

不再让Leadership因沟通变得低效，不再让Team因沟通无法合作，
不再让Growth因沟通停滞不前……



长颈鹿语言

打造你的超效沟通力

康晓刚◎著

THE GIRAFFE LANGUAGE



金城出版社
GOLD WALL PRESS



长颈鹿语言

打造你的超效沟通力

康晓刚◎著

T H E G I R A F F E L A N G U A G E

 金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目(CIP)数据

长颈鹿语言：打造你的超效沟通力 / 康晓刚著. —北京：
金城出版社，2009. 6

ISBN 978-7-80251-179-8

I. 长… II. 康… III. 人际交往—通俗读物 IV.
C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2009）第069842号

The Giraffe Language

Copyright © 2009 by Gold Wall Press, China

All rights reserved.

版权专有·侵权必究

长颈鹿语言：打造你的超效沟通力

作 者	康晓刚
责任编辑	朱策英
插 图	孙一平
开 本	700 × 960毫米 1/16
印 张	10
字 数	115千字
版 次	2009年7月第1版 2009年7月第1次印刷
印 刷	北京金瀑印刷有限责任公司
书 号	ISBN 978-7-80251-179-8
定 价	21.00元

出版发行 **金城出版社** 北京市朝阳区和平街11区37号楼 邮编：100013
发 行 部 (010)84254364
编 辑 部 (010)64210080
总 编 室 (010)64228516
网 址 <http://www.jccb.com.cn>
电子邮箱 jinchengchuban@163.com
法律顾问 陈鹰律师事务所 (010)64970501



序言（一）：开启生活的万能钥匙 /001

序言（二）：游戏与人生 /004

引 /007

执行是车，沟通是轮 /008

非暴力沟通方式 /011

别把自己挂在树上 /014

脑与脑间的思维藤 /016

冲动一回，失败一生 /019

一天说谎25次 /022

一次100个与一个100次 /025

用别人的思维说自己的话 /028

道歉改变世界 /030

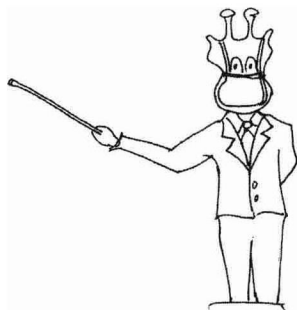
千万别惹蚂蚁 /033

战争无处不在 /036

谁说蚂蚁不能吞豹 /038

在可能的范围内不断让步 /041

失望，是因为期望 /044

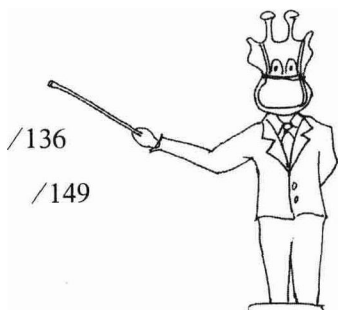




从来没有阴谋	/047
变化一定在计划中	/049
贩卖信仰	/051
为什么努力工作	/053
愚蠢从指责开始	/056
先行者的压力	/058
说有时比不上写	/060
不要相信眼睛，更不要相信判断	/063
不用嘴说出来的话	/065
没有永远的敌人	/068
美德不示人	/070
命运不讲道理	/072
机会就是陷阱	/074
放弃虚荣，赢得尊重	/077
没有能永远隐藏的错误	/079
带着敬畏生活	/081
合理表达你的感受	/084
折断翅膀才能飞翔	/087
叶子上的秋天	/089
同意未必可以	/092



送礼的潜规则	/095
办公室外办公事	/098
每个士兵都不能少	/100
传递感动的力量	/102
百无一失最危险	/105
人脉是一把双刃剑	/107
怎样对付无赖	/109
为之，找死；不为，等死	/111
聪明的经营者致力于做傻事	/113
打破常规的束缚	/116
说什么不重要，怎么说才重要	/118
革命者的代价	/121
“强盗”的逻辑	/123
走还是留，是个问题	/126
危机沟通	/129
没有意料，不会有意外	/131
和谐，就能共赢	/133
附录（一）：解读“长颈鹿语言”	/136
附录（二）：与读者交流的几个问题	/149



序言（一）

开启生活的万能钥匙

“长颈鹿语言”并不是凭空想象出来的东西。

美国学者马歇尔·卢森堡博士所著《非暴力沟通》一书中，详尽阐述了如何运用“长颈鹿语言”进行沟通的技巧和方法。这是一本在美国和欧洲都深受好评的书籍，帮助无数人成功解决了现实生活中遇到的问题。

