

## 營造友善同理的人際交流—— 《愛的語言—非暴力溝通》

新北市立丹鳳高級中學輔導主任 王潔雯

書名：《愛的語言—非暴力溝通》

作者：馬歇爾·盧森堡

(Marshall B. Rosenberg)

譯者：阮胤華

出版社：光啟文化事業

出版日期：2018年6月



語言是人們最重要的溝通工具，使用得當可以增進情誼促進交流，但粗暴的話語，其殺傷力並不亞於肢體上的暴力對待。改變溝通方式是自我轉變的重要開端，言語及表達方式的巨大影響，也許我們並不認為自己的談話方式是「暴力」的，但我們的言語確實常常引發自己和他人的痛苦。學習運用「非暴力溝通」(Nonviolent Communication, 簡稱NVC)來談話和聆聽，能使我們心意相通，樂於互助，那麼當暴力消退後，自然流露愛的溝通方式被稱為「愛的語言」(Compassionate Communication)。

非暴力溝通引導我們轉變談話和聆聽的方式，我們不再照習慣反射式地反應，而是去明瞭自己的觀察、感受和願望，有意識的使用語言。另外還促使我們仔細觀察，發現正影響我們的行為和事件，並提出明確的請求。方式雖然簡明，但能帶來根本性的變化。運用非暴力溝通聆聽彼此心靈深處的需要，我們將以全新的眼光看待人際關係。無論是自我對話、與人交談，還是小組討論，非暴力溝通都能使我們心存愛意，因此適用於各個層面的的交流和各種環境。例如：親密關係、家庭、學校、組織機構、心理療法及精神

輔導、外交和商業談判、以及任何性質的爭論和衝突。

書中指出非暴力溝通的四大要素如下：

- 一、**非暴力溝通的第一個要素是觀察。**仔細觀察正在發生的事情，並清楚說明觀察結果，並且非暴力溝通是動態的語言，強調區分觀察和評論的重要性，不鼓勵絕對化的評論，而主張評論要基於特定時間和環境中的觀察。
  - 二、**非暴力溝通的第二個要素是感受。**成熟的人十分敏銳，就像聽交響樂的不同樂章，不論是熱情奔放，還是柔和舒緩，都能體察到細微的起伏。透過建立表達感受的詞彙，使用具體的語言，可以更清楚地表達感受，使溝通更為順暢。
  - 三、**非暴力溝通的第三個要素強調，感受的根源在於我們自身。**我們的需要和期待，以及對他人言行的看法，導致了我們的感受，因此，困擾人的不是事情本身，而是對事情的看法，在我們不斷練習的過程中，從「情感的奴隸」到「生活的主人」，便能在成長中取得需要和感受的平衡關係。
  - 四、**第四個要素是請求，在表達觀察、感受和需要之後，請求他人的幫助。**在發言時避免使用抽象的語言，而藉助具體的描述，表達愈清楚，就愈有可能得到理想的回應。而非暴力溝通重視每個人的需要，目的是幫助我們在誠實和傾聽的基礎上與人聯繫。
- 值得注意的是，在「運用強制力避免傷害」的章節，作者特別提到如何運用非暴力溝通裡的「防禦性的強制力」重建校園秩序。在非暴力溝通中，運用強制力是出於防禦的目的，而不是為了懲罰對方。所以必須把注意力放在保護自己和

他人，而不評價對方及其行為。如果我們威脅他人或實施懲罰，人們常會產生敵意和抵抗心理。這樣一來，彼此的關係將會疏遠。同時，懲罰還可能使人忽視事情本身的意義，而把注意力放在不服從的後果，所以試圖透過懲罰來使人們認識自己的需要，往往適得其反。

本書以清楚的步驟揭示如何使用愛的語言，並且輔以各種精彩生動的實例說明，讓人更明白該如何運用非暴力溝通的四個要素。最後強調表達感激能使人心靈開放，成為一個寬宏大量的人。因此，使用愛的語言不但可以發展友誼、促進家庭和睦、改善工作交流，更重要的是，可以讓夢想中的世界透過我們的轉變得實現。