

「非暴力溝通模式」應用——以大學生人際關係危機為例

劉依玫、趙祥和、鄧閔鴻

壹、前言

危機是指個人對一事件或情境感受到緊張、難以忍受、困難，超過其現有的內外資源與適應能力，危機狀況下可能促發個人能力成長，但也可能使其社會心理功能轉弱（宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍，2002）。目前大學校園較普遍發生的人際關係危機事件有：親密關係暴力、自殺、性侵害、性騷擾、霸凌……等等，這些破壞學校的穩定與安全、使得師生感受到威脅、損失、創傷反應、自我掌控感缺乏（Johnson, 2000）。Roberts（2005）提出大學生常見的危機事件多半是因其慢性的心理疾病、社會環境中的人際問題、發展上的人際問題，以及以上綜合性的問題所引發的。

筆者服務於某綜合大學之輔導中心，當中人員組成包含社工師、諮商師、心理師（以下稱作諮商人員）。作為專業的校

內諮商人員，職責其中之一即是第一線協助學生處理影響學生表現的生理、心理及社會環境議題，來協助學生達成在學業、生涯及個人身心健康的目標（Field & Baker, 2004）。在輔導中心的實務工作中常接觸面對發展上的人際問題或社會環境中的人際問題而身心失衡的學生，諮商人員需即早覺察問題，隨時準備好進入危機預防、介入以及後續處理，以協助學生預防嚴重長期的無能、增進及發揮生活適應的能力、克服危機情況重回身心平衡。

Rosenberg心理學博士發展出的「非暴力溝通模式」是和平化解人際危機、衝突的方法，為衝突的雙方建立關懷、尊重與合作的橋樑。此模式被運用於親子、夫妻、勞資、種族衝突等，也有相當多的研究此模式在減少暴力、減少憤怒、增加同理性、建立溝通的有效性（洪玉雪譯，2009）故本篇將整理運用「非暴力溝通模式」於協助大學生處理人際關係危機實務

上的經驗，期望能引起專業助人者對此領域更多的投入及討論。

貳、大學生人際關係危機類型與狀況

由於學生在面對「發展上的人際危機」以及「社會環境中的人際危機」會需要大量的人際溝通能力來因應和處理，因此，本篇文章就這二個危機提出討論：

一、發展上的人際危機

大學生正值追求穩定的親密關係，學習與他人分享、親近的階段，渴望體驗經營愛情中的三大要素-承諾、親密及激情（Stenberg,1986），此階段也可能受其關係經營能力不足或原生家庭互動經驗所影響而有親密關係暴力的問題，即屬發展上的人際問題危機。

美國學者Walker（1979）提出親密關係暴力不會是單獨或偶發的行為，而是有循環的歷程，此歷程分為三個階段：緊張升高壓力增加階段、衝突期、蜜月期，若沒有資源介入協助，階段與階段之間的距離會越短，而且暴力的行為也會愈嚴重。第一階段關係開始緊張、有情緒的壓力，偶爾會有小型的爭吵，然而進入到第二階段衝突期口頭爭執像是辱罵、貶低、大吼大叫、批評對方沒有價值等這些口語上的暴力行為會加速暴力事件的發生，而且當

口頭的威脅未能達到預期結果時，隨之而來將會以肢體暴力來解決衝突（姚淑文，2016）。因此，不論從理論或實務經驗上來看，大學生可塑性高，改變意願較大，若雙方能在初期以及暴力循環發生次數尚未增加時，有資源協助其覺察並學習進行有效的溝通，那麼學生們就能從中有所學習和成長改變，較容易成功地終止暴力循環，減少未來暴力再循環的各種問題。

二、社會環境中的人際危機

社會環境中的人際問題像是近年太陽花運動、婚姻平權，廢除死刑、安樂死議題……等等社會議題，大學生投入甚多，這些未來社會的精英在大學時期能夠跟著社會的脈動、關心社會議題、有自我思辨的能力並參與表達於社會的改變過程是好的，然而在參與的過程中若不注意自己與他人溝通的動機、需求以及尊重他人的界線，那麼不同立場間的批評、嘲諷、否定、憤怒、防衛、紛爭則會衍生出學生身心失衡的危機。

綜上所述，大學生因其參與社會運動、社會議題討論而遇到的社會環境中的人際問題，以及親密關係發展上的人際問題，在其知覺到這些問題具有威脅和壓力，而過去的因應方式難以降低壓力，心理持續感受到增加的害怕、緊張、困擾，外在表現出高度的不舒服感影響其課業、生活、身心健康目標，系屬學生在危機中

