

善意溝通四大要素

觀察、感受、需要、請求 下

The 4-Part Non-Violent Communication Process
Observations, Feelings, Needs, and Requests Part 2

■ 文 | 吳瓊芬老師 美國西雅圖執業精神衛生專科護理師

請求不同於命令

請求是表達策略，滿足需要。

找到了感受和需要。接下去是找出好策略來滿足自己與對方的需要。

如果總是用「命令式的」，把「應該」、「必須」、「一定要」、「立刻」等掛在嘴邊，這就使用了暴力溝通了，自己和聽到命令的人會感到無奈與生氣，無法滿足尊重、平等、自主性等基本需要。

如果讓他人認為不答應我就會受到責備，就會把我的請求看作是命令。而在聽到命令時，你會只看到兩種選擇：服從或反抗。

相對於命令式，建議用「請求式」的說法，「請幫忙」、「麻煩你」、「可不可以」、「請考慮」等等語法，讓他人可以「自由」決定要不要。

表達請求的原則

說清楚我們的請求，有時是困難的。如果我們都不清楚自己想要什麼，對別人來說，那就更難了！

表達請求的三個原則：

一、請用正面表列：講希望「要做」什麼，不說「不要」什麼。

二、要具體可行：抽象性的語言，不具有可操作性；例如說「你要多愛我

一點。」「你要尊重我。」這類的話太抽象，對方不知道該怎麼做。要比較具體的，而且可操作的，例如：「你愛我，就是我生日的時候，買一朵玫瑰花給我。」

三、要有明確之時間。

平日可多練習合適地表達請求。以下為例——

「我希望你理解我。」這是需要，沒有表達請求。

「請告訴我，這三種手術你選擇哪一種？」這一句有明顯表達請求。

「我希望你報告時更有自信。」不具體。

「我希望你多關心我。」要怎麼關心？沒有合適表達請求。

「我希望你不要翻我的病歷，尊重我個人隱私。」這是很好的表達請求方式。

「我希望你經常查房。」要具體可行，因為你的「經常」跟我的「經常」定義可能不同，所以可以改為「我希望你每天可以來查房兩次。」

「不要在開會時滑手機了。」這是講「不要」，建議改為「我希望現在大家把手機關掉。」用正面的方式表達。

「關於昨天的會議，請不要再隱瞞你的看法了。」因為用「不要」，讓人聽了也不太快樂，不要講話酸溜溜的，還是建議用正面說法，「要」怎麼做。

還原溝通本質

非暴力溝通四大要素，依序是：觀察、感受、需要、請求；本來我們從「認知」到「情緒」到「行為」，已自動化連結，看到一件事，自己有想法，就會有情緒，然後導致一個行為。

我們現在要學的就是，多想一想。我們要靜下來，想想自己的感受和需要，想想別人的感受與需要，再提出請求來滿足自己和對方的需要。

傾聽與同理

觀察感受需要請求的重要前提是——傾聽。傾聽的態度是要專注同在，放下已有的想法和判斷。不論別人說什麼，要堅持客觀的觀察，用心去體會自己和對方的感受與需要，才能找到合適的策略來滿足彼此的需要。請避免使用4D（Diagnosis判斷、Denial否認、Demand命令、Deserve應得）語言。

透過回饋來確認傾聽正確

我們在傾聽時，不見得「聽得正確」，對自己的理解沒有把握時，我們需要對方的確認。因為我們功力不見得夠好，所以要確認。

使用疑問句來給予對方回饋，可在提問時主動表達自己的感受和需要。例如：對他人的觀察：「上週我有三個晚上不在家，你說的是這回事嗎？」「我有些困惑，我想知道你說的是哪件事？請你告訴我，好嗎？」

