

非暴力沟通

——构造共赢的沟通模式

by 黄灵

下一代
软件开发
SOFTWARE
DEVELOPMENT

企业级精益&敏捷管理专家——Wendy Huang

- 管理科学与工程学硕士/国家二级心理咨询师、NGH认证催眠师
- 10+ 年IT行业项目/项目群管理经验
- 9+ 年敏捷实施经验
- 6+ 资深敏捷咨询师、企业级敏捷转型总教练
- 敏捷实施及转型咨询经历：
 - 2008: Autodesk, ScrumMaster
 - 2011: HP (上海) GDC敏捷转型咨询, 敏捷推广项目负责人, 敏捷课程金牌培训讲师
 - 2015: IBM敏捷卓越中心, 敏捷专家, 敏捷转型咨询师。
 - 2016: iBailian企业级敏捷转型实施总教练。
- 中国敏捷社区活跃分子, 敏捷之旅和Scrumgathering组织者之一
- PMP, CSM, CSPO, CSP, 管理3.0认证讲师, SPC
- 参与翻译的书籍:
 - 敏捷技能修炼 (2012年8月出版)
 - 言语的力量 (2013年11月出版)
 - 可执行的Scrum 需求规格提炼技巧 (2014年11月出版)
 - 精益念力: 成就卓越的心态与关键问题 (2016年3月出版)



国家二级心理咨询师 NGH 认证催眠师

破冰： Mirror Mirror





| 1 | 认识暴力沟通的杀伤力

| 2 | 是什么阻隔了心心相通

| 3 | 非暴力沟通4要素

| 4 | 非暴力沟通如何运用

什么是沟通？



5分钟小组讨论，并将结果呈现出来

什么是沟通？

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求**思想达成一致**和**感情的通畅**。



认识暴力沟通的杀伤力



- （妈妈对儿子说）我一点都不想再看到你！
- （产品经理对开发组长说）我就是要你们以搬20块砖的能力搬50块砖，怎么做是你们的事！
- （BU老大对PM说）你是谁呀？让你老板来跟我说！
- （产品总监对技术总监说）我们现在研发交付能力就是弱，你们要是做不了，我们找外包！
- （上司对下属说）不想干了是吧？不想干就给我滚！
- （路人甲对路人乙说）就是你这种低素质的人把社会风气搞坏的！



练习一：你所遇到的**暴力沟通**



3分钟案例搜寻，5分钟小组讨论，并将每个小组最典型的案例呈现出来

是什么阻隔了心心相通？

【道德评判】

- 如果一个人的行为不符合我们的价值观，那他就被看成不道德的或邪恶的。

【进行比较】

- 比较也是评判的一种方式。

【回避责任】

- “不得不”是淡化自我责任的最常见表达。

【强人所难】

- 常常把请求变成命令。
对他人的要求常暗含威胁：如果不配合，就将受到惩罚。



使用**非暴力**沟通方法



1

疗愈内心深处的隐秘伤痛

2

超越个人心智和情感的局限性

3

突破那些引发愤怒、沮丧、焦虑等负面情绪的思维方式

4

用不带伤害的方式化解人际间的冲突

5

学会建立和谐的生命体验
创造双赢的沟通局面

非暴力沟通4要素

什么是我的观察，
区分观察与评论。
.....

1.观察

2.感受

我的感受如何，
体会和表达感受。
.....

为了改善生活，
我的请求是什么？
.....

4.请求

3.需要

哪些需要，
导致那样的感受。
.....

非暴力沟通要素之**观察**

1 观察

- 非暴力沟通的第一个要素：观察。
 - 即我们仔细观察正在发生的事情，并清楚地说出观察结果。它强调区分观察和评论的重要性。
- 非暴力沟通是动态的语言。
- “不带评论的观察是人类智力的最高形式。” ——印度哲学家 克里希那穆提

非暴力沟通要素之**观察**

1 区分观察与评论



我从未见过懒惰的人，我见过
有个人有时在下午睡觉，在雨天不出门
但他不是懒惰的人。请在说我胡言乱语之前。
想一想，他是个懒惰的人，还是他的行为被我们称为懒惰？
我从未见过愚蠢的孩子
我见过有个孩子有时做的事我不理解
或不按我的吩咐做事情；但他不是愚蠢的孩子。
请在你说他愚蠢之前
想一想，他是个愚蠢的孩子，还是他懂的事情与你不一样？



