



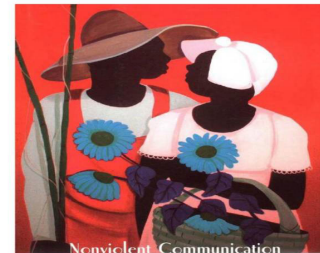
荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院

非暴力沟通

李国春
2018. 12

非暴力沟通

Marshall B. Rosenberg
(马歇尔·卢森堡)



非暴力的马歇尔·卢森堡博士发现了神奇而平和的非暴力沟通方式，
通过非暴力沟通，世界各地无数的人们获得了爱、和谐和幸福！
当我们想去隐藏的精神暴力，爱将自然流露。
华夏出版社



仁爱 和谐 严谨 卓越



一、非暴力沟通的概念

二、非暴力沟通四要素

三、非暴力沟通四技能



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院

一、非暴力沟通的概念

仁爱 和谐 严谨 卓越



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院



暴力

冷



仁爱 和谐 严谨 卓越



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院



暴力

普 平



仁爱 和谐 严谨 卓越



- **非暴力沟通：**
- 也称“长颈鹿语言”、“爱的语言”，是由美国著名心理学家马歇尔·卢森堡博士提出，以**观察、感受、需要、请求**为沟通要素。



可有效避免沟通中隐藏的语言暴力，鼓励真实表达自己和努力倾听他人，从而避免指责，说教、嘲讽、臆断等沟通不当带来的伤害、隔膜、对立。



长颈鹿与豺狗

长颈鹿特点——

眼光长远

大心脏（很少感觉到被伤害）

冷静

较为和谐的关系（自己、他人）



豺狗特点——

眼光较短，注重眼前

指责、要求、拒绝、威胁和诋毁

性情急躁

关系紧张（自己、他人）

有意识的使用语言 VS 条件反射式的反应

长颈鹿与豺狗

- 1、注意力
- 2、言语表达
- 3、行为逻辑

这件事是你的错.....你不应该这样.....(我真蠢.....我怎么会这样)



通过教育、批评,让对方难堪,意识到错误,会帮助对方改正

此时此刻我的感受是什么,我需要.....对方的感受.....需要.....

你是个暴君,你是个懦夫.....(评判)
你必须.....(命令)
怎样惩罚你.....(惩罚)

当我看到____我感到____
因为我需要____你是否乐意____



通过理解、倾听、互助,生命可以更美好
可以同时让双方需求得到满足



仁爱 和谐 严谨 卓越



- “语言暴力”无处不在，
- 它带给我们情感或精神上的创伤，
- 甚至比肉体的伤害更严重，更持久，更令人痛苦。



- 也许我们**并不认为**自己的谈话方式是暴力的，但我们的语言确实常常引发自己和他人的痛苦。
- 非暴力沟通主张积极进取，使谈话双方**情谊相通，出于爱**去帮助别人，而非消极无为。



- “身体的暴力”（使用武力）
- “隐蔽的暴力”（精神伤害）
- 工作中隐蔽的暴力：嫌弃、孤立、怀疑、嘲讽、看不起、嘲笑、肢体语言、欺负
- 不幸的是——“我们总是期待 别人先开始转变”



- 使用暴力的人其实是因为他们内心的宁静遭到了**破坏**
- 所以他们才会用**暴力**的方式维护或寻求心灵的和平
- 这也许是暴力的**蝴蝶效应**吧。



- 非暴力沟通指导我们转变谈话和聆听的方式。
- 用心去感受自己和对方的内心需要，有意识地使用语言，
- 通过安静地聆听-诚实清晰的表达-与内心建立连接



荆门市第二人
荆楚理工学院附属



爱的语言中国社区

音 严谨 卓越



- 非暴力沟通它不只是沟通方式，它更是一种持续不断的提醒，是一种能使谈话双方**情谊相通的能力**。
- 使自己拥有平和的心态，当有别人攻击我的时候，虽然是别人说出带刺的语言，但是我依然可以看到语言背后的美好。

