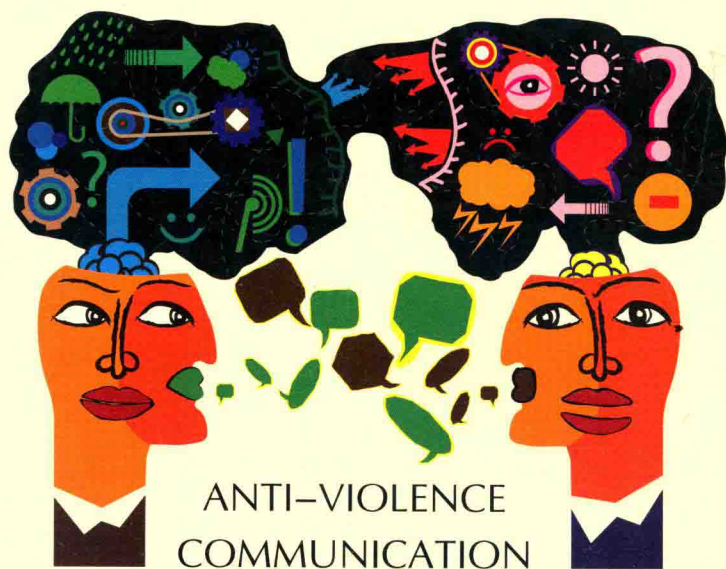


反暴力沟通，不仅是一种沟通方式
更是一种语言、思维和生活方式

反暴力沟通的技巧

高效沟通的技巧与情绪掌控的手段

陈玉新 著



反暴力沟通的核心要素：

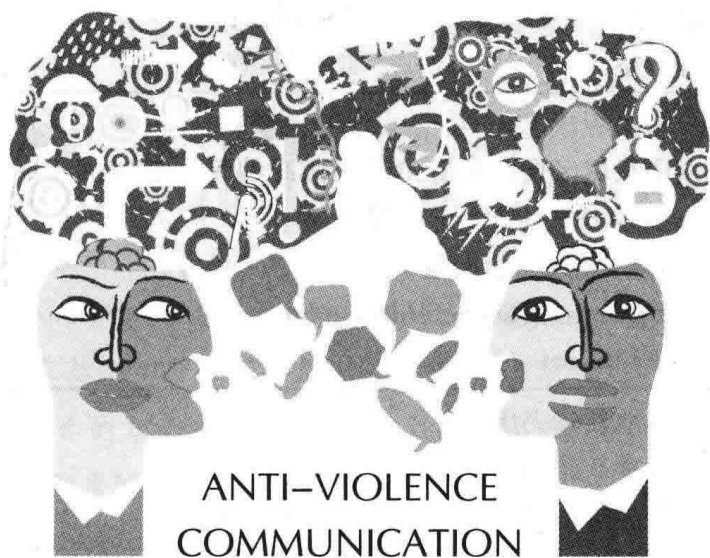
努力去想解决问题的方法，不激化矛盾，但也不躲避难题，
用智慧、技巧及耐心去打动并且影响他人

台海出版社

反暴力沟通的技巧

高效沟通的技巧与情绪掌控的手段

陈玉新 著



台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

反暴力沟通的技巧 / 陈玉新著. —北京: 台海出版社, 2018.8

ISBN 978-7-5168-2051-3

I. ①反… II. ①陈… III. ①心理交往-通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第181998号

反暴力沟通的技巧

著 者: 陈玉新

责任编辑: 徐 玥

装帧设计: 仙 境

版式设计: 曹 宝

责任印制: 蔡 旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市东城区景山东街20号 邮政编码: 100009

电 话: 010-64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010-84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 玉田县昊达印刷有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

字 数: 198千字 印 张: 16

版 次: 2018年10月第1版 印 次: 2018年10月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-2051-3

定 价: 45.00元

版权所有 翻印必究



序

对暴力沟通说“不”！

在人际交往之中，沟通是必不可少的重要环节，沟通的好坏影响着人际关系的好坏。

对于大多数人来说，沟通在他们眼中却并不重要，在他们看来，沟通这件事只要语言对路就能进行下去，没有什么困难可言。实际上，沟通并不简单，在难度上甚至要远远超出大多数人的想象。

大多数人不仅对沟通存在一定的误解，对暴力也存在着或多或少的误解。“暴力”这个词表面意思很好理解，从法律意义上，暴力是指用武力或者人身攻击的方式造成的纷争。而从哲学的意义上，暴力则是指不同阶级对抗时使用的一种强制力量。

在沟通中的暴力始终没有明确的定义，因此沟通中的暴力，或称暴力沟通，始终没有被人们重视。随着社会分工的明确，人与人之间的联系越来越紧密，联系的产生在很大程度上需要依靠沟通。正是这个原因，沟通开始逐渐走入人们的视野。

