



Nonviolent Communication

愛的語言

治癒痛苦並和好

Getting Past the Pain Between Us

馬歇爾·盧森堡 (Marshall B. Rosenberg, Ph.D.) / 著

洪玉雪 / 譯



著名的馬歇爾·盧森堡博士分享如何運用非暴力溝通方式，
治癒人際關係的創傷，並使雙方重修舊好！

Nonviolent Communication


愛的語言

治癒痛苦並和好

Getting Past the Pain Between Us

馬歇爾·盧森堡 (Marshall B. Rosenberg, Ph.D.) / 著

洪玉雪 / 譯



著名的馬歇爾·盧森堡博士分享如何運用非暴力溝通方式，
治癒人際關係的創傷，並使雙方重修舊好！

國家圖書館出版品預行編目資料

治癒痛苦並和好 / 馬歇爾·盧森堡(Marshall B. Rosenberg, Ph.D.)著；
洪玉雪 譯 -- 初版 -- 臺北市：光啓文化，2009.10〔民98〕

面；公分

譯自：Getting Past the Pain Between Us—Healing and Reconciliation
Without Compromise

ISBN 978-957-546-661-9 (平裝)

1. 心理治療 2. 心理創傷 3. 痛苦 4. 個案研究

178.8

98018735

治癒痛苦並和好

2009年10月初版

2010年12月初版二刷

◎版權所有·翻版必究◎

著者：馬歇爾·盧森堡 (Marshall B. Rosenberg, Ph.D.)
譯者：洪玉雪
准印者：台北總教區總主教 洪山川
出版者：光啓文化事業
地址：台北市(10688) 敦化南路一段233巷20號A棟
電話：(02) 2740 2022
傳真：(02) 2740 1314
郵政劃撥：0768999-1(光啓文化事業)
登記證：行政院新聞局局版北市業字第94號
發行者：胡國楨
E-mail：kcg@kcg.org.tw
中文網址：<http://www.kcg.org.tw>
承印者：中茂分色製版印刷事業股份有限公司
地址：台北縣中和市立德街26巷17弄5號3樓
電話：(02) 2225 2627
定價：70元

光啓書號 206165

ISBN 978-957-546-661-9

Translated from the book *Getting Past the Pain Between Us* (ISBN:
978-1-892005-07-6), Copyright © Marshall B. Rosenberg, Fall 2004,
Published by PuddleDancer Press.

For further information about Nonviolent Communication™ please visit
the Center for Nonviolent Communication on the Web at: www.cnvc.org.
Chinese language complex characters translation copyright © 2009 by
Kuangchi Cultural Group, Taipei, Taiwan. All rights reserved. Used with
permission.

目錄

- 05 引言
- 06 角色扮演：治癒痛苦
- 12 對角色扮演的回應
- 15 治癒的第一階段：同理心的傾聽
- 17 區分同理心與同情心
- 22 同理心的步驟
- 26 回顧治癒的第一階段：同理心的傾聽
- 27 治癒的第二階段：自我哀悼
- 29 跳脫思維的網綁
- 32 治癒的最後階段：承認過去的需要；回饋同理心
- 34 過程與技巧
- 36 慢慢來
- 38 體會那些想要傷害你的人的心理
- 40 處理自己的憤怒行為
- 43 學習應對難對付的人
- 45 對母親的怒氣（角色扮演）
- 55 回應角色扮演
- 57 馬歇爾的媽媽給他的禮物

- 60 結語
- 62 附錄一：非暴力溝通模式
- 63 附錄二：表達感受的詞彙表
- 64 附錄三：人類共通的基本需要

欲了解有關非暴力溝通的更多信息，請與非暴力溝通中心聯繫，地址如下：

Center for Nonviolent Communication (CNVC)

PO Box 6384, Albuquerque, NM 87197 USA

Website: www.cnvc.org ; E-mail: cnvc@CNVC.org

USA Headquarters Phone: 1-505-244-4041

引言

本書摘錄自馬歇爾·盧森堡（Marshall B. Rosenberg）博士——非暴力溝通中心的創辦人，在2002年10月4日所召開的研討會內容。《治癒痛苦並和好》主要是專注在修補我們與他人的人際關係，教授我們技巧去了解和解決彼此間的衝突，並治癒我們的舊傷口，使用非暴力溝通發展滿意的人際關係。

