

《非暴力沟通》，马歇尔·卢森堡著

我相信很多人看过这本书，一定会推荐给自己身边的好朋友，这的确能让我们的生活变得更友爱美好，但这本书更大的价值不在于推荐给别人，是让我们自己用尊重、理解、感激、欣赏、慈悲的方式去与任何一个人沟通，不管他是否掌握非暴力沟通的技能。

本书核心观点为非暴力沟通的四个要素，观察、感受、需要和请求。不管是与别人沟通，还是公众演讲，还是善待自己，表达愤怒，表达感激，都非常通用。不管什么时候，静下心来抽丝剥茧，会发现我们经常被冲动操控，其实沟通可以变得更温暖。

人天生热爱生命，乐于互助。用异化的沟通方式使我们难以体会到心中的爱，淡化我们对自己思想、情感和行为对责任意识。尽量少用道德评判或比较的方式与人沟通，它们会蒙蔽人对己的爱意。

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。

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。而且在表达感受时，示弱有助于解决冲突。

非暴力沟通的第三个表达需要，对他人的指责、批评、评论以及分析反映了我们的需要和价值观。如果直接说出我们的需要，其他人都很可能作出积极的回应。反之，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。

非暴力沟通的第四个要素是请求。在沟通时，我们将自己的请求讲得越清楚，就越有可能得到理想的回应。不过这里需要避免把请求表达成命令，一旦人们认为不答应我们就会受到责罚，他们就会把我们的请求看作是命令。如果我们清楚地表达我们无意强人所难，人们一般会相信，我们提出的是请求而非命令。

应用非暴力沟通的四要素，我们可以很好的去倾听，去表达，去处理情感，去消解自责，去享受生活的热情。

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。

非暴力沟通一个重要的应用还在于培育对自己的爱。当我们的表现不完美时，我们可以通过体会忧伤和自我宽恕，来看清个人成长的方向，以及避免自我惩罚。评价自己的行为时，我们专注于尚未满足的需要；这样，我们就不再依赖羞愧、内疚、恼怒或沮丧的心理来寻求改变，而让爱主导我们的学习和成长。

在生气时，批评和指责他人都无法真正传达我们的心声。如果想充分表达愤怒，我们就不能归咎于他人，而把注意力放在自己的感受 and 需要上。与批评和指责他人相比，直接说出我们的需要更有可能使我们的愿望得到满足。

通过运用非暴力沟通，我们不再试图分析自己或他人有什么毛病，而是用心去了解我们的需要，这样，我们的内心将逐渐变得平和。一旦我们发现自己心底深处的愿望，并采取积极的行动，我们将会重获生活的热情。

写这么多都只是我自己的感觉，正如马歇尔书中所说，少一些评论，多一些观察，不带评论的观察才是人类智力的最高形式。

◆ 插图

这些插画都画得好好，有时候成人看着小孩子画的画，感觉乱七八糟的，但那是孩子表达的方式，而且表达的内容甚至是成人难以表达的，让孩子保持好奇，就是对孩子最大的成长帮助。当然这些插画放在这里，或许还有另一个意义，每一个想法都希望被温柔以待，与人沟通可以不用那么暴力，先倾听理解，远好过盛气凌人。

妈妈心中，我是可爱的花朵。”

◆ 前言

这个世界有无数的竞争，竞争就代表着一定会存在弱肉强食，但这更多的存在于职场竞争、商业博弈，而且这也并不代表需要不择手段。在生活中，怀有尊重、理解、欣赏、感激、慈悲、友情的心态去感受生活的美好，能让我们更具力量。这或许就是常说的生活与工作的一个差异吧，而且这种差异不需费尽心思去平衡，用拳头去开辟世界，张开双手去拥抱生活。

让尊重、理解、欣赏、感激、慈悲和友情，而非自私自利、贪婪、憎恨、偏见、怀疑和敌意，来主导生活。
人们常说：这是一个弱肉强食的世界，为了生存，我们必须不择手段。这个观点，请恕我无法同意。

◆ 非暴力沟通的要素

观察：两只脏袜子

感受：不高兴

需要：房间整洁

请求：把脏袜子放进洗衣机

把一个看似不好解决的问题，按照这四个维度一拆解，好像也没有那么费劲。我们通常是从观察直接跳到请求，没有表达自己的感受和需要，这就导致了很多不必要的关系危机。

举例来说，一位母亲可能对她处于青春期的儿子说：“费利克斯，看到咖啡桌下的两只脏袜子和电视机旁的三只，我不太高兴，因为我看重整洁。”

