

<<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

图书基本信息

书名：<<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

13位ISBN编号：9789861371467

10位ISBN编号：986137146X

出版时间：2013-5

出版公司：先覺出版股份有限公司

作者：瑟蓮娜．魯斯特（Serena Rust）著

页数：176

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

### 前言

推薦序 讓人真誠靠近的一道暖流 蘇絢慧（馬偕醫院協談中心諮商心理師） 我的工作  
是陪伴許多遭遇失落與創傷的當事人，且試著在並肩同行之中，與他們傷痕累累的心靠近。  
為此，這些年我體會到，話語是毒劑，也是良藥。

話語，可以療癒他人，也可以刺傷他人。

我的工作是試著為人療傷也止痛，因此，我更需要去瞭解與通透話語的力量，學習如何使用話語來建立真誠良性的關係，並能與人同在，體會心靈靠近的美好。

這一路，我接收到一些師長的啟發，開始接觸「非暴力語言」的修練，進而與更多人分享「非暴力語言」的訊息，鼓勵人們學習這門學問。

因此，當我得知究竟出版社即將出版《狼的溝通，長頸鹿的溝通》這本非暴力語言溝通法的入門書籍，真是非常興奮與喜悅，就像是奇妙的巧合，或上天的安排，讓我的推動之路有很好的輔助教材，與更詳盡的說明。

這本書以狼與長頸鹿的特性，來象徵溝通的型態。

狼語象徵的是以支配與評斷為主的溝通風格，在帶著具有攻擊性的傷人說話方式中，彼此都倒臥在關係的痛苦與折磨的血河之中。

清楚的知道什麼是對，什麼是錯，是建立是非道德觀念很重要的歷程，但一旦將自己認為是「絕對真理」之後，為了凸顯自己的正確真理與價值信念的權威性，便會使用許多威嚇、獎賞懲罰、利誘，或是強烈譴責、辱罵、蔑視、攻擊的方式來駁倒與擊垮那所視為不正確與不該存在的對象。

這種情況在台灣處處可見，從每天有極高收視率的台灣連續劇的台詞，到我們每一個人生活的現場，舉凡夫妻伴侶之間、親子之間、師生之間、同事之間、信徒之間、朋友之間，如果您留心，注意聆聽所聽取的話語內容，您不難發現，狼的說話方式無所不在。

所以，我們在關係中總是很難安心，得要隨時準備作戰、互咬、發動攻擊。

在這本書裡，提到的許多狼言狼語，您一定會感到熟悉，無論是您口中曾說出去的，或是您曾聽聞他人這樣對您說話。

我們長時間活在狼的世界，很習慣，也自動化的以狼的姿態行走在生活世界中，我們可能不曾停下來問問自己，何以我們在人和人的對話中，要如此容易的充滿鄙視、輕蔑、不以為然、取笑與羞辱？

何以我們內心渴望親密與靠近，渴望溫暖與接納，渴望真實的心靈接觸，卻會在關係裡拔刀相向，爭執個你死我活？

或是得理不饒人？

那是因為，我們內心都恐懼受傷及無助。

內心的軟弱與懼怕，讓人不自覺中建造起一座座的心牆，堵住任何的窗口，禁止讓情感流動，也禁止感受任何的感受，無論是自己的感受，或他人的感受。

在長頸鹿的溝通樂園中，我們可以放下評價、詮釋，以及因為不安全感而啟動的策略。

我們僅僅需要貼近，需要體會人的感受、需求，並學習表達。

溝通，不就是為著讓關係更有愛與理解嗎？

但許多人的溝通模式中，卻是讓關係更斷裂，與更破碎。

其實，非暴力語言的四步驟，就是要人拓展與人的互動，讓人可以在話語交流中，真實的體會到具有同理心、溫暖與滋養性的對話，讓我們的心不再是虛空，可以停止累積許多的爭執暴力，停止再以話語傷害彼此。