本书所介绍的“长颈鹿语言”，正是基于马歇尔·卢森堡博士的研究而创作的，在他的理论基础上，加入了东方化的元素，使之更适合中国人理解和运用。

“长颈鹿语言”是一套实用的沟通方式，毫不夸张地说，它可以解决你生活和工作中遇到的绝大部分困难。从根源上说，这些困难之所以存在，有很大一部分原因是“沟通不畅通”所造成的，但却很少有人能够清醒地认识到这一点。这正如本书题记所言：

我们大部分的生命，都浪费在文字语言的琢磨上；很遗憾，我们大部分的生命，同样浪费在文字语言的漠视上。

可能有人不认同这个观点，但事实上，“沟通”这项人类最伟大的天赋却在不知不觉中扮演成交流最大的障碍。是的，我们开始



变得不会说话，至少表达出来的意思和头脑中的想法存在着很大的差距，有时候，这个差距足以产生种种误会和争端。

人类在孩童时代就掌握了“说话”的本领，但很多人终其一生，都很难自由操控交流的本质，以至于他们弄不清别人传达过来的信息，也说不明白自己想要表达的想法。这集中表现在人与人之间的关系越来越冷淡，爱心和理解慢慢丧失。本书所介绍的“长颈鹿语言”，正是一种接受和发出有效信息的沟通工具，借助这个工具，你就能学会如何观察，如何体会和表达，如何进行感受和感知，如何提出你的请求，以及如何得到你想要的结果。

很多人都没能意识到，他们的话语正在给别人带来伤害，有些伤害像侵入人体的细菌，可能一时不会致病，但毒素在体内慢慢积攒，或者偶遇合适的环境被激发，就极可能对他人造成莫大的伤害。言语上的指责、嘲讽、否定、说教以及任意打断、拒不回应、随意出口的评价和结论，都能给别人带来情感和精神上的创伤，甚至比肉体的疼痛更加令人痛苦。这些无心或有意的语言暴力，让个体与群体之间的联系变得冷漠、隔膜、敌视，然后逐渐趋于小心翼翼，不再轻易相信别人，也失去了真实的自己。

正因如此，“长颈鹿语言”才成为众多职场白领、商务精英、营销骨干、政治领袖等社会各类人士争相研讨的话题。它能引领你超越个人心智和情感的局限，突破那些引发愤怒、沮丧、焦虑等负面情绪的思维障碍，用温和而有效的方式化解人际间的冲突，建立和谐的生活体验。

这不是空谈大话。

马歇尔·卢森堡博士由于在促进人类和谐共处方面的突出成就，

序 言

2006年他获得了地球村基金会颁发的“和平之桥”奖。卢森堡博士早年师从心理学大师卡尔·罗杰斯，后来他发展出极具启发性和影响力的非暴力沟通的原则和方法——长颈鹿语言。他毕生渴望充满爱的人生，渴望人与人之间情意相通、乐于互助，他不仅教会人们如何使个人生活更加和谐美好，同时还解决了众多世界范围内的冲突和争端。

“爱”，是人类独有的、伟大的情感；“智慧”，是人类有别于其他生物的天赋。选择长颈鹿为代表型动物，其本身的寓意正是在此：长颈鹿拥有陆地动物最大的心脏，能容纳更多“爱”的心脏；同时，它还拥有世界上最高的大脑，象征着高瞻远瞩的“智慧大脑”。只要“爱”和“智慧”结合在一起，这个世界就绝不会有困难存在。

有研究表明，生活的压力让人们的“快乐享受”越来越少。一些人越来越觉得自己很孤独，不被他人理解和接受，甚至终日陷于苦闷之中。

“长颈鹿语言”恰巧能够解决这个困惑。它能帮你重拾信心，快乐地与他人交往、交流；能帮你正确地理解他人的信息，而不是给你带来误会和猜疑；也能为你明确地传递内心的表达，赢得他人的尊重和赞赏。

毫无疑问，掌握了这种语言，你就掌握了开启生活的万能钥匙，良好的心态和幸福会在一瞬间为你敞开大门，你绝对会惊讶地发现，原来生活是这么美好，自己是这么重要。

贺建军

上海昊合企业管理咨询有限公司总裁

高级管理咨询顾问



序言（二）

游戏与人生

近代哲人习勒说：“只有当人充分是人的时候他才游戏，只有当人游戏的时候他才完全是人。”此言极美，可惜极端了一点，极致常常有特殊的美学效果，虽在理论上略有亏欠。动物无疑不会怀疑理论存在的价值，人性的一大特点就是比动物要功利得多。

一方面，我们需要严肃地对待生活，谨慎地做出各种判断和决策；另一方面，我们需要毫无保留地释放自我，在尽可能的范围内享受快乐。现实的逼迫与潜意识的反抗构成的矛盾不断冲突，直至自己不再像自己，变得虚假、造作、矫情。