的特徵（宋麗玉等人，2002）。

參、非暴力溝通模式簡介

非暴力溝通模式的發展人Rosenberg，其童年在美國密希根州底特律市長大，當時環境因種族歧視動盪不安，每天都面臨著各種形式的暴力。Rosenberg自述他的生活會看到二種笑容，一種是當他被其他小孩揍時，旁觀者的笑容，以及家人在服務漸凍症奶奶時那愛的笑容，這些經驗促使他一生一直在思索、研究二個問題：「究竟是什麼，使人們與仁慈的天性失去連結，以致有暴力言行？相反的，又是什麼，讓有些人即使在充滿敵意的環境中，也能保有仁慈的天性？」（阮胤華譯，2009），後來他深造臨床心理學以及神學研究時發展了非暴力溝通模式。

Rosenberg（2003）認為我們的天性是在仁慈的言行中喜悅地去給予和接受。挑釁、侵略的溝通使我們與內在仁慈的天性失去連結，也導致暴力、剝削他人的行為。有時我們並沒有想要語言暴力，然而語言習慣上卻常會使自己或他人感到受傷。他定義非暴力溝通模式是一個真誠表達、關切傾聽的溝通模式，是帶領我們由心給給予，以仁慈連結自己與他人。非暴力的溝通也是仁慈的溝通。他的模式提供的不只是一個衝突管理，而是鼓勵同理、憐憫、嚴謹的思考，他不贊成以負向言行

來進行說教、評論，而是促使人溝通習慣從「對與錯的評估」轉移到「需求評估」（Ask, 2016; Black, 2002）。

一、非暴力溝通模式基本假設

Rosenberg（2003）表示我們的描述、解釋、表現的方式形塑我們的未來，反思我們自身的思考模式對我們未來福祉至關重要。根據非暴力溝通模式的歷史發展、理論內容整理出此模式十項基本假設（Kashtan & Kashtan, n.d.）：

1. 所有人都有相同的需求：也許每個人用來滿足需求的策略有所不同，但需求是相同的，通常會發生衝突是策略層面的問題，而不是需求層面。
2. 所有行動都是滿足需求的嘗試：無論有意識或無意識的，我們想滿足需要的渴望主導著我們的行為。
3. 感受指向滿足或未滿足的需求：感受可能被觸發但不會是別人造成的。我們的感受直接源於我們的經驗、解釋。「感受」告訴我們在特定情況下「需求」是否滿足了，當需求得到滿足時，感受是正向的例如：快樂、滿足、和平。當需求得不到滿足時，感到悲傷、害怕、沮喪。
4. 實現和平的最佳途徑是透過自我內在聯繫：和平並不取決於需求滿足，即使有時需求未得到滿足，透

過內在自我聯繫就足以得到內在平靜。

5. 人是有選擇的：不論什麼狀況，我們都可以透過覺察來為需求做出行動，甚至自行賦予環境意義。
6. 所有人都有仁慈的能力：我們天生有仁慈的能力，儘管常不知如何展現仁慈。當我們得到他人仁慈與尊重我們的自主權時，我們也傾向對自己與他人有更多仁慈。不斷增長的同情心有助於我們和平地滿足需求的能力。
7. 人類喜歡給予：當我們覺察到自己與他人需求的連結時，我們樂於為他人做出貢獻。
8. 人類通過相互依存的关系滿足需求：我們大部分的需要是透過我們與身邊的人自然互動實現的，身邊的人和環境的狀態一定程度上影響我們的狀態，當他人需求得不到滿足時，我們的某些需求也會如此。
9. 我們的世界為滿足需求提供了豐富的資源：當我們重視每個人的需求、辨別實際需要多少，並培養分享資源和創造力時，我們就能克服對目前危機的想像，找到滿足每個人基本需求的方法。
10. 人是有成長、改變的能力：我們的需求和我們滿足需求的策略都會隨著時間而變化。

大多數的衝突都源於對其感受、需求的錯誤傳達。因此，非暴力溝通模式在運用上也需掌握一些原則：用開放的心自我坦露、仁慈地自我觀照，專注「基本需求」的評估，同時我們也對自己的感受、需求、行為負責，提高內在資源尤其是非暴力溝通的技巧來幫助自己和他人（Kashtan & Kashtan, n.d.）。

二、非暴力溝通模式處遇過程

非暴力溝通是種態度、原則也是方法。它涉及到我如何誠實地表達自己而不批評或指責他人，以及我如何關切地傾聽他人而不將他人訊息解讀為批評或指責。會經常問「我好不好」、「你好不好」，先關愛的態度內觀、對待自我，然後尋求如何使「我要更好」、「你要更好」，它奠基於四個步驟：意見、感受、需求、請求（洪玉雪譯，2009），整理如表1。