我由衷的希望這本書，可以讓更多人接觸到。

我知道社會上有太多人需要這本書，願我們都可以讓自己有機會重新體會溝通的美好；願意信任關係，投入關係，在關係中，真實的靠近與互動。

## <<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

### 內容概要

你每天說的是利齒傷人的狼語，還是解決問題的長頸鹿語？

四步驟說好話，讓你的世界更美好！

全球超過40國極力推廣，最簡單有效溝通四步驟，教你說好話、說對話，讓你的世界變得更美好！

鄧惠文醫師、蘇絢慧（馬偕醫院協談中心諮商心理師） 體貼推薦！

話語，可以是橋梁，也可以是高牆。

溝通，可以甜如蜂蜜，也能利如刀劍！

狼與長頸鹿，象徵兩種不同的溝通方式， 同樣一句話、一件事，狼會怎麼說？

長頸鹿又選擇如何表達？

而你，說的是狼語還是長頸鹿語呢？

？「你這個窩囊廢！

」——絆腳石 狼：「你怎麼這麼懶惰又自私！

我忙著把所有的行李都搬到車子裡，累得要命，你卻只會坐在電腦前！

」 長頸鹿：「我好忙哦，我非常需要你的幫忙！

」 ？「不是我的錯！

」——金鐘罩 狼：「漆噴到玻璃片了，這又不是我的問題，是本來貼好的玻璃紙被風吹走了！

」 長頸鹿：「抱歉，玻璃片不小心被漆噴到了，明天我會把它們清乾淨。

」 ？「如果你再這樣……」——狼牙棒 狼：「到星期三，這個案子如果還沒處理好，你最好趕快找別的工作！

」 長頸鹿：「我壓力很大，必須有把握才行，請告訴我，你的進度要怎麼安排？

」 ？「你應該！

」——夾鉗 狼：「你應該少看一點電視！

這種打發時間的方式真是有夠膚淺！

」 長頸鹿：「我很不開心，因為我非常盼望能跟你一起做些有意思的事。

今晚我們去聽大提琴演奏好嗎？

」 透過盧森堡博士所研究出的溝通四步驟：「觀察—不加以評價」「感受—不加以詮釋」「需求—而不是策略」「請求—而非要求」，你輕輕鬆鬆就能放棄顧人怨的狼語，改說到哪裡都順利的長頸鹿語！

【名人推薦】 溝通，不就是為著讓關係更有愛與理解嗎？

我由衷的希望這本書，可以讓更多人接觸到。

我知道社會上有太多人需要這本書，願我們都可以讓自己有機會重新體會溝通的美好；願意信任關係，投入關係，在關係中，真實的靠近與互動。

蘇絢慧（馬偕醫院協談中心諮商心理師）

## <<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

### 作者簡介

瑟蓮娜·魯斯特 (Serena Rust) 擔任顧問、培訓師及主持人，同時也是非暴力溝通國際認證的訓練師、調解員以及作家。

她的工作重點在為個別人士與伴侶提供顧問與訓練師服務、團體溝通、衝突調解諮詢，以及為「非暴力溝通」提供入門課、培訓班、訓練與人才培養。

並期盼個人的殊異性與團隊精神都能獲得充分開展，進行真摯又有效的溝通。

賴雅靜 政大中文研究所畢業，旅居德國十年，期間曾為《中國時報》撰文介紹德語區出版動態，並擔任兩家德國出版社中文版特約編輯。

從事的工作種類不少，但多和書籍相關。

現居台北縣小鎮，專事翻譯，譯有青少年文學、成人書籍及童書上百冊。

## <<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

### 書籍目錄

推薦序：讓人真誠靠近的一道暖流序文：這本書讓原有的領悟更加豐厚多元寫於書前：「心」的語言  
狼與長頸鹿如何說話／聽話為什麼需要非暴力溝通？

狼與長頸鹿這兩種象徵長頸鹿樂園導覽狼的世界狼言狼語——絆腳石、金鐘罩、煞車器、狼牙棒與夾  
鉗走在長頸鹿小徑上狼耳與長頸鹿耳心態讓音樂響起簡單有效的溝通四步驟四個步驟四個步驟的評量  
表當長頸鹿與狼共舞舞池上特別的狼舞要長頸鹿的呼喚，不要狼的叫囂——說清楚講明白，別大動肝  
火過錯——哦，真遺憾！