你將在本書中發現一些步驟，不論在工作場所、在家裡、在學校或在你的團體裡，都可以用來治癒和修補任何衝突的人際關係。本書也將讓你意識到以同理心來傾聽的能量，那就是愛和「同在」，這是療癒所不可或缺的。非暴力溝通技巧使你有能力達成永久的和平，進而在第一時間得以預防問題的發生。本書邀請您一同享受從內心傾聽，以及說出內心的話時，所引發了然於心的奇蹟。

訓練一開始，一位觀眾提出一個狀況，而由馬歇爾·盧森堡來扮演此中角色，在角色扮演裡有：不具名的女學員、不具名的男學員以及馬歇爾博士。我們從參與研討會中的一人所提的問題中挑出一段對話。

角色扮演：治癒痛苦

馬歇爾：午安。好啦，我能夠跟你們分享什麼來協助你們療傷止痛和重修舊好，進而滿足你們的需要？你們想聽我談談嗎？還是你們過去和某人有过不快，痛苦仍留在心中揮之不去，而希望我們能現場模擬一下，而不只是談談而已？

女學員：我懷疑，我要如何能克服或減輕我對某人的許多痛苦。

馬歇爾：讓我用非暴力溝通方法來扮演那個令妳痛苦的人如何？我來當那個人，而且我要以非暴力溝通跟妳說話。妳只管說妳想要說的，這下，妳清楚我們要玩的遊戲嗎？很好，現在我要扮演誰呢？

女學員：我哥哥。

馬歇爾：（現在扮演哥哥）妹妹，我非常感動妳能鼓起勇氣想要療癒存在我們之間的痛苦，如果妳願意分享妳現在內心所想的，對我而言會是最大的禮物。盡情地說出妳內心想說的吧！

女學員：我和你之間存著一個道義的問題。當我們的雙親日漸衰老的時候，你對我不老實，也表現得不可靠。每當我向你伸出求救的手想辦法解決問題時，你都是不願

意。你只想拋開過去、不念舊情，那是你一向的作法，我們一直是這樣。你說這是我的問題，你不想處理，而且無論我是多麼難過，你也不當一回事。

馬歇爾：到目前妳對我說了很多，妳有著很多不同的感覺，讓我確定一下我有沒有完全了解。我聽到很多有關我們的雙親日漸衰老的時候，妳為沒有能得到更多的支援而憤怒，我說的對嗎？

女學員：是的。

馬歇爾：所以那是真的，現在妳希望我試著了解妳經歷過的這番困難，和期盼得到支援等等的事……因為妳不僅沒得到妳想要的支援，而且我也聽到往後我所處理家庭的事，都留給妳很大的痛苦……妳好希望過去我們不是這樣發生的……

女學員：是啊！

馬歇爾：對的，特別是從以前到現在，妳的需要多次都未受到重視，我說的對嗎？

女學員：是的，是的。

馬歇爾：妳喜歡我能體會妳的立場，聆聽妳說嗎？

女學員：是的，你願意做我的哥哥嗎？

馬歇爾：接下來我仍然會帶著同理心來聽妳說，我希望聽到仍

留在妳內心不斷翻動的思緒。

女學員：你說你要我們一起回來，但我就是沒辦法。我們倆無法解決家裡的衝突，而且我也不想再過那樣的生活了。

馬歇爾：所以說，如果我沒聽錯的話，妳的需求就是保護自己免於過去那種伸手無援的痛苦，妳早已受夠了。現在，雖然妳有點想聽我的話，但一想到要重蹈過去曾感受的痛苦，妳又裹足不前。

