

为什么我们跟别人说话的时候容易出现暴力的状况？它从很深入的角度剖析了暴力的产生来源，并且给出了一个非暴力的解决方案。我们今天终于要讲这本书了，叫《非暴力沟通》。这本书的作者是马歇尔·卢森堡博士。他喜欢各处做调停。比如说美国的黑帮打仗，之前还杀了两个人，这个帮杀了这个帮的人，这个帮杀了这个帮的人，然后两边要火拼。他会站在中间给他们调停，然后做非暴力沟通，帮助黑帮不要去杀人，成功了。他还会帮助美国的一些学校。比如说学校里边的学生造反了，和校长吵架，说校长有种族歧视，然后他就去调停，在校方和学生之间调停。在这本书的开篇就有一个场景，是特别震撼人的。他作为一个美国人，竟然敢去巴勒斯坦发表演讲。你要知道，巴勒斯坦人是很恨美国人的，一般的美国人是不去巴勒斯坦的，因为会有生命危险。他作为一个美国人，他去巴勒斯坦，竟然给别人讲非暴力沟通。就在他讲这个话题的时候，他听到底下开始窃窃私语，然后很多人开始交头接耳地聊天。他说，怎么了？翻译过来跟他说，博士，你要不然就赶紧撤吧。为什么？这些人发现你是美国人了，他们在议论你是美国人。然后过了一会儿，底下人开始喊起来了，说刽子手，你们这些谋杀婴儿的杀人犯，你们这些杀手，然后就开始骂他，让他滚出去。然后那个翻译说，你赶紧走，这些人都有枪，你要不走，他们会开枪打你。这是很危险的一件事。但是卢森堡博士不走，他在台上对底下的人展开非暴力沟通，然后用非暴力沟通的方法跟愤怒的巴勒斯坦人谈话。最后的结果是，巴勒斯坦人在这个课程结束之后，竟然把他请到他们家里边去作客。这个基本上是一个不可思议的事。我给大家找到了这一段，我们念一下他是怎么搞定这些巴勒斯坦人的。当底下的这些男人非常凶地喊“滚出去”的时候，在骂他是个杀人犯的时候，这个博士说什么呢？他说，你生气，是因为你想要我的政府改变它使用资源的方式吗？你注意哦，对方很生气，这时候他在猜测对方为什么生气。很明显，第一个猜错了。然后这个底下的人说，天杀的，我当然生气，你以为我们需要催泪弹，我们需要的是排水管，不是你们的催泪弹，我们需要的是房子，我们需要建立自己的国家。你发现对方还是很愤怒，对吗？这种愤怒你在日常生活中是很难体验到的。然后卢森堡博士接着说，所以你很愤怒，你想要一些支持来改善生活条件，并在政治上独立？他在不断寻找对方的需求，待会儿你就会知道寻找对方的需求有多么重要。对方说，你知道我们带着小孩在这里住二十七年是什么感觉吗？因为那是一个临时难民营。你对我们长期以来的生活状况有一点点认识吗？这时候卢森堡博士感受到了对方的生气。他说，听起来你感到绝望，你想知道我或别人是不是能够真正了解这种生活的滋味？他都是问句。然后对方说，你了解吗？告诉我，你有孩子吗？他们上学吗？他们有运动场吗？我儿子病了，他在水沟里边玩耍，他的教室里没有书，你见过没有书的学校吗？对方真的是宣泄出来。但是你注意，这是一个好事，当对方愿意跟你讲话的时候，其实是一个好事了，他在讲自己的痛苦。然后卢森堡博士说，我注意到你在这里培养孩子是多么痛苦。这就叫反映情感，说我注意到你在这里培养孩子是多么痛苦。你想告诉我，你索要的正是所有父母想给孩子的：好的教育、健康的环境以及他们的玩耍和成长？然后这个巴勒斯坦人说，不错，这些是最基本的人权。你们美国人不是说这是人权吗？为什么不让更多的美国人来这里看看你们给这里带来了什么样的人权？这种质疑真的是发自内心的。然后卢森堡博士说，你是希望更多的美国人了解你们的痛苦，并意识到我们政治活动的后果吗？然后你发现，卢森堡博士的所有语言没有任何的评判，只是清晰明确地讲出对方此刻内心当中真实的感受，对方的情绪就逐渐好转了。最后，卢森堡博士讲出，我今天到这里就是想做这样的事情。能不能再跟我讲讲你们家里发生的事？后来大家就跟他聊这里所发生的问题。然后卢森堡博士说，非暴力沟通为什么能够帮我们解决这些问题？到最后结束的时候，这个巴勒斯坦人请他到家里去吃饭，这就是非暴力沟通的威力。在这个书里边还有一个很震撼的案例。就是他们的一个女学员被一个犯罪分子劫持，然后要强奸她，就在要强奸的这一刻，女学员对这个犯罪分子展开非暴力沟通，然后不断地去发掘这个人的需求。女学员说。我知道你很需要安全，对吗？我知道你现在很紧张，你很需要安全，