尊重與感謝——言語的全穀養生餐附錄誰是馬歇爾·盧森堡？

傳達感受與需求的詞彙表表一：表達需求獲得滿足的感受詞彙表二：表達需求未獲滿足的感受詞彙表

三：詮釋性的感受表四：需求

## <<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

### 章節摘錄

寫於書前：「心」的語言 世界上有個地方，那裡沒有對和錯，我們將在那裡相遇。

魯米 「話語，是窗口，也是高牆。

」這是數年前我初次「親身」接受馬歇爾·盧森堡（Marshall B. Rosenberg）博士本人授課，在非暴力溝通的入門課程上所聽到的。

當時我萬萬沒有料想到，有一天自己也需要用到非暴力溝通的技巧。

我自認平時待人和氣又友善，偶爾也會抓狂、發飆，和別人談話時偶有令人不耐、雞同鴨講或話不投機的情況，甚至演變成一發不可收拾的衝突；這些情況雖然讓我沮喪，但依舊認為這也是在所難免的，因為某些議題本來就不好處理。

非暴力溝通？

乍聽之下就像是要人收起利牙、委曲求全，展現軟弱無力的一面。

老實說，我當時可是不太吃這一套的。

但同時我也很好奇 畢竟馬歇爾·盧森堡已經在全世界推廣這套辦法多年，而他的辦法甚至在巴勒斯坦與以色列嚴重的政治衝突中成功發揮了調解的效力；由此看來，這應該不只是一種新的溝通花招才對。

