



Nonviolent Communication

非暴力沟通

[美] 马歇尔·卢森堡 Marshall B. Rosenberg 著 阮胤华 译

著名的马歇尔·卢森堡博士发现了神奇而平和的非暴力沟通方式，
通过非暴力沟通，世界各地无数的人们获得了爱、和谐和幸福！

当我们褪去隐蔽的精神暴力，爱将自然流露。

华夏出版社

Nonviolent communication

【美】马歇尔·卢森堡

阮胤华译



非暴力沟通

汇杰心灵家园

华夏出版社

汇杰心灵家园

所有电子书均手工高清制作，海量完整，每日更新，现在推出“免费在线阅读体验”活动，凡注册会员即可参加。

详情请登录：**www.ct0065.com**

目录

001 译序

004 前言

001 第一章 让爱融入生活

也许我们并不认为自己的谈话方式是“暴力”的，但我们的语言确实常常引发自己和他人的痛苦。后来，我发现了一种沟通方式，依照它来谈话和聆听，能使我们情意相通，乐于互助。我称之为“非暴力沟通”。

015 第二章 是什么蒙蔽了爱？

我从小就学着以貌似客观的语言表达自己。如果老师布置的作业我不想做，那他就“太过分了”。如果有人开车横冲到我前面，那他就是“混蛋”。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”。

025 第三章 区分观察和评论

我从未见过愚蠢的孩子/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/但他不是愚蠢的孩子/请在你说他愚蠢之前/想一想，他是个愚蠢的孩子，还是/他懂的事情与你不一样？

目录

037 第四章 体会和表达感受

我在美国学校学了 21 年，却想不起有什么人问过我的感受。人们认为感受是无紧要的，重要的是各种权威主张的“正确思想”。于是，我们被鼓励服从权威而非倾听自己。

047 第五章 感受的根源

如果我们想利用他人的内疚，我们通常采取的办法是，把自己不愉快的感受归咎于对方。家长也许会和孩子说：“你成绩不好让爸爸妈妈伤透了心！”言下之意是，他们快乐或不快乐是孩子的行为造成的。看到父母的痛苦，孩子可能会感到内疚，并因此调整行为来迎合他们。遗憾的是，这种调整只是为了避免内疚，而非出自对学习的热爱。

063 第六章 请求帮助

我们越是将他人的不顺从看作是对我们的排斥，我们所表达的愿望就越有可能被看作是命令。

一旦人们认为我们是在强迫他们，他们就会不太想满足我们的愿望。

目录

085 第七章 用全身心倾听

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。

105 第八章 倾听的力量

通过倾听，我们将意识到他人的人性以及彼此的共通之处，这会使自我表达变得容易些。

我们越是倾听他人语言背后的感受和需要，就越不怕与他们坦诚地沟通。

我们最不愿意示弱的时候往往是因为担心失去控制想显得强硬的时候。

119 第九章 爱自己

我深信，出于对生命纯洁的爱，而不是出于恐惧、内疚、羞愧、职责或义务来选择生活，是爱惜自己的重要体现。

133 第十章 充分表达愤怒

在我看来，愤怒是我们的思维方式造成的。它的核心是尚未满足的需要。

如果我们能够借助它来提醒自己——我们有需要没有得到满足，而我们的思维方式正使它难以得到满足，那愤怒就是有价值的。

目录

153 第十一章 运用强制力避免伤害

我们都知道，惩罚将导致关系的疏远。一旦我们被看作是施暴的人，我们就很难得到友善的回应。

163 第十二章 重获生活的热情

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。

177 第十三章 表达感激

有一天晚上，当我向我的儿子布莱特指出他没做好家务活时，他反驳说：“爸，你想想，你是不是倾向于指出问题，而很少肯定我？”他的话在我脑海中盘绕了许久。

186 后记

189 附录：非暴力沟通模式

190 编后记

译序

我曾以为，我的一生将致力于对生命的痛苦作出反应。后来，我发现，这过于沉重、过于灰暗。如果我只看到痛苦，我的心难免会被乌云所笼罩，被绝望所吞没。在徘徊中，终于有一天，我发现，我的人生可以对生命的美丽作出反应。当我看到了美——自己、他人以及其他生命的美，我心中充满了柔情，也找回了生活的热情与活力。这个转变，我很大程度上归功于卢森堡博士发现的非暴力沟通模式。

我对非暴力沟通感兴趣始于 2005 年底。当时，一位朋友给我带来了《非暴力沟通》一书的英文版，并告诉我作者卢森堡博士希望能有中文版。我原以为这只是一本提高语言修养的书，没怎么放在心上。可开始读后，却发现了一个全新的世界。后来，我在给卢森堡博士的信中写道：“开始时，我并不指望能学到多少东西。可是，读完这本书后，我发现，我激励自己的方式无意中促成了自我憎恨。由于认为自己‘应该’做到许多事情，我不停地指责自己、命令自己、要求自己。这不可避免地导致内在的分裂与不满。而非暴力沟通提醒我倾听内心中不同的声音，以及它们所反映的需要——这促进了自我理解和内心的和谐。”

兴奋之余，我写信给代理该书版权的美国出版社表示愿意翻译此书并联系出版。隔天，我就收到了该书英文版编辑、非暴力沟通培训师吕靖安女士的来信，她表示愿意校译我的翻译。此后，我就在靖安的指导

我很希望这本书能帮助更多的人安静下来。使用暴力的人其实是因为他们内心的宁静遭到了破坏，所以他们才会用暴力的方式维护或寻求心灵的和平。

下，展开了对全书的翻译工作。

这本书的翻译过程中，我还得到了许多人的帮助。特别是第一章，先后有十几位朋友帮助润色及推敲关键词的翻译；其中有位朋友还在电话中帮我逐句校译。此外，一些读过译稿的朋友，也来信表示鼓励。我的朋友杨瑞在信中说：“你的翻译已经产生了现实效应。我觉得第九章很不错，把它发给了一位好友。碰巧，她的上司最近老找她工作上的岔子，是一个40多岁的男人。她把第九章（爱惜自己）转发给他，据说他现在在电话里跟她讲话安静多了。我很希望这本书能帮助更多的人安静下来。使用暴力的人其实是因为他们内心的宁静遭到了破坏，所以他们才会用暴力的方式维护或寻求心灵的和平。这或许是暴力的蝴蝶效应吧。”

