

# 善意溝通

建立豐富生命的親子關係

2014/09/13

洪玉雪修女提供

輔導中心改編

- 父母不自覺自己說話是「暴力」。
- 但言語確實常引發自己和孩子痛苦。
- 在親子之間失去信任。
- 使父母的愛與關懷被遮蔽。



- 學習覺察自己有哪些需要沒有得到滿足，而引發憤怒(感受)。
- 轉變憤怒的能量為尋求滿足需要的情感。
- 用「我生氣是因為我需要..，我請求你..」。



# 怎樣的語言蒙蔽了父母的愛？

- 怎樣的語言讓親子之間  
關係疏離？

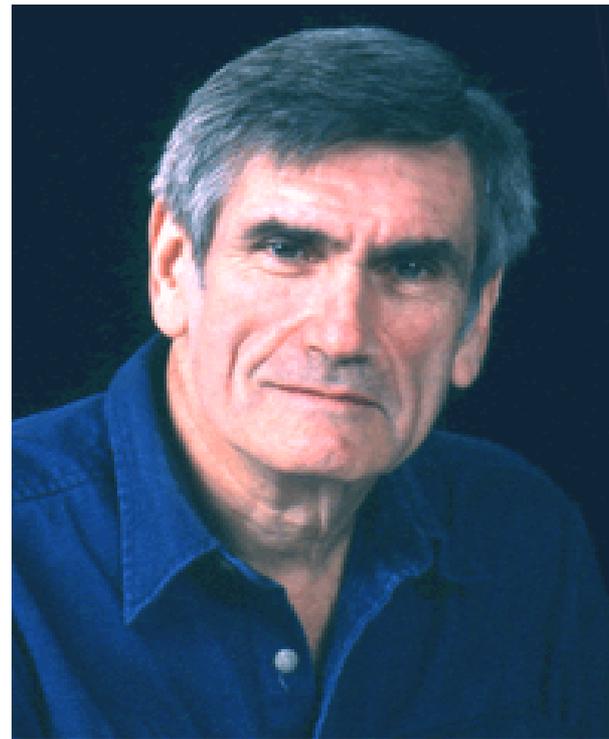


# 蒙蔽愛的因素(4D)

- 論斷——道德批判、比較、批評、分析
- 迴避自己責任(我不得不、你讓我)
- 命令(強人所難)
- 應該(相互比較)

# 善意溝通的覺知

- 善意溝通使人體會到心中的愛，不致互相傷害。
- 即使在充滿敵意的環境中，讓人也能心存愛意。



馬歇爾·盧森堡

(Marshall B. Rosenberg)

# 善意溝通

COMPASSIONATE  
COMMUNICATION

四要素



# 善意溝通的過程

1. 學習用客觀觀察孩子的言行  
而不用主觀判斷。
2. 覺察我的感受是因為自己的需要被  
滿足或未被滿足，而非孩子的言行
3. 覺察我的甚麼需要未被滿足導致那  
樣不好的感受？
4. 為了改善關係，我向孩子請求什麼？  
而不是命令孩子。

# 善意溝通步驟一

## 學習客觀觀察

- 學習客觀描述孩子的言行。
- 學習自我覺察是否用主觀論斷混淆成觀察。

# 評論/論斷產生距離及傷害

- 評論孩子，使他自尊受損、產生距離。
- 可以不認同孩子的做法和看法，但不要否定他的價值。

- 論斷會言過其實，使人產生反感，而拒絕做出友善的回應。
- 聽到論斷時，孩子會產生抗拒心理。
- 你總是只顧玩電玩，從不幫忙做家事。（請問父母可能觀察到甚麼？）



## 觀察不同於評論

曉明今天7:35才起床。(觀察)

曉明總是賴床，不負責任。(評論)

大華上課時使用手機。(觀察)

大華常常不守規矩。(評論)

小英要請一天的病假。(觀察)

小英又在偷懶，逃避責任。(評論)

# 練習：觀察或評論

- 你的表現真是不負責任。
- 女兒昨天晚上九點鐘沒回來，也沒有打電話回來報平安。
- 你又在玩手機，真沒禮貌。
- 我昨天跟我女兒說話時，她沒看著我，她在玩她的手機。

# 善意溝通步驟二

## 覺察：感受及源由

- 感受源自於我的需要是否被滿足，而非孩子的言行造成。

# 練習：感受不同於想法

請標出那些表達感受的句子

1. 當你說晚上要住同學家，我感到擔心。
2. 你不和我說話，我覺得你不尊重我。  
(想法、論斷)
3. 你能和我分享，我很高興。
4. 你是個任性的人。(想法、論斷)

## 善意溝通步驟三

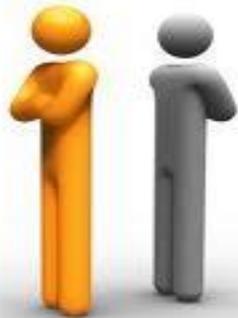
覺察感受的根源是**需要**

需要和期待是否被滿足，  
會引發我們的感受。

# 當需要未被滿足：四種選擇

1. 責備自己
2. 指責孩子
3. 體會自己的感受和需要  
(讓自己感受到被體貼及被關愛)
4. 體會孩子的感受和需要  
(讓對方感受到被體貼及被關愛)

- 父母認為孩子的言行引發他們不好的感受，因此用引發孩子的內疚感，會使孩子成為一個負責的人。
- 都是你…，所以爸爸才會…。
- 但是使孩子失去自信，充滿愧疚，害怕負責。
- 美國約有15%孩子認為：睡地板，就不會掉下床。（不做不錯）