很多人從小受的教育是與人「比較」、「競爭」、「命令」、「判斷」，判斷「是非對錯」，然而這樣的思考和說話的方式易形成「批評」、「質疑」因而阻礙溝通，這就是因為沒有著重了解需求、理解感受，會造成誤解、挫折甚至暴力的產生（黃女玲譯，2017）。而非暴力溝通模式的四個步驟強調的重點和特色如下（Rosenberg, 2003）：

1. 在觀察的步驟重視「像錄影機一般」客觀地描述事件狀況，講出錄

表 1 非暴力溝通模式四個步驟

步驟	誠實地表達自己	關切地傾聽他人
觀察	用客觀資料描述事件，不批評或指責。 「我看到／聽到…」	傾聽他人所觀察到的事件，而不解讀為批評或指責。 「你看到、聽到…」
感受	辨別出自己需求未得滿足的感受，而不是臆測別人的想法來證明自己的感受。 「我感覺到…」	辨別出他人需求未得滿足的感受 「你感覺到…是嗎？」
需要	什麼樣的需要或價值（而非偏好或具體行為），導致我的感受。 「因為我需要／看重什麼。」	什麼樣的需要或價值（而非偏好或具體行為）導致對方的感受。 「因為你需要／看重…」
請求	具體提出請求（而非命令） 「你是否願意…？」	傾聽對方的請求而不解讀為命令 「所以，你希望我…」

影機會照到的影像為何，而非「詮釋」、或「評論」他人內在思考。舉例來說，真實的觀察是「你沒有在約定的時間內抵達」，而評論或詮釋則會是「你沒把我們的約定放在心上」。

2. 在感受的步驟，釐清「感受」而非「臆測他人的想法」。感受大多能用簡單的字表達，例如：「我開心、我平靜、我感受到友善、我覺得好玩、我感到害怕、我感到悲傷、我感到擔心、我感到困惑、我感到疲憊」，然而，會變成衝突的互動是因為不是表達感受，而是表達「臆測他人的想法」如：「我覺得被誤解、我覺得不被尊重、我覺得被利用、我覺得被批評」，這是在臆測分析他人是怎麼對我們。」

3. 在需要的步驟，釐清「需要」避免落入「策略」。需要是比較抽象的「生理面、心理面、關係面」的需要。需要是人類共同的需要，衝突會發生是因為「策略不同。」，需要和需要之間並不造成衝突。例如：約會用餐時伴侶共同的需要會是「輕鬆、愉悅」，至於是吃那一家餐廳則是策略。

4. 在請求的步驟注意是具體、正向、負責任地表達，而不是「命令」。即以正面語句表達要什麼、具體的內容，並且對於他人拒絕的回答也能坦然接受。

綜上述來說，一般人易落入衝突的溝通是「詮釋或評論他人」、「臆測他人的想法」、「落入策略爭執」、「命令他人」，而非暴力溝通模式則是「客觀觀察」、

「理解感受」、「釐清共同需要」、「負責任地表達請求」，因而較能有效與他人建立溝通關係、達成溝通目標，非暴力溝通模式很成功被運用在各領域，像是學校、醫護溝通、企業組織文化、心理治療、種族衝突解決、受刑人教育等（Cox, & Dannahy, 2005; Dougan, 2011; Givchchi, Navabinejad & Farzad, 2017; Rose, 2016），目前也已有許多研究證明此模式有效提升自我坦露、同理心、自我情緒照顧以及社交技巧（Suarez, Lee, Rowe, Gomez, Murowchick, & Linn, 2014）。

肆、非暴力溝通模式於大學生人際關係危機之應用

大學生在人際關係危機狀況下，本會去思考如何處理以儘速解決不適的感覺，因此，也會更容易主動求助他人來學習新的解決方法或改變行為。第一線服務學生的諮商人員危機介入的重要目標是防微杜漸，在短時間內密集式服務，提供支持性協助，協助學生以非暴力溝通模式思考、面對人際衝突危機是可行、有效的方式，能使學生能覺察可改變的認知、行為甚至提升能力以減輕困擾恢復身心的平衡狀態。

以下以運用「非暴力溝通」於協助感情溝通危機個案、以及協助學生面對環境危機為例：

一、發展上的人際危機（感情溝通危機）

個案簡要描述：個案因為常常與女友吵架而困擾，希望能找到好的溝通方式所以自己主動至輔導中心求助。經評估，個案在溝通上角色界線不清，無法有效表達自己感受與需要，也無法傾聽女友的感受與需要，以致吵架一再發生。諮商人員讓個案列出所有吵架的事件，然後協助個案以非暴力溝通模式就每個事件來學習、分析來認識自己的感受和需要，以及可以如何表達請求。其中一個事件是：個案和女友出遊，機車暫停在停車場，個案要女友注意機車鑰匙同時案女友將機車座椅蓋上，造成鑰匙鎖在置物箱裡，個案對女友大聲說話，女友也不高興的事件，使得出遊以吵架做結：