接着，她立即提出非暴力沟通的第四个要素——具体的请求：“你是否愿意将袜子拿到房间或放进洗衣机？”这一要素明确告知他人，我们期待他采取何种行动，来满足我们。

◆ 道德评判

对他人的评价实际上反映了我们的需要和价值观，可是这种需要我们通常没有清晰明白的表达出来，不愿意与别人一起探讨这种评价的合理性，导致我们总是活在自己的世界中，而且还乐此不疲的宣泄自己的感受，其实别人又何尝不是这样评价我们自己。

如果女友想多一些体贴，那她就“太粘人了”。可是，如果我想多一些体贴，那她“冷漠得像个木头”。如果同事更关心细节，他就是“有强迫症”。反之，如果我更在乎细节，他就是“粗心大意”。

◆ 回避责任

其实当我们说“不得不”作出某一个选择的时候，我们已经做出了选择，这或许已经是此时此地我们能想到的最好的选择，而之所以表达出不得已的感受，不过是为了回避责任。就像每到公司发薪日，老板可能会说，我不得不又要给员工发薪水了，员工可能会说自己不得不又要拿那一点微薄的工资了，其实创造多少价值，获得多大报酬，这都是他们当时最好的选择。

我们对自己的思想、情感和行动负有责任。可是，人们广泛使用“不得不”这一短语。例如：“不管你是否喜欢，有些事你不得不做。”显然，这种表达方式淡化了个人责任。

“一旦意识不到我们是自己的主人，我们就成了危险人物。”

看到这句话，真的有种掷地有声的感觉，不管外界环境如何，我们终究是我们意识的主人，当然，选择逃避也是意识的决定，只是这对我们的成长毫无意义。

一旦意识不到我们是自己的主人，我们就成了危险人物。

◆ 第三章 区分观察和评论

这让我想起费孝通先生在乡土中国一书的文字下乡部分对愚的描述，“乡村工作的朋友们说乡下人愚，显然不是指他们智力不及人，而是说他们知识不及人了。”就事论事，其实并没有那么简单，不带评论的观察绝对是非常高的境界。

负面标签的消极影响很明显——例如用“懒惰”和“愚蠢”这样的词形容人。然而，正面或中性的标签也会妨碍我们全面了解一个人，例如用“厨师”一词定义人。

◆ 人类智力的最高形式

我们经常用评论去夸奖或指责一个人的是非对错，并希望对方能有所接纳，而往往并不指出他们具体的行为。现在想来，真的是too young to sample。一个关键在于我们经常都不是那么善于观察，只能想到对一个人的评论，想不起来具体的行为。

接着，我们注意区分观察和评论，一起列出了校长的具体行为。例如，在全体教员会议中，校长会讲他的童年和战时经历，有时导致会议超时20分钟。我问他们是否已向校长反映问题，他们说，他们试过，但从没有提及具体行为——例如校长在会议中回忆往事。最后，他们同意，在校长参加讨论时，指出这些行为。

◆ 建立表达感受的词汇表

一直很难区分想法和感觉，看到具体词汇表以后，有了一点可以区分的自信，比如我能感到自信，高兴，喜悦，陶醉和满足，但我无法用想法表达他们，我感到高兴表达的是我的意识，我想要高兴则是在表达一种需求。

- 兴奋 喜悦 欣喜 甜蜜 精力充沛 兴高采烈
- 感激 感动 乐观 自信 振作 振奋 开心
- 高兴 快乐 愉快 幸福 陶醉 满足 欣慰 心旷神怡喜出望外
- 平静 自在 舒适 放松 踏实 安全 温暖 放心 无忧无虑

◆ 听到不中听的话：四种选择

我们都是我们意识的主人，任何好的感受或不好的感受都是我们自己的选择，别人从来没有让我们失望，我们只是因为没能预期的表达自己而失望。

例1：
甲：你昨晚没来令我很失望。
乙：昨晚你没来，我很失望，因为我想和你说一些烦心事。
在上面的例句中，甲认为，她的感受是由他人的行为引起的。而乙认为，她感到失望，是因为她的愿望没有得到满足。