这本书的翻译前后历时近两年。为了深化对非暴力沟通的理解，我于2006年9月前往澳门协助靖安为澳门善牧会提供培训，并于同年12月前往印度参加卢森堡博士主持的非暴力沟通国际培训。善牧会的服务对象是处于困境中的妇女，它为遭受家庭暴力的妇女提供临时住所、短期工，并成立妇女互助中心为单亲家庭提供帮助。善牧会负责人狄素珊修女在信中介绍了为什么她们对非暴力沟通感兴趣：“近几年，我们开始为单亲家庭中的孩子提供培训，这些孩子经历了家庭暴力，我们想帮助他们学习别的解决问题的办法。大约是一年前，我们决定继续预防暴力的努力。通过互联网，我们查询了世界各地相关的培训项目，直到发现非暴力沟通。它看起来简单而且可行——正是我们所要寻找的。”

可以说，没有这么多人的帮助、鼓励以及相关的培训，我很难顺利完成翻译。当然，更重要的是非暴力沟通本身的魅力。换一句话说，是非暴力沟通吸引了我们参与翻译工作。非暴力沟通提醒我们人性是相通

的——虽然每个人的价值观和生活方式或许不同，但作为人却有着共同的感受和需要。这样，在发生矛盾和冲突的时候，运用非暴力沟通，我们将能专注于彼此的感受和需要，从而促进倾听、理解以及由衷的互助。

人们常说：“爱能使心灵的创伤痊愈。”我深信，爱的能力取决于审美能力。我衷心祝愿，《非暴力沟通》中文版的出版能够有助于我们发现生命的美与力量，不仅使我们内心的创伤痊愈，而且还能使我们人际关系中的创伤痊愈。

阮胤华

<http://www.lifeatwork.cn>

2008 年 10 月 20 日

前言

阿伦·甘地 (Arun Gandhi)

圣雄甘地非暴力学会创始人和主席

上个世纪四十年代，我在南非度过了童年。作为有色人种，生活在执行种族隔离政策的南非并不是很有意思的事情。在那里，肤色随时都可能给你招来无情的刺激。十岁那年，白人打了我，他们认为我太黑了；接着，黑人又打了我，他们认为我太白了。这样的耻辱也许会让任何人想报复社会。

看到我处于悲愤之中，父母决定送我到印度和祖父圣雄甘地 (M. K. Gandhi) 住一段时间。他们希望我能从祖父那里学到如何面对愤怒、挫折、歧视和耻辱。在接下来的 18 个月中，我学到的远远超出期待。唯一的遗憾是，那时我还是个普通的孩子，年仅十三岁。如果年纪大一些、聪明一些或更有思想，那么，我就可以学到更多。然而，非暴力生活的一个关键就是：感激生活的赐予，而不贪心。我怎么会忘记这一点呢？

和祖父在一起的日子里，我意识到什么是真正的非暴力以及认识自身暴力的重要性。由于缺乏了解，我们常常认识不到自身的暴力。我们认为，只有打人、鞭挞、杀人以及战争等才算是暴力，而这类事与我们无关。

为了加深我对暴力的认识，祖父让我画一棵树，类似家族树，用以描述暴力的根源。他认为，认识暴力，有助于理解非暴力。每天晚上，他和我一起分析我一天中的经历——我的所读、所看、所做。如果某个行为涉及使用武力，就把它归到暴力之树“身体的暴力”那一边；如果主要造成精神伤害，那就归到暴力之树“隐蔽的暴力”那一边。

几个月后，我房间的一面墙上就写满了各种“隐蔽的暴力”。与“身体的暴力”相比，它们的危害性不那么明显，但祖父认为它们更为有害。他解释说，归根结底，是“隐蔽的暴力”激怒了受害者，使他作出暴力的反抗——不管是以个人的名义，还是以团体成员的名义。如果看不到这一点，我们为促进和平所做的努力，要么徒劳无功，要么昙花一现。不切断地狱之火的燃料供应，怎么可能成功灭火呢？

祖父反复强调在交流中运用非暴力原则的重要性。许多年来，通过著书和开设研讨班，卢森堡博士倾力介绍非暴力沟通，作出了令人钦佩的贡献。带着浓厚的兴趣，我阅读了本书。这本书的深度和简洁给我留下了深刻的印象。

祖父曾提倡：“让梦想中的世界通过我们的转变得以实现。”我相信，除非从我做起，我们的梦想就不可能实现。不幸的是，我们总是希望别人先开始改变。

非暴力不是今天用了、明天就可以抛弃的权宜之计。非暴力也不是让你变得温顺或听话。非暴力主张积极进取，而非消极无为。人们习惯于围绕个人利益采取行动。在基于狭隘个人主义、物质至上的当代社会，更是如此。视非暴力为权宜之计或对他人的顺从，并无益于家庭、社区和国家的和谐。

在国家危急时刻，能否挥舞国旗聚集在一起，并不重要；成为超级

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。

大国，拥有多次毁灭地球的能力，不足以解决问题；通过军事力量，征服世界其他地区，也于事无补——因为恐惧无法带来和平。

非暴力意味着让爱融入生活。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。

如果今天的世界是无情的，那是我们的生活方式造成它的无情。我们的转变与世界的状态息息相关。而改变沟通方式是自我转变的重要开端。我推荐大家阅读这本书，并运用它介绍的沟通方法。我深信，提升沟通品质有助于建设一个友爱的世界。