能不能做点别的事，让您觉得放松一点？我也特别害怕。你看，讲出我的需求。我也特别害怕，希望您不要伤害我，能不能用不要伤害我的方法来给您补偿和满足？最后那个犯罪分子选择抢了钱包就走了，没有伤害这个女学员。所以非暴力沟通可以在很多情况下帮助我们。但这里边是一套标准化的技术，因为这本书我非常熟了，所以我可以用非常浓缩的方法先给大家讲一下。什么叫非暴力沟通呢？非暴力沟通的第一步，是你表达的时候要说出感受，而不是说出评判。比如说，一个丈夫回家很晚，每天晚上都是十一点半回家，还一身酒气，这时候老婆肯定很生气。那如果是我们平常的沟通方法，这个老婆会说，你还知道回来呀，你干吗不死在外面呢？你注意哦，当你说“你干吗不死在外面”的时候，你是在表达自己的感受吗？没有，对吗？你没有表达自己的感受，你只是在发泄自己的情绪。所以非暴力沟通的核心就是，当一个人觉得情绪受伤的时候，无论是你还是对方觉得情绪受伤的时候，都是因为你们的某一些需求没有得到满足。所以这时候最重要的是去寻找这个需求，而不是发泄情绪。因为情绪是最要命的双刃剑，情绪这个话说出去是很痛快，让你觉得很爽，你干吗不死在外面呢？但是问题是这个双刃剑也会伤害到你，你提醒你老公了，你老公说，对啊，我干吗不死在外面呢？我干吗死在家里边？所以过两天他就不回来了。这样暴力沟通的方法经常会导致生活变得一团糟，越来越糟糕，所以你要去寻找需求。因此，非暴力沟通的结构是要第一句话首先说出一个事实：老公，这一个星期里面，你有五天都是十一点钟以后才回来，而且身上都有酒味。这是事实吧？只说事实，不要加入更多的评判。第二句话讲出自己的感受：我觉得特别难过，我觉得很伤心，或者我觉得很失落。这都是感受，讲出你的感受。第三步讲为什么：因为我希望我们的家像一个家，我希望我们的家不像一个旅馆，大家能够在一起，能够一块儿吃晚饭，能够一块儿聊聊天，这样才是家的感觉。讲出你的这个原因。然后第四步，讲出一个清晰明确的要求。什么叫清晰明确的要求？那么我希望你能够以后每周有三天都在八点钟以前回来，咱们可以一块儿吃顿饭，你觉得怎么样？当一个老婆能够用这样的方法跟老公沟通的时候，这个家里边吵架的概率就会低很多。但是我们在生活中，如果你仔细观察的话，你会发现，很多人根本不会提出具体的要求。这个特有意思。我有个朋友，他长得很瘦，但他老婆有点胖。然后他老婆经常到了晚上就说，咱今儿就不吃了吧。因为他老婆减肥，她就不做饭了。但是我这哥们很瘦啊，他饿得要命。然后就跟我抱怨，他说，这家伙不好好做饭，气死我了，根本不好好做饭。我说，那你提出你的要求啊，提出你的具体要求。他说，我提了，你还让我怎么提？我说，你怎么提的？他说，我说你给我好好做饭，你不能这样混日子，你要好好做饭。各位，这是具体的要求吗？他老婆说，我好好做饭啦，你看方便面都煮好了，你吃啊。他老婆认为煮方便面就是好好做饭了。所以你会发现，我们人和人之间对于这些模糊的词的理解是不一样的，包括很多女孩子讲出“你要对我好一点”。什么叫作“对我好一点”？他不知道嘛，叫作“臣妾做不到”。所以我就跟我这朋友讲，你要提具体的要求。他说，我让她好好做饭，还不够具体吗？当然不够具体啦。那么什么叫作好好做饭的具体的要求呢？老婆，我希望咱们每周有三个晚上自己在家做，然后每次做饭呢，三菜一汤，两荤一素。这才叫作具体要求。所以我跟我老婆有时候吵架，我就很无奈，我说，你有啥要求你说呀，你希望我干啥？你说出来我照做不就完了吗，你干吗这么生气呢？不说，就是不说。我说，你说了怕什么呢？后来等她不生气以后再问，你说你干吗不说呢？她说，说了还有啥意思？说了就没意思了。所以两个人就活该一天到晚地吵架。所以我们在生活当中，其实看起来非常简单的四步：讲事实，讲感受，讲原因，提要求，很简单的几步，很多人就是做不到。为什么做不到呢？因为我们被暴力沟通的情绪所掌控。所以我们有必要今天来系统地学习一下非暴力沟通，知道暴力的来源是什么，然后怎么把非暴力沟通一步一步地做好。什么是造成暴力沟通的因素呢？第一个，造成暴力沟通的首要因素是道德评判。就是当我们看到一个人做了一件事以后，我们会有一种习惯性的定义，说你这是不尊重我，你这个人是没有修养。这里边有一个我特别喜欢的例子。咱们自己开车的时候，

车上坐了一个亲戚，这个亲戚拿了个卫生纸，然后朝窗外一扔。这时候你可能心里也会不高兴，说你别这样，这不合适，就可以了吧？他说这没地方扔啊，车里边没地方扔。你能理解他，但是假如你开着车，前面那个车里有一个朝外边扔卫生纸呢？你会说人渣对吗，但你会说你们的亲戚是人渣吗？不会。但是你会说前面那个车的人是渣。为什么呢？因为我们对于不熟悉、不了解的人，我们特别容易直接给予道德评判。而对于熟悉和了解的人，遇到了一些敏感的事，我们也会给出道德评判，我们会认为，你从来都不尊重我，你从来都不关心我，你就总是欺负我，你这个人没有修养。你看，这些话是暴力沟通最大的来源。我们一旦开始用道德评判的方式跟对方沟通，肯定是暴力沟通，这是没有任何问题的。暴力沟通的第二个因素就是比较。你看别人是怎么做的，你看看你是怎么做的，你为什么不如谁谁谁？