沟通之所以得到了重视，是因为越来越多的人需要通过沟通来获得金钱、地位和名誉。很多时候，简单的几句话就能够谈成一笔大生意，创造一笔大财富。人们普遍认为“平地起高楼”的第一步是打地基，但

反暴力沟通的技巧

高效沟通的技巧与情绪掌控的手段

实际上，“平地起高楼”的第一步却是沟通。

随着沟通重要性的普及，沟通中的问题也逐渐开始爆发出来。而解决这些沟通问题的书籍则成了拯救沟通的重要法宝。

沟通中的问题很多，用“暴力”这个词却基本可以概括。“暴力沟通”与“沟通暴力”说的都是一回事，但其内容却并不是用一句话可以讲清楚的。暴力沟通的表现多种多样，有表达方式上的问题，又有倾听方式上的问题，同时还包括表达的语句、用词、时机等内容。

这里我们说的暴力沟通只局限在语言或非语言沟通中的暴力行为，并不包括动用武力。虽然在暴力程度上比不上动用武力，但在实际影响上却要比动用武力严重得多。暴力沟通破坏的不仅仅是这一次沟通过程，它破坏的是人与人之间的交际关系。

暴力沟通会让人与人之间的交往产生隔阂、障碍，进而会影响到个人的生活和工作。暴力沟通行为的根源往往是一个人错误的生活习惯和沟通习惯，如果不尝试去掌握一些方法和技巧，这种错误的习惯很难改变。

没有人喜欢在沟通过程中使用暴力语言，但很多时候，习惯使然，人们会不自觉地做出暴力沟通的行为。大多数暴力沟通都发生在沟通双方不自觉的意识之中，因为他们根本不知道自己的行为就是一种暴力沟通的方式。但实际上，在做出暴力沟通行为的同时，他们就会觉察到自己已经给对方造成了伤害。

针对“暴力沟通”的一系列问题，我们推出了《反暴力沟通的技巧》这本书。

这本《反暴力沟通的技巧》减少了心理学理论上的叙述，更多用生活中的常识性例子来引导出反暴力沟通的原则、表现和技巧。之所以这样来写，主要是为了让读者能够更好地理解暴力沟通各种表现的同时，更容易掌握反暴力沟通的各种方法。

序

对暴力沟通说“不”！

在章节架构上，本书不仅充分分析了暴力沟通产生的原因和具体表现，同时着重介绍了反暴力沟通的原则和技巧。在具体的内容安排中，本书选用了大量在生活中经常出现的暴力沟通事例，通过对事例的分析，为读者展现出在不同沟通情境中的反暴力沟通技巧。

相比于纯理论性著作，本书更加注重于实用性。即使是此前没有接触过沟通方面书籍的读者，在拿到这本书时也可以迅速理解，对于其中讲述的暴力沟通行为的表现有一个充分的认识，对反暴力沟通的6个原则能够了然于心。更重要的是，能够分辨出在何种情境下应该使用何种技巧。

想要做到反暴力沟通并不难，但难就难在对每一个沟通情境都有一个清楚的认识。在何种沟通情境中应该认真倾听，少说废话；在何种沟通情境中应该及时反馈，让话题延续。这些都是沟通中的关键点，同时也是沟通中的难点。

《反暴力沟通的技巧》要讲的正是这方面的内容，立足于沟通情境，摒除暴力沟通行为，追求反暴力沟通。可能在具体的沟通表现上并不会出现太大的改变，但仅仅是小小的一点变化，就会让沟通行为的性质发生根本的改变。

