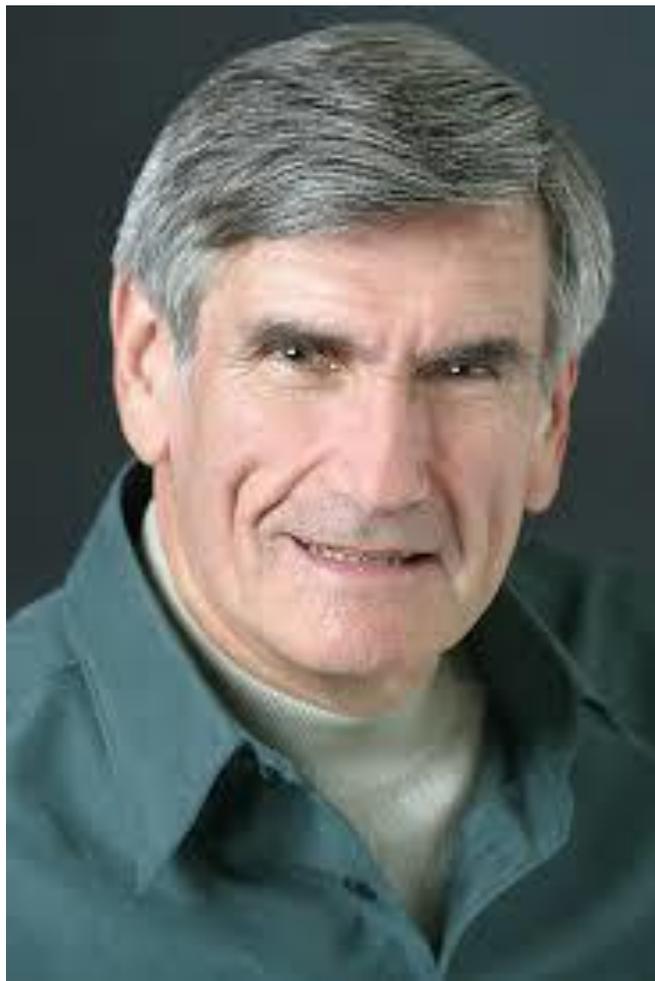
請求

你願不願意現在去整理清潔呢？



## Nonviolent Communication: A Language of Life

全球銷售超過百萬冊，已譯成30多種語言。美國微軟公司執行長納德拉（Satya Nadella）上任時，送給每位主管這本書，藉以改善公司內部的溝通文化。



馬歇爾·盧森堡 博士

馬歇爾·盧森堡博士 ( Marshall B. Rosenberg, Ph.D ) 是非暴力溝通中心(The Center for Nonviolent Communication)非營利機構的創始人。

盧森堡博士早年生活在動盪不安的底特律市，遭遇了許多暴力。於是，他對運用新的溝通方式和平解決分歧產生了濃厚的興趣促使他開始學習臨床心理學。

有數百名經由非暴力溝通中心認證的培訓師，在全球60多個國家和地區開展非暴力溝通培訓。

# 兩部分 四要素

---

誠實的表達

同理的聆聽

觀察 Observations

感受 Feelings

需要 Needs

請求 Requests





說一個故事

(2014年)我要去參加美國非暴力溝通中心在日本舉辦9天的研習營，前一天晚上和女兒約好，第二天早上她要教我如何在日本購買車票和轉車。

第二天早上10:00我叫她好幾次，她都沒有起床。我想著，昨晚不是講好了，今天早上要幫我日文翻譯，結果妳還在睡大頭覺，真是不應該。我對她說

“妳總是都沒有誠信，你真是令我很生氣，現在就給我起床。”