非暴力沟通的愿景

疗愈

内心深处的隐秘伤痛

超越

个人心智和情感的局限性

突破

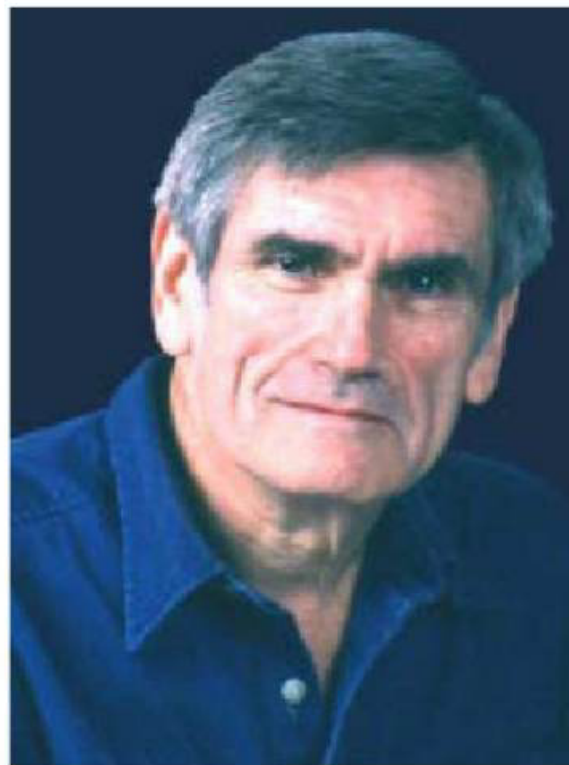
那些引发愤怒、沮丧、焦虑等负面情绪的思维方式

化解

人际间的冲突（用不带伤害的方式）

建立

和谐的生命体验





荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院

二、非暴力沟通四要素

仁爱 和谐 严谨 卓越

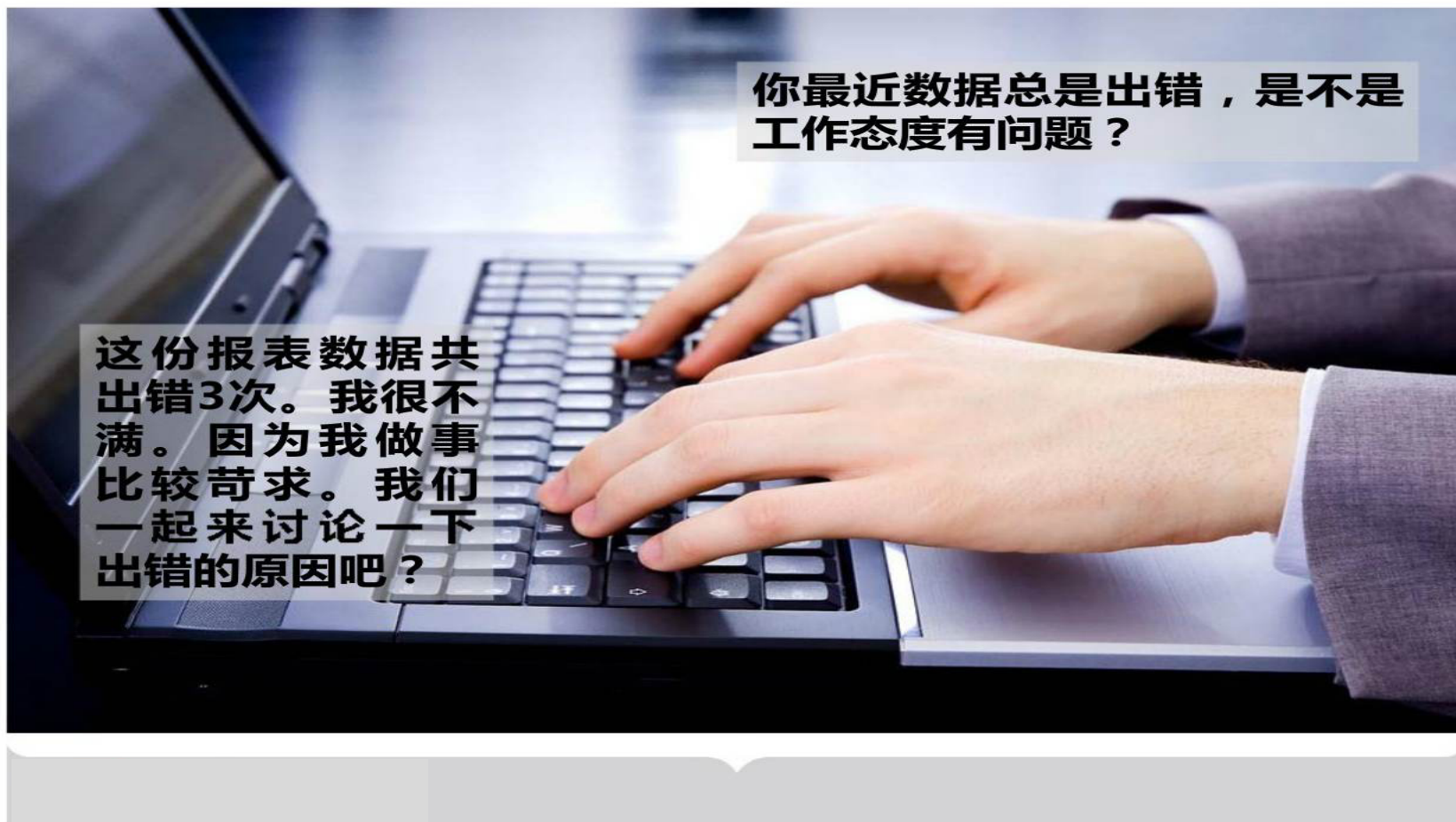


为什么你东西总是随处乱扔，
我跟你讲过多少次了？！

电视机下有两只鞋子。我很
不舒服。因为我不喜欢家里
看起来很凌乱。可以将鞋子
放到鞋柜吗？



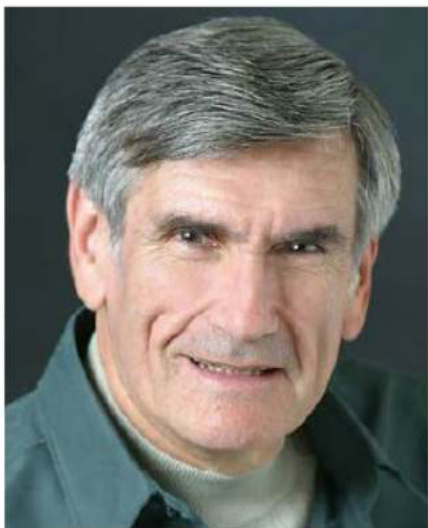
荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院



你最近数据总是出错，是不是工作态度有问题？

这份报表数据共出错3次。我很不满。因为我做事比较苛求。我们一起来讨论一下出错的原因吧？

仁爱 和谐 严谨 卓越



非暴力沟通

四要素

观察

电视机下有两只鞋子。

感受

我很不舒服。

需要

因为我不喜欢家里面看起来很凌乱。

请求

可以将鞋子放到鞋柜吗？

这份报表数据共出错3次。