（一）誠實的表達自己

1. 表達觀察

協助個案具體描述事件狀況或是他人的行為，不加上評論、不譴責對方、不以偏概全、不一竿子打翻一條船。不要說：「你就是這麼粗心、竟然把機車鑰匙鎖在置物箱。」，而是先描述事件即可：「看樣子鑰匙被鎖在置物箱裡，一時拿不出來了。」。人際互動中一旦先有評論、或指責，往往就讓當下的關係瞬間變緊繃，甚至會拉開距離。第一步不帶評論表達意見就是要先讓關係保持穩定。

2. 指出感受

以關愛的態度觀察自己的感受。這當中的關鍵是，要辨別出自己的價值觀和感受，而不是臆測別人的想法來證明自己的感受。因此，不會是「你根本就沒把我們的行程放在心上」或「我覺得自己不被尊重」，而會是「我覺得失落」、「我覺得錯愕」、「原本一股腦要進行下個行程，突然停住了，我有些難以接受」。這一步對初學者是最難的，因為需要傾聽、辨認出自己的感受，並且界線清楚地對自己的感受負責。晤談進行中可以透過感受的詞彙表，較容易讓個案專注辨別找到自己真實的感受。個案找到的感受是：震驚、生氣、心煩、緊繃、擔心。感受沒有對和錯、好或壞，只是代表背後需求有沒有滿足，因此討論就可以進入下一階段。

3. 區辨需求

非暴力溝通的基本假設之一就是「感受指向滿足或未滿足的需求」，正向的感受代表背後的需求滿足，而非暴力溝通模式是以「需求未被滿足的感受」來代表負向的感受。在個案辨別出「需求未被滿足的感受後」，即可討論這些感受後面代表有那些需求沒被滿足，個案詞窮時，也可以透過「需求的詞彙表」來幫助個案辨別。個案找到的需求是：被聽見、秩序與效率、幫助與支持、安全與保護。當個案看到自己需求時，個案可以同理自己喜歡

自己，甚至可以思考更多元的策略來滿足需求。會與他人產生爭吵不會是因為「需求」，而是侷限在策略上、行為上的懊惱與指責。

4. 表達請求

經過了事實表達、內觀感受、認識需求，接著就是表達出我希望對方怎麼做或表達出我覺得可能可以的其他選擇。因為在意「被聽見」，個案提出請求：「我講話時你願意先暫停手邊的動作，頭轉過來看著我嗎？」、因為有「保護女友的需求」，個案提出：「停車時，鑰匙交給我來處理，你覺得呢？」。表達請求是種積極的行動語言，包含三個重要要素（鄭秀慧、王榮輝譯，2016）：

- (1) 表達請求的前提是我對於拒絕的回答也能坦然接受，不然，它就是一種強迫、要求，容易造成別人反彈。他人也有其自身喜好以及自我決定的需求，如果強迫或命令他人，對方只剩二個路可以走：一個是反抗，另一個是屈服，這二者顯然都不是相互平等、彼此尊重的前提，易埋下後續的不滿。
- (2) 以正面語句表達請求，即表達要什麼，而非不要什麼。
- (3) 表達要具體：具體的時間、地點、行為。

（二）關切的傾聽別人

在晤談中協助個案站在女友的角度，想像女友可能的感受和想法，然後以非暴力溝通模式四步驟模擬關切傾聽女友：

1. 表達觀察—站在女友的立場，說出女友可能看到、聽到的：女友聽到我的音量變大聲，還看到旁人異樣的眼光。
2. 指出感受—指出女友的感受：女友可能感受到：不安全、震驚、尷尬、擔心與焦慮。
3. 認識需求—理解女友所在意的價值觀：她可能需要穩定、尊重、平等、合作，也看重我們的旅行。
4. 表達請求—找出對方的請求而不解讀為命令：所以，女友是否希望我不論什麼焦慮的狀況可以嘗試先放低音量？

總結來說，非暴力溝通是以這四步驟來理解自我誠實表達，也以這四步驟來設身處地的傾聽理解他人。個案回饋這個流程，讓他感受到：感恩、被啟發、釋懷、開放、冷靜與和平、高興與滿足、舒適，因為滿足了他：成長學習、幫助與支持、被重視、被聽見、自我接納、同理心的需求。