——鲁丝·贝本梅尔

非暴力沟通不要求完全客观而不作任何评论，只强调区分两者的的重要性。
将观察和评论混为一谈，人们将倾向于听到批评，甚至会产生逆反心理。

非暴力沟通要素之**观察**

1 区分观察与评论

观察与评论混为一谈

区分观察与评论

你太大方了	当我看到你把吃午饭的钱都给了别人，我认为你太大方了
她无法完成工作	我不认为她能完成工作。或她说：“我无法完成工作。”
如果你饮食不均衡，你的健康就会出问题	如果你饮食不均衡，我担心你的健康就会出问题
妮妮花钱大手大脚	妮妮上周买书花了一千元。
欧文是个差劲的前锋	在过去的5场比赛中，欧文没有进一个球。
你总是很忙	我最近组织了三次活动，每次你都说你没时间参加。

非暴力沟通之**感受**

2

体会和表达感受

被压抑的心灵

人们认为感受是无关紧要的，重要的是权威的“正确思想”，表达内心的感受不被鼓励

区分感受和想法

“我觉得我吉他弹得不好”
“作为吉他手，我有些失落”

建立表达词汇表

清楚地表达感受需要丰富的词汇。例如
“我很好”可以是
“我很高兴、轻松、欣慰等”

练习二：表达**感受**

怎样才能表达感受呢？

- 1. “你的需求写得那么乱，我完全看不懂。”
- 2. “**你要离开，我很难过。**”
- 3. “你自己不和业务方沟通清楚，我怎么知道该怎么做！”
- 4. “**如果你不和我打招呼，我会觉得你不在乎我。**”
- 5. “你能来，我很高兴。”
- 6. “**这次考评你给我那么低，你完全不知道我在做什么！**”
- 7. “这次生产发版引发生产的事故，凭什么只让我们测试背锅？”
- 8. “**我觉得我被人误解了。**”
- 9. “你帮我的忙，我很开心。”
- 10. “**我是个没用的人。**”
- 11. “我觉得我嫁给了一堵墙。”
- 12. “**你将公司机密文件放在了会议室。太令我失望了。**”

非暴力沟通之感受

2

体会和表达感受

沮丧 绝望 内疚 生气 忧伤 筋疲力尽 恼怒 惭愧 害怕 遗憾 绝望 厌烦 灰心 心神不宁 担心 悲伤 不舒服

表达需要没有得到满足的感受

兴奋 精力充沛 喜悦 踏实 陶醉 兴奋 自在 放心 平静 乐观 感动 满足 温暖 踏实 心旷神怡 无忧无虑 开心

表达需要得到满足的感受

非暴力沟通之**感受**

3

感受的根源

——自身的需要和期待以及对他人言行的看法

- 批评、指责、评论以及分析（背后是我们的需要和价值观）
通过批评来提出主张，人们的反应常常是**申辩或反击**。

V.S.

- 如果我们直接说出需要，其他人较有可能作出**积极回应**。

非暴力沟通之**感受**

3 感受的根源

——自身的需要和期待以及对他人言行的看法

■ 大部分人的个人成长经历：

1. “**情感奴隶**” ---我们有义务使他人快乐；
2. “**面目可憎**” ----拒绝考虑他人的感受和需要；
3. “**生活的主人**” 对自己的意愿、感受和行动负责，但无法为他人负责。