语言是窗户（否则，它们是墙）

听了你的话，我仿佛受了审判，
无比委屈，又无从分辩，
在离开前，我想问，
那真的是你的意思吗？

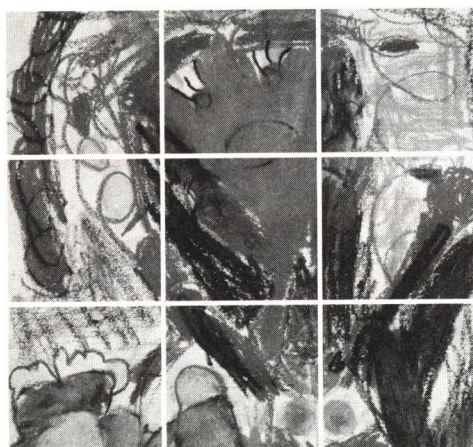
在自我辩护前，
在带着痛苦或恐惧质问前，
在我用言语筑起心灵之墙前，
告诉我，我听明白了吗？

语言是窗户，或者是墙，
它们审判我们，或者让我们自由。
在我说与听的时候，
请让爱的光芒照耀我。

我心里有话要说，
那些话对我如此重要，
如果言语无法传达我的心声，
请你帮我获得自由好吗？

如果你以为我想羞辱你，
如果你认定我不在乎你，
请透过我的言语，
倾听我们共有的情感。

——鲁思·贝本梅尔（Ruth Bebermeyer）



第一章 让爱融入生活

引言

我相信，人天生热爱生命，乐于互助。可是，究竟是什么，使我们难以体会到心中的爱，以致互相伤害？又是什么，让有些人即使在充满敌意的环境中，也能心存爱意？

这样的思考始于童年。大约是 1943 年的夏季，我家搬到了密歇根州的底特律。到达后的第二个星期，公园中一起暴力事件引发了种族冲突，接下来几天有 40 多人遇害。我家处于冲突的中心地带，整整三天，我们都紧闭家门，不敢出去。

冲突结束后，学校复课了。我发现，和肤色一样，名字也可能招来危险。老师点名时，有两个男孩瞪着我，嘘声说：“你是 Kike 吗？”我从未听过这个词，不知道它是某些人对犹太人的蔑称。放学后，他们在路上拦住我，把我摔在地上，拳打脚踢。

从此，上述两个问题就一直困扰着我。是什么赋予我们力量，使我们在最恶劣的情况下，也能关爱生命？给我启发的是像艾提·海勒申（Etty Hillesum）那样的人。即使被关押在德国人惨无人道的集中营，她依然一片柔情。在日记中，她写道：



关云鹤 10岁

“在太阳要下山的时候，一个热气球正在随风飞翔。
在太阳要下山的时候，一阵风从太阳吹到月亮上。
在太阳要下山的时候，一阵风正帮气球完成梦想。
在太阳要下山的时候，母亲在月亮的气球不得不去远方。
谁知她有多少想念，谁知她有多少话要说。”

也许我们并不认为自己的谈话方式是“暴力”的，但我们的语言确实常常引发自己和他人的痛苦。

“我不会轻易害怕。那不是我勇敢，而是我知道，他们也是人，我必须用心理解他们的行为。今天早上，那个性情粗暴的年轻盖世太保冲我吼叫，我没有生气，而是关心他。我想问：‘你的童年很不开心吗？女友抛弃你了吗？’他看起来愁眉苦脸、躁动不安、阴沉而又虚弱。我当时就想帮助他。他那么痛苦，一旦为所欲为，是多么危险！”

——艾提·海勒申：日记一则

我认识到语言及表达方式的巨大影响。也许我们并不认为自己的谈话方式是“暴力”的，但我们的语言确实常常引发自己和他人的痛苦。后来，我发现了一种沟通方式，依照它来谈话和聆听，能使我们情意相通，乐于互助。我称之为“非暴力沟通”。这里借用甘地曾用过的“非暴力”一词，来指暴力消退后，自然流露的爱。在一些地区，这种沟通方式被称为“爱的语言”；在本书中，“NVC”指非暴力沟通或爱的语言。

人生的抉择

非暴力沟通的基础是一些沟通方式——即使在逆境中，它们也能使人乐于互助。非暴力沟通没有任何新的主张，它所吸纳的内容，都有悠久的历史。它的目的正是提醒我们借助已有的知识，让爱融入生活。

非暴力沟通指导我们转变谈话和聆听的方式。我们不再条件反射式地反应，而是去明了自己的观察、感受和愿望，有意识地使用语言。我们既诚实、清晰地表达自己，又尊重与倾听他人。这样，在每一次互动

中，我们都能聆听到自己和他人心灵深处的呼声。同时，它还促使我们仔细观察，发现正影响我们的行为和事件，并提出明确的请求。它的方式虽然简明，但能带来根本性的变化。

听到批评时，我们一般会申辩、退缩或反击。然而，一旦专注于彼此的观察、感受及需要，而不反驳他人，我们便能发现内心的柔情，对自己和他人产生全新的体会。这将最大限度地避免暴力。通过强调倾听——倾听自己及他人，非暴力沟通培育彼此的尊重、关注与爱，使人乐于互助。

虽然我称非暴力沟通为“沟通方式”，但它不只是沟通方式。它更是一种持续不断的提醒，使我们专注于更可能满足我们人生追求的方向。

有个故事讲述一个男人在街灯下趴着寻找东西。一位路过的警察问他找什么。那个有些醉意的男人回答道：“找车钥匙。”警官就问：“是在这丢的吗？”他说：“哦，在公园丢的。”看到警察很困惑，他急忙解释：“这里的光线要亮得多。”

让爱融入生活是我毕生的追求——我与他人情意相通、乐于互助。可是，由于主流文化的影响，我迷失了方向。于是，我想借非暴力沟通来看清并专注于自己的人生选择。

我所说的“乐于互助”，在下面这首抒情诗中得到了很好的表达：

“你取之于我，
是我得到的最好的礼物，
当你知道我因施与你
而快乐。

当我们真诚助人时，我们丰富他人生命的愿望得到了满足。我们的行为，是出于由衷的喜悦。

你明白，我的给予不是
让你欠我的人情，
而是因为我想活出
对你的爱。
欣然的接受，
或许是最佳的赏赐。
我无法将二者
分开。
当你施与我
我给你我的接纳。
当你取之于我，
我感激你的赐予。”