二、社會環境中的人際危機為例

從2017年以來臺灣經歷大法官對同性

婚姻的釋憲、2018年12月公職人員選舉合併公投案投票，其中不乏各團體的遊行，社會熱烈討論著同性婚姻的議題，大學校園中也觀察到學生在網路匿名社團、個人網路社交平臺上有激烈的討論，有人受傷、有人憤怒、充滿對立、衝突和紛爭，延伸到現實校園生活也有揣測、敵意、緊繃、不安。因此，輔導中心對於目前已出現社會環境中人際衝突的個案進行個別的協助。

個案簡要描述：二位學生原是好朋友，一位是同性取向的女學生（以下稱為A生）、一位是基督徒女學生（以下稱為B生）。在一次基督徒女學生引用分享了反對同性婚姻的相關影片後，A生在網路上表達了「你是我的朋友，你怎麼可以這樣」之後，二人沒互動六個月。B生基於還想保有友誼的動機以及在諮商人員的協助下，與A生運用非暴力溝通的桌遊「無錯區遊戲」（The No-Fault Zone Game），步驟如下：

1. 確認二人方向：雙方說明上一次在網路上所看到的影片、文字，想知道二人的關係是否還有什麼可能性。
2. 標示情緒：針對網路上二人對話的事件，A生與B生各自標示自己的情緒從平靜到極度強烈為何，二人皆偏向「極度強烈」。
3. 從感受卡片中選出貼切自己的感受

並放在桌上：

A生的感受：沮喪、受傷害、震驚、生氣、遺憾、困惑。

B生的感受：絕望、擔心與焦慮、害怕、沈重、不安全。

4. 從需要卡片中選出貼切自己的需要並放在桌上：

A生的需要：被重視、同伴與朋友、理解、溫暖與親密、平等、幫助與支持。

B生的需要：關心與善意、同理心、被聽見、忠於信仰、尊重。

5. 雙方交換位置並看著對方的需要和感受
6. 雙方輪流讀出對方的感受和需要：當B生開始要開始念出A生的感受與需要時，B生的聲音有些哽咽，A生則是已落淚。
7. 雙方輪流針對有疑惑的感受卡和需要卡提出問題，目的在釐清困惑並增進理解：

A詢問B：「你的害怕、不安全感是什麼」。B則回應A生：「我害怕你生氣，我對於要跟你、跟任何人講出我的信仰的想法（神國度的律法和人國度的律法是不同的。神國度的律法是在今生婚姻是一男一女，並且每個人都是神的孩子，要對他人良善。生命是永恆的，今生是學習的階段，而今生因任何情

況無法有婚姻的，又以福音為生活的人，在死後復活的生命，神都會安排你和愛的人以家庭為單位地在一起。而人的國度有保護同志的需要，你們也是神的孩子，因此我個人的意見是支持同性婚姻立專法，而不是納入民法），講出這些，我覺得很沒有安全感，因為你並不了解我與神互動的經驗、我對神的信賴，有時我對價值觀的來源也可能講得不清楚，在這狀況下，我怕你不理解、不允許而生氣指責我。

A回應：「你剛講到你們教會的教義，我還有感動了一下，雖然我還沒有很了解。」

8. 雙方得到自己想要的傾聽與理解後，回到自己原來的座位。
9. 依當下的狀態，再標記感受。

二人在情緒上都標記「較平靜」。

10. 更換桌上自己的感受卡和需要卡，以反映當下自己的感受與需要。然後相互分享。

A生的感受：困惑、舒適、開放與願意接受

A生的需求：連結、清晰、和諧、平衡、個人權利、理解、同伴與朋友

A生表達：我對於你希望是同志婚姻立專法的背後想法還有

很多不知道，所以我困惑。然而，若我知道你背後想法的來龍去脈，或許我還是會跟你爭辯一下，但是，我的「清晰、理解」的需求被滿足了，也會使我於我個人權利而稍微放下。

B生的感受：不安全、脆弱、有愛的、被啟發、釋懷

B生的需求：同理、安全、忠於信仰、關心與善意、連結

B生表達：我還是有點不安全感，尤其是遇到你想爭辯的時候。

11. 提出「請求」，可以怎麼做，以滿足雙方的需要？

A生的請求：如果可以，以後講話不要只講你想法的「結果」，要告訴我你想法的來龍去脈。B生表示同意。

B生的請求：在你語氣變大聲、變急迫的時候，我會舉起我的手提醒你放緩一點，給我一些時間、空間來說明，可以嗎？A生表示同意。

最後請A生、B生對今天的流程說出感受，A生表示：「對這個非暴力溝通的遊戲感興趣、時間好像只過了30分鐘但實際上過了2小時，感受到『活躍、恢復活力、高興與滿足、被啟發』，而這個過程滿足了我的需求是『朋友與同伴、連結、誠實』。B生表示：「鬆了一口氣，