◆ 小结

我们经常碍于面子或其他原因难以启齿我们的需要，而这恰恰是非暴力沟通非常重要的四要素之一，有的观察，有了感受，可是如果无法表达出自己的需要，那就很难让别人下一次做的和自己预期方向一致，毕竟自己可能都没有想明白需要什么。

对他人的指责、批评、评论以及分析反映了我们的需要和价值观。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，如果直接说出我们的需要，其他人就较有可能作出积极的回应。

◆ 提出具体的请求

这是我们经常会陷入的误区，知道应该避免什么，但很少知道什么值得肯定。就像当别人提出一个方案，我们可以很快找出这个方案的缺点、困难和挑战，很少去关注这个方案有哪些地方有突破性的创新进展，更别说给出一些建设性的建议或行动。

在越战期间，我被邀请去参加电视辩论。晚上在家看节目的录像带时，我十分不安，因为我很不喜欢自己的辩论方式。我告诫自己：“在下次辩论时，决不能再这么被动。”请注意，我只是提醒自己要避免出现什么，而没有提醒自己主动做些什么。

◆ 请求反馈

请求反馈和需要一定要密切结合起来，就像问“我说明白了吗”就比“你听明白了吗”更友善。

请求反馈能确保对方准确把握我们的意思。有时，问一句“我的意思清楚吗”，然后，对方表个态就足够了。

◆ 非暴力沟通的目的

所有的观察、表达感受和表达需要，多数时候都是为了让对方能满足自己的请求。可是感觉最后在请求反馈这临门一脚才是最难的，不管前面做得多么非暴力，一旦别人把请求理解为命令，那就注定是以暴力沟通结束。

我注意到这位女士把请求和命令混为一谈。在她看来，非暴力沟通是否有用取决于她的“请求”是否能得到满足。在刚开始运用非暴力沟通时，我们也许会发现，有时我们只是在运用非暴力沟通的表达形式，而忘记了它所服务的目的。

然而，在另一些时候，即使我们以适当的方式提出请求，有些人仍会误以为是命令。特别是当我们处于强势的一方，那些曾受过权威威胁的人尤其容易作出那样的判断。

◆ 第七章 用全身心倾听

这表达了多少人的心声呀，我们总是急于提建议，安慰或表达我们的态度和感受，看似在换位思考，看似为对方好，其实不过是在表达自己，让自己的想法的得到对方的认可，并希望对方按照自己的想法做，简直是不能太糟糕。下一次再遇到这种情况，不要着急做什么，先就站在那里。

有些人认为他们可以做到，实际上，绝大部分的人还不具备这种能力。“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。可是，倾听意味着全心全意地体会他人的信息——这为他人充分表达痛苦创造了条件。有一句佛教格言恰如其分地描述了这种能力：“不要急着做什么，站在那里。”

当别人向我们提出一些诉求或抱怨时候，我们经常是分析这个问题为什么会出现，如何避免这样的问题，我现在有一个什么样的建议可能有用，你或许可以采取什么行动解决这个问题。看似是在帮助解决问题，可惜对方可能压根就不想让你帮助你解决，对方在说出来之后已经有了自己的答案。

分析妨碍了倾听。

◆ 给他人反馈

疑问句的目的是跳出评判的封闭圈，去挖掘致使对方现在这个感受的行为，只有找到行为，才能对症下药。在自己不知道背景的情况下，疑问可以帮助我们观察。

非暴力沟通建议我们使用疑问句来给予他人反馈。

◆ 倾听预防潜在的暴力

读了这么多案例，非暴力沟通有标准的三段式。先观察对方，比如看起来，听起来；说出对方的感受，很难过，很生气；最后推测对方的需要。然后等待对方提出请求。

别人生气时，要倾听，不要说“但是”。

“所以，我深吸了一口气，对他说，‘看起来，你真的很生气，你想有一个房间可以休息’。他大声嚷道，‘就算我是个瘾君子，我也需要尊重。没有人尊重我，气死我了。连我的父母都看不起我！我需要尊重！！’于是，我就问他，‘得不到别人的尊重，你是不是很气愤？’”

◆ 非暴力沟通的忧伤

非暴力也可以用来与自己沟通，去观察是什么让自己不及预期，去深层体会自责的感受，并提出一些可操作的需要，剩下的就是让自己主动去响应这些请求，而不至于陷入无尽的自责痛苦之中。