非暴力沟通之需要

4

识别情绪感受背后的需要

- 他人的言行也许和我们的感受有关，但并不是我们感受的起因。感受根源于**我们自身的需要**。
- 指责、批评、评论往往暗含着**期待**。

■ 听到不中听的话时的四种选择：

1. 责备自己
2. 指责他人
3. 体会**自己**的感受和需要
4. 体会**他人**的感受和需要



练习三：识别需要和感受的关系

在以下例句中，发言者是否对自己的感受负责。

1. “你将公司机密文件放在了会议室。太令我失望了。”（因为我希望文件能够得到妥善保管）
2. “你这么说，我很紧张。我需要尊重。”
3. “你来得这么晚，让我很郁闷。”（因为我希望我们能坐到前排去）
4. “你无法来吃饭，我很难过。我本来想和你好好聊一聊。”
5. “我很伤心。因为你没有做你答应我的事情。”（因为我希望我可以信任你）
6. “我很沮丧。我希望我的工作已经取得更大的进展。”
7. “朋友叫我外号让我很难过。”（因为我想得到尊重）
8. “你得奖了，我很高兴。”（因为我希望你能得到赏识）
9. “你嗓门那么大，吓死人了。”（我需要安静的环境来学习）

非暴力沟通之需要

4

请求帮助



练习四：应用案例分析

分析我们遇到的暴力沟通案例：



- **观察：重新描述事情的经过**
- **识别情绪感受：暴力语言产生的情绪和反应是什么？**
- **体会需要：这种情绪反应体现了什么听者的什么需要？暴力预言者的暴力背后有什么需要？**
- **发出请求：如何满足说和听双方的需要达成共识？**

应对方式：观察、感受、需要（说者的需要，听者的需要）、请求

15分钟小组讨论，并将结果呈现出来

非暴力沟通如何运用

认真倾听并反馈

我真受不了自己，现在变得这么胖！

我觉得你一点都不胖啊！
不吃中饭，慢跑或许会有帮助 ×

你好像对自己好像有些不耐烦，你很重视健康，对吗？ √

我真是个失败的男人！

我觉得你挺好的啊，又有房又有车，有啥不满的呢？ ×

你好像最近遇到一些挫折了，是吗？ √

不论我说什么，我的孩子都不听！

这个年纪的孩子都会这样的！ ×

听起来，你很伤心，希望找到和孩子沟通的办法， √

你从不好好听我说话！

我没有啊~ ×

听起来，你很失望，你需要体贴和理解是吗？ √

非暴力沟通如何运用

表达愤怒

- 如果想充分表达愤怒，我们就不能归咎他人，而把注意力放在自己的**感受和需要**上。直接说出需要更有可能使我们的愿望得到满足。
- 表达愤怒的**四个步骤**是
 - 1.停下来，除了呼吸，什么都别做；
 - 2.想一想是什么想法使我们生气了；
 - 3.体会自己的需要；
 - 4.表达感受和尚未满足的需要。



非暴力沟通如何运用

如何爱自己

当我们表现
得不完美

“笨蛋！”
“这种蠢事你也做得出！”
“你总是把事情搞得一团糟”
“我真的应该戒烟了”
“我必须加强锻炼”



体会自己的情绪、感受
情绪背后是什么需求？
我想要满足自己....

当我们试图
回避责任

“我不得不打扫房间”
“我必须做我讨厌的工作因为我
是一个丈夫和父亲”
“我不得不学习枯燥的课程因为
我要毕业”



我选择做_____。
是因为我想_____。

非暴力沟通如何运用

表达感激

表达感激时，我们应放下放下裁判的态度请说出：

- 1.对我们有益的行为；
- 2.我们的哪些需要得到了满足；
- 3.需要得到满足后，我们是什么样的心情。



练习五：送上祝福

- 在纸上写出最想对自己说的祝福语。
 - 选择三个伙伴，拥抱他/她，并请对方送上这句祝福。

身体的接触



爱的语言



化解冲突的力量



听了你的话，我仿佛受到了审判
无比委屈，又无从分辨
在离开之前，我想问，
那真的是你的意思吗？

在自我辩护之前，
在带着痛苦或恐惧质问之前，
在我用言语筑起心灵之墙前，
告诉我，我听明白了吗？

语言是窗户，或者是墙，
它们审判我们，或者让我们自由。
在我说与听的时候，
请让爱的光芒照耀我。



我有话要说，
那些话对我如此重要，
如果言语无法传递我的心声，
请你帮我获得自由好吗？

如果你以为我想羞辱你，
如果你认定我不在乎你，
请透过我的语言，
倾听我们共有的感情。

《语言是窗户》

The End

