

非暴力溝通：愛的語言

(1) 閱讀動機

在現代社會的高頻率互動中，我們往往誤以為會說話就等同於善於溝通。身為一名資訊工程系的學生，我習慣於邏輯化的指令與精確的數據交換；然而，在現實生活與擔任宿舍幹部的實務操作中，我發現人並非預設好的程式。深入觀察生活中的衝突、冷暴力以及人際關係的裂痕，我意識到這些痛苦往往源於我們在表達時，不經意地使用了帶有評判、指責或命令色彩的語言。

馬歇爾·盧森堡博士 (Dr. Marshall Rosenberg) 提出的【非暴力溝通】(Nonviolent Communication, NVC)，讓我重新思考語言的力量。書中提到，帶有評判、指責、命令或比較色彩的語言，常常會讓人產生防衛心理，反而讓溝通越來越遠。這種溝通方式就像築起一道牆，阻隔了彼此原本可以建立的連結。我選擇閱讀這本書，是因為我希望能更清楚地了解自己在說話時的問題，也希望學會用更溫和、真誠的方式跟別人互動，不再只靠帶有攻擊性的語氣來保護自己，而是能在誠實和同理之間找到平衡。

(2) 獲得書籍啟發的章節內容

《非暴力溝通》不只是一本教人說話的書，它更像是一種提醒，讓我們在互動中不要忘記彼此都是有感受、有需求的人。

a) 非暴力溝通的四個核心要素

- **觀察 (Observation)**：溝通的第一步，是先分清楚什麼是事實，什麼是自己的評價。盧森堡博士強調，我們應該先描述自己實際看到、聽到的事情，而不是急著下判斷或貼標籤。像是說「你這週有三天沒有倒垃圾」，這是觀察；但如果直接說「你總是不負責任」，這就變成評判了。後者很容易讓對方覺得被攻擊，也更難好好說下去。

- **感受 (Feeling)**：很多人習慣表達想法，卻不太會說出真正的感受。在非暴力溝通中，我們需要學會分辨並說出內心的情緒，例如焦慮、失望、憂傷或不知所措，而不是只用批評對方的方式來表達不滿。當一個人願意說出自己的感受時，其實也代表他願意展現脆弱，而這正是拉近彼此距離的重要一步。

- **需要 (Need)**：感受不是憑空出現的，而是和我們內心真正的需要有關。非暴力溝通認為，像尊重、安全、理解、連結這些需要，都是人類共同擁有的。當我們能說出「我會難過，是因為我需要被尊重」時，溝通的焦點就不再是誰對誰錯，而是回到彼此真正需要的是什麼。

- **請求 (Request)**：最後一步是提出請求，但這個請求必須清楚、具體，而且是可以做到的。與其說「你不要再這樣」，不如直接說出「我希望你可以先聽我說完」。這樣的表達方式更明確，也比較不容易讓對方覺得自己被命令。更重要的是，請求和命令不同，請求是可以被拒絕的；即使對方沒有答應，我們仍然可以保有理解與尊重。

b) 同理心 - 自我同理 - 自我慈悲

- **同理心 (Empathy)**：同理心不只是安慰別人而已，而是願意真正去聽對方在說什麼，先放下自己的判斷，不急著給建議，也不急著糾正。它強調的是一種在場的陪伴，讓對方感受到自己真的被理解，而不是被敷衍。

- **自我同理 (Self-Empathy)**：書中也讓我很有感的一點，是關於怎麼對待自己。很多時候，我們會用「我應該」、「我必須」來責備自己，但這樣反而讓壓力越來越大。盧森堡博士提醒我們，可以試著把這些語氣改成「我選擇」，並用更溫柔的方式面對自己。當我們能夠理解自己的脆弱，也比較能從羞愧和內疚中走出來。

