

# 善意溝通四大要素

## 觀察·感受·需要·請求 ①

### The 4-Part Non-Violent Communication Process Observations, Feelings, Needs, and Requests

■ 文 | 吳瓊芬老師 美國西雅圖執業精神衛生專科護理師

馬歇爾認為「慈悲是天性，暴力則是來自教育」。

我們所做的每件事，都是為了滿足自己的需要；我喝水是因為口渴，我罵小孩「你一定要用功念書，不然長大沒飯吃」，這是以悲劇方式滿足媽媽的不安全感。別人對我所做的事，是他們認為，為了滿足自己的需要的最好方式；也就是說，傷害別人的行為，本質上是以悲劇的方式來滿足自己的需要。

我們要了解自己「自動化思考、語言」的習慣，有意識地運用語言。我們通常很直覺的反應，有時話衝口而出，不經意地使用暴力語言。馬歇爾博士認為善意溝通是一種有效又能以「較少傷害」的方式來滿足彼此需要。

#### 善意溝通四部曲：觀察、感受、需要、請求

我在二十歲就開始接受同理心訓練，因為想要當「張老師」，接受一段時間訓練後，還是霧煞煞。因為很抽象，經驗又少。但這個溝通模式，簡單具體，不具心理學背景的一般男女老少朋友們都可以學習。

我自己還是會不經意地使用暴力溝通，因為積習多年了。所以，講話前得想一想再表達。善意溝通的目的，在教我們改變聆聽和說話的方式，清楚自己的觀察感受和需要，有意識的使用語言，不要習慣性的反應，造成人與人的衝突。

## 善意溝通從聆聽開始

善意溝通第一個最重要的方法就是「聆聽」。我現在比較成熟了，就會刻意少說一點話，多安靜、多想，在聽孩子談話時，我自己想一想，如何講出善意的語言，小孩才會和我做好朋友，我需要知道他的感受與需要，同時也顧慮我自己的感受和需要，才能母子雙贏。

有一年在滑雪場時，兒子那時 8 歲，我說：「兒子，小時候有一次，叫你去舅舅家道歉，你好像很不舒服？」『已經三年了！』兒子就哭了起來。這個委屈感他積壓了三年，忘了媽媽請他去道歉的原因，只記得當時非常丟臉。這時我就跟他說：「兒子，抱歉傷害了你。」我們母子的感情才能修復。

善意溝通的效果，顯現在與他人建立更好之連結，修復之前痛苦或失敗的人際關係，轉換憤怒、對抗為合作，尊重雙方的需要，創造相互尊重的解決策略，創造雙贏。

## 善意溝通四大元素 還原溝通本質

善意溝通教我們把直覺式的自動化反應，在第一時間解讀判斷，直接產生情緒及行為的反應，拆解分析出「觀察」、「感受」、「需要」、「請求」的元素，讓我們更容易同理自己及他人，也就是把大腦對大腦的溝通，轉變成心對心的講話。

### 1. 觀察，不等於評論。

觀察，是如攝影機般，在特定時間和情境中進行觀察，並清楚地描述觀察結果。將觀察和評論混為一談，別人會傾向聽到批評並反駁我們。「你剛走進來，臉很難看，又嘆了口氣，走路沒力氣……」這是觀察，然後可以試著問問他的感受：「你今天是不是很累？」如果直接說「你是怎麼了？臉那麼臭！」這樣的溝通就不太好。

### 書中舉例——

「我從未見過懶惰的人，我見過：有個人有時在下午睡覺，在雨天不出門，但他不是個懶惰的人。請在說我胡言亂語之前，想一想，他是個懶惰的人？還是，他的行為被我們稱為『懶惰』？」

「我從未見過愚蠢的孩子，我見過有個孩子有時做的事，我不理解，或不按我的吩咐做事情，但他不是愚蠢的孩子。請在你說他愚蠢之前，想一想，他是個愚蠢的孩子還是，他懂的事情與你不一樣？」

開始練習，以下話語是「觀察」或「評論」。

「第 8 床病人無緣無故對我發脾氣。」『評論』。

「昨晚陳醫師值班時趴在桌子上。」『觀察』。

「剛才開會時，主任沒有問我意見。」『觀察』。

「林醫師是個好人。」『評論』

「intern 工作時間太長了。」『評論』

「護理長很霸道。」『評論』

「那個學妹每次忘記帶酒精棉球。」『評論』。如果改為「這兩星期忘記帶」，那就是「觀察」。

「學妹小芬告訴我，我的短髮不好看。」『觀察』，因為他只是陳述小芬的話。護理師在寫病歷或護理報告時的「主觀 (subjective)」、「客觀 (objective)」，是寫病人說的話和我客觀地看到了什麼。

## 2. 「感受」不等同於「想法」

感受不等同於想法，請體會並表達感受。

對一個不把感受表達出來的人，你有什麼感受？

如果這個人不講他的感受，你對他會有什麼感受？這類的人，我們不喜歡跟他做朋友，因為不知道他肚子裡藏什麼，感覺冷冰冰的。

表達感受與形象有衝突嗎？

有些人覺得表達感受，等於是示弱。寧可鎖住自己的感覺。

表達內心的感受可以促進親密關係。老師問學生：「你感覺怎麼樣？」、「你開心嗎？」我的美國教授看到我這外國學生，問：「你來到我們國家，覺得怎麼樣？」這種方式讓我覺得很親切。

表達感受時，願意示弱，能助於解決衝突。如果夫妻吵架，一方願意示弱的話，還可以調停，要不然，說不定還會打起來。

我們常把想法當作感受。其實腦中冒出的，第一個都是「想法」，所以我們要改變思考方式。覺得被誤解、被利用、被批評、被忽視，是想法，不是感受，而是在分析那個人是怎樣對待了我們。