——鲁思·贝本梅尔唱片集《获赠》
(1978) 中的《获赠》一歌

当我们真诚助人时，我们丰富他人生命的愿望得到了满足。我们的行为，是出于由衷的喜悦。这样的给予让施者和受者同时受益。由于施者的给予既不是出于恐惧、内疚或羞愧，也不是为了得到什么；受者获得馈赠，却不会有心理负担。与此同时，施者会因自己行为的价值更加欣赏自己。

非暴力沟通的使用，并不需要沟通的对象熟悉非暴力沟通，或对我们心存善意。如果我们遵循非暴力沟通的原则，乐于互助，并表明那是唯一的动机，那么，他人也会加入我们，最终形成良好的互动。我并不是说这种局面总会很快出现。但我确信，只要信守非暴力沟通的原则和

方法，友爱之花必将在你我心中怒放。

非暴力沟通的要素

为了彼此能乐于互助，我们专注于四个方面——非暴力沟通模式的四个要素。

首先，留意发生的事情。我们此刻观察到什么？不管是否喜欢，只是说出人们所做的事情。要点是，清楚地表达观察结果，而不判断或评估。接着，表达感受，例如受伤、害怕、喜悦、开心、气愤等等。然后，说出哪些需要导致那样的感受。一旦用非暴力沟通诚实地表达自己，前三个要素就会得到体现。

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。

这样，这位母亲就清楚地说出非暴力沟通的四个要素。借助这四个要素诚实地表达自己，是非暴力沟通的一个方面。非暴力沟通的另一方面是借助它们关切地倾听。我们首先通过体会他人此刻的观察、感受和需要，与他们建立联系，然后聆听他们的请求，来发现做什么可以帮助他们。

保持对这两方面的关注，并帮助他人也这么做，双方便可持续互

非暴力沟通过程

- 什么是我的观察
- 我的感受如何
- 哪些需要（或价值、愿望等）导致那样的感受
- 为了改善生活，我的请求是什么

动，直至情意相通：我此刻的观察、感受和需要是什么；为了改善生活，我的请求是什么；你此刻的观察、感受和需要是什么；为了改善生活，你的请求是什么……

使用非暴力沟通时，表达自己或倾听他人，都是好的开端。但需要牢记的是，非暴力沟通不是固定的公式，它可以适应不同的情况，并根据个人风格及文化环境做出调整。为了叙述的方便，我将非暴力沟通称为“沟通方式”，但有时语言是多余的。非暴力沟通的精髓在于对其四个要素的觉察，而不在于使用什么字眼进行交流。

非暴力沟通的运用

无论自我对话、与人交谈，还是小组讨论，非暴力沟通都能使我们心存爱意。因此，它适用于各个层面的交流和各种环境：

亲密关系

家庭

学校

组织机构

心理疗法及精神辅导

外交和商业谈判

任何性质的争论和冲突

有些人用非暴力沟通增进与伴侣的感情：

“当我运用非暴力沟通与他交流，我不再觉得受伤，也没有退缩，而能倾听和领会他的情感。我发现，这个与我结婚28年的男人，内心原来那样痛苦！在我参加〔非暴力沟通〕研讨班前的那个周末，他甚至提出了离婚。长话短说，幸亏非暴力沟通挽救了我们的婚姻，否则，今天我们不可能一起来到这里……我试着体会他的感受，说出我的需要，听取不中听的回答。他来这里不是为了讨我欢心，我来也不是为了他的幸福。我们学着成长、接纳和爱，只有这样才能各得所愿。”

——圣地亚哥研讨班参与者

还有人用非暴力沟通改进工作。一位教师写道：

“在特殊教育的课程中，我使用非暴力沟通大约已有一年。有些学生具有表达困难、学习障碍和行为问题，但也能运用非暴力沟通。比如，有位学生在教室中吐痰、咒骂、尖叫，并用铅笔戳走近他课桌的同学。我提醒他：‘请换一种方式表达。使用长颈鹿语言。’（在一些研讨班中，长颈鹿形状的木偶，被用作解释非暴力沟通的教具）他立即站起来，看着本想指责的同学，平静地说：‘你靠我这么近，我都要生气了！离我的桌子远点好吗？’另一个学生也许会说：‘没问题！我忘了你不喜欢这样。’

我开始思考为什么我会有挫折感。我想知道，除了和谐与秩序，我还需要什么。我投入大量时间备课，可为了管理课堂，无法好好讲课。这也影响了其他学生的学习。当他再次发作时，我开始告诉他：‘我很看重学习。请认真听讲好吗？’也许，一天中要提醒他一百次，但他一般都会重新开始认真听课。”

——伊利诺伊州芝加哥市的一位教师

一位医生写道：

“在行医时，我经常使用非暴力沟通。一些病人问我是不是心理学家，因为医生通常并不关心他们的生活方式以及对疾病的态度。非暴力沟通帮助我敏锐地觉察他们的需要，了解特定的时刻他们需要听些什么。这对改善与血友病人和艾滋病人的关系特别有用——此类医患关系常常受到强烈愤怒和痛苦的冲击。在过去的五年，有位患艾滋病的妇女接受了我的治疗。最近，她提到，我努力帮她寻找生活的乐趣，是她得到的最大帮助。非暴力沟通功不可没！在过去，一旦得知病人患了致命的疾病，我就心灰意冷，难以真诚地鼓励他们拥抱生活。通过运用非暴力沟通，我开拓了视野，找到了新的沟通方式。它与医疗活动相辅相成，我真是喜出望外。随着更频繁地投入非暴力沟通之舞，我更加热爱工作，并深得其乐。”

