

善意溝通

非暴力語言的重要

The Importance of Nonviolent Communication Compassionate Communication

■ 文 | 吳瓊芬老師 美國西雅圖執業精神衛生專科護理師

善意溝通，本名為非暴力溝通，為了增進國人的接受度才譯為善意溝通。這對話是心對心的連結，內心充滿感動與慈悲。

「非暴力溝通(Nonviolent Communication, NVC)」是美國芝加哥的馬歇爾博士(Marshall B. Rosenberg)於1863年首創，美國的NVC中心則於1984年設立，全世界已有65國家設有中心或團體。馬歇爾博士從小在混亂的城市長大，他想，「為什麼人們都常講不好的話？」「講話，應該讓世界更美更有連結才對」，所以他開創了非暴力溝通的對話。

恐嚇處罰的教育方式 回歸愛與被愛的天性

以社會上一些現象為例，例如我們在急診室不能選病人，據統計有八成醫護在急診受到言語的暴力威脅，甚至肢體的暴力。此外，92%護理人員在一年當中曾萌生離職念頭，70%原因是不受尊重……尊重是人類的基本需求。另有一例，一個國中生因為爸爸叫他起床而拿小刀要砍父親，演變成鬧到急診的新聞，這些實在是很大的悲劇……

以前我住眷村，看著一個媽媽拿著掃把追打小孩，我都覺得是應該的。還有父母吵架、大人也吵架，小孩怎麼不學？文化是這樣。有些人從小在處罰的教育中

成長，長大了自然就學會了暴力溝通，好鬥好爭，這樣的語言讓人很痛苦，大家很努力找別人的毛病。小朋友喜歡人是天性，三個月大的寶寶看到人就會笑，在捷運上看到寶寶，逗他就會笑，我們生下來多是喜歡笑，嬰兒睡覺中也會笑喔！

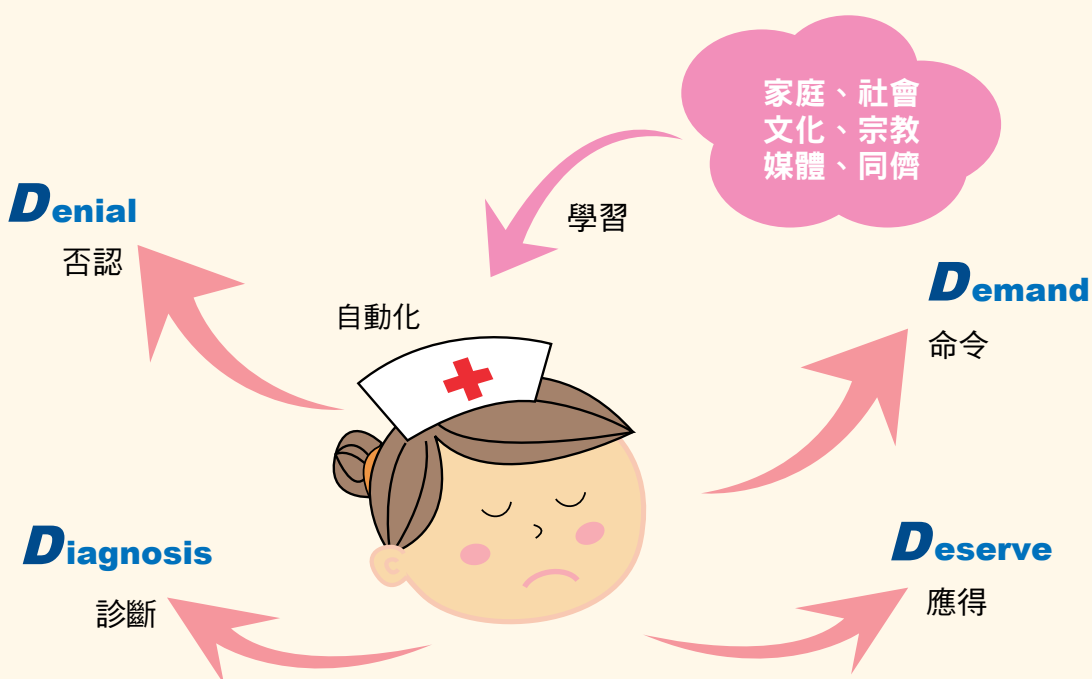
愛與被愛，其實是天性。

4D 語言 讓人決裂衝突

暴力溝通的語言是「4D語言」：評斷／診斷／判斷(diagnosis)、否定(denial)、命令(demand)、應得(Deserve)；這四種讓人決裂、衝突的語言，是從社會、文化、教育、宗教所學來的語言。

否定人家的感受，「你就應該這樣啊」；否定自己的責任，「千錯萬錯都『不是』我的錯」；命令式的溝通，父母、師長、老闆慣用命令。年輕人在不知不覺中就學到這樣的溝通方式。

