一言不合就开干？一条万能说话公式，解决90%的沟通问题，深度解读《非暴力沟通》\_原文

2024年08月14日 10:39

细心的小伙伴可能会发现，生活中大部分的冲突都符合这样一个过程，先是沟通不畅，然后争论升级，最后撕破脸皮吵架，甚至生死看淡不服就干。很少有那种一上来就你瞅啥瞅你咋地，要比划比划的。而且也确实有很多人说话让人很不爽，比如老公很晚才回来，老婆不乐意了，你咋不死外边呢，不想过就离婚。老公一听更不乐意了，自己这么辛苦回到家，你还这个态度，两人不吵架才怪。

这句话本身就是语言暴力，并不是在陈述事实，而是表达自己的愤怒情绪，一方是站在自己的立场评论批判，另一方则是满脑子的抵触情绪，只会感觉你在教我做事啊。这种沟通，两人是不可能坐下来好好谈的。其实只要开口说话，语言暴力就无处不在。小时候父母就经常说我笨得跟猪一样。你看别人家的孩子怎么样。在学校同学起外号，胖的叫胖子，瘦的叫麻杆。甚至孤立排挤工作了，领导咄咄逼人，同事阴阳怪气。

可不要小看这些话的影响，这就是典型的原生家庭，校园冷暴力和职场PUA会有一种说话方式，神奇到可以解决90%以上的沟通问题。它不光运用到日常的沟通交流，甚至被广泛运用到世界各地不同层面、不同环境的冲突预防和解决比如种族歧视和战争，是不是觉得有点夸张？都是事实。

这要从一个大神的故事说起，至于他是谁，咱们先卖个关子。这个大神擅长做条件。有一次他去巴勒斯坦演讲，不过那时候巴勒斯坦跟以色列天天打仗，然后美国给以色列供应了武器，美国好像一向都这么损。所以下面的观众对这个美国人充满敌意，有观众骂他谋杀犯，打死他大神就在台上跟观众交流了20分钟，最后那个骂他谋杀犯的人还请他到家里吃晚饭。这个人就是马歇尔，卢森堡博士，全球首位非暴力沟通专家。上面提到的万能说话公式非暴力沟通就是他提出的。不仅可以有效化解沟通中的问题，没准还能让情商翻一倍。

我们先看一下生活中常见的暴力沟通，卢森堡博士把它称为异化沟通方式。有四个表现，一道德评判，用自己的价值观来评判别人。比如一对夫妻追求他们留英玉田，女方想多要一些体贴，玉田就说他太粘人了。反过来，刘英说玉田不爱自己，这都是道德评判，因为黏人、不爱都是以自己的标准来衡量的，他们都不是客观事实。

2、进行比较。如果刘英天天跟玉田说，你看人家永强多好，既能挣钱又顾家，不出两级，咱俩就得离。让自己过上悲惨生活的作者格林伯格调侃，如果你想过上悲催的生活，天天跟别人比较就行了。

3、回避责任。刘英娴，玉田回家晚，玉田说，是你每天瞎吵吵，还让我死外面的。刘英也反驳，是你天天不找家的，你看吵架不都是这么来的吗？

4、强人所难这种语言往往带有威胁性。比如刘英说，玉田你再这样，我就告诉我爸和你爸，刘能跟赵四一掺和，那准没好事，对吧？如果用非暴力沟通来解决他们俩的问题，就变成了这样。玉蟾回家晚，刘英说，这个星期你有五天都是12点才回家，我感觉很难过，带孩子很累，我需要你分担和陪伴，以后每周至少三天八点前回家可以吗？虽然话有点长，但预算基本没法反驳。这句话包含了观察到的事实、自己的感受、真实的需要和具体的请求，而这恰好是非暴力沟通的四个要素，事实、感受、需要和请求。通过非暴力沟通，我们不再是条件反射时的反应，而是在清晰的表达自己的同时，还给对方足够的尊重。

下面咱们拆开来看非暴力沟通应该怎么说，第一个要素，观察。只通过观察陈述事实，而不是站在自己的立场去评论，给对方贴标签。父亲说儿子两次都没及格，是观察。说儿子笨得像猪，就是评论。领导说下属这个方案没通过，是观察。说下下属能力不行就是评论。张三说李41点才起床是观察，说李四懒得要死就是评论。

观察不添加任何感情色彩，最好是具体的、可量化的事实，这样更能引起对方的重视。用经常、很少这样模糊的词汇，可能会引起观察和评论的混淆。为了方便理解，给大家出个小问题，这两天你事儿可真多是观察还是评论呢？