這次的培訓中，讓我有機會借由角色扮演，獲得許多非暴力溝通的實務經驗。

在這場以體貼他人的態度，並運用非暴力溝通法進行的談話中，我覺得自己得到了別人全心全意的了解。

我能輕鬆自如地將所有自己扮演的角色心中的不快都表達出來，一種開放坦誠、勁道十足的交流通路就這麼誕生了。

在課室裡，我自然而然滋生出想接納這些對我還陌生的人他們需求的意願，最後我甚至熱切渴望能具體描繪對方以及我個人的種種需求，而對我們來說，答案幾乎是水到渠成呢！

這種連結、交流的力量與溫暖，正是滋養這個可具體落實的解答，使它欣欣向榮的沃土。

對了，順帶一提：在這種開放、坦誠的交流下，就連衝突、殺傷力也顯得小多了。

這種勁道十足又令人深深信服的經驗後來成了旺盛的動力，推動我深入探索它的祕密、它的魔力。

\* \* \* 「你車子開這麼快，我覺得不太舒服。

」 「你擔心會出事嗎？

」 「是啊，我確實有點擔心。

再說，在這種速度下我也沒辦法欣賞風景，麻煩開慢一點！

」 「沒問題，我很開心我們可以出遊，直到現在，工作還是讓我心情繃得有點緊。

如果我們在前面的餐廳那裡停車，到平台上喝個咖啡，你想怎麼樣？

」 「哦，好呀！

」 如果我們與別人的談話也能這樣，豈不非常美妙？

而如果這樣的對話不是在某些關鍵時刻才偶然出現，而是因為我們擁有小小的工具，讓我們能自覺地這麼表情達意，產生誠摯的情感交流，情況又如何呢？

馬歇爾·盧森堡博士研究出一套由四個循序漸進的步驟所構成的技巧，善用這種技巧，我們就能如實說出自己的感受如何，以及我們需要什麼，讓自己覺得比較舒坦。

這四個步驟組成一道橋梁，讓我們從一直以來「平常」的溝通方式抵達長頸鹿樂園。

在此，我先簡單扼要地介紹它的模式，稍後再詳細說明每一個步驟。

第一個步驟：觀察——不加以評價 在第一個步驟裡，我展開這場對話，明確的動機是什麼？此刻重要的是，我說出的話裡不帶有任何評價。

引發我這種反應明確的起因是什麼？

我見到或聽到了什麼？

如果我說：「你到的時候電影已經播放二十分鐘了！

」我陳述的就是我的觀察。

## <<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

而如果我說的是：「你又遲到了！」

就夾雜了我個人的看法。

第二個步驟：感受——不加以詮釋 在第二個步驟我說出自己的感受。

比如我恐懼、開心、震驚、沮喪、感動或傷心等等。

反之，如果我說：「我覺得我被主管冷落了！」

那麼我就是針對主管的某種行為發表自己的詮釋。

第三個步驟：需求——而不是策略 在第三個步驟裡，我說出隱藏在這種感受背後，導致我這種反應的是何種需求。

例如對歸屬感、自由、安全感、獨立自主、意義等的需求。

當我說：「我需要休息。」

我就表達了某種需求。

反之，如果我說：「明天我想出去走走。」

我說的就是某種策略、某種能讓我休息的需求獲得滿足的具體辦法。

第四個步驟：請求——而非要求 在第四個步驟裡我提出一個請求，非常具體地說出現在我想要什麼。

「可以請你馬上把洗碗機裡的餐具拿出來嗎？」

什麼是請求，什麼是要求，差別在於對方能不能說「不」，而不必擔心我們與他的情誼會受到負面影響，或者他會受到懲罰。

\* \* \* 父母不在的轟趴夜 我兒子黎安德打算舉辦一場轟趴慶祝他十六歲生日，而且最好是沒有父母在場，可以請幾名好友過夜的那一種。

經過深入討論後，我終於同意了，但有兩個附帶條件：客人的父母必須知道當天我不在家，而且他只能讓他三名最要好的朋友在家中過夜。

接著，我和黎安德一起討論派對的流程與安排：先到游泳池游泳替派對暖身，接著在自家院子裡烤肉，之後前往迪斯可舞廳「乾不離努斯」。

到時他年滿十六歲，可以正式上這家夜店大玩特玩，直到夜深時再和他三名好友返家過夜。

黎安德在電腦上根據行程製作了邀請函。

派對前三天電話響起，一名客人的母親先表示感謝這次的邀請，最後則說：「請別介意，但午夜的時候，我們會過去接女兒回家！」

我們希望她不要在那裡過夜！」