比较也会给对方内心当中带来很大的伤害。所以有时候你会发现，你越是用比较的方法来教育孩子，这个孩子就越容易叛逆。他心里的想法是，那你找他去，那你有本事你跟他好，你别跟我好。所以比较也是暴力沟通的一个来源，因为人们习惯性地愿意比较。第三个暴力沟通的来源是回避责任。什么叫回避责任？就是有特别多的人喜欢说“我不得不”。这里边有一句话，我觉得说得特别好。他说，一旦意识不到我们是自己的主人，我们就成了危险人物。各位，一旦我们意识不到我们是自己的主人，我们就成了危险人物。比如纳粹德国枪杀那些犹太人的时候，这些德国鬼子会说，我没办法，这是上级的命令。当他意识不到自己是一个主人的时候，当他意识不到自己能够去做判断的时候，他可以做出任何可怕的事来。我们在现实生活中大量可怕的事，就是“不得不”导致的。我知道，很多人此刻就在心里边说，那有些事它真是不得不啊，领导让我干事，我能不干吗？我特别不想干这事，但领导让我干啊。好了，卢森堡博士遇到的挑战比常人肯定要大多，我给大家念一下他所面临的这个问题。有一次，他在跟一些家长和老师讨论回避责任所带来的危险的时候，有一位女士非常气愤地站起来说，但是有些事你确实不得不做，不管你是否喜欢。我认为，告诉孩子有些事他们也不得不做并没有什么不对。在这个世界上，有些事你就得做。考试、学奥数，不学不行，必须得做，这没啥不对的。你看，这个女士非常强势，她认为，你说的这个都是胡扯，太理想化了。这时候，卢森堡博士说，那你举点例子，哪些事是不得不做的？这个女士很不屑地回答说，这太容易了。今晚离开这里以后，我不得不做饭，我讨厌做饭，我早就受够了。但是二十年来，我每天都不得不做饭，即使有时候累得像一条狗。你以为这是你不得不做的事情？大家有共鸣吗？有些事你不得不做。然后卢森堡博士告诉她说，我听到她长期做自己讨厌的事情，我很难过。你看，首先在情感上抚慰她，我听到你长期在做自己讨厌的事情，我很难过，我希望非暴力沟通能够帮助你找到一些解决的办法。当一个女人被理解了以后，她就愿意坐下来倾听了。当她开始倾听、开始学习非暴力沟通以后，研讨班一结束，她就回家告诉自己的家里人，我不想再做饭。三个星期以后，她的两个儿子参加了一个研讨班，这让我们有机会了解了他们怎么看待母亲的决定。大儿子感叹说，马歇尔——也就是卢森堡博士——我刚才和自己说感谢上帝。他说，也许她终于可以不在吃饭时候发牢骚了。什么意思呢？就是你做饭这件事对孩子的影响，其实还没有你在吃饭的时候发牢骚的影响大。但是我们把自己扮演得非常委屈，我好痛苦，然后把饭往桌上一堆，吃，你们这些家伙，一天到晚就让我做饭。孩子们这时候所遭受的暴力情绪才更加严重，所以孩子们宁愿你别做饭。所以如果你真的不想做饭的话，作为一个独立的人，你是可以说出来的。你真的不想加班，你可以说出来。但是有人讲，我说出来我就没工作了。所以这时候你就面临着选择。所以我希望大家，包括卢森堡博士也倡导大家说，我们可以做一个尝试，就是我们把“我不得不”改成“我选择”。当你把它改成“我选择”的时候，心情就马上不一样了。我虽然不喜欢加班，但是如果不加班的话，我就没法承担责任，所以我选择承担责任，这时候你的负面情绪马上就会下降很多。而当你整天觉得我不得不这样做，这让我很恼火，何苦呢？所以有时候我会观察家里人的情绪，如果一个人给全家人做饭、服务全家人的时候，他是内心充满喜

悦的，他其实没有觉得那么累。最累的就是他一边烦躁一边做这些事，他觉得怎么这么多人需要我照顾？好的，如果你觉得内心有爱，你说，太好了，有这么多人需要我照顾，那种感觉就完全不一样了。我们有时候不能够选择这件事，但是我们永远可以选择的是我们面对这件事的态度。当你有着“不得不”的情绪的时候，你会觉得你伤害别人也是“不得不”做的事。我不得不伤害你，因为这是我必须得做的。我听过一个妈妈在跟别人交流管孩子的经验的时候就讲，到了高中这几年，不管他怎么抗议，盯死他，一定要盯死他，盯到他考上大学为止，就这几年，不能放松。但实际上，你们知道那时候对这个孩子的伤害是多么巨大吗？要让孩子成绩好、好好学习，有很多种方法，你好好学习一下，做一个好的家长，你完全可以让愉快地去做这件事情。而我们会说，学习没有愉快的，那是因为你没有体会过愉快的学习。这叫作“习得性无助”，你自己让自己变得无助了，所以你在孩子身上也表现出来无助了。所以你会想出那种盯死他的方法，让孩子陷入无比的痛苦，然后把家长也陷入到无比的痛苦当中。这种“不得不”的想法会使得我们越来越暴力，越来越痛苦。第四个暴力沟通的来源就是强人所难。什么意思呢？威胁。你要是不听我的，那我就立刻怎么怎么样。那行，你不管我。你不听我的话，我不管你了。