——巴黎的一位医生

还有些人把非暴力沟通运用于政治上。法国的一位内阁成员去看妹妹时，注意到妹妹和妹夫的沟通方式和以前很不一样。听了他们对非暴力沟通的介绍，她深受鼓舞，于是提到下周她需要代表法国，就有关认养程序的一些敏感问题，与阿尔及利亚进行谈判。尽管时间很紧，我们还是请了一位讲法语的培训师去巴黎配合那位内阁部长。后来，她认为，新学习的沟通技巧对谈判的成功有突出的贡献。

在耶路撒冷，不同政治立场的以色列人参加了一个非暴力沟通研讨班。参加者使用非暴力沟通对容易引起争议的西岸问题发表他们的意见。许多已在西岸建立家园的以色列人，相信他们的行为是在履行宗教使命。然而，他们所面临的挑战不仅来自巴勒斯坦人，而且来自那些承

认这一地区将属于巴勒斯坦的以色列人。其间，我和一位培训师示范了如何以非暴力沟通的方式来倾听，然后请参加者轮流扮演其他人的立场。20 分钟后，一位定居者宣布，如果她的政治对手能像刚才那样倾听她的心声，她愿意考虑放弃在西岸的定居点，并迁到国际认可的以色列领土。

在世界上，有些地区面临着激烈的暴力冲突以及棘手的种族、宗教或政治问题。非暴力沟通为这些地区提供了有效的解决办法。看到非暴力沟通培训的普及，以及人们使用它来调解以色列、巴勒斯坦、尼日利亚、卢旺达、塞拉利昂以及其他地区的争端，我感到特别地满足。我和工作伙伴曾在贝尔格莱德紧张地工作三天，培训那里为和平工作的市民——他们的国家正在波斯尼亚和克罗地亚进行残酷的战争。我们刚抵达时，学员们看上去十分沮丧。随着培训的进行，我们听到他们咯咯的笑声。他们找到了力量的源泉，并与我们分享他们深深的感激和快乐之情。接下来的两周，我们在克罗地亚、以色列和巴勒斯坦先后开展了培训工作，我们再一次看到，通过运用非暴力沟通，这些处于战乱之中的人们恢复了生活的勇气和信心。

能有机会到世界各地讲解非暴力沟通，体会它所激发的力量和喜悦，我深感幸运。现在，我很高兴，能够通过本书来与你分享非暴力沟通的丰富内容！

小 结

非暴力沟通提醒我们专注于彼此的观察、感受、需要和请求。它鼓

励倾听，培育尊重与爱，使我们情意相通，乐于互助。有些人用非暴力沟通理解自己，有些人用它改善人际关系，还有人借助它改进工作。在世界各地，非暴力沟通被用来协调各个层面的争论和冲突。



非暴力沟通实例

“杀手”“杀孩子的凶手”“谋杀犯”

本书的许多章节带有题为“非暴力沟通在行动”的对话。这些对话是想请读者体会非暴力沟通原则的实际应用。然而，非暴力沟通不只是语言表达或使用文字的技巧，它所包含的意识和意图，也可以通过沉默、专注以及面部表情和身体语言来表达。你将读到的“非暴力沟通在行动”的对话，是实际对话的摘要和删节版。在实际的对话中，静静的倾听、故事、幽默、姿势等，使双方的交流比书中浓缩之后的对话显得自然。

我曾在伯利恒德黑萨难民营中的一个清真寺讲解非暴力沟通。听众是巴勒斯坦的穆斯林男子，大约有 170 人。那时，巴勒斯坦人对美国人的态度并不友好。演说的时候，我突然注意到，听众中传来一阵低沉的声音。我的翻译提醒我：“他们正低声议论你是美国人！”此时，一位男子站了起来。他冲着我使劲喊道：“谋杀犯！”许多人立即随声附和，大喊：“杀手！”“杀孩子的凶手！”“谋杀犯！”

十分幸运的是，我能够全神贯注地体会那个男人当时的感受和需

要。我对这种情况的发生早有预感。来难民营的路上，我看到几个前一天晚上射入难民营的催泪弹弹壳。每个弹壳上，“美国制造”这几个字都十分醒目。我知道，对于美国供应催泪弹和其他武器给以色列，这些难民心中充满愤怒。

我和那个称我为谋杀犯的男人开始对话：

我：“你生气是因为你想要我的政府改变它使用资源的方式吗？”（我不知道我猜得对不对，但关键是，我确实关心他的感受 and 需要。）

他：“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！”

我：“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：“你知道我们带着小孩在这里住 27 年是什么感觉吗？你对我们长期以来的生活状况有一点点认识吗？”

我：“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：“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！他在水沟里玩耍！他的教室里没有书！你见过没有书的学校吗？”

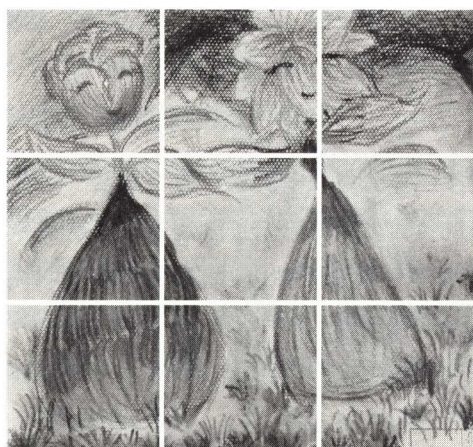
我：“我注意到，你在这里培养孩子，是多么地痛苦！你想告诉我，你所要的正是所有父母想给孩子的——好的教育，以及健康的环境来让他们玩耍和成长……”

他：“不错，这些是最基本的。人权——你们美国人不是说这是人权吗？

何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！”
我：“你是希望更多的美国人了解你们巨大的痛苦，并意识到我们政治活动的后果吗？”

我们的对话持续了将近二十分钟，他一直在表达痛苦，而我倾听每句话所包含的情感和需要。他主动帮助我了解他的心灵以及深深的不幸。我并不将他的话视为攻击，而当作来自人类同胞的礼物。