我很不满。

因为我做事比较苛求。

我们一起来讨论一下出错的原因吧？

印度哲学家Jiddu Krishnamurti（克里希那穆提）：“不带评论的观察是人类智力的最高形式。”

评论

他在球场上**总是**表现得很差。

他**经常**过来。

你**很少**配合我。

模糊的感觉和猜测

PK

准确的事实和数据

(一) 观察



他在过去的5场比赛中**没有**进一个球。

他每周**最少**过来三次。

我最近组织了三次活动，每次你都**说**你**不愿**参加。



(二) 感受

大学宿舍里，室友将音响的声音放得很大

想法

我感到焦虑

我感到心烦意乱

我感到不舒服

我感到不高兴

我觉得在晚上不该放得这么大声

我觉得声音太大了会打扰到别人

我觉得你应该学会尊重其他人

我觉得我被打扰了

情感和感受

PK

观点和判断

个人成长的三个阶段：

1、情感的奴隶 (Emotional Slavery)

——让他人快乐是我们的义务

2、面目可憎 (Obnoxious)

——为他人的感受和需要负责，代价实在太

3、生活的主人 (Emotional Liberation)

(1) 我们对自己的意愿、感受和行动负有完全的**责任**，但无法为他人负责

(2) 我们无法牺牲他人来满足自己的**需要**

(3) 我们帮助他人，是出于**爱**，而不是出于恐惧、内疚和惭愧

(三)