我们很多父母跟孩子的沟通方式就是，那行，再也不说你了，不理你了。打或者逃，逃就是威胁的一种方法。我再也不管你了，这对孩子来讲，是多么大的威胁。所以这四种沟通和表达的方式都是我们生活中最常见的暴力的来源。大家可以评判一下这样一句话算不算暴力？比如妈妈跟孩子说，宝贝，你这次成绩考得这么差，让妈妈真的很难过。你们觉得这句话暴力吗？很多人说，不暴力啊，这挺温柔的。这还暴力吗？我妈要能这样说话，我就乐死了。不，这是一句暴力沟通的话。为什么呢？孩子成绩考得好不好跟你难过不难过之间有没有必然的联系？是不是每个孩子成绩考得不好，妈妈就一定会难过？没有啊。你有没有见过那些煤老板，孩子考了倒数第二，他却很高兴？我当年都倒数第一，我儿子现在倒数第二，太棒了，很开心。洪晃给我们做过节目，她女儿在家里做作业，她把作业扔了，别做作业，做什么作业，玩。你看这样的父母，她不让让孩子学习，她觉得很开心，玩是最重要的，玩比学习重要得多。那为什么你会觉得难过呢？各位，并不是孩子成绩不好，妈妈就一定难过。你难过是因为你有一个需求，你希望孩子成绩考得好。你的需求没有得到满足，所以你会觉得难过。而当你说，你成绩不好，让妈妈很难过的时候，你把这个责任完全推给了孩子。当然，这种沟通方法在短期内可能会有效，孩子觉得很难过，哭，觉得给妈妈丢脸了，我回去好好学习。但你注意，即便孩子这时候好好学习，他也不是为了学习而学习的，他是为了让妈妈不要觉得丢脸而学习的，他根本感受不到学习本身的乐趣。所以在我们的日常生活中，到处都充满着这种威胁的方法、回避责任的方法、进行比较的方法以及道德评判。只要你不好好思考，一张口说话就容易给别人造成暴力沟通的伤害。那么我们来学习非暴力沟通。怎么样能够用非暴力沟通的方法解决人世间一切的事呢？非暴力沟通的第一步叫作观察。什么叫观察？就是看事实。我们首先得学会区分观察和评论。有时候我们一张口说的话就是一个评论，而不是观察事实的一个结果，没有呈现真相。我们在讲领导力的课的时候，有一个课程叫 BIC，就是批评人，怎么给别人提意见，B 就是 behavior，你的行为。在说行为的时候，你要么说事实，要么说观点。事实就是我们这儿所说的观察，而观点就是我们这儿所说的评论。比如说，小张，我觉得你最近工作状态不太好。注意，这是一个事实还是一个评论？很明显，这是一个评论。所以当小张听到你说我工作状态不太好的时候，小张立刻就警觉，怎么啦，我哪儿不好？然后他会在内心当中找到无数个方法来证明我是好的。那换一种说法，小张，你这个人不太会来事，你一说话就得罪人。事实还是观点？这依然是一个观点。这不是一个事实，这是个评论，这不是一个呈现的观察。你最近经常迟到。很像事实了。不，这依然是一个观点。什么叫经常呢？我这个礼拜我才迟到了三次，那小李迟到四次，你怎么不说他呢？你看，他认为迟到三次不叫经常。什么叫事实？小张，我看了一下考勤记录，上周你有三个迟到记录，这叫作事实。我有没有说你是个坏学

生？我有没有说你不好好工作？没有。有没有可能小张迟到三次是因为有一些很重要的事要去做呢？完全有可能，搞不好他是拯救世界去了，扶老奶奶过马路被讹上了，都有可能。所以小张有很多原因可能会迟到，你并不知道。因此你在这儿只需要说，我看到你有三个迟到记录。你说一个人不会说话，你不能随便说人不会说话。昨天开会的时候，你说小张是个猪。这是原话，你说出这个原话来，这才叫作事实，这叫作观察。首先你要能够学会区分观察和评论，你讲话的时候，对方就更容易接受。这是学会非暴力沟通的第一步，区分观察和评论，也就是区分事实和观点。这一点真的挺难的。包括我讲这个课讲了这么长时间，我对于事实和观点应该是非常敏感的了，但是有时候在家里边，跟我老婆说话的时候一松懈，也会说你怎么怎么样。我老婆说，你看，你还跟别人讲 BIC，你跟我就说观点。哦，我说错了，我重来，然后我重新回到事实来说，这才能说得下去。事实是最不容易引起对方反弹的东西，所以在这个地方，第一步要首先学会区分观察和评论。有一句名言，是印度的一个非常著名的心灵大师克里西那木提讲的。他说，不带评论的观察是人类智力的最高形式。我觉得这话讲得真的是挺棒的，这就是我们在讲孔子的时候曾经提过的“毋意，毋必，毋固，毋我”。“子绝四”，这四件事是不做的。所以，不带评论的观察是人类智力的最高形式。包括我跟一些很有名的人在一块儿吃饭聊天的时候，他们就经常会流露出来，我对于那种人是不屑的，我对于这种教派的人是不屑的。这就是推理，这种推理就会伤害到别人，你有了大量的评论，大量的暴力情绪在里边。所以我在这儿给大家念一首诗，这首诗反映了观察和评论的区别。它说：“我从未见过懒惰的人，我见过有个人，有时在下午睡觉，在雨天不出门，但他不是个懒惰的人。