我的第一個反應是：晴天霹靂。

接著一股怒氣流貫我全身，而我體內慣於提出評價與詮釋的理智狼群也開始咆哮、怒吼：「實在太過分了！」

我們明明說好了，我們明明清清楚楚約定了！

我覺得自己被騙——還有，被人利用了！

他騙了我！

有求於我的時候，他就擺出一副『我不會搞鬼』的模樣，結果卻是這樣！

我實在失望透頂了！

他濫用了我對他的信任，居然連女生都邀請來過夜！

這小子真的太狡猾了！

哼，這次生日派對他想都別想！

我可不吃他這一套！

我很清楚：這些話我如果不多加考慮馬上對黎安德發洩，我們原本就因為這個消息而受傷害的關係鐵定會雪上加霜。

於是我決定，在和黎安德好好談談之前，先在內心裡將我的狼吼翻譯成四個步驟，讓我能再次有把握地安住在我那充沛的力量裡。

而運用這四個步驟，我同時也能找到開啟對話，具體的表達方式，讓我們雙方能以成果豐碩的方式相互對待。

## <<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

體貼他人的溝通一項基本的原則便是：「先求情意相通再糾正。

」換句話說，便是：「先建立情感的聯繫，再請求改變！

」 第一個步驟 觀察：我看到或聽到了什麼？

我的依據是什麼？

而不是評價——我如何評價此事？

第一個步驟，目的在釐清使我自己困惑的原因。

客觀得像一架照相機能讓我了解，為什麼我會作出這種反應。

為了避免稍後黎安德聽了我的話「感到」遭受攻擊，我刻意避免在我的說法裡夾雜批評或評價。這一招聽起來似乎挺簡單的吧？

「剛才莉娜的媽媽打電話來，這下我才恍然大悟！

」 這是觀察嗎？

是，但也不算是。

這句話混雜著觀察、不贊同與評價。

而引發這種反應的整件「赤裸裸的真相」究竟是什麼？

「莉娜的媽媽打電話給我，對這次的邀請表示謝意。

另外她還說派對結束後，她不想讓她女兒在這裡過夜，要在午夜左右接她回家。

」 哇，這段話聽起來忽然變得簡單又清楚了！

我發現，當我將聽起來像評價、譴責、恫嚇等個人、情緒化的說法移除後，頓時就神清氣爽了！

這時，有個辦法對我相當有幫助，那就是：提醒自己純粹的觀察是不可能夾雜有抗議成分的，所有不夾雜個人主觀意見的觀察者同樣都可以這麼說。

「當我看到／聽到??」是一種說明我的觀察，相當清楚的表達方式。

知名的智者，克里希那穆提上師說過：「人類智慧最高的表現形式，是觀察而不作評斷。

」 不過，這可是需要一點練習的！

第二個步驟 感受——我的感受如何？

而不是詮釋——我如何解釋這件事？

在第二個步驟裡，我開始釐清，針對這件事以及我的觀察，我的感受如何。

這時，我體內的狼又開始大鬧：「我覺得自己受騙了，他濫用了我的信任！

我覺得自己的慷慨被人利用了！

」 這種說法能表達我的感受嗎？

確實可以，只是這段話聽起來，彷彿我的種種不快都是黎安德造成的；也就是說，我之所以心情不佳，原因就在於他了。

在我們的文化裡，有一種相當普遍的觀念，認為其他人必須為我的感受負責。

但非暴力溝通卻不同，這時我們認為對方雖然是我感受的源頭，但導致我這些感受的卻在我的內心裡。

關於這一點，我將留待介紹第三個步驟時更加深入說明。

「我覺得自己受騙了！

」這句話說得明白些，就是：「黎安德是個壞蛋！

他利用我對他的信任，還濫用了我的慷慨！

」 這麼一來，我等於違背了要採用長頸鹿態度的初衷！

非暴力溝通把「受騙」「濫用」或「冷淡」等字眼叫做「詮釋性的感受」或「偽感受」，此時我將自己的感受與我對他人的道德評斷混雜在一起。

在本書附錄裡，我特別將這類經常出現的「詮釋性感受字眼」匯集在一起加以列出。

莉娜的母親說，她女兒將不在這裡過夜。

而我對這個事實的詮釋是，黎安德「濫用了我對他的信任」，以及黎安德「利用了我的慷慨」。

我把黎安德當成了耍陰謀詭計的人，並且把自己當成了輕信他行為的受害者。

在我們使用「受騙」「被人利用」或「被人濫用」這些字眼時，往往大幅意味著「我很生氣！

