

淺談「非暴力溝通」

鄭麗君 2017.04.17

前幾前，我去日本參加由美國非暴力溝通中心舉辦 9 天的課程，地點在日本山梨縣清裡的地方。這是我第一次一個人單獨到日本，從日本機場出來要轉搭三趟鐵路電車，我很擔心會在日本迷路且不知如何搭乘電車。因為女兒是讀日文系，且自助旅行去日本兩次，所以想請他幫忙。這兩天家裡的網路故障，昨天晚上兩人說好今天早上去附近的一家有無線網路的咖啡店上網查詢，並要教我如何在日本搭車買票及轉車。

今天早上八點多叫女兒起床，她已醒來但不肯起床，我很大聲的跟他說，"你答應我的，都不守信用，你一點也不關心我"。說完，她還是繼續躺著並不理我，當時的我真得很生氣。

坐在客廳，想想改用另一種方法試試看。我又去房間叫她，這次我說，"女兒，這是媽媽第一次一個人去日本，我感到很擔心，因為這次課程的學習對我很重要，我希望能準時趕到上課的時間，你願不願意現在起床幫忙我呢?"說完她還是沒起床。

我走到客廳，想一想她昨天可能很晚睡，可能感到很疲憊，需要再多睡一會兒。想到這兒我也不生氣了。隨後去廚房用烤麵包並吃早餐，那時；女兒走到我身邊說要陪我去咖啡廳。我很驚訝，我問她為什麼要起床陪我去?她說，"我擔心你會迷路，因為你需要我的幫忙。"

第一次我要求女兒要幫我忙，但女兒不願意時，我就責備她，女兒並沒有意願要幫助我。當我換一種方式跟他說，他便自願幫我的忙。第二種溝通的方式是叫做非暴力溝通。

非暴力溝通(Nonviolent Communication，簡稱 NVC)

《愛的語言：非暴力溝通》是美國微軟公司 CEO 納德拉第 1 年上任送給每位主管的書籍。「非暴力溝通」訴求深度聆聽與客觀表達觀察的重要性，納德拉認為在微軟內部的溝通充斥著暴力語言，希望藉此改變公司內部溝通的文化。

該書作者馬歇爾·盧森堡博士說，"非暴力溝通（Nonviolent Communication, 簡稱 NVC）指導我們轉變談話和聆聽的方式。我們不再條件反射式地反應，而是去明白自己的觀察、感受和願望，有意識地使用語言。我們既誠實、清晰地表達自己，又尊重與傾聽他人。"

非暴力溝通提供簡單且具體的技巧，這些技巧的運用是使人們友愛與互助。它的基本理念是基於人與人是相互依存和與人協作而不是強迫的。非暴力溝通包括兩個部份及四個要素，兩個部分是誠實的表達與關切地聆聽，四要素是觀察、感受、需要和請求。

觀察：「這是媽媽第一次一個人去日本」

感受：「我感到很擔心」

需要：「因為這次課程的學習對我很重要，我希望能準時趕到上課的時間」

請求：「你願不願意現在起床幫忙我呢？」

以下分別說明這四要素

一、觀察而不是評斷

非暴力溝通的第一個要素是「觀察」，是我們的感官直接體會到正發生的狀況，並且能夠清楚地說出所觀察到的結果，例如：「我看到/聽到/想到…」。
觀察就像是攝影機拍攝到所發生的事。

評論是來自觀察所引發的聯想或看法。例如，某人遲到了 20 分鐘，我們說，「他是個不守時的人」或「他是個沒有時間觀念的人」，這就是一種評論。
觀察是直接地說出「他遲到了 20 分鐘」。

二、感受而不是想法

例如：「我覺得我是個失敗的主管」，這個句子中，是評斷自己領導能力不好，而沒有表達出做主管未能達到組織目標的內心的感受。表達感受可以這麼說，「作為一個業務主管，我有些挫折(煩躁、鬱悶)」。
這個句子則表達了內心裡真正的感受。

當我們說“我覺得”時，常常並不是在表達感受，而是在表達想法。例如「我覺得被誤解了」、「我覺得被利用了」、「我覺得被批評了」、「我覺得被忽視了」，這些都不是在表達自身的感受，而是在分析別人是怎樣對待我們。
當我們有這樣的想法時就容易產生自責(對自己暴力語言)或責備他人(對他人暴力語言)，甚或進而產生彼此的衝突。

三、需要而不是策略

非暴力溝通的第三個要素是「需要」。需要是維持我們身體上、情緒上、精神上及人際關係上存在的要素。人類的共通需要，不因文化、風俗、語言和

信仰上不同，而有所區別。我們有如下的需要：

- 水、空氣、食物和庇護所。
- 支持、愛、讚賞、瞭解、誠實、自主、友誼、學習和娛樂。

當我們能辨認並表達需要，就有機會找到方法滿足它們。比如說部屬有支持的需要，這時他就會尋找滿足這支持需要的策略，比如向主管請求工作上的資源或人力等。

需要是為我們的感受負起責任，當需要得到滿足時，我們得感受是正向的，例如，「我很高興」、「我很興奮」。當需要得不到滿足時，我們得感受是負向的，例如，「我很難過」、「我很沮喪」。

四、請求而不是命令

提出請求時，能夠具體、明確地指出我們想要的(而不是不要什麼)，而且確實是請求而非要求（希望對方的行為是出於由衷的關心，而不是出於恐懼、內疚、慚愧、責任等）。

請求是向對方提出滿足我們需要的策略，運用請求是讓生活更加美好。例如，「你是不是願意現在起床來幫助我呢?」。如何分辨請求和命令呢?如果我們請他人做事，當他人拒絕時，我們如果生氣，那就是一種命令。如果我們允許別人說不，那就是一種請求。

以上這些技巧強調我們對自身行為和對他人作出反應時的選擇負責，以及如何促成協作性的人際關係。通過非暴力溝通，我們學著去聆聽我們自己和他人的深層需要，識別並清晰地表達。當我們專注於澄清觀察、感受、需要和請求，而不是分析和評判，我們將發現自己內在的慈悲；通過強調深入的傾聽——傾聽我們自己以及他人，非暴力溝通有助於培育尊重、關注和理解，進而引發雙方由衷給予的願望。形式很簡單，但能強有力地帶來變化。

非暴力溝通為有意識的、友愛協作式的交流提供了一個清晰、有效的模式。

(作者為清華大學管理碩士、高階管理人，獲得美國非暴力溝通中心 CNVC 培訓師候選人認證，並在台灣及大陸兩地開設非暴力溝通工作坊。)

鄭麗君 (Lisa Kuang)

曾獲得十餘位國際非暴力溝通培訓師的悉心指導。已通過了國際非暴力溝通中心（CNVC）國際強化訓練認證（International Intensive Training（IIT））及獲得非暴力溝通中心（CNVC）認證之培訓師候選人。並在台灣及大陸兩地授課。

★學歷

國立清華大學管理碩士

★經歷

曾在新竹科學園區服務二十多年，最高擔任管理處處長一職，負責人事、財務、股務、公關、資訊、董事會及股東會等相關部門的管理職務。是管理顧問業界少數具有豐富高階管理經驗的講師。擅長於協助企業主管，建立跨部門溝通與部門間合作及發展高績效的團隊。

★聯絡資訊

手機：0963329813

email：lisakuang03@gmail.com