请在说我胡言乱语之前，想一想他是个懒惰的人，还是他的行为被我们称为懒惰？”这诗太牛了。“我从来没见过愚蠢的孩子，我见过有个孩子，有时做的事我不理解，或不按我的吩咐做事情，但他不是个愚蠢的孩子。请在你说我愚蠢之前，想一想，他是个愚蠢的孩子，还是他懂的事情与你不一样？我使劲看了又看，但从未看到厨师。我看到有个人把食物调配在一起，打起了火，看着炒菜的炉子。我看到这些，但没有看到厨师。告诉我，当你看的时候，你看到的是厨师，还是有个人做的事情被我们称为烹饪？我们说有的人懒惰，另一些人说他们与世无争，我们说有的人愚蠢，另一些人说他学习方法有区别。因此，我得出结论，如果不把事实和意见混为一谈，我们将不再困惑。因为你可能无所谓，我也想说，这只是我的意见。”这诗太好了，就真的是把评判和观点区分开了。甚至还有厨师的定义。大家会说，厨师就叫厨师，他怕什么呢，干吗非要把他叫厨师？各位，其实你要细究一下的话，没有人希望被别人定义为他是一个什么人。这就是孔子讲的“君子不器”。我有个朋友在日本做炒饭做了很多年，他打工嘛，就去给人炒饭，炒得很好吃，所有人都来找他吃炒饭，他成为了银座最有名的炒饭师傅。当那些日本人都很客气地说您炒的饭真的很好吃的时候，他内心觉得特别屈辱，他说，我这一生难道就要成为一个炒饭的人吗？各位，这种痛苦是来自“君子不器”的感觉。人都希望自己是一个完整的人，所以我们应该尊称他一声“师傅”，但是不要随便地定义说那人就是个厨师，那是一个人。所以这首诗要求的境界真的是很高的，我们不要轻易去给别人下定义、去评判别人，这是一个美德。所以这部分希望大家能够学会，这是观察，要知道观察和评论的区别。包括这本书里面有很多练习，你会发现，这个练习的答案对和错，作者在这里从来没有说过，您的答案是对的，加一分。没有，他的表述方式是，如果你认为这一句话是观点，那么我们的意见一致。你看到了吗？他连你是对和错他都不评判，因为对和错就代表着伤害，没有评判。他的办法是，如果你认为这个是这个，那么咱俩的意见一致，如果你认为不是，那么咱俩意见不一致。他陈述的永远是一个事实，这个能够大幅地下降人和人之间的矛盾和伤害。这是第一步，区分事实和观点，也就是观察和评论。第二步，要体会和表达感受。你知道我们为什么不愿意表达感受吗？我们很多人有感受，我们压在心里边不说，其实最重要的原因是来自于我们从小到大被忽略过太多的感受。当你摔倒了以后，你的妈妈会说，起来起来，没那么疼。当你很难过、委屈地

哭的时候，你的妈妈说，这点小事有什么好哭的。大人们都以隐藏情绪为最高境界，看到孩子哭会觉得男孩子哭起来多丢脸。但事实上，如果一个人不懂得照顾自己的情绪，不懂得表达自己的情绪的话，要么压抑出病，要么就突然会暴怒，欺负别人。因为这些情绪都没有消失，它在他的生命当中不断累积。所以不要让孩子太过压抑自己的情绪，包括我们自己。但是，宣泄情绪也并不就是对的，而是你要照顾自己的感受。什么叫作照顾感受？比如说，作者看到有一个人很生气，就问他说，你为什么生气？他说，我认为他在欺负我。注意，这不是你的感受，请你说出自己的感受。这怎么不是感受？我认为他在欺负我。这是你的判断，这不是你的感受，所以请你说出你此刻的感受。我觉得很愤怒。很好，这叫作感受。那个人说，我想把他打一顿。这不叫作感受，我想把他打一顿，这是你要做的事，这不是感受，你得找着你的感受。你的感受是我一见到你，我就火冒三丈，这是感受。所以哪些是感受呢？难过、忧伤、痛苦、孤独、慌乱、开心、愉悦……当我说这些词的时候，我们需要帮助孩子建立大量情感类的词汇？就是我们得能够学会表达自己的感受。所以在第四十三页里边，有一个词汇表，就是如果你不会表达感受的话，你可以从这个词汇表里边去寻找大量表达感受的词汇。当你能够学会表达自己的感受，你才能够跟别人去沟通你此刻真实的想法。比如说，老公，你这一周五天回来都是十一点钟以后，我觉得很难过，或者我觉得很孤独。这叫作感受，而不是我觉得你根本不照顾咱们家，我觉得你把咱们家当旅馆。当你说这两句话的时候，这就代表着伤害，因为这里边充满着评判，而当你说我感觉到很难过的时候，对方是会照顾你的，因为这是你的感受。有了感受这一步以后，第三步就是找到感受的根源。什么是感受的根源？就是当我们面对一个不中听的话、或者是一次伤害的时候，我们通常有四种反应的方法。哪四种反应呢？第一种反应是责备自己、内疚，这事都怪我。第二种反应是责怪他人，说凭什么我内疚，这事怪他，要不是他我就不会这样，责怪别人。第三种是体会自己的感受 and 需要，那我到底是想要得到什么呢？我需要什么？第四种是体会他人的感受和需要。大家可以区分吗？