



崎讚竹中

NO.2 106年9月8日

106年8月30日(星期三)至9月5日(星期二)是竹中友善校園週。配合友善校園週宣導，我想和全體親師生分享「非暴力溝通(Nonviolent Communication, NVC)」的觀念。

這個溝通模式是美國心理學家馬歇爾·盧森堡(Marshall B. Rosenberg)博士所創立的，其宗旨主要希望增進人與人之間以及自己對自己的愛。這套學說中有一些非常不錯的觀念，對於我們社會中常常出現的溝通不良、暴力言語相向、言語霸凌，甚至對於紓解自我傷痛，提供有益的幫助。

非暴力溝通強調客觀地接受對方與自己。主要有四個步驟：觀察、感受、需要、請求。

第一步驟是**觀察**，並強調與「評論」作區別。就是在溝通時，應盡可能如實地傳達事實，而不是主觀評價。

第二步驟則是**感受**。前面陳述客觀事實後，接下來就是盡可能忠實地體會自己當下的感受以及試著體會對方的感受，這也是一種慈悲(compassion)、同理心(empathy)的展現。

第三步驟是**需要**。也就是進一步體會自己以及對方感受後面的「需要」。非暴力溝通認為「需要」(needs)是普世的、是自然的、是再正當也不過的。每個人都想要滿足需要，滿足生理、心理、愛、尊重、了解、安全感等需要。我們不要責備自己或他人想要滿足需要，我們應該肯定彼此的需要。

第四步驟則是**請求**。通常我們都會認為別人應該知道，別人應該懂我們。結果發現，別人卻一點也不了解、不知道。因此，我們在經過客觀觀察、體會感受、肯定需要之後，最後就是提出我們的「明確請求」。明確地告訴別人，我們希望如何能找出滿足各自需要的方式。

馬歇爾博士將NVC的觀念與實務寫成一本書，書名是《愛的語言：非暴力溝通》。在這本書裡，馬歇爾博士舉了很多實例，例如一位母親對處在青春期的兒子：湯姆，我看到咖啡桌下的兩隻襪子（**觀察**），我不太高興（**表達感受**），因為我看重整潔（**需要**），你是否願意將襪子拿到房間或者放進洗衣機？（**明確地請求**）

在書中，馬歇爾博士對「觀察、感受、需要、請求」做了更透徹的解析。例如，他提到：「觀察」，應該與「評論」作區別。就是在溝通時，應盡可能如實地傳達事實，而不是主觀評價。譬如，我們在抱怨別人遲到時，我們可以說：「這兩次見面，你都晚到三十分鐘」。可是，我們最常說的話，可能會是：「你每次都遲到！」「你根本沒有時間觀念！」而當這些作為開頭時，對方可能早已經準備開始回擊，「哪有這麼誇張！」「我哪有每次！」雙方展開的就不是溝通，而是吵架了。

非暴力溝通模式，不複雜容易學，但需要的是練習。推薦大家閱讀《愛的語言：非暴力溝通》這本書，如果在閱讀後，還能實際練習，相信可以有效幫助日常生活，也能減少許多不友善的事件發生。

☆恭喜竹崎高中 竹夢陶笛樂團 & 齊享樂陶笛樂團

在 106/8/26(星期六)通過嘉義縣 106 年街頭藝人審查，取得街頭藝人證書！

☆竹夢陶笛樂團及劉桂汝同學在 6/19 通過台南市 106 年街頭藝人審議，取得街頭藝人證書！

☆竹夢陶笛樂團(高中部)：劉桂汝、張惠心、張家鳳、張淑真、蔡昀蓁、程筠智、黃意涵

☆齊享樂陶笛樂團(國中部)：許寶芬、蕭又瑋、莊鑫、林郁棋、徐曉玫、陳奕如