例如：推測他人的感受和需要：「你很灰心？希望得到肯定是嗎？」這是一種猜測，盡自己的能力猜，猜錯沒關係，對方通常會即時糾正你。

「我很擔心你，想知道你現在心情怎麼樣？你怎麼會有那種感覺？」這是自我表達，有時猜錯是我們自己不安。要放開自己，讓自己專心聽懂對方。

澄清他人的請求：「你希望我下星期三以前回來嗎？」「我覺得困惑，你希望我怎麼做？」這樣是非常具體的。

避免負面肢體語言

眼神飄移、看窗外、手翻弄物件、在座位上動來動去、看手錶、翻白眼……這些都是負面肢體語言。

待會兒會來練習「同理心聆聽」。

讓我們先謙卑自我，放下已有的想法和判斷，客觀地停聽看，開啟慈悲心的感受，找到彼此的需要，才能有禮貌地與對方商討策略來滿足彼此的需求。

(立者左起) 吳瓊芬與黃珮玲老師於花蓮慈院主持善意溝通工作坊，引導同仁練習運用。



好的聆聽 技巧工具箱

態度：放下已有的想法和判斷，一心一意體會對方的觀察、感受、需要和請求

口語：

- 避免使用4 D 語言，不說理，不說教，不判斷，不臆測
- 多澄清，多同理
- 必要時，可以重覆重點，請求確認
- 不抱怨，不推責任

肢體語言：

- 同樣高度，雙目接觸
- 眼神不飄移，一直保持關注，直到對方充分表達他的感受
- 同性間可拍肩，擁抱
- 異性間接觸以手部手肘以下為宜

大家可以兩人一組，練習聆聽。其中一個人講五分鐘自己的故事，另一位要做積極地聆聽，再用三分鐘來反應故事的重點與當事人的感受與需要。請不要給任何建議或指正。

善意溝通工作坊的學員練習表達感受與需求。



Q & A

身為醫師，自己在臨床和生活裡遇到的困境是，不管是被病人或孩子，當自己被刺傷的時候，應該怎麼善意溝通？因為被營造的是在平和的環境下，大家互相溝通、或是講經驗的人，都已經用善意溝通的方式，很溫馨。可是我們會來參加這個課，很大一部分，是當遇到衝突的時候，怎麼樣在緊張的情況下去化解、去療癒自己跟療癒對方？

黃珮玲老師：

原本的課程是需要三天，每天至少八小時、加上不斷的演練才能完整結束，所以一天的課程是不夠的。善意溝通到底要做什麼？最終的目的，是要解決衝突，但一開始，是不是能透過這方式更分辨清楚我們自己跟別人的需求。善意溝通沒辦法在衝突的當下，像尚方寶劍一拔出來，雙方就馬上握手言歡，我想不太可能。但至少利用善意溝通，幫助我，在衝突的當下、我被刺傷的當下，我知道我的痛在哪裡、我的需求在哪裡、我的感受是什麼。如果說，這樣你也(透過善意溝通)可以知道對方感受的時候，因為有時對方跟你起衝突是因為他不知道在怎麼的狀況。所以這個地方就會有兩種層次，一個是，我可以當下去察覺我自己之後，反應給對方知道。但是你當然要知道對方有沒有那個耐受力。你在察覺自己的時候，就比較可以控制自己的情緒，就不會再吵回去或辯回去。這是一個。

如果對方跟你關係夠好，你可以嘗試去說出對方的感受。我覺得現在很多的暴力，包括在急診，其實常是因為那個環境很緊迫，大家只想把問題解決，「我不要想那麼多。」對方也是只想解決眼前問題，不知道自己的感受在哪裡。我跟先生嘗試過，當講出他的感受跟需要的時候，尤其是需要，我覺得講出感受只有半套，當點出來的時候，那個僵局是會緩和的，等於也提供對方一個空間去想他自己的感受需要。

中國人很愛面子，有時我們講情緒反而彆扭！比如對他說：「你很委屈。」『我哪有委屈？！』『我覺得你好像很生氣。』『我哪裡有生氣！』講到情緒，反而容易防衛。有時候我只用了半套，我先生就會說，你不要把我當病人喔！

當你嘗試去說出你照顧的病人感受與需要時，他的心，有一個空間讓他在當下很僵的情況下，有空間再往前走的意願，而不是兩邊就衝撞、僵局在那個地方。坦白講，善意溝通要一直練習，是一輩子的功課。☺

(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)