衝突後可以透過這樣的方式找到友誼的可能性，也訝異原來對方想知道我的想法。感受到『有愛的、感謝、驚訝、舒適、信心』，滿足了我的需求是『關心與善意、和諧、尊重、安全、連結』」。

伍、非暴力溝通模式校園實務建議

一、諮商人員協助個案運用非暴力溝通模式於人際衝突危機

協助學生處理人際衝突危機，諮商人員需先借助非暴力溝通的觀察、感受、需要、請求四個要素來關切地傾聽個案，個案才會比較放鬆地練習借助這四個要素來誠實表達自己，進而以已發生的事件為例來運用此四個要素理解他人、練習與他人溝通。而在練習非暴力溝通的過程，學生常遇到的困難有：

（一）區分事實與詮釋

人際衝突的經驗中，學生思考、語言內容將事實與詮釋混雜在一起時，就容易引起彼此的負向情緒，自己不開心，對方因聽到像是批評的詮釋時，就容易引起防衛性的爭辯或反駁，無助於進行非暴力溝通，以及學生在與諮商人員訴說時，由於事實與詮釋分不清時就更陷於情緒中。因此，諮商人員會先舉例「『現在溫度29度』這是事實，『天氣很熱』這是詮釋；

『我在講話時，她都不聽』這是詮釋、
『我在講話時，她眼睛沒看我』這是事實」，鼓勵學生先區分事實與詮釋來釐清思緒完成非暴力溝通的第一步驟。

（二）釐清自己與他人的界線

有關任何責任、主權的困惑與混淆都是界線問題。要能順暢以非暴力溝通四步驟來理解自我誠實表達，也以這四步驟來設身處地的傾聽理解他人，需協助學生要對「界線」一為自己立界線、為他人立界線的概念清楚。

界線就像擁有住家的人會在自己土地的四周建造有形的地界一樣，幫助自己定位，定義「什麼是我」，「什麼不是我」，「什麼是別人的」，以分辨什麼是自己的責任、什麼不是、什麼需要尊重別人。一般發生界線被侵犯的狀況時，會有自責、惱怒這種情緒交雜困惑的情緒（賴宇凡，2017），當諮商人員協助學生建立界線後，會讓他們在非暴力溝通的第二步驟觀察感受、第三步驟那些需要導致了這些感受時，一方面較能專心體會自己的需要、願望、期待以及想法，而不把自己不愉快的感受歸咎於對方，承認自己的感受源於自己。另一方面又就能允許他人的情緒存在，去注意他人的需要而非他人對自己的看法。亦即界線清楚時，在感受、需要、表達的步驟上，就不易去情緒勒索他人或被他人勒索。

二、諮商人員協助校園環境中相關人員使用非暴力溝通模式

諮商人員對於學生所處於的社會環境中的人際危機要有敏銳度，注意有那些重大社會議題會影響到學生的情緒，防範問題於未然先做初級預防。再者，觀察網路以及校園人際互動氛圍是否有不穩定、不安、憤怒、恐懼、彼此激怒敵對的情形，運用團體、社區等工作方法進行預防宣導。

（一）初級預防

以全體師生為主，防範問題於未然，因此在重大社會議題事件初期，輔導中心除了對於目前已出現社會環境中人際衝突的個案進行個別的協助（三級預防），也協助校園教職員工生覺察目前網路、媒體的暴力氛圍，有意識地尊重、和緩與身邊不同價值觀同學的互動，同時覺察自己在看什麼、感受到什麼、身心需要什麼照顧的需要。校內公開信的宣導文如下：

親愛的同學們，近來好嗎？

九合一大選與公投已經結束，關於選舉與公投的結果，媒體、網路及同學之間有許多討論，輔導中心想以關心同學們身心平衡的立場，提出一些關懷與叮嚀，讓我們能即時地關心與照顧自己和同學。

1. 停下來、緩一緩：在這段時間裡，

如果看到會讓您情緒激動的訊息或貼文，建議可先不讀不點閱；如果他人的討論已經讓您難受或生氣，可以先離開現場，照顧好自己。

2. 允許情緒：您會有失落、生氣、懷疑、不平、沮喪等情緒，這些都是很自然與正常的，允許這些情緒存在一些時間，再進行您生活原訂的安排。我們也鼓勵您「選擇快樂」，看到人事物正面的意義，多留意網路媒體的選擇，好好照顧你的心。
3. 維繫與他人的連結：找能夠信任的人談談這段時間以來的想法與感受，可以是您的家人、朋友、師長或其他能讓您感覺到安心的對象，分擔心裡的負向情緒，互相支持和關懷；也可以直接來輔導中心與我們聊聊，我們會傾聽、理解與支持您。