当这位先生感到我领会了他的意思，他开始愿意听我讲我来难民营的目的。一个小时后，这个原来称我为谋杀犯的男子邀请我去他家享用丰盛的斋月晚餐。



第二章 是什么蒙蔽了爱？

是什么使我们难以体会到心中的爱？在思考这个问题时，我发现某些语言和表达方式的负面影响。它们虽然致力于满足某种愿望，却倾向于忽视人的感受和需要，以致彼此的疏远和伤害。这些语言和表达方式，我称为“异化的沟通方式”。

道德评判

道德评判是用道德标准来评判人，如果一个人的行为不符合我们的价值观，那他就被看作是不道德的或邪恶的。例如：“你的毛病是你太自私了。”“他对人有成见。”“这是不恰当的。”批评、指责、辱骂、归类、比较以及评论等都是在评判人。

苏菲派诗人鲁米写道：“在道德与不道德的区分之外，有片田野。我将在那里见你。”然而，语言使我们陷于是非之中。它擅长将人分类，把人看作好人或坏人，正常或不正常，负责任或不负责任，聪明或愚蠢，等等。

我从小就学着以貌似客观的语言表达自己。一旦遇到不喜欢的人或不理解的事，就会想别人有什么不对。如果老师布置的作业我不想做，

■ 对他人的评价实际上反映了我们的需要和价值观。

那他就“太过分了”。如果有人开车横冲到我前面，那他就是“混蛋”。同样的，要是达不到自己的期待，我也会觉得自己有毛病。我一心分析和确定错误的性质，而忽视自己和他人的需要。因此，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”。

我相信，诸如此类的评论暗含着我们的价值观及需要。不幸的是，以这样的方式提出主张，很可能会招来敌意，使我们的愿望更难得到满足。即使他们接受批评，作出让步，通常也不是心甘情愿的。如果他们出于恐惧或内疚来迎合我们，或迟或早，我们将会发现对方不再那么友好。当然，他们也付出了代价。屈服于外部或内部的压力，很可能使他们心怀怨恨，并厌恶自己。

重要的是，在这里，我们不要将价值判断与道德评判混为一谈。什么是可贵的品质，我们每个人都有自己的看法。例如，我们也许会欣赏诚实、自由以及和平的价值。价值判断反映了我们的信念——生命的需要怎样才能得到最好的满足。看到不符合我们价值观的行为，我们可能会说：“暴力是不好的。杀人者是邪恶的。”然而，如果我们从小就学习爱的语言，我们将会直接说出我们的价值观，而不会指责他人。此时，我们就会说：“对于使用暴力来解决问题，我很担心；我主张通过其他方式来解决冲突。”

语言与暴力的关系是科罗拉多大学心理学教授 O. J. 哈维（O. J. Harvey）的研究课题。他从许多国家的文学作品中随机节选了一些篇章，然后统计某些词语的使用频率。这些词语涉及道德评判。他的研究表明，这类词语的使用频率越高，暴力事件就越频繁。在一些社会

中，人们习惯于将人分为好人和坏人，并认为坏人应该受到惩罚。在另一些社会中，人们倾向于围绕人的需要来考虑问题。得知后一种社会的暴力现象远少于前一种社会，我一点都不吃惊。在美国，在孩子们最可能看电视的时间段，有75%的电视节目在播放主人公杀人或暴打对方。将暴力作为节目的“高潮”是很典型的现象。看电视的人看得津津有味，是因为这个社会告诉他们，坏人应该被惩罚。

暴力的根源在于人们忽视彼此的感受与需要，而将冲突归咎于对方——至少大部分暴力的根源都是如此，不论是语言、精神或身体的暴力，还是家庭、部落以及国家的暴力。冷战期间，我们看到了这种思维的危险性。美国领导人把前苏联看作是致力于摧毁美国生活方式的“邪恶帝国”；前苏联领导人将美国人看作是试图征服他们的“帝国主义压迫者”。双方都没有承认内心的恐惧。

进行比较

比较也是评判的一种形式。在《让自己过上悲惨生活》一书中，作者丹·格林伯格（Dan Greenberg）诙谐地揭示了比较对我们的影响。他建议读者，如果真的想过上悲惨生活，就去与他人做比较。他给初学者介绍了几个练习。第一个练习是，根据当代媒体的标准，展示完美男人或完美女人真人尺寸的全身照。他建议读者先量好自己的身体尺寸，然后与照片上的美女或帅哥的尺寸做比较，并用心体会差别。

这个练习实现了它的承诺：在比较时，我们开始觉得自己活得很惨。此时，我们的心情极为低落。可是，翻到下一页，我们发现，第一



关丽莎 5岁

“我要把我看到的都画到我的画里。”

■ 比较也是一种评判。

个练习仅是热身运动。既然形体美不是特别重要，格林伯格现在请我们比较要紧的事情：成就。他从电话簿中随机挑出几个人让读者进行比较。他声称他看到的第一个名字是大音乐家莫扎特。格林伯格列出莫扎特能说的语言以及他在少年时期的主要作品。他接着建议读者想想他们现在的成就，然后和莫扎特十二岁时的成就做比较，并用心体会差别。

读者即使不做上述练习，很可能也会认为比较蒙蔽了我们对人对己的爱意。

回避责任

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。“你让我”是人们常用的另一短语，例如：“你让我伤透了心。”此时，我们的表达方式忽视了我们情感的内在根源。

在《艾希曼在耶路撒冷》一书中，作者汉娜·阿伦特（Hannah Arendt）纪录了审判纳粹战犯阿道夫·艾希曼（Adolph Eichmann）的过程。据她的记载，艾希曼及其同事借助“Amtssprache”回避责任。“Amtssprache”大意是“办公室语言”或“行政命令”。例如，如果问他为什么采取了某种行动，他也许会说：“我不得不做。”如果追问为什么“不得不做”，他就会答道，“长官命令”、“公司政策”或“法律规定”。