女學員：是的，我正處於進退兩難中，因為我覺得兩種方法都不管用。如果我回去，對我沒有好處，但是離開不管又似乎不近人情。

馬歇爾：所以，妳真的很痛苦，難以作抉擇。妳有兩種需要，一種是我們倆之間需要重修舊好並療傷止痛，另一種是妳亟需保護自己。妳現在不知道如何兩全其美。

女學員：是的。

馬歇爾：那真是一個很痛苦的煎熬。

女學員：是的。

馬歇爾：還有別的嗎？妹妹，在我回應妳所說的話之前，妳還想要我知道些什麼嗎？

女學員：沒有了。

馬歇爾：我以同理心傾聽妳的陳述，感覺到一股深深的難過，

我看到在我們的關係裡，我的所作所為都沒有滿足我的需要。我的需要是用我想要的方式來支持妳，促成妳的幸福。但我的行為卻造成相反的效果，讓妳如此的痛苦，我感到深深的難過……我現在感到非常的脆弱……當我告訴妳這種難過的心境時，我很想聽聽妳有什麼感覺。

女學員：你可能和我一樣進退兩難，也就是說你不知道如何滿足我的需要，而又不讓自己感到難受……

馬歇爾：我要感謝妳把話先說了出來，我現在真正想要的是讓妳知道我是多麼的難過，沒有滿足我的需要來促成妳的幸福。

女學員：我很感激。

馬歇爾：現在我希望告訴妳，當我做了這些事之後我內心的感受，我希望我盡可能的把事情講清楚。首先，有關我們的雙親日漸衰老的時候，我沒能提供支持幫妳面對壓力。我內心有一個聲音說我真的應該幫忙，但我那時卻是一個卑鄙的人，沒能給妳更多的支援。後來我覺得非常內疚，以致我沒能用憐憫之心聽到妳的痛苦和需要。妳的請求對我來說，聽起來多麼像是一種強制的要求，我變得痛苦難以抉擇，因為我原本要幫

忙，但我也很生氣聽到這種強制要求。我感到內疚，我除了試圖逃避整個事情外，我不知道如何去掌控我內在的這些感覺。現在我告訴妳上述情形，我想知道妳有什麼感覺。

女學員：你說的有道理……把事情弄清楚了。

馬歇爾：所以接下來，就像妳在我們的關係中受了傷，我也有一些過去的傷痛卻不知道如何向妳表達。我希望我以前就知道怎麼表達出來，然而我把那傷痛埋藏在內心裡不知如何表達，卻常常用憤怒來向妳發洩，我真希望以前能夠用不同的方式表達出來。所以，現在我這樣告訴妳時，妳有什麼感受？

女學員：很高興聽到。

馬歇爾：所以，妳還有沒有其他想要我了解的，或妳還想說些什麼，或者妳想從我這裡聽到什麼？

女學員：我想知道，要透過什麼方法，才足以使我們倆都覺得舒服一點，然後我們能再繼續前進，我需要把那些雜亂無章的頭緒加以理清，我願意聽聽任何你想說的，來打開我們之間溝通的管道。

馬歇爾：（還在扮演當事人的角色）我有一個想法，告訴我妳覺得如何：詢問一下研討會的錄音同仁，送我一一份拷

貝作為開始如何？然後，打電話問我是否希望繼續這樣的溝通方式，或者接受第三者的協助？

女學員：是啊！我想那是一個很不錯的想法。

馬歇爾：很好，我們就這樣做。

女學員：謝謝你。（結束角色扮演）

對角色扮演的回應

馬歇爾：好，你們對上述狀況有任何回應嗎？或要提出問題？

女學員：就這件事，如果無法寄一份拷貝錄音帶，您有何建議？

馬歇爾：我想我們完成了一些她想要的療癒，也處理了傷痛。

她想要加深彼此的關係，這顯示我們不須另一個人親臨現場就可獲得治癒。當然，進一步加深和她哥哥的關係是好的，但我們的療癒可以不用依賴對方的在場，尤其是如果他們都已過世，或難以聯繫。幸運的是，我們能夠完全得到治癒而毋須對方的涉入。