」憤怒在衝突中占有極為重要的地位，因此在「說清楚講明白，別大動肝火」這一章裡，我還會深入



## <<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

探討。

如果我這麼說的話，黎安德一定會從我的話裡聽到責備的意味，而他的狼武裝也會開始進入備戰狀態。

這種溝通方式根本不可能產生坦率又充滿尊重的情感連結。

當我的狼詮釋主動發動，而我的腦海裡閃現「我覺得自己受騙了！

他濫用了我的慷慨！

」時，我就趕緊拉開長頸鹿降落傘的開傘索，讓自己冷靜下來，並且自覺地叫喚出我的長頸鹿觀點。

重新戴上我的長頸鹿眼鏡！

這時，我把自己與對方看作是同樣追求滿足自己需求、對等的兩個人，而不是想互相傷害的敵人。

於是，我讓自己的反應和黎安德的行為脫勾，我全心全意內省，以求能了解自己的感受。

此時，我身體的感受能帶給我重要的指示，也許我會「內心沉重」，血管裡腎上腺素飆升；要不，就是如鯁在喉。

此時技巧在於，找出能將我感受的重點完全擺在自己身上，描述感受的字眼。

比如我可以說我很失望或沮喪，但不會因為這麼說而認定錯在對方。

這麼做，能讓對方敞開心胸傾聽我的話，不防衛、不辯解，也不出手反擊。

「我覺得很迷惑、不安、恐懼、震驚、難過」等都是純粹描述感受的字眼，我說的是自己的感受，不硬栽對方是引起事端的人。

但描述感受的字眼不只有負面的，「我覺得好感動、開心、陶醉、好奇、滿懷信心」等也是。

具體而言，可能會出現下列的狀況：我感受自己的反應??讓我的身體感受表現出來??我察覺到內心的激動，察覺我得吞嚥??我皺起了眉頭?? 於是，我想起了其他說法： 「我覺得很迷惑，也感到不安。

」 「我??」或「我覺得??」是我們在說明自己的感受時常用的表達方式。

當我將第一個步驟（觀察）和第二個步驟（感受）連結起來時，我的話聽起來就成了： 「聽到莉娜的媽媽說，黎安德的生日派對她不要她女兒在這裡過夜時（觀察），我覺得忐忑不安，不知該如何是好（感受）。

」 我以這種表達方式，將我觀察到的事因和完全屬於我自己的感受連結在一起。

句子開頭的「聽到??時」也非常重要，這樣，我傳達的只是時間，而不是像「因為??」等說法指涉的因果關係。

這麼說，我便是將我不快的責任初步地反求諸己。

如果我在盛怒中指責黎安德：「你濫用了我對你的信任，因為你竟然邀女生過夜！

」那麼就可以更清楚看到，我將自己之所以有這種反應的責任推到了黎安德身上。

這時我等於再次表示：「黎安德，是你讓我不開心的！

」 戴上我的長頸鹿眼鏡，我就會假定，黎安德之所以這麼做並不是想騙我，他有完全不同的理由！

我內在的長頸鹿知道，對方所做的一切，都是為了想滿足他自己的需求，並不是為了反對我。

而在我從最初情緒上的震驚平復，能隔著一段距離，繼續悠游在我長頸鹿的不帶絲毫成見與長頸鹿的善意裡，我想到的甚至是截然不同的問題：對於我們的約定，他的了解是否和我的不同？

這件事是不是有誤解？

他真的邀請那名女生了嗎？

總之，我的怒火已經大大消退了。

現在，我內在的道路開始帶領我邁向第三個階段，也就是「需求」，而這正是非暴力溝通的核心。

## <<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

### 媒体关注与评论

**【名人推薦】** 溝通，不就是為著讓關係更有愛與理解嗎？

我由衷的希望這本書，可以讓更多人接觸到。

我知道社會上有太多人需要這本書，願我們都可以讓自己有機會重新體會溝通的美好；願意信任關係，投入關係，在關係中，真實的靠近與互動。

蘇絢慧（馬偕醫院協談中心諮商心理師） 這不是一本牽動情緒的小說，而是一本生活實用書，但我在看這本書時，卻時而大笑，時而啜泣。

這本書以非常明晰、淺白又幽默的手法說明非暴力溝通究竟是什麼，搭配狼與長頸鹿的俏皮小插圖，超讚的！

德

<<狼的溝通 長頸鹿的溝通>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>