哪种是更有利于我们去进行非暴力沟通的呢？很明显，前两者，责怪自己和责怪别人都会带来暴力的情绪，都会让我们的沟通变得很暴力。而后两种，当我去体会感受的时候，当你觉得孤独，请问你是什么样的需求没有得到满足？你需要老公早点回家，这是你的需求。所以这时候你要能够学会表达需求，而不是指责。你最好别回来，这是指责，你根本不关心我，这是指责，这种指责根本与你的需求无关。所以我希望你每周能够有三天早点回家，这个叫作需求。所以就像我的朋友，我让他告诉自己老婆说，我希望咱们能够做两荤一素，这才叫好好做饭，这就叫作说出具体的需求。一个人为什么很难做到这一点？这也是我经常研究的问题，像卢森堡博士把这事做到如入化境，他很自然地就能做到这些，但是我们普通人很难做得到。原因很简单，就是我们难以管理自己的情绪。所以在这个地方，卢森堡博士非常慈悲地告诉我们，每个人成长有三个阶段。第一个阶段叫作情感的奴隶，我见过很多人到五六十岁，很老了，依然能够成为情感的奴隶。他总觉得我是被迫的，我不得不做这么多的事，我不得不对你们好，你们整天欺负我，好压抑。凡是做情感的奴隶的人，就算干到退休他都觉得好压抑，因为他总觉得自己忍辱负重，总觉得自己为别人牺牲了特别多的东西。这其实一直处在人生的第一个阶段，叫情感的奴隶。第二个阶段，这个人想明白了，叫作面目可憎。什么叫面目可憎呢？关我屁事，这事不归我管，你别跟我说这个，我不听。他学会了，他说我推卸这个责任，这个责任跟我无关系，我爱怎么地怎么地，谁都跟我没关系，我就过好自己的生活。这是人生的第二个阶段，你会得罪很多人，这个叫面目可憎。你有没有发现这两个阶段就是孔子讲的“过”和“不及”？而第三个阶段，也就是孔子说的中庸之道，你找到了中间的那个地方，叫作生活的主人。当你能够找到生活的主人的时候，你自然会成为自己情绪的主人。你成为了自己情绪的主人，你才能够乐于帮助别人。我们来看看生活的主人是一个什么状态：“在这个阶段，我们乐于互助，我们帮助他人是出于爱，而不是出于恐惧、内疚和惭愧，那是自由而快乐的行为。此时我们意识到，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。我们还发现人与人相互依存，损人无法真正利己。非暴力沟通正是想帮助我们既表达自己，又关心他人。”非暴力沟通绝不是教你忍辱负重，啥事都憋着别说，就为别人好。不是，你可以把自己的愤怒表达出来，你可以非常清晰地解决这个问题，但是你不会轻易地用语言去伤害别人。因为伤害别人并无助于你解决这个问题，伤害别人只会让你的生活更加一团糟，你只是图一时的痛快，你想做一个面目可憎的人，或者想做一个情感的奴隶，或者想把别人改造成情感的奴隶。所以回顾一下，第一步是观察，讲事实。第二步，知道什么叫作感受，讲感受。第三步，感受的根源来自于需求，所以盯着自己的需求，我想要什么，或者你一定没有得到满足。你看，那个巴勒斯坦人很生气地说，意思是不是希望我们更多地关注这里发生的一切？让他了解“我在关注你的需求”。一个人只要生气，一定是因为他的某种需求没有得到满足。这句话是这本书我读完之后最重要的感受。一个人只要生气，一定是因为他有着某种需求没有得到满足。比如说你老婆生气了，一定是因为你对她关心不够，对吗？这就是需求没有得到满足，而不简简单单是因为今天的早饭不好吃或者怎么样，没有，一定是有着更深层次的需求的。所以第三步是找到感受的根源，也就是需求。第四步叫作请求帮助。什么叫请求帮助？就是你真的想要怎么做，说出来，所以说要什么，而不是不要什么，这很重要。比如说有一个老婆嫌她老公老加班，然后就跟她老公说，你以后不要老加班，一天到晚都在工作，还要不要这个家了，不许老加班。她说了，她真的把自己的需求说出来了。结果她发现她老公不加班了，但是报了一个高尔夫球班，跑去打高尔夫球了。她说，怎么搞的，我说了这个话，怎么还这样？因为你只是说了你不要什么，你没有说你要什么。所以我们在生活中，有很多人真的是喜欢表达不要，你不要怎么怎么样，你不要再对我怎么怎么样，但是我们不说要什么。所以从打高尔夫球这个案例中我会发现，她老公说你不要我加班，那我不加班好了，但是他选择了打高尔夫球。所以我们要把要什么提出来，这个要求越具体越好。而且在谈话的时候，一定要明确谈话的目的。这个在我们讲领导力的课程的时候，有一个原则叫作“设定情境”，就是你张口就要讲，今天我是要跟你说谈一谈我们的销售进度问题，今天我要跟你谈一谈你和同事们的人际关系问题。这一句话只要一说出来，你后边说的所有的话对方就都听懂了。如果你不把这个目标明确出来的话，对方有可能跟你谈了半天，整个一头雾水。