男學員：有件事對我似乎非常重要，就是如果我和某人有一些爭端，而我不能自我療癒，因此我需要有人能夠扮演他的角色，使用非暴力溝通與我互動，就像你剛才做的那樣，某人能夠傾聽我的爭端，並且以同理心聆聽。因此我的問題是，如果我沒有那樣的朋友，你有什麼方法能夠讓我自己來做呢？

馬歇爾：是的，我想你能夠自己做。當然，萬全之計是我們最好有當事人在這裡，那將會更有效，他可扮演他自己，但我們沒有他也可以做。

讓我概略舉出我們所經過的步驟。有一點非常重

要、值得注意的事，就是我們很少談到過去。妹妹很簡短地提到我這個哥哥過去所做的事，但我們沒有進入細節。過去幾年我發現到，我們談愈多過去的事，我們從那兒得到愈少的治癒。我們的對話大多是有關現在我們倆內心所想的，我們只談目前，她現在所感觸的仍然是肇因於過去所發生的事。

大部分的人認為，你要了解過去方得以治癒，而你必須說完整個故事才能了解。他們把理解力和同理心混淆了，治癒是來自同理心。說故事是讓人理解為什麼那個人那麼做，但那不是同理心，也不會帶來任何的治癒。事實上，重複說故事卻加深了痛苦，它就像再一次承受痛苦。所以，在我們不否認過去的同時，我們僅稍微提到哥哥過去做了什麼，但我們不進入細節。我們不說，例如像：「我必須帶媽媽去每一家店；不只如此，當爸爸生病時，你知道，如何如何等等。」如果她說愈多，就愈少得到治癒。特別是當你 and 那個令你痛苦的人一起治療時，他們不會看到你的目的是為了得到諒解、治癒痛苦，他們會認為你的目的是譴責他們。

女學員：我是有這樣的感覺，覺得哥哥好像有許多問題沒有向

她表達？如果他以過去的故事不利於她會如何呢？

馬歇爾：作為一個哥哥，最終我說：「我覺得有些傷痛不知道如何向妳表達。」我要做的就是如此而已。我說我仍覺得關於過去的一些傷痛，我需要一些諒解，而那諒解並不意味著我需要去陳述所有的故事，或談更多的過去。

女學員：是的。

馬歇爾：它只是意味著我從她那裡得到了諒解，我從她的眼睛裡看到她聽到了。

女學員：是的，是的。

治癒的第一階段：同理心的傾聽

馬歇爾：接下來，首先要記得的是，不論我們要為自己癒傷或為他人治癒，要把重點放在**現在的感受**，而不是過去發生什麼。如果要討論過去就長話短說，像什麼時候你離家出走，什麼時候你打我之類的。

治癒的第一階段就是：以同理心去傾聽對方現在內心的感受跟過去事件之間的關係。在剛才的例子裡，我扮演哥哥，我以同理心傾聽她現在內心的感受，那樣做需要一些條件。

同理心的傾聽（empathic connection），第一個要素是馬丁·布伯（Martin Buber）所謂的一個人給另一個人最珍貴的禮物：設身處地（presence）。在扮演哥哥的角色時，我設身處地感受她內心當下所想的，在這時刻，我不去想下一步我要說什麼或以前發生什麼。

這是一件難得的禮物要送給某人，因為它意味著我從不提過往，即使是我過去對此人的診斷，也將阻礙了同理心的傾聽。這使我了解到過去我在心理分析的臨床訓練上不足之處，臨床訓練教導我如何坐下來深思對方在說什麼，並以理性來解釋它，但不知如何

以同理心來傾聽他（這才是真正治癒的源頭）。要用全身心來傾聽一個人，我必須拋開我所有的臨床訓練、所有的診斷、所有之前有關人類的知識，那些只給了我理解力，卻阻礙了同理心。

我向妳解釋同理心對我的感覺，最好的方式是它就像在衝浪板上滑水。你試著平衡海浪的力量，試著傾聽對方現在在想什麼，我試著隨著這個人內在生命的韻律悸動，而有時候我只要看著地板，比看著這個人卻心有旁騖更能捕捉到那種感覺。

女學員：然而，我會陷入同情心裡去了。