- **自我慈悲 (Self-Compassion)**：當我們理解自己的脆弱之後，還要進一步用溫柔、不苛責的態度對待自己。自我慈悲不是放縱自己，而是在失敗或表現不如預期時，不急著否定自己，而是接納自己正在經歷的困難，並提醒自己可以慢慢調整。這讓我明白，真正的成長不是一直逼自己，而是在理解自己的基礎上持續前進。

c) 憤怒與衝突的完整表達

盧森堡博士對憤怒的看法也很特別。他認為，憤怒不是壞情緒，而是一種提醒，表示我們內在有某些需要沒有被滿足。換句話說，憤怒其實是生命受阻的訊號。當我們能把憤怒翻譯成需求，就比較不會只停留在情緒表面，也比較有機會真正解決問題。

此外，在處理衝突時，書中也提到一個很重要的觀念，就是要分清楚「需要」和「策略」的差別。很多衝突其實不是因為需求不同，而是因為雙方太堅持某一種做法。如果能回到需求本身來思考，很多事情就會有更多解法。

***《腦筋急轉彎》的角色分析

在閱讀過程中，我聯想到電影《腦筋急轉彎》（Inside Out）。這部電影很生動地呈現了情緒如何在壓力下被放大，也讓我更容易理解非暴力溝通的概念。

案例 1：壓力下的情緒爆發

萊利一家搬到新環境後，她原本熟悉的生活被打亂了，這讓她感到很不安。雖然她努力想表現得正常，父母也希望她可以保持開心，但這樣的期待對她來說反而是一種壓力。從非暴力溝通的角度來看，父母原本可能是出於關心，但萊利感受到的卻是不被理解和被逼著壓抑情緒。當她最後在晚餐時情緒爆發時，真正讓她受不了的，不只是當下的對話，而是「無法自在表達真實感受」這個需要長期沒有被看見。這段劇情讓我很有感，因為很多衝突表面上看起來只是小事，但背後往往累積了很久的情緒。