第二个要素，感受。在沟通中表达感受非常重要。同样一个表情，不同的人理解是不一样的，特别是像QQ微信这种异步交流模式。这个表情是单纯的微笑还是呵呵，这个表情是让我看看还是不忍直视，都不好猜。所以自己什么感受就直白的说出来，不要让对方猜。这里要注意感受跟想法的区别，感受更多的是自己的情绪，开心、失落、害怕、生气这些想法除了情绪还有行为，我想一个人静一静是想法，我感觉心烦意乱是感受，我觉得自己被误解了是想法，我很郁闷是感受。另外，表达感受也要具体，我很好，我没事儿，这些听着总会让人觉得你不好，你有事，对吧？

第三个要素，需要表达完感受之后，就可以直接说出自己想获得什么需要，一般情况下，咱们聊天都会通过批评来提出自己尚未满足的需要。比如玉田说，你从来不理解我，实际上他渴望得到刘英的理解。再比如，孩子对父母说，你为什么总是管这么多？其实他希望有一些自己的空间。不过，这种抱怨式的情绪发泄，对方往往是申辩或者反击，我怎么不理解你了，我管你还不是为你好，这样的回应沟通就没有什么意义了。所以不要批评，不要指责对方，不要翻旧账、揭老底，有什么需要直接说出来。非暴力沟通提到，每个人都可以享有的基本需要包括，自由选择、庆祝、言行一致、滋养身体、玩耍、情意相通、相互依存。

第四个要素，请求说完自己的需要之后，最后一步就是提出请求，告诉对方他需要为你做什么，同样也是越具体越好，很多人特别是职场中，表达他请求的时候，含糊不清，巴拉巴拉说了一大堆，听的人还一头雾水。比如甲方让你改方案，张嘴就来，要大气又不能落俗，要形象又不失内涵，这种不说人话的要求，不pass个十几版方案肯定下不来。另外，请求跟上面咱们提到的强人所难不一样，请求是在尊重和倾听的基础上提出的，而强人所难就是命令和威胁。父亲对儿子说，我希望你把玩游戏的时间用在学习上，这是请求，听完他可能就收敛点，下次必须考第一，不然别回家就是强人所难，这话说出来，儿子没准真不回家了，滚就滚。这四个要素加在一起，就能把自己真实的感受和需求清晰的表达出来，对方也能很好的get这句话的目的。另外，公式并不是固定的，不是每次表达都需要按这样的顺序走一遍流程，可以根据实际情况适当调整顺序或者删减要素。非暴力沟通的精髓是对这四个要素的察觉和理解，而不是过度使用语言技巧。

除了这个万能公式，卢森堡博士还分享了三个沟通好习惯，一、用全身心倾听不管对方怎么表达，你都可以把对方话里的观察、感受、需要和请求抽离出来，然后给对方反馈我们的理解，判断如何满足对方的需求。比如你爸妈说你最近不和他们聊天了，他们的需求就是希望你多跟他们沟通，这个时候可以说出自己的感受和请求，也可以用疑问的方式继续询问对方的观察，切记不要用反问句，我怎么不跟你们聊天了，凭什么这么说？那你。

2、充分表达愤怒非暴力沟通并不是讨好别人，不能生气发火，而是主张深入了解愤怒，充分表达内心的渴望愤怒望是需求得不到满足，你说我笨，这个评判让我生气。我的渴望是证明自己是个聪明人非暴力沟通表达愤怒的步骤，一停一停什么都别做二想一想是什么想法惹自己生气。三体会自己的需要四倾听别人的需要五表达自己的感受和未满足的需要三充分表达感谢。感谢别人的时候尽可能具体一点多说几句也无妨，又不费钱，对吧？

非暴力沟通表达感激要说出这四点，一对我们有帮助的行为，二我们哪些需要得到了满足，三我们的心情，四感谢的话。比如别人借钱给你，你可以说这笔钱真是雪中送炭，现在公司资金又正常流转了，下个月就能还你心里的包袱总算放下了，太感谢你了。这话比简单的谢谢，回头请你吃饭要真诚的多。这种非暴力沟通方式不仅能解决大部分的沟通问题，还能让一个人的内心变得平和，不再被情绪左右。就像这本书封面上的一句话，当我们褪去隐蔽的精神力量，爱将自然流露。好了，本期视频就到这儿了，感谢您耐心观看，如果您喜欢星河的内容，还望订阅、关注、分享给更多的朋友。一个人能走多远，要看他与谁同行，关注星河百度，咱们每周聊点有温度的成长内容，下期视频不见不散。