無論您立場與態度是什麼，因為價值觀或意見不同而有所爭執、甚至憤怒，都是一件辛苦的事。人與人之間總有意見相左的時刻，因為每個人都有很多面向的可能性，學習尊重彼此的想法，釋出一點空間、相信他人與自己或許都有良善的可能，維護同學們友善學習的環境，是需要大家一起努力的。

祝福同學愉快、平安！

輔導中心

Rosenberg將長頸鹿作為非暴力溝通的象徵，長頸鹿是心臟最寬大的陸上動物，提醒人寬大其心，運用啟發關愛、喜樂的語言（黃女玲譯，2017）。雖然一級預防用宣導文方式進行，不像三級預防直接諮商的方式協助學生有結構運用非暴力溝通方式。然而，透過這樣的宣導文對學生會有二個影響：

1. 調節校園氣氛：當學生在社群平臺上討論有著對立、憤怒和紛爭，間接地影響大學校園裡學生人際互動的緊繃、不安、受傷，學生即處於社會環境人際危機狀況下，會有揣測、敵意甚至要同學、師長們表態，然而在情緒感受未整理的狀況下以及未釐清自動表態或要求他人表態的需求為何，這溝通則易落入臆測與爭執。故透過宣導文，有些受傷的同學得到安慰；處於憤怒的同學被提醒先覺察「感受」、照顧「需要」；困惑、不安的學生可以立即了解學校的立場-「照顧身心、尊重他人」，而避免繼續落入「選邊站」、「結盟對立」，所有人被提醒相信他人的良善，即使價值觀不同仍要維護他人受教權，甚至試著仁慈、溫和對待他人，在宣導文進行一週後，學生在網路平臺上的紛爭也漸漸平息。
2. 讓學生對於尋求學校協助放心：這

樣的宣導文還有一個效果是不論持有那一種價值觀的同學都能放心至輔導中心尋求協助，因為我們重視學生們的基本需求，也照顧他們的基本需求—傾聽、接納、欣賞、關注、理解、自我價值……等等。

（二）二級預防

對於可能會陷入社會環境中人際危機的目標群體或學生團體重點種子進行非暴力溝通的訓練。例如這幾年臺灣社會熱烈討論著同志婚姻納入民法的議題，社群媒體的資訊與討論充滿對立、衝突、憤怒和紛爭。在班級幹部訓練、社團幹部訓練或有需求的班級座談上，協助學生思考討論在面對時下爭議性的議題時，如何面對、處理甚至協助其他同學。首先，釐清談話的動機：由於兩極化攻擊、討論的氛圍中，情緒較為緊繃，不論在網路或現實生活上的言語表達，先釐清自己此言語表達的動機為何？想要什麼成效？是要駁倒他人、還是想了解他人的想法。同時網路言論內容往往人誤解，真的想要做有意義的思辨、討論以一對一的談話。

第二，嘗試了解對方觀點：也就是非暴力溝通模式的關切地傾聽他人，而不解讀為批評或指責，觀察他人困擾的事物、了解他人的感受、了解他人看重的價值或需要，關切對方的請求而不解讀為命令。

第三，維護同學的受教權：溝通的

互動過程難免會有不合、情緒觸發之處，停一下，深呼吸，表達「我跟你想的不一樣」，然後再說出自己所關心的、感受、在意什麼價值需要、提出請求。彼此真正的溝通不見得一、二次就能達成，那個過程往往需要花費一段時間。同學們之間可能永遠價值觀不同，但可以努力消除偏執和可恨的字眼。

第四、視他人為善良講理的人：網路、電視上所傳達各群體的形象，也未必是人真實的樣貌，破除刻板印象也唯有藉由真實的互動開始，每個人都有被了解的基本需求，當開始進行非暴力溝通時，被了解的當下也鬆綁了對他人的敵意和要求。

陸、結語

總結來說，非暴力溝通模式四大步驟：表達意見、指出感受、認識需求、表達請求，這其中含著：表達我們自己的需要；體會他人的需要，不管他人如何表達他自己；察看是否種需要都已真正地被感受到了；積極的行動語言。筆者欽佩Rosenberg不只是運用此模式協助親子、勞工、婚姻關係，他有很多實務經驗協助世界各地種族之間的暴力、仇恨問題，甚至因此他自己也曾陷於暴力威脅情境中卻能妥善處理，讓和平解衝突變為可能（阮胤華譯，2009）。