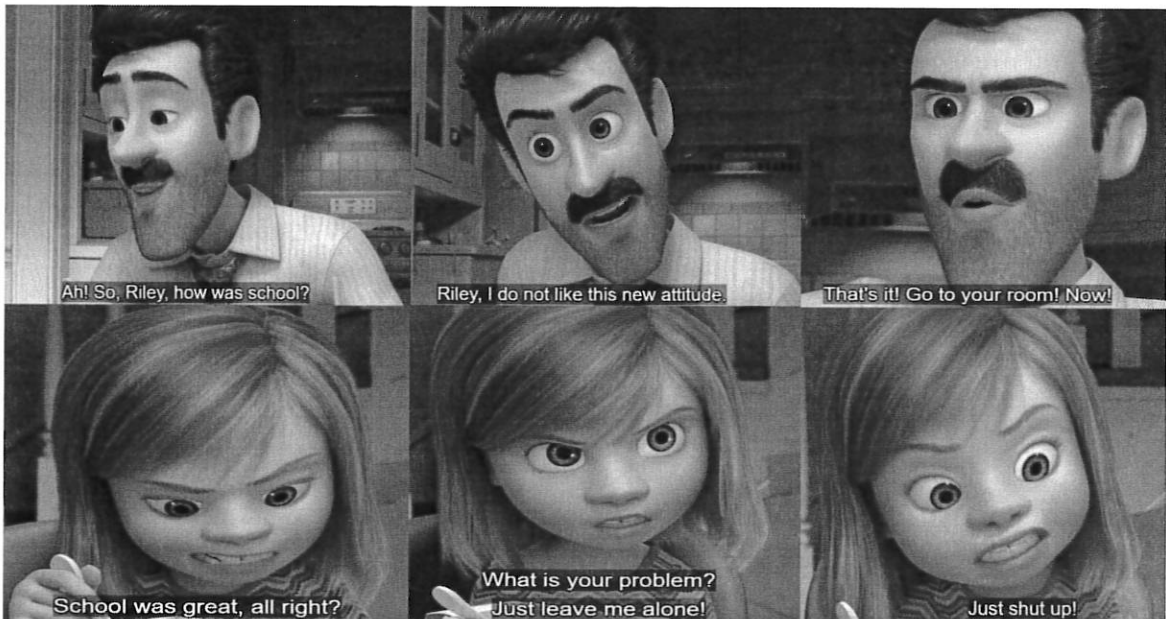


圖 1：萊利面對新環境與父母強烈期待壓力而無法自在表達真實感受的情緒反應

案例 2：同理心與修復的差異

當小彬彬失去珍愛的火箭時，樂樂與憂憂展現出兩種完全不同的應對方式。

- 無效的修復策略：樂樂想用玩笑、逗弄的方式讓小彬彬趕快恢復情緒，但這種做法反而忽略了他當下最真實的失落感，讓他覺得自己的悲傷沒有被重視。
- 真正的同理心實踐：選擇安靜陪伴，沒有急著糾正或安慰，而是先承認對方的情緒，讓小彬彬感受到被理解。這讓我體會到，真正的同理不是立刻解決問題，而是先願意停下來，陪對方走過情緒本身。



圖 2：憂憂以正確的同理心陪伴小彬彬的失落

案例 3：看見需要後的修復與連結

電影結尾，當萊利終於誠實表達自己對舊家的懷念，以及對新環境的不安時，父母也開始理解，她真正需要的不是被強迫振作，而是被接納與陪伴。當父母放下原本急著安慰與指導的態度，轉而耐心傾聽她的感受，親子之間的距離也因此慢慢被拉近。這個情節讓我體會到，真正的修復不是立刻把情緒壓下去，而是先看見對方的脆弱，並回應他內心真正的需要。正如盧森堡博士所說，願意坦誠表達需要，往往就是連結同理與慈悲的開始。



圖 3：萊利與父母重新建立理解與連結

(3) 反思自己的論述或觀點

透過這本書的學習與電影案例的對照，我對人際關係有了很大的改變。以前在遇到衝突時，我常常會一直卡在「到底是誰對誰錯」這件事上，也很容易在自己表現不好時就開始責怪自己。這本書讓我印象最深的，是「自我慈悲」這個概念。當我犯錯，或是事情沒有照預期發展時，我不再只會一直罵自己笨、沒用，而是開始去想：自己現在真正卡住的是什麼，背後是不是有什麼需要沒有被滿足。像我會告訴自己：「我現在會覺得挫折，是因為我很在意成長和效率。」這樣想之後，心情真的會比較平靜，也比較能接受失敗。

在未來的人際互動中，我也希望自己可以慢慢練習戴上「NVC 的耳朵」。意思就是說，當我聽到別人抱怨、指責，甚至語氣不好時，我不要馬上反應，而是先試著去理解他真正想表達的是什麼。因為很多聽起來很刺耳的話，其實背後都藏著某種需求沒有被滿足。如果我能先不要被情緒帶著走，而是先看懂對方真正的感受，我相信很多衝突應該都可以慢慢化解。

像《腦筋急轉彎》這部電影最後也讓我很有感，因為它讓我看到，憂傷和憤怒這些情緒其實不是壞事，而是幫助我們了解自己的線索。當我們可以用比較大的角度看事情，就比較能在混亂的人際關係裡，找到真正的理解和連結。對我來說，《非暴力溝通》不只是一本教怎麼說話的書，它更像是在提醒我，溝通不是為了贏過別人，而是讓彼此都能被理解、被尊重。

(4) 參考文獻

1. 馬歇爾·盧森堡 (Marshall B. Rosenberg), 《非暴力溝通：愛的語言》, 光啟文化。
2. 影視案例：迪士尼／皮克斯動畫電影《腦筋急轉彎》 (Inside Out), 2015。

報告聲明：本報告的核心觀點、閱讀心得與反思內容皆由本人整理與撰寫。在撰寫與修訂過程中，曾參考數位工具協助進行文字潤飾與格式調整，以提升文章的通順度與整體表達品質。