【#11.21#】

11.22  
#62/190#  
非暴力沟通的第一个要素是观察。如果我们的表达言过其实（观察视角不一样容易产生bias），别人就可能产生逆反心理，而不愿作出友善的回应。  
  
自身的需要是非暴力沟通的第三个要素。对他人的指责、批评反应了我们的需要和价值观。

【#11.22#】

11.22  
#79/190#  
自身的需要是非暴力沟通的第三个要素。对他人的指责、批评反应了我们的需要和价值观。  
  
非暴力沟通的第四个要素是请求。如果我们表达非强人所难，人们一般会相信——这是请求而非命令。非暴力沟通重视每个人的需要，它的目的是帮助我们在诚实和倾听（第7章介绍“倾听”）的基础上与人联系。