大學校園教師、諮商人員看到身處人際危機的學生們其情緒不穩定、自我掌控感缺乏、衝突一觸即發的緊繃感，如何迅速凝聚教育輔導團隊協助學生有方向、有效地處理危機是輔導專業重要能力。當筆者接觸到Rosenberg心理學博士所發展的非暴力溝通模式時對其非常驚豔，因為，此模式讓熟悉同理、傾聽、界線的專業諮商人員馬上可以掌握明確的架構來協助學生學習以及運用，學生也因這模式明確的架構以及諮商人員的從旁協助下而能很快提升其溝通能力。希望本文能讓更多實務工作者認識此一模式，以協助

學生處理人際衝突危機，打造更友善的校園。

註：為了匿名性以避免個案被辨識，本篇文章所舉之案例並非單一個案，是實務累積多件案例的情節撰寫。

（本文作者：劉依玫為中正大學輔導中心專任社會工作師；趙祥和為中正大學輔導中心兼任督導；鄧閔鴻為中正大學輔導中心主任）

關鍵詞：非暴力溝通模式、人際關係危機、學校社會工作

參考文獻

宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍（2002）。《社會工作理論》。臺北：洪葉。

阮胤華譯（2009）。《愛的語言：非暴力溝通》。臺北：光啟。

Marshall B. Rosenberg (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life*.

洪玉雪譯（2009）。《如何化解衝突》。臺北：光啟。

Marshall B. Rosenberg (2003). *We Can Work It Out*.

姚淑文（2016）。《校園親密關係暴力事件實務處理手冊》。臺北：教育部。

修慧蘭、孫頌賢(2002)。《大學生約會暴力行為之研究》。臺北：行政院國科會。

陳皎眉、王叢柵、孫蒨如（2014）。《社會心理學》。臺北：雙葉。

黃女玲譯（2017）。《愛的語言練習本》。臺北：光啟。

Lucy Leu. (2012) *Nonviolent Communication Companion Workbook*.

鄭秀慧、王榮輝（2016）。《柔軟的勇氣》。臺北：商周。

Kathrin Sohst (2016). *Zart im Nehmen*.

賴宇凡（2017）。《守衛你的情緒界線》。臺北：如何。

Ask,B. (2016). *How to influence and improve peace negotiations and conflict resolutions by communication: A comparative analysis of nonviolent communication and stratetic communication*,

- applied to one case study*. Unpublished master's thesis, Uppsala University.
- Blake, S. M. (2002). *A step toward violence prevention: "Non-Violent Communication" as a part of a college curriculum*. Unpublished master's thesis, Florida Atlantic University, Boca Raton, Florida.
- Cox, E., & Dannahy, P. (2005). The value of openness in e-relationships: Using nonviolent communication to guide online coaching and mentoring. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 3(1), 39-51.
- Dougan, D. (2011). Can you see the beauty? Nonviolent communication as a counter narrative in the lives of former prisoners. (Doctor dissertation, Washington State University). *Dissertation Abstracts International*, 71(10A), 3613.
- Field, Julaine E, & Baker, Stanley (2004). Defining and examining school counselor advocacy. *Professional School Counseling*, 8(1), 56-63.
- Givhečni, E., Navabinejad, S., & Farzad, V. (2017). Comparing the efficacy of the cognitive-behavioral therapy with non-violent communication program on the children's externalizing symptoms. *Majallah-i Dānishgāh-i 'Ulūm-i Pizishkī-i Shahīd Šadūqī Yazd*, 25(5), 333-346.
- Johnson, K. (2000). *School crisis management: A hands-on guide to training crisis response teams*. Alameda, CA: Hunter House.
- Kashtan, I., & Kashtan, M. (n.d.). *Key assumptions and intentions of NVC*. <https://baynvc.org/key-assumptions-and-intentions-of-nvc/>
- Roberts, A. R. (2015). *Crisis intervention handbook: Assessment, treatment and research*. New York, NY: Oxford University Press.
- Rose, L. (2006). Nonviolent Communication: A tool for working with children who have emotional or behavioral challenges. *General Music Today*, 19(2), 35-36.
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent communication: A language of life*. CA: PuddleDancer Press.
- Suarez, A., Lee, D. Y, Rowe, C., Gomez, A. A., Murowchick, E., & Linn, P. L. (2014). Freedom project: nonviolent communication and mindfulness training in prison. *SAGE Open*, 4(1), 1-10.
- Walker, L. E. (1979). *The Battered woman*. New York: Harper& Row.