你们有没有试过被老板叫到办公室谈话，谈了半个小时彻底晕掉的时候，不知道在说什么？老板很得意。你知道，老板把别人叫过来说，我今天把他找来呀，我旁敲侧击地跟他谈了一下。老板认为自己谈得很艺术，旁敲侧击地谈了一下。但你根本没听懂，因为老板没有跟你讲谈话的目的。所以你一定要把自己谈话的目标讲清楚，并且在你提出了要求以后请对方反馈。请注意哦，是请求而不是命令，因为我们其实没有资格命令别人。你以后对我好一点，这是个命令。我希望你以后能够每周跟我吃两次饭，给我送一次花。你看，你提出这个具体的要求以后，对一个老公来讲，这其实是很容易做到的，吃两次饭，送一次花。但是你空泛地讲，你以后对我好一点，首先，它是命令，其次，这不是一个具体的要求。所以这是第四步，请求帮助。我们得能够学会请求帮助，否则的话，我们在这个社会上会非常孤独。然后在整个的过程当中，对方有可能没有学过非暴力沟通，那没关系。对方会有情绪，对方会像那个巴勒斯坦人一样一直在生气，在大吼，在发泄自己的情绪，这很正常。这时候需要什么？需要我们全身心地倾听。什么叫全身心地倾听？就是千万不要希望对方停下来，或者千万不要打断对方。这里边八十七页有一个特别有贡献的部分，就是有哪些东西是阻碍倾听的。你看，“我觉得你应该”，这不是倾听，这是在打断对方。然后是比较，“你这算不了什么，跟你说我那个事”。第三个，说教，“如果你这样做，你会得到很大的好处”，给人建议。然后是安慰，“这不是你的错，你已经尽了最大努力了”。然后是回忆，“你这事让我想起来”，回忆。然后是否定，“高兴一点，不要这么难过，不至于”，这是否定。然后同情，“哦，可怜的宝贝”，同情。然后询问，“这种情况什么时候开始的”。然后辩证，“我原来想早点打电话给你，但是



昨晚怎么怎么样”。然后是辩解。最后一个叫纠正，“事情的经过不是这样的”。你看这些东西，你说它有没有用呢？谈话当中肯定是有用的。但是这些东西都无助于你体会对方的处境，这些东西都会让对方的情绪更加抓狂。而在对方情绪抓狂的时候，最需要的是什么呢？其实就是去体会他的感受，说我能够理解，你真的很难过，我知道你的孩子得不到良好的教育，你的心里边非常焦虑，作为父母我们都能够感受得到，这叫作反映情感。当你能够准确地说出对方此刻的感受的时候，对方的情绪就会立刻好转，他会点头。嘟嘟有时候哭得很难过，有一次真的哭了，然后我就把他抱起来，因为我记得当时好像是他开着汽车撞墙，就是用他的玩具小汽车撞墙玩，还喊“撞墙撞墙”。我们家刚装修好，我说，你把这墙撞坏了，我就把他一把从那个车里边拎起来丢到沙发上。他就哭了，哭得很难过。我后来觉得我那个动作可能有点粗野，因为当时生气嘛。我就把他抱过来，我说是不是爸爸刚才的行为有点太厉害了，让你害怕了？对，这样哭，他只要这样一哭，两分钟就好了。过了一会儿跟他奶奶说，其实爸爸还挺好的。你看，因为爸爸能够理解到他的感受，爸爸也有可能会做错事，会对他态度不好，但是爸爸感受到他的感觉了。这就叫作反映情感，你能够准确地说出对方此刻的感受。这个是最重要的一个工具，没有这个工具，你把前四步学会了，只能你自己讲，但是对方一回应，你一生气，又吵架了。所以你要学会全身心地倾听，这是非常重要的。最后，他给了几个具体的建议。比如有时候你真的很愤怒，人愤怒来的时候是挡不住的，真的生气得要死。但是卢森堡博士说，他也曾经有过杀人的欲望，他觉得干脆杀了他算了，但是后来他想想，杀人真的太肤浅了，杀人是一个特别肤浅的解决方法，而且杀人并不能够解决仇恨的问题，杀人只会让仇恨变得更多，甚至会让你自己产生内疚的情绪，让你永远走不出困境来。所以最核心的是，你把尚未满足的需求讲出来，让对方感受到你真的很生气，这时候反倒有可能帮助对方解决这个问题。这里边有一个很有意思的案例。卢森堡博士在监狱里边帮这些犯人进行心理疏导，教他们非暴力沟通的方法。有一个犯人有一天非常生气，这个人叫约翰，他说我很生气。马歇尔先生说，为什么？他说我向他们提出了参加培训的请求，他们根本没有人回应我。马歇尔说，等一下，在你说我生气是因为他们的时候，停下来想一想，你和自己说是是什么让你生气了吗？约翰说，我没和自己说什么。他说，那好，现在停下来好好体会一下你的心情和想法。然后约翰说，我告诉自己，他们一点都不尊重人，他们冷漠无情，他们只在乎自己的利益，他们真是一群混蛋，也就是狱警没有让这个叫约翰的犯人去参加马歇尔的培训，所以约翰就很生气，就恨这些狱警。然后马歇尔说，好，谢谢，这足够了，现在你知道自己为什么生气了吗？是因为这些想法吗？约翰说，是啊，这有什么不对呢？不就是因为这个吗？马歇尔说，我不是说你这样想有什么不对，我也没有说你不该说他们冷漠、无情、自私。