感受，是一個形容詞。

**正向感受** 例如：我好快樂、我今天很有活力，我今天很興奮，我人生好有希望；我心靈非常平靜，很安心很和諧很自在；我看到上人，心中覺得有一股很溫暖的感受。

開心	平安	情感	心智
愉悅 快樂 活力 樂觀 興奮 希望	寧靜 安心 和諧 自在 放鬆 滿足 踏實 安全	溫暖 友善 欣慰 窩心 甜蜜 感動 感激 幸福 陶醉	專注 清晰 自信 好奇 有趣

**負向感受** 例如：「我很困惑，老師講半天我都聽不懂。」；茫然：「很混亂、很猶豫，不知道怎麼辦？」；失落：「我非常傷心。」；我看到你這樣受委曲，我非常不捨。」「我現在覺得好孤獨，全世界的人都不了解我。」  
 「我有無力感，無助、絕望」受挫、失望；慚愧、內疚、罪惡、後悔，「我很後悔說了那句話」；「為什麼那個人嫁那麼好的老公，我好嫉妒」，憤怒、煩躁、激動；緊張、擔心、害怕、恐慌；「我覺得身體好重，腳都抬不起來」，疲憊……

困頓	失落	受挫	生氣	焦慮	疲喪
困擾 困惑 茫然 混淆 混亂 猶豫 懷疑	鬱悶 悲傷 痛心 心碎 不捨 孤獨 寂寞 遺憾 無力 無助 絕望	震驚 失望 挫折 厭惡 尷尬 慚愧 內疚 罪惡 後悔 嫉妒	不滿 不耐 厭惡 憤怒 惱怒 煩躁 激動	緊張 擔心 害怕 恐慌 恐怖 窒息 壓力 煩惱 嚇死	無聊 無趣 沮喪 灰心 氣餒 洩氣 沈重 麻木 想睡 疲倦 耗竭 頹喪

### 練習分辨是「感受」或「想法」？

「當你說那句話時，我感到害怕。」『感受』。

「你不和我打招呼，我覺得你不在乎我。」『想法』，因為「不在乎」是在分析。

「你能來，我很高興。」『感受』。

「我覺得你真可惡」『想法』，因為有判斷。

「我覺得自己是個沒用的人」『想法』。

「我覺得你不尊重我。」『想法』。

### 練習表達「感受」

「開會時我提的意見沒有人回應，我覺得有一種被駁回的感覺。」這一句話不是感受，它是評論，表達的感受是什麼？「焦慮」、「生氣」。

「你怎麼做那樣的事，讓人無法理解。」說這話的人感受是什麼？「困頓、困惑」。

我常把感受的形容詞列表拿來看，從裡面找適合的詞；因為用找的比用想的容易。可以練習從中去確認，到底是哪一種感受。我們習慣表達感受的話，感受形容詞的詞彙就慢慢出來了。

「如果那件事發生在我身上，我會暴怒。」這樣的表達，先是「生氣」，但接下來的感受是「不捨」。

「我被你弄得疲憊不堪。」感受是什麼？「疲倦、疲累」。

「我覺得你是故意惹我生氣。」這些都算是暴力語言，  
可以說「我覺得很生氣。」就好了。

「看到這些新科技，我覺得自己落伍了。」感受詞是『失落』『氣餒』。

「我覺得我對他們不夠客氣。」感受詞是「後悔」。

### 需要不同於策略

需要是什麼？

需要是生命健康成長的要素，每個感受都在說明我們的需要是否得到滿足，每個行為都是在滿足自己的需要。意識到你的需要，可以進一步想策略來如何滿足你的需要。

但需要不同於策略，策略是滿足需要的方法。滿足需要的策略可以有很多種。

真正成功的人，是不只有一個方法來滿足他的需要。

我在國外 32 年了，常懷念臺灣的種種，因為我需要歸屬感和支持。我現在的需要是合作、傾聽、信任、理解。

要紀念失落，有人會去掃墓。要哀悼，不然東西藏在心裡，有一天會爆炸。

正直誠實跟忠實是非常重要的。符合信念、榮譽、自我實現，貢獻，社會參與等都是我們的基本需要。

今天來跟大家分享，感覺很有意義，有目的感，覺得人生很有希望、有夢想，夢想臺灣的人都可以用善意溝通。有夢才會年輕。

還有，從想法，可以連接到感受跟需要。

如果我今天被罵、被侮辱，我的感受是什麼？生氣。

那我的需要是什麼？「尊重」、「面子」。

被誤解時，感受是？生氣，需要是？理解、傾聽、信任。

### 練習：表達需要和感受的關係

「你將公司機密文件放在會議室，我很失望。」語句中，「你將公司機密文件放在會議室」是一個事實，只說「我很失望」，沒有講出需要。

「你來得這麼晚，讓我很鬱悶。」這句話沒有表達出「需要」。

「我很傷心，因為你沒有做曾答應我的事。」這句話「有」表達出需要。

「我很沮喪，因為工作沒有取得很大的成就。」這句話也有表達出需要。

「你嗓門這麼大，嚇壞我了。」沒有表達需要。

「你讓我搭便車回家，我很高興，因我想早點回家看孩子。」有表達出需要。

「朋友叫我外號，讓我很難過。」沒有表達出需要。

(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) ☺

16卷5期「護理講堂」內容更正：

「非暴力溝通(Nonviolent Communication, NVC)」是美國底特律市的馬歇爾博士(Marshall B. Rosenberg)於1963年首創。