

# 你是不是在對孩子使用「暴力語言」？

2017/04/17 作者: 鄺麗君



photo credit: Shutterstock

最近的「鰻魚媽媽」影片，引起很多人關注。故事是某個早晨媽媽從房間出來，發現女兒經過地上被貓咪打翻的飼料桶數次，卻完全無動於衷，因此媽媽嚴肅的告訴孩子「家人」和「客人」有什麼不同。過了一陣子，小孩則在另一次事件的反省內容中，清楚表達「家人的定義」。媽媽和女兒的對話如下：

媽媽：「你需要最後一次機會嗎？」

女兒：「需要，最後一次機會我一定能做到，我知道其他事情，我也需要改變。你其他今天沒有罵到我的行為，知道我也要改變。」

媽媽：「哪一些事情要改變？」

女兒：「就是收玩具那些事情要改變，不是收完以後丟在那裡，然後就不管它，然後就是你來收。這樣根本就不是『家人』應該做的事。」

『家人』是什麼事情，大家都應該互相幫忙，然後自己的事情也會自己做好。『家人』不是只有一個人常在那裡休息，（準備）吃飯的時候，那個人就沒有事在做。然後就是坐在那裡！」

媽媽：「所以，你要當『家人』，還是『客人』？」

女兒：「家人。」

媽媽：「我們家不需要住在我們家的客人，是嗎？」

女兒：「嗯！」

媽媽：「那客人是什麼？」

女兒：「客人就是，他吃完東西，在家裡玩玩，他就會走了。」

媽媽：「你（之前）做的是家人，還是客人的事情？」

女兒：「客人。」

最後影片上出現字句，「爸媽願意，孩子會聽懂道理的。」

## 「4D」的「暴力語言」

這是一篇媽媽教育女兒的對話經過。媽媽希望用「家人」和「客人」的區別，讓孩子要懂得收玩具和幫忙做家事。但從另一方面來說，若孩子不收玩具和不幫忙做家事，他就是客人，不應該住在這家裡。而且媽媽還問「你需要最後一次機會嗎？」是否在暗示孩子下次再發生這樣的事情，就要被處罰？

父母若用獎勵、妥協、威脅、懲罰等方式對待孩子，孩子是出於恐懼、害怕、內疚及怕被懲罰而照家長的意思去做，這樣家長就是在使用暴力的語言對待孩子。你是不是在和孩子的溝通過程中，也曾經對孩子說過類似的話呢？一般父母常使用的暴力語言，可以歸類成下列「4D」：

### 1. Diagnosis 診斷

我們常常用道德判斷、評價、貼標籤、比較、批評、分析等模式對待他人。孩子聽到這類語言，容易產生反抗或自卑的心理。

「你這孩子怎麼這麼不聽話，像外面的野孩子一樣！」

「你為什麼不能像隔壁的小明可以考前三名，你真笨。」

## 2. Denial 否認

否認自己的責任，外在歸因。我們習慣於歸咎於別人，走路跌倒怪路不平，怪路太暗，怪環境、怪家境.....而沒有看到自己有「可以選擇」的自由。例如：

「你運氣不好，生在這樣的家庭。」

「為了照顧你們這些孩子，我不得不犧牲我原本高薪的工作。」

## 3. Demand 命令

指示、要求、命令、威脅、恐嚇，讓對方只好聽命。我們經常發號施令而不自知，在家裡命令配偶、孩子應如何如何，有的人則是突顯自己的可憐、受害，讓對方內疚，非照自己的意思做不可。例如：

「自己說過話的話要記得，不要讓我一直重複。」

「馬上回你自己房間去做功課。」

「我為這個家庭犧牲了這麼多，你應該要好好念書。」

## 4. Deserve 應得

強調責任，沒做到就應該被處罰。雖然對錯賞罰是人類行為動機與改變的準則，但並非唯一準則。太強調「責任」、「應該」與「對錯」，容易形成對立衝突，因為每個人對「應該」的認知未必一致。例如：

「不收好玩具，你就是客人。」

「你要是不好好吃飯，等會就不讓你看卡通影片。」

以上這四種溝通的方式，使做孩子的難以體會到父母心中的愛。這些暴力溝通的模式，都可能對孩子造成傷害，比如退縮、自卑、孤僻、焦慮等個性。

## ■ 怎麼使用「非暴力溝通」？

那麼怎樣的溝通方式，可以讓孩子體會到父母的愛呢？這裡我們介紹一種溝通方式，叫做「非暴力溝通」。

非暴力溝通 ( NonViolent Communication 簡稱 NVC ) 是馬歇爾·盧森堡 ( Marshall Rosenberg ) 博士所發現的一種溝通方式，目的是與他人及自己建立一種聯繫，並能由衷的給予對方回應。非暴力溝通指導我們轉變談話和聆聽的方式。讓我們不再反射式的去回應對方，而是去表達自己的觀察、感受和需要，有意識地使用語言。我們既誠實、清晰地表達自己，又能尊重與傾聽他人。