暴力沟通和反暴力沟通之间有一条线，这条线是死的，但沟通双方却是活动的。掌握好沟通的技巧，才能让自己不触线，才能让沟通更有效。

正如没有人喜欢暴力一样，也没有人喜欢暴力的沟通行为。学会认清暴力沟通行为，掌握反暴力沟通的技巧和方法，让我们对暴力沟通说“不”！

ANTI-VIOLENCE
COMMUNICATION

目 录

第一章 你是在沟通，还是在发泄表达欲

请停止你的暴力沟通 / 002

暴力的沟通，必然面对粗暴的拒绝 / 007

言语的暴力，会让人联想到你的人品 / 012

沟通不是独唱，要尊重对方的表达欲 / 018

如果说话大声就有理，那用喊的就可以了 / 024

口服的人，心里一般都不服气 / 029

大部分的沟通障碍，都出在态度上 / 034

第二章 暴力沟通的表现

彪悍的人生也需要解释 / 042

“您说得都对”，潜台词是“你说得都不对” / 046

“批评者”的标签一旦贴上就很难摘下来 / 052

你的“我以为”是愚蠢的代名词 / 058

不是每个人都愿意当你的“垃圾桶” / 064

喜欢插话的人，一般都没什么脑子 / 070

不走心的赞美，听起来怎么都像骂人 / 076

别争了，沟通中没有“金话筒” / 082

第三章 反暴力沟通的6原则

内心温暖，语言自然动听 / 090

你要给别人理解你的时间 / 095

直白的实话永远胜过刻意的谎言 / 099

反暴力沟通，听往往比说更重要 / 104

反暴力沟通，要用好你的眼睛 / 109

你的善意，应该用身体表达出来 / 115

把你的情感在脸上“写”出来 / 120

第四章 如何控制沟通中的暴力事件

你的拒绝，必须带点“同意” / 126

有分歧，也不一定要死磕到底 / 131

好好说话，别动不动就谈道德 / 136

冷酷地要求，只会遭到更多人的白眼 / 141

“豆腐心”很好，但要谨防成为“刀子嘴” / 146

药可以乱吃，话不能乱说 / 152

沟通是场戏，但绝不是独角戏 / 157

出错不是错，抱怨才是错 / 163

第五章 实践反暴力沟通的方法

“对，你说的我听懂了！” / 170

“你说得对，我们应该这样去做！” / 176

只要能把话说清楚，让对方一步也无妨 / 183

“我觉得你说得有道理，你再进一步讲讲！” / 188

嘴上抹点蜜，对方没脾气 / 194

见什么人说什么话 / 200

让人发笑，沟通就成功了一半 / 205

第六章

怎样化解他人的语言暴力

以暴制暴，只能助长暴力 / 214

时机对了，不用跳进黄河也能洗清 / 219

沉默不尴尬，没话找话才可怕 / 224

当你面对唠叨的“祥林嫂” / 230

不用你取笑我，我先取笑我自己 / 235

反暴力沟通，就是要找准“兴趣点” / 241

ANTI-VIOLENCE COMMUNICATION

第一章

你是在沟通，还是在发泄表达欲

请停止你的暴力沟通

——你能侃侃而谈，却完全不会沟通

反暴力沟通箴言

真正的口才不是滔滔不绝地说，真正的沟通也不是让对方哑口无言，沟通的目的是让双方达成共识。有很多人，无论在什么场合都能口若悬河，但他们其实并不懂得什么是沟通。

场景 1:

年长一些的读者如果长期关注娱乐圈的话，应该还会想起这样一幕，这一幕发生在某年的金马奖颁奖礼上，事情的主角是两位娱乐圈大佬，一位是当红男艺人，一位是天后级女歌手。

在颁奖的时候，按计划两个人是要进行一下简单的交流的，以便活跃现场气氛。只见两个人走上台之后，男艺人打开手中的信封，一边打开一边嘟囔，内容是自我调侃刚刚被提名却没有拿到奖。

这种开玩笑式的调侃是再正常不过的了，然而，女歌手的回应却让

人有些难堪。只见女歌手一脸严肃地说：“我觉得难过归难过，奖还是要颁，你也不是第一次受这种打击，对不对。”接着就哈哈大笑。

男艺人顿时愣在了那里，不知道该如何回应，好在他反应快，便赶快承认自己确实有过很多次这样的经历，接着立即调侃说如果和女歌手一起演，说不定就会告别这个霉运，还调侃说，自己找了女歌手那么多次，为什么一直不和自己合作呢？

其实，对于这种调侃式的反问，女歌手可以有很多种回答，但她却选择了让男艺人最难堪的回答，她直接指责男艺人撒谎，说对方根本没有找过自己，弄得现场气氛十分尴尬。

随后又话锋一转很快转换了话题，称自己听说很多人找王菲拍电影，但她不想拍。

在这个场景中，女歌手和男艺人之前没有矛盾，双方私下里关系还不错。而且，女艺人这心直口快的性格也确实可以说是率真，然而，从说话的角度讲，我们仍然要给她一个“差评”，原因就在于，她的沟通方式有问题，她这是典型的暴力沟通。

有人说：“不对呀，那场直播我记得，女艺人一直都是和和气气地说话，语调诚恳真挚，一点暴力的元素也没有！”

其实，这是没有弄懂暴力沟通的含义。暴力的词汇只是暴力沟通的一个元素，就像态度、语调、语速、肢体语言一样，这些都是暴力沟通的一种表现。一个人的沟通在不在暴力沟通范畴，并不仅仅依靠上面这些元素判断。判断一个人的暴力沟通，还有一些重要的标准。

第一，暴力沟通的第一个标准，同时也是最重要的标准就是，沟通者有没有站在别人的角度考虑问题。

以这位女艺人为例，即便她那天的表现与暴力丝毫无关，但问题是，

反暴力沟通的技巧

高效沟通的技巧与情绪掌控的手段

他这番话说出去之后，给男艺人和颁奖组织者会造成怎样的影响。

在场的其他人不谈，但给组织者和男艺人带去的一定是负面的影响是毋庸置疑的。问题就在这里，如果男艺人没有能够很好地处理这个问题，那么丢人、尴尬的一定是男艺人和组织者了。

