【#11.20#】

#023/190#  
异化的沟通方式使我们难以体会或表达对人对己的爱意。我们会有自己的价值判断，但不能用道德标准评判他人，也没必要通过比较折磨自己和他人。活在这个世界上，我们是自己的主人，对自己的思想、情感和行动负有责任，面对客观事情不应是“不得不做”，而是“我要做，因为我……”，不同的表述背后责任感和心态上的差别很大。  
  
  
————— 2019-11-21 —————

【#11.22#】

#062/190#  
作者在三四五章分别介绍了非暴力沟通的前三个要素：观察，感受和需求。观察区别于评论，是对特定时间情景中观察到的结果的客观描述；表达感受，不同于陈述想法观点或是评论，是一种内心情感状态；需求是感受的起源，是与自身生命健康相关的，诚实地表达自己的需要，能帮我们成为生活中的主人。

【#11.23#】

#083/190#  
本章节介绍了非暴力沟通的第四个要素――请求。和他人沟通时候，我们要明确自己真正想要的是什么，提出明确的请求，才能避免对方的困惑，同时可以请求反馈以确保有效的沟通。  
非暴力沟通的目的是帮助我们在诚实和倾听的基础上和他人建立联系，而非通过这种方式改变他人迎合自己的需要。

【#11.24#】

#103/190#  
本章介绍了如何倾听他人。  
1.我们首先需要放下已有的想法和判断，思考他人想要的是什么。带着自己的想法的对话往往使得他人真实的感受和需求被忽略。  
2.倾听的过程中也需要适时地给予反馈，通常情况下稍具体的反馈更加有效。  
3.专注于他人的感受和需要，而不是他人对我们的看法。  
4.保持持续的关注，帮助他人充分表达感受和请求。  
5.我们会因为自身的痛苦而无法关注他人，因此有必要体会自己的感受和需要，当自己痛苦时寻求帮助或给自己一个调整的时间，这也有益于更好的帮助他人。

【#11.25#】

#118/190#  
本章通过几个实例说明了倾听在沟通中的重要性。  
遇到对方生气或者和对方意见不一致时候，更应该抛开为自己辩解的想法，认真倾听，这也有助于化解暴力。  
往往认真倾听亲人更加困难。  
别人说不或者保持沉默的时候，可能并不是针对我们，而是有他们的感受和需要。  
  
  
————— 2019-11-26 —————

【#11.26#】

#131/190#  
非暴力沟通也可以应用在和自己内心的对话中。  
有自责的想法时，出于尊重和爱护自己，了解自己的需要自己怎样得到满足。  
我们的行为是出于自己的选择，而非莫名的压力恐惧愧疚等负面情绪，往往是为了满足他人及自己健康成长的需要，这样的想法也有助于我们发现所做事情的乐趣。  
  
  
————— 2019-11-27 —————

【#11.27#】

#146/190#  
充分表达愤怒，不能归咎于他人，而是把注意力放在自己的感受和需要上。与批评和职责他人相比，直接说出我们的需要更有可能是我们的愿望得到满足。表达愤怒时我们体会自己的需要，并表达感受和尚未满足的需要，期间也需要倾听他人。

【#11.28#】

#161/190#  
使用强制力是出于保护自己和他人的目的，而不是惩罚别人。惩罚或奖励很难实现我们的目的，思考自己希望他人基于什么原因去做我们想要他做的事情会让我们意识到惩罚的局限性。

【#11.29#】

#175/190#  
当处于内心冲突时，通过自己和自己的对话，可以帮助我们察觉自己的感受和需要，从而静下心来采取必要的行动。出现问题时专注于我们需要和想要做的事情，而非陷入回忆苛责自己。  
  
  
————— 2019-11-30 —————

#190/190#  
本书的最后一章介绍了表达感激和接收感激。绝大多数人都是渴望感激和肯定的，我们要学习关注生活中积极的一面，并真诚且充分地表达感激，以及真诚地接受他人的感激。我们尝尝羞于表达感激，收到别人感激时候，也往往谦虚，但这种情况下双方对感激肯定的渴望都不会得到满足。所以想到去感谢就尽管去说，少些犹豫，尽可能充分的表达。  
  
  
————— 2019-12-01 —————