【#11.20#】

11.21  
#62/190#  
感受的根源在我们自身。作者讲了很多容易引起争吵的说话方式。如果我们通过批评来提出主张，人们的反应常常是申辩或反击。反之，如果我们直接说出需要，其他人就较有可能做出积极的回应。要从需要的角度来考虑问题，表达自己的需要。

【#11.21#】

11.22  
#83/190#  
请求part：要提希望他们做什么，而不是不做什么，容易引起别人的反感。请求越具体越好，抽象的语言会妨碍自我认识及与人交流。要搞清楚自己对他人是什么期待。区分请求和命令；如果我们不想勉强人，要清楚地表明这一点。

【#11.22#】

11.23  
#103/190#  
倾听part：为了倾听他人，我们需要放下已有的想法和判断，不带成见地感受。遭遇他人的痛苦时，我们常常急于提建议，安慰或表达我们的态度和感受。别人可能希望你留意他的处境，而不是马上听到安慰和建议。不论别人说什么，我们要听到、体会他们此时此刻的观察、感受、需要、请求。保持关注，适时反馈，主动表达我们的理解。  
有时，我们认为自己受到了指责，实际上，那些话是他人表达需要和请求的方式。一旦我们把所谓的批评和指责看作来自他人的礼物-为处于痛苦中的人提供服务的机会，我们就会感受到这种幸福。

【#11.23#】

11.24  
#118/190#  
倾听part2：我们最不愿意示弱的时候往往是因为担心失去控制想显得强硬的时候。使谈话生动有趣的方法：尽快提醒说话的人留意自己的感受和需要；直接表达我们的愿望。

【#11.24#】

11.25  
#131/190#  
刚开始看这一章的时候，我觉得挺无所谓的，就跟心灵鸡汤差不多呗。仔细读下来，真是个剖析自己的过程，反复思考自己做事的动机，我之前想问题的方式还真是给自己带来了焦虑。专注于生命的需要及价值观，要包容自己过去是为了满足什么需要才那么做，以及什么样的需要没有得到满足。感到遗憾是难免的，无须自责，要对自己的需要保持清醒的认识，自我宽恕和找解决办法。一切都不是为钱、为博得他人的喜爱，为了体面，为了避免内疚，为了履行责任而活，而是出于对生命的爱。

【#11.25#】

11.26  
#151/190#  
表达愤怒：我们的心情并不取决于他人的行为。同一件事情，不同的需要导致不同的感受。表达愤怒的四个步骤：1.停下来，呼吸；2.想一想是什么想法让我们生气了；3.体会我们的需要；4.表达感受和尚未满足的需要（用之前章节的观察感受需要和请求方法）。在表达自己之前先倾听他人。就像作者说的那样，我们第一反应常常是习惯性的，因此运用非暴力沟通会有些别扭，要给自己充分的时间。可以像例子里那样拿着小卡片提醒自己。把注意力放在尚未得到满足的需要，而不是考虑他人有什么过错。

【#11.26#】

11.27  
#161/190#  
把注意力放在自己和他人的需要上，而不评价对方及其行为。惩罚将导致关系疏远。要问自己我希望他基于怎样的原因去做我想要他做的事情，就会避免采用惩罚或威胁，而是采取非暴力沟通的方式，把问题解决。

【#11.27#】

11.28  
#175/190#  
有时候我会心理焦虑，有矛盾的想法在脑海里，以至于做什么都静不下心来，作者提到这是我们不了解自己的需要，不知道自己到底想要什么以及如何满足愿望。作者建议我们不再试图分析自己或他人有什么毛病，而是察觉自己的需要，就能静下心来，采取积极的行动。体会自己的感受和需要可以释放压力，心情也放松了许多。

【#11.28#】

11.29  
#190/190#  
非常同意作者说的有时候会意识到别人的赞扬就是为了操纵我们，就很逆反。表达感激的方式1.对方做了什么使我们生活得到了改善；2.我们有哪些需要得到了满足；3.我们的心情怎么样。可以调换顺序。受到感激时，不要自我膨胀和假谦虚。绝大多数人渴望得到他人的肯定和感激，充分表达感激，不要总是假定人们已经知道我的情意。