但是这样的想法让你很生气，想一想，你有什么需要？在此时此刻你需要什么？你看，马歇尔要把这个濒临崩溃的犯人的愤怒情绪拉回到需要这件事上。约翰沉默了很久，说，马歇尔，我需要他们让我去参加那些培训，如果我无法参加那些培训，出狱以后我还会再犯罪、再进来的。然后马歇尔说，现在你把注意力放在了你的需求上，你是什么样的心情？约翰说，害怕，我是害怕。然后马歇尔说，那么现在假定你是监狱的官员，而我是犯人，如果我把你看作是冷漠无情的官僚，即使你没有当面指责我，那样的想法也会通过眼神流露出来，如果我和你说我真的很需要那些培训，如果无法接受培训，我担心我迟早还会再进监狱，与把你看作冷漠无情的官僚相比，哪种方式更可能使我的愿望得到满足呢？他比较了一下，就是把“说出你的感受”和“指责对方”两个方法比较，让这个约翰来选。约翰盯着墙想了半天，最后说，我说不出口。他认为约翰这个要求太高了，他说不出口。然后这次辅导就结束了。结果过了几天以后，这个约翰来找马歇尔，就跟卢森堡博士说，如果当年有人能够跟我说这些东西的话，我就不会把我最好的朋友杀掉了。这人是一个杀人犯，他杀掉了他最好的朋友，因为他的愤怒情绪得不到掌控。但是如果有人告诉过他，你其实只需要把你的需求表达出来，把你的要求、你的情绪表达出来就好了，而不是不断地指责别人，



当你不断地指责别人的时候，你会认为是别人造成你的痛苦，但我们前面讲过，痛苦是来自于我们的需求没有得到满足，所以你要盯着需求，而不是盯着情绪。这就是表达愤怒的方法。最后还有一个就是表达感激。其实我很强调这一点，就是人在生活当中应该更多地表达感激，这个社会才会变得更好。而表达感激有三个步骤。第一个步骤就是做了什么。对方做了什么使我们的生活得到了改善？我们哪些需求得到了满足？我们现在的心情怎样？只要你很开心地把这三件事说给对方听，对方就一定会为你再做这样的事，没有任何问题。这一招叫作二级反馈，就是表扬他，并且说为什么。这个会让对方很乐于继续做这样的事情，因为人们都希望能够让别人喜欢，这是人类原始的天性。因为人类在过去的社群当中，一旦被人排斥，就意味着要死亡了，所以人们都希望得到别人的喜欢。所以表达感激也是非暴力沟通一个非常重要的组成部分。最后我们再串一下。事实，也就是观察。讲出你的感受。我很难过，我很伤心，我很开心。然后讲出你的需求，我希望得到什么。最后，讲出你希望对方怎么做的具体的要求和方法，请求帮助。这四步连通起来，非暴力沟通就实现了。我们在读书会的群里边有一群人，尤其是在北京，有一群人专门做了一个非暴力沟通的群，专门讲非暴力沟通。然后一天到晚大家在里面练，不停地练。我很欣赏他们这样的做法。因为你知道，在美国，非暴力沟通的影响力是很大的，他们很多人是把这几个公式抄在手上的，就是为了自己能够用非暴力沟通，他把这个公式抄在手上，只要张口说话，他就要看着手说，第一步，第二步，这才能够有机会让他学得更好。在这本书的最后呢，卢森堡博士讲了一个我特别喜欢的案例。他为什么会这么去体谅别人？这其实来自于家族的“遗传”。他的外婆是大萧条时期的一个家庭主妇。美国大萧条时期失业的人特别多，家家都很穷。有一天，他的外婆在后院发现了一个流浪汉，这个流浪汉就神情慌张地蹲在他们家的后院。你想，一个人看到一个流浪汉蹲在自家后院，这是很紧张的一件事。但他外婆很淡定，过去就问他说，先生，你有什么需要吗？问他需要什么，你看到了吗，跟非暴力沟通一样。这个流浪汉说，我需要一点热汤，要有面包就更好了。然后她说没问题，给你准备点热汤，一两块面包。他吃完了以后，又问他说，那您还有什么需要吗？那人说，我想睡一觉，有地儿让我睡一觉吗？来，给你弄个床，睡一觉。这个人睡一觉醒来了以后，他外婆就问，请问您怎么称呼，您叫什么名字？那个人说，我叫耶稣。这人精神肯定是有问题的，他眼神涣散地说，我叫耶稣。这时候他外婆也很淡定，也没有评判他。这时候她儿子过来了，她把儿子叫过来说，来，我给你介绍认识一下，这位是耶稣先生，就非常淡定地向他介绍这是耶稣先生。然后“耶稣”在他们家就住下来了，就这样就住了七年。他们家的人都知道家里边耶稣先生的故事，住在他们家后院，直接住了七年，他们家就一直这么养活着他，给他吃饭。有什么不行呢？这不就是一个流浪汉吗？你家里多加一瓢水，就够他吃的了。但是我们大部分人是做不到这一点的，这是很难的一件事。不过一个内心当中充满了像特蕾莎修女一样的爱的人，她能够做到不断地去关注对方的需求，这才养成了卢森堡博士。他是学圣雄甘地的，非暴力沟通和非暴力不合作运动是有着非常密切的关系的。好了，又看完一本书。点赞关注还有更多好书，也可以点击“分享”按钮，把这本书免费分享给你的家人朋友。恭喜你，又学到了一点！