非暴力溝通包含了四個要素，在表達和傾聽時，都使用這四個要素來進行溝通：

### 1. 觀察：實際上發生了什麼？

觀察是我們的感官直接體會到的，如看到、聽到、觸到等。觀察就像是攝影機拍攝到發生的事情，不摻雜任何的評判，而不像評論別人時，總是把自己放在一個裁判的位置。

例如在描述事實時，「你總是不專心聽講」是一種評論，「你在上午的數學課睡覺了」則是觀察。用觀察取代評論，對方就不會產生反感或抵抗。用觀察表述孩子的行為，是溝通的第一步。

所以上述的例子，改用觀察的方式，媽媽可以說：「孩子，我看到你的玩具放在客廳，沒有收到籃子裡。」

### 2. 感受：體會內心的感受

我們在被教育的過程中，總是被鼓勵服從權威而非傾聽自己，被導向多去注意外在某些權威認為我們是什麼，習慣於思考「人們期待我怎

麼做？」其實我們時時刻刻都有感受，表達內心的感受，是可以促進親密關係的。

當我們說「我覺得」時，常常並不是在表達感受，而是在表達想法。例如「我覺得被誤解了」、「我覺得被利用了」、「我覺得被批評了」、「我覺得被忽視了」，這些都不是在表達自身的感受，而是在分析別人是怎樣對待我們。當我們有這樣的想法時，就容易產生自責（對自己語言暴力）或責備他人（對他人語言暴力），進而產生衝突。比如說我們的感受可能是「晚上九點了，你還沒開始寫作業，我感到很焦慮」，但卻說出「我覺得你不認真」的想法，這樣的「生氣」，會讓孩子覺得自己受到指責。

所以上述的例子，改用觀察和感受的方式，媽媽可以說：「孩子，我看到你玩過的玩具，放在客廳，媽媽感到很不舒服。」

### **3. 需要：感受的根源**

非暴力溝通的第三個要素是「需要」。需要是維持我們身體上、情緒上、精神上及人際關係上存在的要素。人類的共通需要，不因文化、風俗、語言和信仰上不同，而有所區別。比如我們都需要水、空氣、食物和庇護所；也都需要支持、愛、讚賞、瞭解、誠實、自主、友誼、學習和娛樂。當我們能辨認並表達需要，就有機會找到方法滿足它們。

比如說太太有「被關心」的需要，這時她可以向先生請求下班後和她一起吃晚餐。若孩子回家太晚，父母可能會嚴厲的責備孩子「你跑去哪裡了，放學後應該馬上回家！」這時孩子通常會抗辯或冷漠，和父母的關係是疏離的。其實父母是擔心孩子的安全，在等待時內心很焦急。這時不妨誠實的表達內心的感受和需要，例如：「你晚上九點才回家，我感到很擔心，因為我很重視你的安全。」

所以上述的例子，改用觀察、感受和需要的方式，媽媽可以說，「孩子，我看到你玩過的玩具，放在客廳，媽媽感到很不舒服，因為媽媽很重視負責任的態度，自己的玩具要自己收好。」

### **4. 請求：讓生活更加美好**

提出具體的請求，清楚地告訴對方，我們希望他們做什麼，而不是不要什麼。請求而非要求，因為我們希望對方的行為是出於由衷的關心，而不是出於恐懼、內疚、慚愧、責任等。

請求與命令如何區分？如果今天對方覺得他們拒絕會受到責備，就會把我們的請求看作是命令，而引發服從或反抗兩種心態。只要人們認為自己是被強迫的，就不會樂於滿足別人的需要。正確的方法是提出正面的、明確的請求，而請求越具體，就越容易實現。

所以上述的例子，改用觀察、感受、需要和請求的方式，媽媽可以說：「孩子，我看到你玩過的玩具，放在客廳，媽媽感到很不舒服，因為媽媽很重視負責任，自己的玩具要自己收好。你現在願不願意去客廳將玩具放回籃子裡面呢？」

非暴力溝通不是想改變別人，使他們的行動符合我們的利益。它是幫助我們能誠實的表達和關切的傾聽他人，希望人們的改變和行動是出於自願和關愛。人們相信我們看重彼此的感情，並兼顧雙方的需要，人與人之間自然便可以連結。當我們專注於觀察、感受、需要和請求，而不是分析和評判，會有助於培養彼此的尊重、關注和理解，進而引發雙方由衷給予的願望。若想要改善親子關係，建議您從使用「非暴力溝通」開始。

( 作者為清華大學管理碩士、高階管理人，獲得美國非暴力溝通中心 CNVC 培訓師候選人認證，並在台灣及大陸兩地開設非暴力溝通工作坊。 )

本文授權轉載至獨立評論@天下

[http://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/5561?utm\\_source=Facebook&utm\\_medium=Social&utm\\_campaign=Daily](http://opinion.cw.com.tw/blog/profile/52/article/5561?utm_source=Facebook&utm_medium=Social&utm_campaign=Daily)