# 善意溝通步驟三

## 覺察感受的根源是**需要**

- 覺察我們內在需要的是什麼。
- 需要：生命健康成長要素。
- 孩子的行為**不能滿足我的需要**時；  
用**請求**(非批評)提出主張  
**孩子的回應通常是樂於協助我們**。
- 若是**批評**則帶來孩子申辯與反擊。

# 練習：需要和感受的關係

發言者是否對自己的感受負責。

- 你大聲對我說話，我很生氣，因為我需要被尊重。
- 你11：00回來，讓我很擔心，因為我需要你了解我重視孩子的安全。
- 你不聽我說話，我感到很生氣，因為我需要被傾聽和被了解。

# 善意溝通步驟四 為需要提出請求

請求，讓生活更美好  
並成為事實

○ 請求不同於命令

# 請求的原則

- 具體、當下(目前)、可行的，以及清楚要甚麼。
- 不說：~~不要甚麼~~。
- 「你願意在我們說好的九點鐘回來嗎？」
- 不使用「你**不要**再太晚回家了！」

- 請求時，接受孩子說「不」作為繼續對話的機會。
- 建立了解和連結，允許持續尋找更多可能策略來滿足需要。



# 請求不同於命令

- 認為不答應父母就會受到責備，就會把請求看作是命令。
- 面對命令，兩種選擇：  
服從或抗拒。（心裡感受？）
- 認為是被強迫，就不會樂於滿足對方的需要。

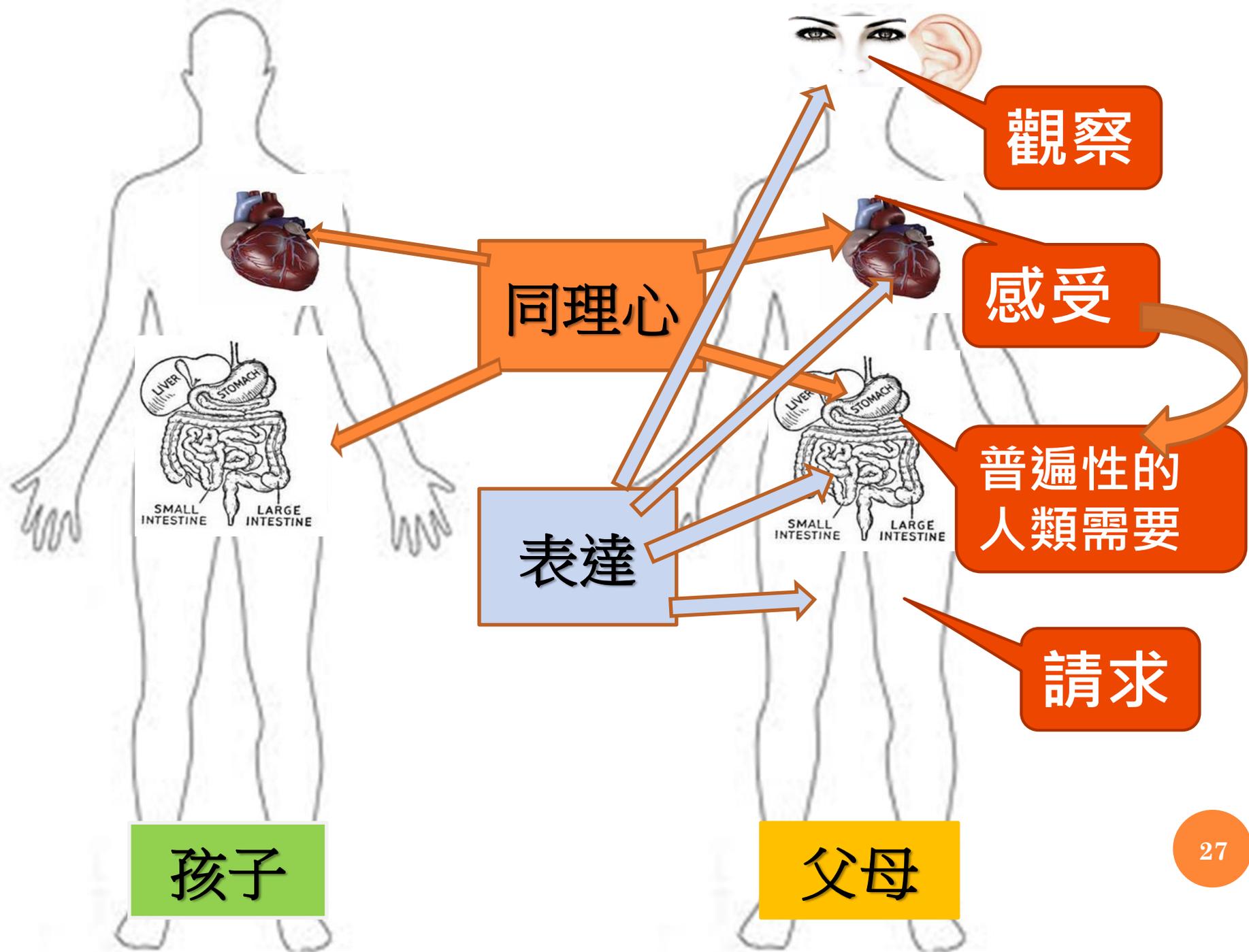
# 如何運用請求

- 請求沒有得到滿足時，如何反應？
- 說出感受和需要，傾聽他人的感受和需要。
- 與對方協調，提出請求。
- 不批評和指責，不利用對方的內疚來達到目的。

# 練習：提出請求要明確

哪些句子提出了明確的請求？

- 我希望你把書讀好。
- 我希望你在這次段考國文能考80分，可以嗎？
- 晚上早點回來好嗎？
- 你在晚上8：00回到家好嗎？



觀察

感受

普遍性的人類需要

請求

同理心

表達

孩子

父母

○ 謝謝你的聆聽