需要





(四) 请求

说明请求，而不是生硬命令

请求的要素：

1、提出具体的请求，明确目的

甲：我希望你更加自信

乙：我希望你能参加关于人际交流的培训，我相信这会有助于你增强自信心

2、请求反馈，了解对方的反应



(四) 请求

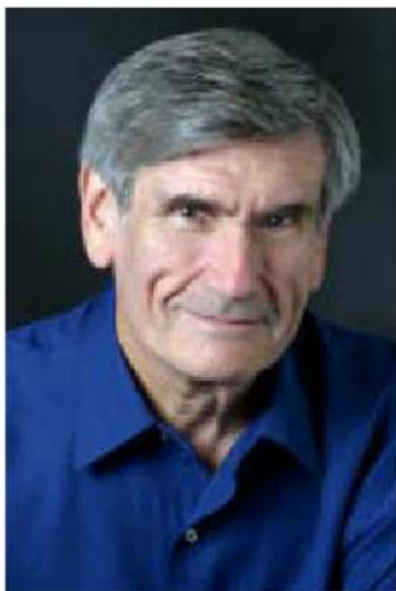


“我希望你理解我”

“我希望你经常做晚饭”

“我希望你尊重我的个人隐私”

“在进我的办公室前，请先敲门好吗”



非暴力沟通

模式

观察

感受

需要

请求

描述观察到的结果

“我感到……”

“因为我需要/因为我看重……”

“你是否愿意/我希望……”





非暴力沟通的精髓在于：对
四个要素的察觉，而不在于
使用什么字眼进行交流



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院

三、非暴力沟通四技能

仁爱 和谐 严谨 卓越



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院

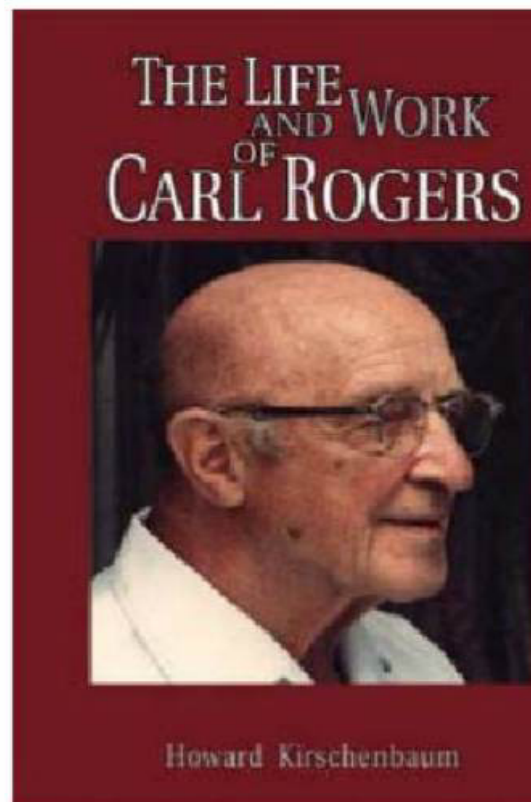
技能一：倾听

仁爱 和谐 严谨 卓越

倾听的力量



卡尔·罗杰斯 (Carl Rogers) :
“如果有人倾听你，不对你评头论足，不替你担惊受怕，也不想改变你，这多美好啊……每当我得到人们的倾听和理解，我就可以用新的眼光看世界，并继续前进……这真神奇啊！一旦有人倾听，看起来无法解决的问题就有了解决办法，千头万绪的思路也会变得清晰起来。”





“倾听一个处于痛苦中的人，十分困难我常常急于提**建议**，**安慰**或表达我们的**态度和感受**”



女儿照镜子时说：
“我丑得像只猪”
你怎么回答？



“你是世界上最美的女孩”

安慰

“是不是换个心态看自己”

建议

“隔壁A看起来比你胖多了”

比较

“让你注意形象你不听啊”

说教



“这让我想起我的初中时候了” —— 回忆

“高兴一点，不要这么难过” —— 否定

“哦，你这可怜的人” —— 同情

“你这么自卑，是从什么时候开始的” —— 询问



9. “你的眼睛很有神，你却嫌弃它小” ——**辩解**

10. “事情不是你想的那个样子的” ——**纠正**

“你对今天的形象感到失望吗？”

✓



- 倾听之后，给他人反馈

- 1. 用**疑问句**重复对方的话，你说的是……吗？
- 2. 给他人反馈时，**语气**特重要。
- 3. “我们自认受到指责，实际那些话是对方表达需要和请求的方式，