童年是最真挚的、最纯粹的人性表达，以至于越是成熟，就越向往童年的快乐。

找回这种感觉，最好的办法就是阅读轻松读物，这也是漫画书和影视剧《武林外传》风行的原因。人们可以在调侃当中忘记虚伪，重新调皮起来，用天真的方式去记忆和感受。

这也正是这本《长颈鹿语言》的价值所在。

这里没有枯涩的定义，没有厌烦的推论，没有复杂的图表，没有深奥的义理。

这里只有生动的形象，只有美妙的表达，只有逼真的场景，只有浅显的词句。

是的，它们是活的。

这不是一本童话书，但却用动物的语言来解释人类的事；这不是一本教科书，但却用不同的视角来阐述复杂的道理；这不是一本漫画书，但却用优雅的画面来表现有趣的经历；这不是一本工具书，但却用清晰的条理来标评人生的注解。

它讲述的是一个关于沟通的寓言。一只非洲的长颈鹿被莫名其妙地送到美洲的亚马逊雨林，那里正经历着战乱、资源恐慌和自然消亡。长颈鹿没有什么特殊的本事，它只有陆地上最大的“心”——用来容纳；只有全世界最高的“脑”——用来思考。就是凭借着这两项上帝的恩赐，它在危机重重的环境中生存和发展，并改变了环境。

我们都有心，都有脑，但很遗憾，我们不会用心，也不会动脑。

有研究能表明，人类的大脑仅仅利用了十分之一，而用于沟通交流的，还不到百分之一；不用研究就能表明，人类的“心”沟壑纵横，而不能一点即通。

那么，就让这本书来告诉你，怎么真正利用这两项天赋。

难得的还有身临其境的感觉。全部场景描写，都不是凭空想象的，它们来自真实的亚马逊热带雨林。那些奇异的藤、高大的树、活泼的水、轻歌曼舞的石鸡、身上长满苔藓的树懒、百万食肉的猛蚁、伪装成岩石的夜莺等等，全是真实存在的。它们就生存在神奇的热带雨林中，自然的进化赋予它们生存的灵性，引发我们惊喜、赞叹。

有时候读到这么一段，眼前出现的就是一副活生生的画卷，如同带领你飞越半个地球，俯瞰了一眼亚马逊雨林优美史诗般的片段，留下若干张照片，引领你做一个短暂的旅游，品味过后，只剩



下东奔西撞的记忆。

尽管这本书是一个寓言故事，却丝毫不影响戏剧性矛盾的展现。仔细读来，整体故事脉络清晰，出场的动物形象不多，但都有自己较为丰满的个性。矛盾冲突安排合理，能带给读者一波未平一波又起的紧张感。这能引导读者顺着作者的思路走下去，偶尔进入到某个属于你自己的私密想象空间，产生一些感慨，好像又做了一次旅行。

擅绘者常计白以当黑，疏密有度，本书文章中不乏妙语警句，足见作者对文字的驾驭能力。寓言本身的可读性不是故事本身，在于它的寓意。一句张力十足的文字，一下就能抓住你的心，引发你的共鸣和联想。

这正好套用了习勒的那句话：“只有当书籍充分引起人兴趣的时候他才接受，也只有被人感兴趣地接受的时候它才是完整的书籍。”这话可并不极端。爱因斯坦的《相对论》极其伟大，可真正了解它的人不多，也很少有人关心它到底有什么功效，应用在何方，故这种书籍只是给一小部分专业人士阅读的，和大众无关。

很欣赏《长颈鹿语言》是一本适合大众阅读的书籍，尤其是出入写字楼的职场人士。你们一定会从中找到对自己有所帮助的益友良方。希望你们都能通过这个有趣的寓言晋职加薪，实现自己的人生理想。

海阔（王景武）

营销管理顾问

中电通信公司直销部总经理

引

人类，天生就是很自恋的生物。

他们占据这个小星球上百分之八十的资源，于是狂妄自大，自以为是。他们，并不知道这样做的后果。

让人类讨厌的蟑螂，没有食物也能存活几个月之久，能抵抗辐射，能井井有条地管理上万人口的家族；与此相反，人类是自私的、封闭的，他们需要不断剥夺别人的物质乃至思想，以期寻求一种心理满足——即使不为了生存。

另一种生物就完全不一样了——长颈鹿。

有人考证，长颈鹿的存在，比人类提前了 800 万年。它们拥有地球上最高的头脑和陆地生物中最大的心脏，心和脑配合起来，让它们能够自由地交流——不必担心复杂的表达和微妙的情感。

也许，人类的大脑仅仅利用了十分之一，而用于交流沟通的，还不到百分之一。如果有一天，他们大脑的这部分功能在进化中被激发，他们将洞察思维产生的过程，让彼此的关系超级和谐，真正成为一个无障碍的群体。