女艺人用自己“率真”的言语，把对方推到了一个尴尬的境地，这如果不是暴力沟通，还有什么暴力沟通呢？

第二，暴力沟通的另一个标准是，以自我为中心，以自我的需求为唯一考虑方向。

场景 2:

在一次全国性的颁奖典礼上，一个民间奖项的获得者被邀请在台上讲话 3 分钟，结果，这位获得者从他开始参与这项活动开始讲起，一直讲到他的大学，参加工作，工作如何失败，生活如何坎坷，这一套足足讲了 20 分钟。

当时的台下不仅有很多大腕明星，更有很多年龄较大的领导，这些人闷坐在那里，听他语无伦次地滔滔不绝，主持人实在看不过去，几次想要打断他。

但无奈他太“执着”了，就是不肯下台，最终主持人一咬牙，不顾现场效果，硬生生地直接把他拉下了台。

在日常生活中，我们随处能够见到这样的人，这些人说起话来没完没了，自己不说痛快决不罢休，从本质上讲，这就是以自我为中心所衍生出来的沟通暴力。

我们中国人都讲究礼仪，对于这种沟通暴力我们往往是心中生厌但没有办法，但直率的西方人则不管这么多。

在世界上很多地方的颁奖晚会都有明文规定，一位获奖者上台发言不得超过多少秒，否则现场就会响起嘘声和铃声，轰他下台，如果获奖者还不下台，那么保安就会直接过来把他拉下去。

西方人就懂得，暴力的沟通一定要用暴力的行为进行反击，就算要丢人，也要让这位暴力沟通者先丢人。

第三，暴力沟通的再一个标准是，顾左右而言他。

场景 3:

学者正在就男女平等问题进行演讲后的例行回答。

下面一位教授举手请求提问：“这位教授，我注意到您提出了男女平权问题的经济成本，我想听一听您关于这方面的研究数据和详细资料！”

学者答道：“这位教授问得很好，平权问题的经济研究我一直在做，我不仅在在这方面的经济研究，还在做社会对于女性的经济研究，就我看来，社会对于女性教育的投入，远远小于男性……”

在这个场景中，教授问了一个问题，但学者回答的却是另外一个问题。顾左右而言他，逃避对方的问题，这也是暴力沟通的一种。

这种暴力沟通，对于他人是一种另类的不尊重，更为关键的是，这种暴力让人可以不用对他的言语负责任，进而倒推上去，可以让人毫无顾忌地信口开河。

在我们日常与他人交往的过程中，我们总是佩服那些口才好的人，觉得他们口若悬河，在各种场合都能有话说。然而，如果你真的去了解他留给大家的印象，也未必一定是好的。

很多人能够侃侃而谈，很多人说出来的话听起来头头是道，但就是没有人喜欢听他们的，没有人觉得他们是个人才。相反，有些人语言能

反暴力沟通的技巧

高效沟通的技巧与情绪掌控的手段

力不算太强，但却总是能够获得他人的信服。这两者的差距就在于，前者虽然侃侃而谈，但却完全不会沟通，后者虽然不太会说话，但言语中却深谙沟通之道。

读者可能不知道，“二战”时那个依靠演讲激励整个英国的首相丘吉尔其实是个口吃患者，虽然不严重，但他一紧张就容易结巴。

就是这样一个话都说不太利索的人，却通过一次次演讲、一次次会面，激励了无数的战士、水手、官员、农夫、医生……

所以说，强有力的言辞，逻辑缜密的表达技巧，只是让你的沟通锦上添花而已。而沟通真正的内核是，怎样避免沟通过程中连你自己都忽略的言语暴力，从而用一种反暴力沟通的方式，获得你身边所有人的认可。

暴力的沟通，必然面对粗暴的拒绝

——被人拒绝的根源在于你的暴力沟通

反暴力沟通箴言

有些人往往诧异别人对自己的态度，觉得人生总有各种不期而至的敌意，他们不知道，敌意往往就源自他们的沟通暴力。

在样貌上具有先天优势的读者应该都有这样的经历，就是在做很多事的时候，都能获得对方的“特别对待”。

有些读者应该也有这样的经历，那就是当你要拒绝一个人的时候，如果对方是一个样貌出众的异性，你往往会不好意思开口，并伴随着轻微的负罪感。但如果对方样貌一般，甚至令你生厌，你便不会如此。

喜欢样貌漂亮的人，这是人之常情。当一个样貌出众的人出现在我们面前时，我们会在心里对他产生好感，进而衍生出一种想要亲近的潜意识。而拒绝对方，则会被潜意识认为是对亲近关系的背叛，因而会产生负罪感。