- 当我们自己痛苦得无法倾听时：
 - 1. 体会自己的感受 and 需要
 - 2. 大声的提出请求
 - 3. 换一个环境



- **倾听举例：**戒毒所女职员面对瘾君子危险的事情（P111）
- 在一个生气的人面前，永远不要用“**不过**”、“**可是**”、“**但是**”之类的词语

辩解



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院

技能二：爱自己

仁爱 和谐 严谨 卓越



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院



听到不中听的话， 四种选择：

1. 认为自己犯错
2. 指责对方
3. 了解自身的感受和需要
4. 用心体会他人的感受和需要

仁爱 和谐 严谨 卓越



以下句子表达有什么不同？

甲：今天业务学习你没来我很失望

乙：今天的业务学习你没来，我很失望，因为我这次的解剖培训刚好可以帮助你。



甲：
把自己的
的不愉快
归咎于
对方
(内疚)

乙：
批评往往
暗含着期
待”——自
己尚未满
足的需要





通过批评的方式 提出主张

- 首先接收到的是批评
- 然后申辩或反击；
- 如果我们**直接**说出需要，有可能得到**积极**回应



“你从不关心我”

我近期很累，压力也大，家务活能否多担待一下，多管管孩子？

“每次都是你”

每天下班前检查文书，争取缺陷本上你的名字消失，能做到吗？



当我们表现不完
美时：

1. 自责
2. 沮丧
3. 羞愧，自我憎恨

自责的根源
↓
我的行为不符合
我的需要



•表现不完美时的对策：

- 1. 问自己“我什么样的需要没有满足”？
- 2. 问自己“我做这件事是为了满足什么需要”？
- 3. 体会忧伤，自我宽恕，接纳不完美的我和自责的我，化解内心的冲突，避免自我惩罚。



- 用“选择做”代替“不得不”
- 1. 梳理哪些事不得不做，列好清单
- 2. 向自己坦白，是因为“选择做”，而不是“不得不做”
- 3. 问自己为什么做“我选择做——是因为我想要——”
- 一旦我们认为“不得不”，“应该”时，会觉得是无可奈何，不是生活的主人，沦为机器



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院

技能三：表达愤怒

仁爱 和谐 严谨 卓越



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院



仁爱 和谐 严谨 卓越



- 1. 愤怒的原因——我们认为别人应当认错或受罚
- 2. 用“我生气是因为我需要……”，来取代“我生气是因为他们……”
- 3. 我生气的原因不在于别人做了什么，而在于我怎么看待对方及其行为



“我生气是因为我需要...”

代替

“我生气是因为他们...”

生气的原因

别人做了什么^错

我怎么看待对方行为^对

愤怒的原因——
我们认为别人应当认错或受罚



表达愤怒的四个步骤：

1. 首先，停下了，除了深呼吸，什么都别做
2. 接着，想一想什么使我生气？
3. 体会自己想要满足的需要
4. 表达感受和需要



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院

技能四：表达感激

仁爱 和谐 严谨 卓越



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院



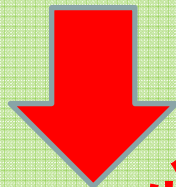
赞扬的动机是什么？

仁爱 和谐 严谨 卓越



赞扬可能
造成人与人
之间的
隔阂

一旦意识到
赞扬的目的
是为了操纵



逆反

心存
疑虑

信吗？



- **非暴力沟通表达感激的方式：**
- 1. 对方做了什么事情帮助了我？
- 2. 我们有哪些需要得到了满足？
- 3. 我们的心情怎么样？



- 接受别人的感激：
 - 1. 自我膨胀，相信我们比别人优越
 - 2. 假谦虚，否定别人欣赏



- **对感激的渴望：**
- “不管你多努力工作，你都不会听到一句好话，但是只要你犯了一点小错误，马上就会有人指责你。”



