

我對善意溝通（非暴力溝通）的認識和看法 唐鴻

瓊芬自 2015 年至今已陸續在西雅圖為華人教友，舉辦過四次善意溝通工作坊。我有幸每次都能參加。每參加一次就更了解，更喜歡這種新的溝通方式。最近看完了馬歇爾盧森堡博士寫的《非暴力溝通》一書，想以此文跟大家分享我對善意溝通的認識及看法。

善意溝通，或稱非暴力溝通（non violent communication），是由美國威斯康辛大學心理學博士，馬歇爾 盧森堡 博士自 1963 年起開始推廣的一種新的溝通方式。迄今已在六十五個國家設有訓練中心了。它教導我們在和人談話時，要先（停）下「觀察」，（聽）辨他人和自己的「感受」，（看）清他人和自己的「需要」，再以善意溝通的規則和詞彙，表達「請求」。

觀察不帶批判，是善意溝通的第一要素。它不是一種新的主張，而是有歷史根源的。「你們不要判斷人，免得你們受判斷……為什麼你只看見你兄弟眼中的木屑，而對自己眼中的大樑竟不理會呢？」瑪竇福音七 1-3，這個教誨對大多數的基督徒而言，應該不陌生。然而不陌生並不意味著我們在日常生活裡身體力行了。

觀察不帶批判要我們在與人溝通時不斷提醒自己，不要以是非道德判斷對方，那會在彼此間築牆，而看不到自己和他人的需要。

善意溝通的其他三個要素依序是感受、需要和請求。感受和需要息息相關。需要得到滿足，會有正面的感受，需要沒有得到滿足，就會有負面的感受。盧森堡博士把每個人都有的基本需要歸分為八類：

- 一、 **自主性**：自己做決定，自己選擇圓夢計劃。
- 二、 **慶祝/紀念**：慶祝生命的創造力及夢想的實現。
紀念人生的失落，如親人去世或夢想破滅等（表達悲傷）。
- 三、 **心、言、行的一致性**：真誠，忠實。
- 四、 **生理滋養**：食衣住行，運動，性表達。
- 五、 **玩樂**：樂趣，歡笑，表達自己。
- 六、 **靈性**：美，和諧，秩序，啟發，和平。
- 七、 **相互依存**：接納，欣賞，親密關係。
- 八、 **自我實現**：創造力，自我價值，有貢獻的。

在與人交談溝通時，我們大多會做反射式的直接反應，為自己的立場申辯，反駁。而善意溝通則是要我們探討言語之後的深層意思，最重要的是找到需要和感受。

在提出請求時，善意溝通要我們避免用 4D 語言：

- 一、 論斷 (Diagnose)：道德判斷，貼標籤，自以為很厲害。
- 二、 命令 (Demand)：說教，恐嚇，情感勒索。
- 三、 否認 (Denial)：辯解，推責任。
- 四、 應該 (Deserve)：加責任，建議。

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。回顧自己在孩子成長期，就常用 4D 語言。記得那時我最常說的話就是：「你們真被寵壞了 (Diagnose)，家裡什麼事也不做 (Denial)，同是家裡的一份子，該盡點分 (Deserve)，把垃圾拿出去 (Demand)！」

難怪孩子們大多不聞不動，令我氣惱不已。

如果那時知道善意溝通的方法，我就會說「廚房的垃圾袋快滿了 (觀察)，讓我感到緊張 (感受)，我現在忙著做飯希望有人協助 (需要)，你是否願意幫忙把它拿出去扔了 (請求)？」得到的反應和結果就會不一樣了。

盧森堡博士對於溝通的語言也有他獨特的看法，他指出語言要具體，避免用抽象詞。自由、愛、責任感……等等是抽象詞，人們對這些詞的含義可能有不同的解讀，而產生誤會。戀人間常說：「你愛我嗎？」然而有些人認為愛要愛得熱烈奔放，有些人卻認為愛要講究日久天長。於是「因誤會而結合，因了解而分手」的事，屢見不鮮。

學習善意溝通，就像學習外國語一樣，我們首先需要抓住它的觀念——就像學外語必先學習文法一樣，抓住觀念後才能根據基本規則加以練習。有了規則還得學習新的詞彙。善意溝通要我們加強「感受」與「需要」的詞彙。

學好善意溝通，和學好外語一樣，需要時間，需要不斷地練習。而善意溝通的練習不僅在練習規則與詞彙，最要緊的還是要練習分辨語言後面的感受和需要。善意溝通也被稱作愛的語言 (compassionate communication)，慈悲柔和，讓人心軟，表達的是尊重，理解和情感，可以讓我們的人際關係和諧。

自從學了善意溝通後，我已經開始試著和家人練習這個新的溝通方式了。我們彼此不斷地提醒對方，不要說 4D 語言。就這樣，日常生活裡常會有的衝突已減少了許多。當然，善意溝通還有許多規則，方法，也都需要多練習，才能掌握好。像如何區別真感受和假感受，如何分辨判斷與觀察……等等。在參加工作坊時，我們一起練習，一同學習，是個有趣也很有意義的經驗。

學好了善意溝通，不但可以改善個人的人際關係，也可以幫助人了解自己情緒的來源，調整自己，改進個人修養，進而提升心靈成長。我真希望能早日學好善意溝通，好更深入地了解別人，也認識自己。