讓人決裂、衝突的 4D 語言



「善意溝通工作坊」吳瓊芬老師與學員分享，檢視自己有沒有常用暴力語言，建議多練習非暴力語言溝通，改變從自己開始。



值得一提的是，當我對別人暴力，也會對自己暴力。如果我對自己不好，通常不會對人家好。不懂得擁抱自己人生的人，對別人會是刻薄的。

檢驗自己的說話方式

在「診斷」裡面——評論：「你就是太軟弱」、「人善被人欺」；我們常評論一件事，覺得好像沒什麼，講得好像很好笑，但聽的人不會喜歡。

揣測：「你剛開會一直講話，你想要出風頭喔。」；比較：「你這不算什麼，我以前當R1的時候……」；否認對方，例如罵先生：「你為什麼不能像老陳那樣！」；回憶的說法：「我們以前一直都那樣做，從來都怎樣……現在怎麼會這樣做……」同情：例如，爸爸去世，你很難過，聽到人說「你好可憐！」對你有幫忙嗎？沒有。這不算同理心；盤問人家的口氣：「這種情況是什麼時候開始的？」讓聽者有壓力。

勸告：「人不自私，天誅地滅，院長也沒多付你薪水……」；諷刺的方式：「你除了會呼吸，什麼都不會。」；否認、辯解：「我很想早一點打電話給你的，但是……」給自己找藉口；更正：「事情的經過不是這樣的！」先否認事實；看到對方很傷心，就說：「高興點，不要這麼難過。」我有同理到他嗎？

推卸責任：「都是氣象局，他們預報應該要更精準一點。」；命令、說教：「如果你這樣做，你將會得到最大的好處……」；恐嚇：「你如果不用功讀書，以後只能當乞丐。」

下命令：「你馬上去給我做什麼……」

情感的勒索：「你不來看我，我就死給你看！」

強加責任：「你當人家媳婦的，就應該要忍讓。」

別說應該不應該 常衝突是方法不對

有人常愛「建議」他人，例如：「我想你『應該』怎麼樣……」

如果只有應該，是不是沒有給「空間」？是與非中間，應該有很多空間的。

「指導」他人：「你有個好家庭，好房子，應該要感恩。」如果人家來跟你哭泣，我這樣回應，有幫到他嗎？沒有。

「早知如此，何必當初。」他就是後悔了才來跟你講。

也有人把因果論掛嘴上：「真是報應！」這就有點詛咒了。

只能改變一個人 就是我自己

會衝突，就是慣用4D語言。想要改變我的先生、孩子，……事實上，只有一個人可以改變，就是我自己。

要敏感一點，以免刺激傷痛。有時我們不太敏感人家發生什麼事情，因為對方行為所感受到的傷痛往往是過去經驗或童年經驗。昨天我們分享花蓮慈院一位失智老年人的故事，他一看到稀飯，就一直尖叫。幸好照顧家人敏感度好，猜到可能是稀飯勾起他過去的傷痛，拿走稀飯換一碗乾飯吃，他就好了。這是慈悲心的好範例。

解讀 → 情緒 → 行為

人為什麼會生氣呢？相同的一句話，不同的人聽，反應不一樣。為什麼？因為解讀不同。

語言可以是一扇窗，釋放我們的自由，讓我們彼此看到心的對話，也就是「感受」，看到彼此心的需要。

我看到好朋友很快樂，需要的是什麼？歸屬感。

語言，也可以是一道牆——

「你不好好待在美國賺錢，回來做什麼？」「尅沒好好顧，在這裡，甘哪ㄟ開錢！」……聽了好難過，回來孝順媽媽還被她罵。講來講去還是為了錢。我說我

錢夠用，她又說：「你老了就知道。（哩老啊得栽樣／臺語）」媽媽是用大腦在講話。

溝通學長頸鹿 不要學胡狼

4D 語言（評斷、否認、命令、應得）的來源，是自動化思考的語言，來自於家庭、個人特質、個人對經驗的詮釋，還有生理上。有時候，像婦女有更年期，有時煩躁不安，就要跟自己講：「對自己好一點，我今天就是生理期來。」先表達自我，「我今天非常煩躁不安，因為生理期來，肚子也痛，真的不舒服，請你包容。」或是生病時說：「老公，我現在頭好痛，很不舒服，要躺一下，晚上如果小孩回來，麻煩你照顧小孩好嗎？」這是善意的溝通。

增加同理心、改善溝通、用心來連結，先跟自己連結才有辦法跟別人連結。

現在微軟總裁一上任就重整微軟，給所有經理人《非暴力溝通》這一本書，希望所有經理人聽得懂部屬講的話，也能用慈悲心跟他們溝通，而不講暴力語言。張忠謀說他能把臺積電做得這麼好，20% 靠能力，80% 靠溝通；要聽得懂別人的話，也要讓人聽得懂自己的話。

在《非暴力溝通》這本書裡，馬歇爾博士喜歡用長頸鹿代表善意溝通，善意溝通像隻長頸鹿，心很大（身體大），脖子很長，很謙虛地表達。暴力溝通以胡狼來代表，因為它很兇又沒耐心。他到各學校、社區分享非暴力溝通，他甚至受聯合國邀請到巴基斯坦去調停衝突。臺灣司法界也已開始用「善意溝通」進行庭外調解。☺

善意溝通的方法

了解自己、同理對方

- ★我（你）的觀察是什麼？
- ★我（你）的感受如何？
- ★那些需要導致那樣的感受？
- ★為了改善（滿足需要），我（你）的請求是什麼？

產生心與心的對話

（整理自2017年3月29日花蓮慈院「善意溝通工作坊」，由吳瓊芬老師、黃珮玲老師主持；感謝中國醫藥大學附設醫院精神科鄭若瑟顧問醫師免費提供相關教材）