

李广顺著

# 因为有爱，就要 好好说话

温暖又顺畅的非暴力沟通术



## 谁有义务忍受你因为情绪低落带来的语言暴力？

友情、亲情、爱情

.....

每一段关系的悲剧  
都是从不好好说话开始的

当我们隐去最常见也最容易被忽视的种种暴力沟通，  
爱将自然流露

好好说话，  
就连“拒绝”“说不”都让人感觉温暖

江西人民出版社  
Jiangxi People's Publishing House  
全国百佳出版社

李广顺  
著

# 因为有爱，就要 好好说话

温暖又顺畅的非暴力沟通术

图书在版编目(CIP)数据

因为有爱,就要好好说话/李广顺著. —南昌:

江西人民出版社, 2018.1

ISBN 978-7-210-09735-8

I. ①因… II. ①李… III. ①口才学—通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第217667号

因为有爱,就要好好说话

李广顺 / 著

责任编辑 / 冯雪松 钱浩

出版发行 / 江西人民出版社

印刷 / 北京市文林印务有限公司

版次 / 2018年1月第1版

2018年1月第1次印刷

710毫米 × 960毫米 1/16 15印张

字数 / 179千字

ISBN 978-7-210-09735-8

定价 / 38.00元

赣版权登字-01-2017-690

版权所有 侵权必究

---

如有质量问题,请寄回印厂调换。联系电话:010-64926437

# 前言

preface

在浩瀚的人类历史长河中，爱一直是亘古不变的话题，是我们生命中不变的核心。但是现实生活中，很多人并不知道该如何表达自己的爱意。其实，最好的表达方式就是沟通。

生活需要爱的存在，而爱则需要沟通。在人与人相处的过程中，爱就如同空气，而沟通就如同血液，没有它，爱将无法表达。人们在表达自己的情感时，总会出现这样那样的失误，在相处中也常有磕磕绊绊、吵吵闹闹的时候，在这种情况下，良好的沟通就显得尤为重要了。那么，怎样的沟通方式能够解决人际交往中遇到的难题呢？

对于这个问题，著名心理学家马歇尔·卢森堡博士经过研究，发现有一种神奇的语言可以解决这一问题，那就是非暴力沟通。

非暴力沟通是区别于传统沟通的，它将沟通的重心放在了爱与理解

之上，并通过转换表达和聆听的方式，去获取我们与他人共同的、基本的需要，然后去寻找可以满足这种方法。非暴力沟通可以隐藏人们内心的暴力冲动，将爱自然流露出来，使人们能够真挚、清晰地表达出自己的情感，在彼此之间建立起一座互助互爱、尊重、理解的桥梁。它在教会我们如何使自己的生活变得更加和谐美满的同时，也让人与人之间的关系变得和睦亲密，充满了爱意。

在现实生活中，作为合法公民的我们，你也许会觉得“暴力”这个词和我们扯不上任何关系，你既不会与人发生肢体上的冲突，也不曾污言秽语，怎么就暴力了呢？实则不然，生活中“暴力”随处可见，尤其是语言暴力，几乎在我们每个人的身上都曾发生过。只要你稍微留意一下现实生活中的沟通方式，用心体会一下不同沟通方式给我们带来的不同感受，就会惊奇地发现你曾被这种沟通方式“暴力”过，或者你曾“暴力”过别人。一些嘲讽的语调、说教的语气、否定的词句、不实的评论、恶意的批评，都曾给我们的内心带来深深的创伤，这种情感上的伤害有时比肉体上的伤害更加令人痛苦。这些语言上的暴力会让人与人之间变得冷漠，出现隔阂，最终使我们的距离越走越远，非常不利于正常的情感交流。这个时候，非暴力沟通在人与人的交往和情感交流中就可以发挥其作用。

在非暴力沟通的过程中，有四个要素非常重要，只要我们能够深度思考和掌握，就很容易表达自己的情感，拉近与他人之间的关系。

观察：在日常生活中，我们常常会不自觉地将注意力放在自己关心的事情上，忽略他人关心的问题，其结果就导致了情感的天平倾向自己，无法以客观的态度表达自己的言论，随之，我们与他人之间的矛盾就产生了。非暴力沟通中的观察就是要求我们留意自己身边发生的事

情，不管是自己在意的，还是他人关心的，都要客观地表达，不能被自己本身的情感所左右，准确表达自己观察到的结果，才能维系好与他人之间的感情。

**感受：**很多人都不懂得如何表达自己真实的感受，常常顾忌太多，不能将自己的想法表达出来，又或者词汇太匮乏，不知该如何表达，其实，很多时候我们只需要表达自己内心最真实的感受就行了。如，喜、怒、哀、乐等。当你感觉受到了不公平的待遇，或者感觉悲伤，就要勇敢、真实地表达出来，如此，才能对症下药，做出正确的反应，彼此之间可能出现的裂痕才能及时予以修复。

**需要：**在日常的沟通交流中，需要和感受之间存在着必然的联系，很多时候，我们会有各种不同的感受，往往是由于自己内心的需要没有得到及时的满足。在非暴力沟通中，如果我们能够及时表达出自己内心的需要，才能得到自己想到的结果，那么，你的感受将会完全不同。例如，我们会对将音响开得很大声的家人说：“能不能将声音关小点，吵得我很难受，我需要休息！”从中我们很容易看出，因为休息的需要没有得到满足，所以会感到很难受。需要的满足与否，会产生不同的感受，所以关注他人的需要对情感的交流非常重要。

