【#11.20#】

#030/190#  
非暴力沟通的要素：首先留意发生的事情，我们此刻观察到什么？不管是否喜欢，只是说出人们所做的事情，要点是清楚的表达，观察结果，而不判断或评估。接着表达感受，例如受伤，害怕，喜悦，开心气愤等等。然后说出哪些需要导致那样的感受，一旦用非暴力沟通真诚的表达自己，前三个要素就会得到体现。

11.21  
#036/190#  
人天生热爱生命，乐于互助。可是，异化的沟通方式使我们难以体会到心中的爱。道德评判就是其中的一种，它将不符合我们价值观的人看作是不道德的或邪恶的。进行比较也是一种评判，它会蒙蔽对人对己的爱意。异化的沟通方式还淡化了我们对自己的思想、情感和行为的责任意识。此外，强人所难也会造成心灵的隔阂。

【#11.22#】

#050/190#  
非暴力沟通的第一个要素是观察。将观察和评论混为一谈，别人就会倾向于听到批评，并反驳我们。非暴力沟通是动态的语言，不主张绝对化的结论。它提倡在特定的时间和情境中进行观察，并清楚地描述观察结果。

11.23  
#66/190#   
非暴力沟通的第二个要素是感受。通过建立表达感受的词汇表，我们可以更清楚地表达感受，从而使沟通更为顺畅。在表达感受时，示弱有助于解决冲突。此外，非暴力沟通还对表达具体感受的词语与陈述想法、评论以及观点的词语作了区分。

【#11.23#】

11.24  
#080/190#  
对于大多数人来说，个人成长一般会经历三个阶段：（1）“情感的奴隶”——我们认为自己有义务使他人快乐；（2）“面目可憎”时期——此时，我们拒绝考虑他人的感受和需要；（3）“生活的主人”——我们意识到，虽然我们对自己的意愿、感受和行动负有完全的责任，但无法为他人负责。与此同时，我们还认识到，我们无法牺牲他人来满足自己的需要。

【#11.25#】

#110/190#  
非暴力沟通鼓励我们表达自己最深的感受和需要，因此，我们有时也许会发现运用非暴力沟通是富有挑战性的。然而，通过倾听，我们将意识到他人的人性以及彼此的共通之处，这会使自我表达变得容易些。我们越是倾听他人语言背后的感受和需要，就越不怕与他们坦诚地沟通。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。

11.26  
#126/190#  
倾听使我们勇于面对自己的弱点。它还可以帮助我们预防潜在的暴力，使谈话生动有趣，并了解“不！”和沉默所反映的感受和需要。一次又一次，我见证了，倾听帮助人们治愈心灵的创伤。

【#11.26#】

11.27  
#160/190#  
表达愤怒的四个步骤是：（1）停下来，除了呼吸，什么都别做；（2）想一想是什么想法使我们生气了；（3）体会自己的需要；（4）表达感受和尚未满足的需要。有时，在第3步和第4步之间，我们需要先倾听他人。在得到倾听和理解之后，他们也就可以静下心来体会我们的感受和需要。

【#11.28#】

11.28  
#190/190#  
某种人将世界上其他人的看法看得很重，他们通过他人而非自己来证明自己的幸福和获得自我满足感。