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院

平时我们是如何
做的呢？



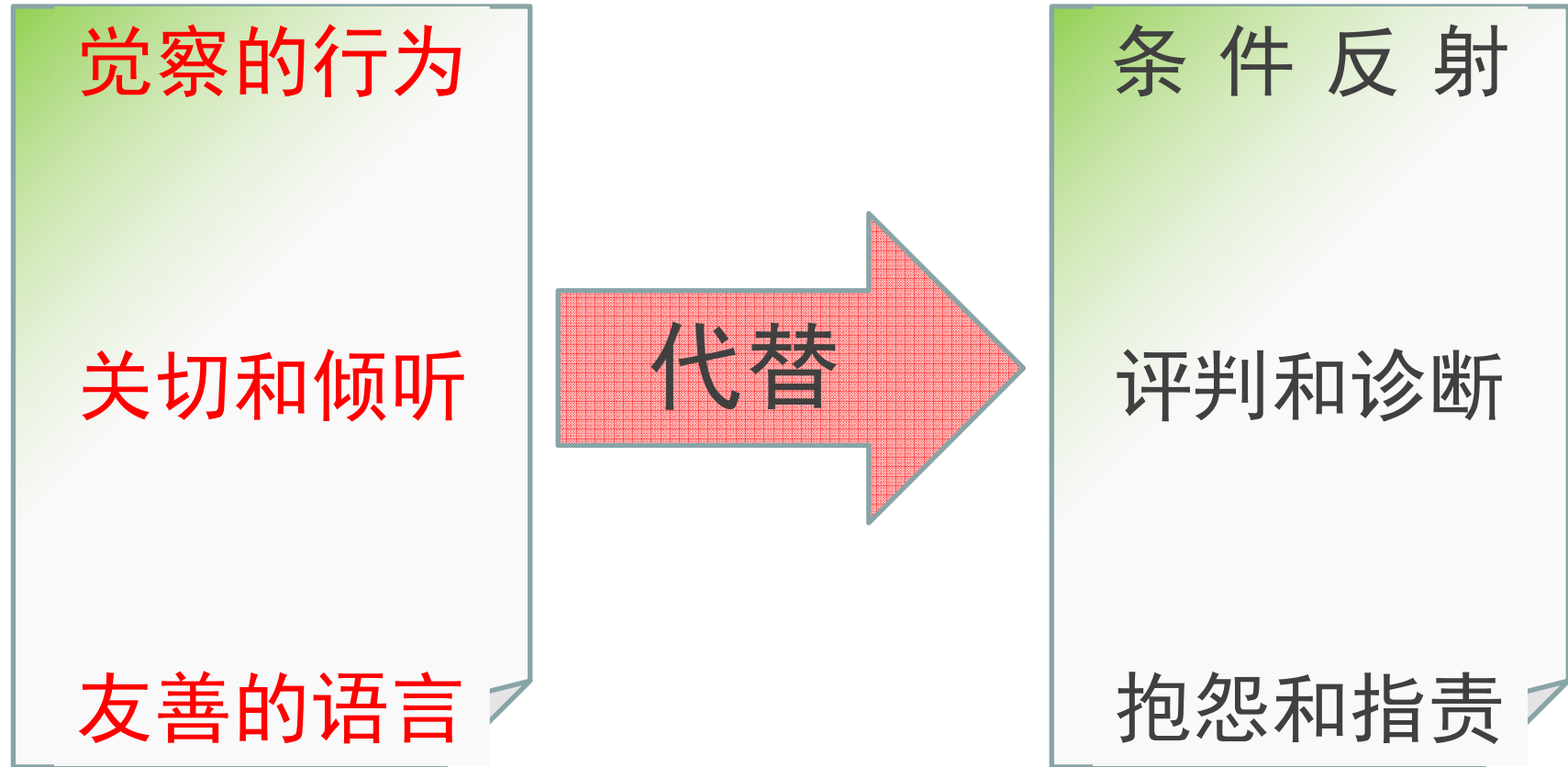
仁爱 和谐 严谨 卓越



- 举例：
 - 1. 科内在职培训、
 - 2. 家里对大点的孩子倾向于指出问题、
 - 3. 回顾个人经历，是做得好的98%，还是不好的2%？
 - 4. 考试写了名字交白卷，得了14分，因为“整洁”



- **小结：**
- 非暴力沟通的概念
- 非暴力沟通的四个要素：观察、感受、需要、请求
- 非暴力沟通的四种能力：倾听、爱自己、表达愤怒、表达感激





最终，通过非暴力沟通，彼此的感受和需要都得到**满足**，我们将以全新的眼光**享受**人际关系，并最终**影响**所处的环境。

目标



荆门市第二人民医院
荆楚理工学院附属中心医院



感谢聆听！

仁爱 和谐 严谨 卓越