当我们根据以下理由行动时，我们就试图回避责任。

- **受说不清楚的力量驱使。**

为什么打扫房间？

➡ 因为我不得不做。

- **我们的个人情况、成长历程、自我形象等。**

为什么喝酒？

➡ 因为我是个酒鬼。

- **其他人的行为。**

为什么我要打自己的小孩？

➡ 因为他跑到街上去。

- **上级的命令。**

为什么欺骗顾客？

➡ 因为老板叫我这样做。

- **同伴的压力。**

为什么要抽烟？

➡ 因为我所有的朋友都抽烟。

- **机构的规章制度及政策**

为什么我要将你停职？

➡ 因为你违规了，根据学校规定，我必须这么做。

- **性别角色、社会角色或年龄角色**

为什么我必须做我讨厌的工作？

➡ 因为我不仅是一个丈夫，而且还是一个父亲。

- **无法控制的冲动**

为什么吃巧克力？

➡ 因为吃巧克力的冲动征服了我。

■ 我们可以用负责任的语言代替回避责任的语言。

有一次，在与家长和老师讨论回避责任所带来的危险时，一位女士气愤地说：“但有些事，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。”于是，我请她举例说明什么事她“不得不”做，她有点不屑地回答：“这太容易了！今晚离开这里后，我不得不做饭。我讨厌做饭！我早就受够了！但二十年来，每天我都不得不做饭。即使有时累得像一条狗。因为这是你不得不做的事情。”我告诉她，听到她长期做自己讨厌的事情，我很难过。我希望非暴力沟通能帮她找到解决办法。

很快，她从学习中找到了灵感。研讨班一结束，她就告诉家人，她不想再做饭。三个星期后，她的两个儿子参加了一个研讨班，这让我们有机会了解他们怎么看母亲的决定。大儿子叹道：“马歇尔，我刚和自己说，‘感谢上帝！’”看到我困惑的表情，他解释说：“也许她终于可以不在吃饭时发牢骚了！”

还有一次，我为一个学区的老师提供咨询服务。一位老师说道：“我讨厌评级。这样做不仅没用，而且学生会很紧张。但我不得不评级。因为这是学区政策。”此前，我们刚刚练习如何以负责任的方式来表达自己。我建议这位老师用以下的方式来表达：“我选择评级。因为我想……”。她脱口而出：“我选择评级。因为我想保住工作。”她赶紧补充了一句：“我不喜欢这样说。这让我觉得我负有不可推卸的责任。”我回答说：“这正是我建议你这样表达的原因。”

法国作家乔治·贝尔纳诺斯（George Bernanos）有段话引起了我的共鸣：

“我常常想，如果有一天，技术的进步最终被用来摧毁人类，那么，

并非是暴行导致人类的灭亡，当然，更不能说是复仇行为使人类灭亡……人类的灭亡，却是因为现代人唯唯诺诺、缺乏责任感，毕恭毕敬地服从各种命令。我们所看到的悲剧和马上就要看到的更大悲剧，并非是世界上反抗的人、不服从的人增多了，而是唯命是从的人、听话的人越来越多。”

一旦意识不到我们是自己的主人，我们就成了危险人物。

强人所难

我们对别人的要求往往暗含着威胁：如果不配合，他们就会受到惩罚。在我们的社会中，这是强者常用的手段。

许多人相信，作为父母、师长或经理，我们的职责就是改变他人并让他们循规蹈矩。我也曾以为，作为父亲，我的职责就是管教孩子。可是，我发现，我可以提出各种要求，但无法强迫孩子们按我的期待生活。盛气凌人并无济于事。是的，我可以通过惩罚来教训他们，但如果我真的那样做了，他们迟早也会想出办法来对付我。

在第六章，我们将探讨请求与命令的区别——这是非暴力沟通的重要内容。

异化的沟通方式还与一个想法有关：有些行为值得奖励，而另一些行为必须受罚。这种想法通过“应当”这个词得到了体现，例如“他应当为他所做的事情受到惩罚”。这种想法认为有些人是“坏人”，应该通过惩罚让他们感到后悔并重新做人。然而，我相信，如果一个人选

认为“某人应当受到惩罚”使我们难以体会到心中的爱。

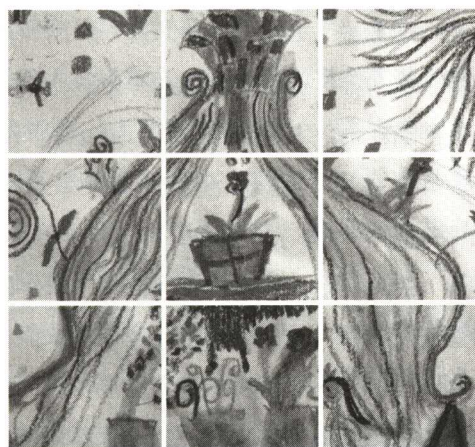
择新的生活，是为了追求幸福，而非为了逃避惩罚，那他的行为就符合所有人的利益。

我们大多数的人使用的语言倾向于评判、比较、命令和指责，而不是鼓励我们倾听彼此的感受和需要。我相信，异化的沟通方式的基础是性恶论。长期以来，我们强调人性本恶以及通过教育来控制天性。这导致了我们对自己的感受和需要常常心存疑虑，以致不愿去体会自己的内心世界。

异化的沟通方式源自等级社会或专制社会，同时也支撑着它们。对于国王、沙皇、贵族来说，将臣民训练得具有奴隶般的精神状态符合他们的利益。“不应该”、“应该”和“不得不”这些表达方式特别适合这个目的：人们越是习惯于评定是非，他们也就越倾向于追随权威，来获得正确和错误的标准。一旦专注于自身的感受和需要，我们就不再是好奴隶和好属下。

小 结

人天生热爱生命，乐于互助。可是，异化的沟通方式使我们难以体会到心中的爱。道德评判就是其中的一种，它将不符合我们价值观的人看作是不道德的或邪恶的。进行比较也是一种评判，它会蒙蔽人对己的爱意。异化的沟通方式还淡化了我们对自己的思想、情感和行为的责任意识。此外，强人所难也会造成心灵的隔阂。