是/非、對/錯、好/壞、應該/不應該

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

你很懶惰

你應該要提前準備



從心出發的語言

觀察

感受

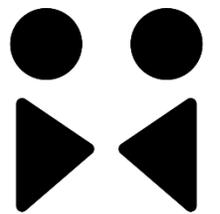
需要

請求



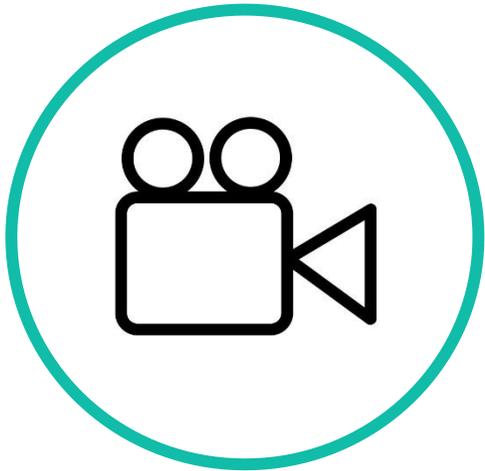


我們內在鮮活的生命是甚麼？  
如何讓我們的生命更美好？



# 非暴力溝通四項要素

---



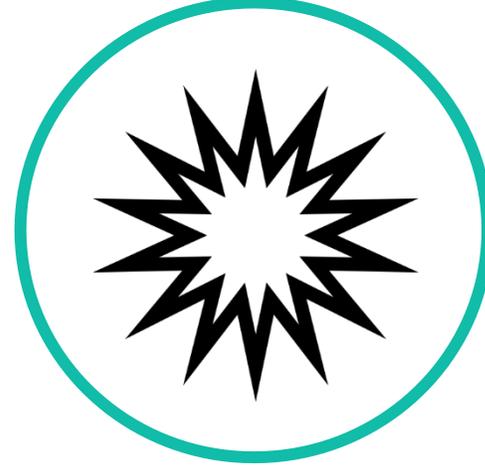
**觀察**

Observations



**感受**

Feelings



**需要**

Needs

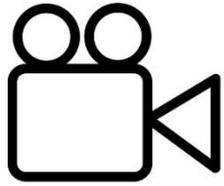


**請求**

Requests

妳總是都沒有誠信，你真是令我很生氣，現在就給我起床。

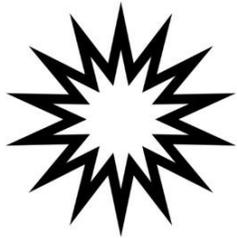
---



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。



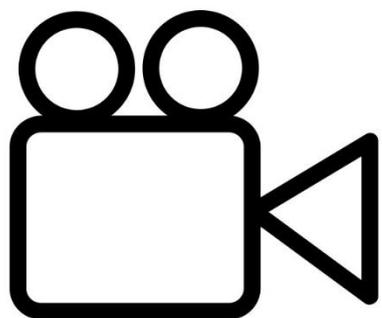
我感到有些擔心和害怕



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。

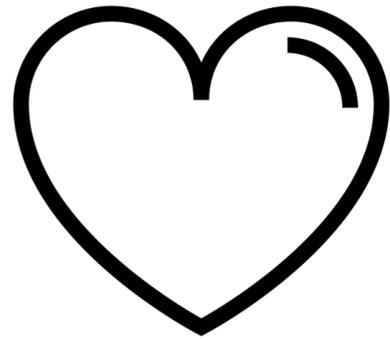
大雄在會議上發表了8次意見。

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

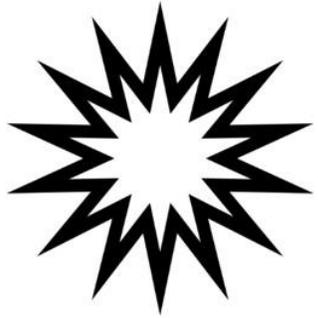
無助

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*

# 我們有甚麼需要？



生理面



心理面、人際關係



滿足和師生/同事間的「**信任**」需要，我們可以有哪些策略？



## 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。

現先在已經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？*

# 觀察重點

飯店大廳的服務人員  
對客戶說了甚麼？

## 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

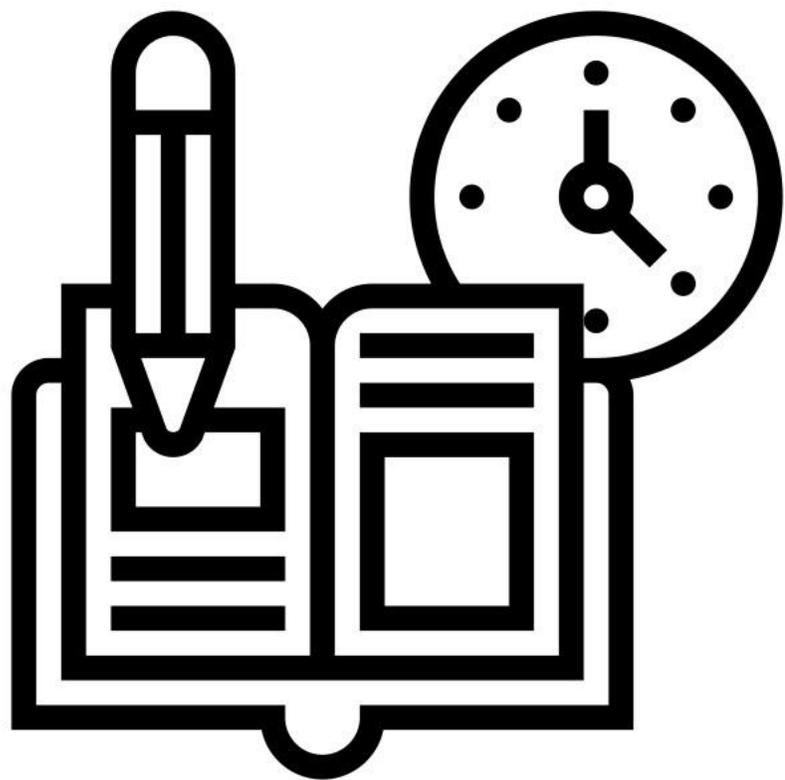
你能告訴我，你聽到我說什麼嗎？

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

# 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>妳是否願意告訴我，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

# ***Thank You!***

*鄺麗君 / Lisa Kuang*

*美國非暴力溝通中心(CNVC)認證陪訓師*

* [taiwannvc@gmail.com](mailto:taiwannvc@gmail.com)*

*<https://www.facebook.com/groups/twnonviolentcommunication>*