任何人拥有了这种能力，都将无所不能……

这是人类梦寐以求的沟通境界，超越了语言，跨过一切中转，将思维的脉络自由对接。

但是，目前他们做不到，甚至愚蠢地认为，只有上帝才拥有心灵感应的能力。

好吧，让我们一起看看，长颈鹿是怎么做到的。



执行是车，沟通是轮

某年，太阳系，九大行星运行成十字架状，地球，灾。

美洲的科学家，经过长期的研究，发现亚马逊丛林的一个角落里，动物的数量正在逐渐减少，并且，种群的退化并没有引起动物们的重视，那里的生命，正一点点地走向灭亡。

繁荣过后，衰退必然开始。

人类想了很多办法来挽救动物们被上帝遗弃的命运，但收效甚微。直到有一天，一个天才提出了一个天才的想法：

“其实，我们什么都不用做，只需要一只长颈鹿就足够了。”

于是，长颈鹿被送到了这块陌生的土地上。

对于亚马逊热带丛林，时间和空间似乎在某个环节上错了位。进入丛林，可以在里面走上几个小时，周围的景色仍然带来不安的似曾相识，仿佛陷入了一个巨大的绿色轮回，走多久都是在原地踏步，而头顶迅速西移的太阳又在真真切切地提醒着时间的无情流逝。

雨林并不适合所有生物生存，至少这里不是。河流泛滥后改道，让水源成了所有动物争夺的焦点。尽管雨季很长，但一年中，还是有几个月要靠着储备水过日子，或者迁徙到很远的地方寻找河水。

两只棕色卷尾猴披着月色连蹦带跳地赶到一片水塘旁。

“你确定附近的豺狗不会发现我们？”一只对另一只说。

“不会，这条小路谁都不知道。我们偷了菠萝就走，豺狗们是不会在乎少了一些菠萝的。”

“明天，我们就可以在狮子王那里炫耀一番。”

“没准，以后每天到这里搬运食物就成了各部门的必修课。”

“对！我们的贡献将被刻在那棵最高大的棕榈树上，成为英雄。”

.....

然而，卷尾猴实在是太活泼了，他们甚至不需要睡眠，每天天不亮就在树梢上四处奔走，几乎不知道疲倦。指望这样的“英雄”保持安静是不可能的。

卷尾猴在偷东西的过程中，用石块袭击了一只亚马逊红胸鹦鹉，这只笨鸟显然没有把这个举动当成是玩笑，大叫着飞走了。

很快，巡夜的豺狗出现在两只窃贼面前。

“四周都是我们的岗哨，你俩怎么进入我们营地的？说出来，就放你们回去！”

这次偷窃是不成功的，卷尾猴带回了两只象征侮辱的烂菠萝。更让人沮丧的是，狮子王为此大发雷霆，超出了所有动物的想象。

“谁让你们去的？谁能不事先请示一下就敢行动！你们不想在这里混了吧？”

“我不是想……那个……一回生两回熟，到时候我们就可以长期地偷、熟练地偷……”

“放屁！我刚刚和美洲豹订好计划，过几天就沿着那条小路偷袭豺狗营地，夺回水塘。你们这么做，让他们有了戒备，坏了我大事！”

“我又不知道您的计划……”卷尾猴感到很委屈，毕竟他们从小



就生长在这里，毕竟他们想贡献些什么，毕竟他们的初衷是想解决问题，而不是要制造问题。

狮子王逼近了两只战战兢兢的猴子，“现在知道也没用了。嘿嘿，我们用于交换水源的本钱不多了，你们说怎么办呢？”

“The language of nonviolence（非暴力语言）！”

“这是谁在说什么话？”狮子王听见有人在讲一种从未曾听过的外来语，既诧异又生气。他慢慢回过头来，看见了一个脖子长长的怪物——那是一只长颈鹿。

非暴力沟通方式

“沟通不要用暴力，要讲方法！”长颈鹿优雅地摘下几片绿叶，慢慢咀嚼着。

狮子王围着这个长脖子大脑袋的怪物转了几圈。“你从哪儿来的？到这做什么！”

“我来，是让这里更繁荣。”

“哦，这里是否繁荣，就凭你一句话？”

“您说的不完全对。”长颈鹿慢悠悠地说，“不是一句话，而是怎么说这句话。我有地球上最高的大脑，保证我能看得远；我有陆地上几乎最大的心脏，保证我能容纳所有信息。大王，您的领地不是缺少水源，而是缺少一种语言，它能带给你一切。”

狮子王从来没听说过这种新鲜事，这对他来讲，是神秘的，像催眠咒语一样的语言。

“什么语言？”

“长颈鹿的语言——非暴力沟通方式。”

长颈鹿语言：为了设定的目标，将信息、思想或感情在预先构建好的谈话框架内，有效地传递、翻译以及记录，最终找到明确的执行路径和实现方法的一种沟通工具。

相反，人类之间互相交换想法，事实上，总把真实的信息附上