第三章 区分观察和评论



我知道如何回应你
当你说我做了什么或没做什么，
我也可以回应你的评论，
但请不要把二者混淆。

如果你想把任何事情搅浑，
我可以告诉你怎么做：
把我做的事情
和你的反应混为一谈。

告诉我你感到失望
当你看到事情还没做完，
但说我“不负责任”
并无法打动我。

告诉我你感到受伤
当我对你的请求说“不”，
但说我“冷漠”
并不会增加你以后的机会。

是的，我知道如何回应你
当你说我做了什么或没做什么，
我也可以回应你的评论，
但请不要把二者混淆。

——马歇尔·卢森堡

■ 不区分观察和评论，人们将倾向于听到批评。

非暴力沟通的第一个要素是观察。我们仔细观察正在发生的事情，并清楚地说出观察结果。非暴力沟通并不要求我们保持完全的客观而不作任何评论。它只是强调区分观察和评论的重要性。将观察和评论混为一谈，人们将倾向于听到批评，甚至会产生逆反心理。

同时，非暴力沟通不鼓励绝对化的评论，而主张评论要基于特定时间和环境中的观察。语义学家温德尔·约翰逊（Wendell Johnson）认为，用静态的语言捕捉变动不居的现实，会造成许多困扰。他讲道：“我们的语言年代久远，但先天不足，是一种有缺陷的工具。它反映了万物有灵论的思想，让我们谈论稳定性和持久性，谈论相似之处、常态和种类，谈论神奇的转变、迅速的痊愈、简单的问题以及终极的解决办法。然而，我们的世界包含着无穷无尽的过程、变化、差别、层面、功能、关系、问题以及复杂性。静态的语言与动态的世界并不匹配，这是我们面临的挑战之一。”

以下这首歌反映了观察和评论的区别。

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”？

我从未见过愚蠢的孩子；
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；
但他不是愚蠢的孩子。
请在你说他愚蠢之前，
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。

——鲁思·贝本梅尔

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

印度哲学家克里希那穆提（J. Krishnamurti）曾经说，“不带评论的观察是人类智力的最高形式。”第一次听到这个观点时，“胡说八道”这个想法在我脑中一闪而过——在不知不觉中，我作出了评论。对于大多数的人来说，观察他人及其行为，而不评判、指责或以其他方式进行分析，是难以做到的。

在为一个小学提供咨询服务时，我对此有了深刻的体会。这个学校的教师和校长经常反映彼此很难沟通。于是，学区负责人请我协调双方的矛盾。我先和全体教师交谈，然后请校长来参加讨论。

会谈一开始，我就问：“校长的哪些行为不符合你们的需要？”“他

是个大嘴巴。”有人马上回答。我的问题是想了解他们的观察——校长说了什么或做了什么，而“大嘴巴”只是这位教师对校长的评价。

在我指出这一点后，第二位教师补充说：“我知道他是什么意思。校长的话太多了！”这仍是一个评论——评论校长话多还是话少。随后，第三位教师说：“他认为只有他的话有价值。”我解释说，推测别人想什么与观察他的行为并不是一回事。最后，第四位教师也表明了看法：“他希望所有的人都一直听他讲话。”当我说这也是猜测时，有两位教师脱口而出：“你的问题真难回答啊！”

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。

与校长的会谈开始后，我很快就发现教师们一直在说的事情。不论讨论的主题是什么，校长总是插话：“这让我想到……”然后，他就开始讲他的童年和战时经历。我等着教师们说出他们的不快。然而，他们运用的不是非暴力沟通，而是无声的抗议。一些人滴溜溜转着眼睛；另一些人故意打着哈欠；还有个人直盯着手表。

我忍耐着这痛苦的场面，过了一会儿，我问道：“没有人有话要说吗？”接着是有些别扭的沉默。后来，在之前会谈中率先发言的那位教师鼓起勇气，冲着校长说：“你是个大嘴巴！”

可见，不受旧习惯束缚，学会区分观察和评论，并不容易。最后，教师们终于告诉校长，他在做哪些事时，他们会感到不安。校长听后抱怨说：“为什么从没有人提醒我呢？”他承认他有讲故事的习惯。然而，

他接着就开始说与这个习惯有关的故事！这时，我提醒了他。会谈结束时，我们总结了几个办法。一旦教师们不想听校长回忆往事，就温和地提醒他。

区分观察和评论

在以下的表格中，我举例说明如何区分观察和评论。

表达方式	观察和评论被混为一谈	区分观察和评论
使用的语言没有体现出评论的人对其评论负有责任。	你太大方了。	当我看到你吃午饭的钱都给了别人，我认为你太大方了。
把对他人思想、情感或愿望的推测当作唯一的可能。	她无法完成工作。	我不认为她能完成工作。或她说：“我无法完成工作。”
把预测当作事实。	如果你饮食不均衡，你的健康就会出问题。	如果你饮食不均衡，我就会担心你的健康会出问题。
缺乏依据	米奇花钱大手大脚。	米奇上周买书花了一千元。
评价他人能力时，把评论当作事实。	欧文是个差劲的前锋。	在过去的5场比赛中，欧文没有进一个球。
使用形容词和副词时，把评论当作事实。	索菲长得很丑。	索菲对我没有什么吸引力。

注意：“每次”“曾”等词语在以下句子中表达的是观察结果。

- 我看安迪打了几次电话，每次都至少打半小时。
- 我不记得你曾写信给我。

“总是”、“从不”等词语在以下句子中表达的是评论。

- 你总是很忙。
- 在需要她的时候，她从不出现。

如果我们的表达言过其实，别人就可能产生逆反心理，而不愿作出友善的回应。

“经常”和“很少”这样的词语也可能混淆观察和评论。

评论	观察
你很少配合我。	我最近组织了三次活动，每次你都说你不愿参加。
他经常过来。	他每周最少过来三次。

小 结

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。例如，它会说“欧文在过去的5场比赛中沒有进一个球”，而不是说“欧文是个差劲的前锋”。

阅读此书完整版

请登录：**www.ct0065.com**