非暴力沟通鼓励我们直面人生的苦难：在遇到挫折时，充分体会人生的悲哀和内心的渴望。是的，感到遗憾是难免的。但它能帮助我们经历中学习，而无须责备自己。我们意识到过去的行为违背了自己的需要及价值观，并允许这种觉察引发的情感充分流淌。一旦专注于尚未满足的需要，我们就会考虑如何满足它。反之，如果用苛刻的语言指责自己，我们不仅难以找到解决办法，而且容易陷于自我惩罚的痛苦中。

◆ 外衣染上墨水带来的启发

读到这里，马歇尔这种抽丝剥茧的手法让我感到一丝喜悦是怎么回事。我们经常自责自己的愚蠢，其实我们只是想照顾好自己。

幸运的是，二十分钟后，我意识到自己正在做什么。我静了下来，开始想外衣染上墨水使我什么样的需要得不到满足。我问自己：“我责备自己‘粗心’和‘愚蠢’，是想要满足什么需要呢？”

我马上就明白了，其实我是想照顾好自己：在匆忙地回应他人的请求时，要多留意自己的需要。此时，我的心情也随即发生了变化。我不再感到恼怒、羞愧和内疚，身体也一阵轻松。我体会着损失一件新外衣及忘记戴笔帽的悲哀，以及照顾好自己的强烈愿望。

◆ 用“选择做”代替“不得不”

如果说不得不做是逃避责任，那么选择做就是承担责任。而且每一次不得不，都是选择的结果，只是我们不愿意承认这是自己的选择罢了，安静下来，听听灵魂深处的声音吧。

不论你选择做什么，了解自己为什么要那样做。

◆ 深入理解我们行为的动机

我们的动机似乎都很简单，而且达到目的可以有很多选择。

为了钱

为了得到赞同

为了逃避惩罚

不想感到羞愧

为了避免内疚

为了履行职责

一旦认识到我们行为所服务的具体需要，不管实现有多困难，过程应该会是快乐的。

深入理解我们行为的动机

◆ 为什么我们会生气？

生气是因为我们把责任归咎于他人，希望对方收到惩罚，但是当对方真的受到惩罚后，我们似乎也没有预期的那么满足，甚至有一些失落。因为我们根本没有真正的去解析内心的感受和需要。

听到不中听的话时，我们有四种选择：1. 责备自己；2. 指责他人；3. 体会自己的感受和需要；4. 体会他人的感受和需要。当我们选择第二种反应时，我们认为别人应当认错或受罚——我相信这就是我们生气的原因。

◆ 表达愤怒的四个步骤

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。

现在让我们看看非暴力沟通表达愤怒的具体步骤。首先，停下来，除了呼吸，什么都别做。我们避免采取行动去指责或惩罚对方。我们只是静静地体会自己。接着，想一想是什么想法使我们生气了。例如，无意中听到某人的谈话后，我们认为由于种族的原因自己遭到了排斥。这时，我们体会着愤怒，并留意脑海中盘旋的想法：“这太不公平了！她这是种族歧视！”我们知道，像这样的想法是尚未满足的需要的可悲表达。于是，接下来，就去了解自己想要满足的需要。如果我把某个人当作种族主义者，我的需要也许是接纳、平等、尊重或联系。

◆ 解决内心的冲突

这太重要了，错误已经发生，追究谁对说错顶多起到杀鸡儆猴的效果。专注于想要的，定位错误导致的原因，如何可避免这类错误的再次发生，而且大多数人并不会主动犯错，犯错前都是因为没能很好的了解需要。

专注于我们想要做的，而不是追究错在哪里。

◆ 赞扬的动机

从表达这个过程本身就可以获得愉悦，表达自己的善意，可以让大家都开心，何乐而不为。

用非暴力沟通的方式表达感激时，我们只是为了庆祝他人的行为提升了我们的生活品质，而不是想得到任何回报。

◆ 小结

很多人渴望获得感激，可又不希望被公开的表达出来，当听到感激时又不自在。这种时候很有可能是表达感激的方式不太对，比如表达的是一个感受，并没有提到具体有益的行为，满足的需要自己自己都心情。

我们说出：（1）对我们有益的行为；（2）我们的哪些需要得到了满足；（3）我们的需要得到满足后，我们是什么样的心情。

完 ~