**请求：**光表达自己的需求并不能完美地解决问题，我们还应该请求对方来满足我们的需求。在与他人交流的时候，我们将自己的诉求表达得越清楚，表述得越具体，越能够得到理想的效果。当然，我们表达的意思有时会和他人的理解出现偏差，我们也需要他人及时地反馈。我们在提出请求时，注意要真诚、态度温和，这样对方才不会将我们的请求当成命令，才更加容易接受。

观察、感受、需要、请求，这四个要素，不仅可以帮助我们准确表

达自己的想法，还能够让我们准确探知他人的心声，对我们有效的沟通起到了决定性的作用。

在现实生活中，很多人不知道该如何表达自己的情感，常常在伤害他人的时候，也将自己弄得遍体鳞伤。而非暴力沟通可以重塑我们的沟通技巧，让我们学会通过观察、感受、需要、请求等要素与他人建立高效的沟通方式。这种沟通方式如果运用得当的话，将会取代低效、俗套的语言，以一种不带伤害的方式去化解人与人之间的摩擦和冲突，将爱融入我们的生活。

# 目录

contents

## 01

### **爱的刽子手：暴力沟通**

沟通时，沉默不是金 / 002

回答越简单，伤害就越大 / 005

其实，没耐心也是一种暴力 / 008

别以为你的抱怨无关痛痒 / 012

愤怒也需要“表达” / 015

坦承自己的错误，学会自我批评 / 019

## 02

### **扔掉暴力，拾起“爱的语言”**

不要被道德“绑架” / 026

强势从来不起作用 / 029



- 不幸往往都来自比较 / 033
- 关闭内心之外的“噪音” / 036
- 幽默沟通，事半功倍 / 040
- 诚信是最明智的策略 / 045

### 03

## **爱自己，才能和别人好好说话**

- 你要宽恕的还有自己 / 052
- 完美只是句口头禅罢了 / 056
- 自责常常是需要的“代言人” / 060
- 抛弃那该死的“不得不” / 065
- 拒绝别人有诀窍 / 069
- 释放被情绪压抑的心灵 / 074

### 04

## **无论你想说什么，一定要真实**

- 那些莫名的冲突从何而来？ / 080
- 先观察，不要总急着评论 / 083
- 与其猜测，不如直接说出你的需要 / 088
- 欣赏就表达，别吝啬你的赞美 / 092
- 谈论对方感兴趣的话题 / 096
- 平时多问候，关系走得近 / 102

## 05

### **说清楚，别往感受里掺杂质**

- 当你遭遇别人的“恶语” / 108
- 揪出躲在批评背后的期待 / 112
- 你的需要就是最真实的感受 / 116
- 沟通时，切勿唠叨 / 119
- 过滤想法，准确表达自己的感受 / 125

## 06

### **善用耳朵，它比嘴巴更会说**

- 倾听也是一种爱的语言 / 132
- 沟通前，搞清楚对方需要什么 / 137
- 不能光用耳朵不动嘴 / 140
- 让肢体语言为你“说话” / 143
- 细节决定成败，让细节为沟通加分 / 149

## 07

### **真诚的请求，谁都不忍心拒绝**

- 真诚地请求，而不是冷酷地要求 / 156
- 没有反馈的沟通是不完整的 / 160
- 适当地恭维，是最好的赞美 / 164

与人为善，才是沟通之道 / 168

微笑拉近两个人之间的距离 / 173

真诚有时比技巧更管用 / 177

## 08

### **有话好好说，生气解决不了问题**

别光顾及自己的感受 / 184

不要随便给对方贴“标签” / 188

愤怒时，请给自己一点时间 / 192

现在，你需要这样处理愤怒 / 196

站在对方的角度看问题 / 200

管好自己的舌头，说话之前要三思 / 204

## 09

### **只要放下伤痛，就没什么谈不拢的**

你先撂下，别人也不会扛着 / 210

那些要伤害你的人或许并不坏 / 214

淡定、淡定，再淡定 / 219

爱可比恨容易得多 / 223

生气时的话最伤人 / 226

01

**爱的刽子手：暴力沟通**

## 沟通时，沉默不是金

与人交谈一次，往往比多年闭门劳作更能启发心智。

我国自古就有“君子讷于言”之说，生活中也常常听人说“沉默是金”，很多人将它奉为为人处事的信条，用来告诫自己：言多必失，祸从口出，少说话多做事，总之，能闭嘴时绝不说话。

为了避免不必要的麻烦，大家只好保持沉默。当沉默成为一种被人们广泛弘扬的“优良品质”时，每个人都或多或少减少了说话的欲望，甚至有些人以“过来人”的身份自诩，称：东西可以乱吃，话绝对不能乱说。可是沉默并没有给我们带来便利，我们的人生道路也没有因为沉默而变成坦途，相反还有可能失去了鲜花和掌声。

沉默并不是金，沉默解决不了问题。

肯德基创始人桑德斯先生，原本是一个沉默寡言、不喜交流的人，他从事过多种行业，但最终都没能达到自己的预期，全都无疾而终了。

在40岁的时候，他在一家加油站旁边开了一家餐厅，专门为过往路人提供食物。他的手艺一直都很不错，特别是他做的炸鸡，味道鲜美、口味独特，简直堪称一绝。

由于他不善于与人沟通交流，虽然拥有很好的炸鸡手艺，餐馆生意却一直不温不火。他想，如果这种状态一直持续下去，自己这辈子可能就完了，炸鸡秘方也有可能随自己一起走进坟墓。

经过长时间的思考，他觉得自己必须走出去，必须主动与他人交流，让自己的炸鸡得到更多人的认可。之后，他便开始了自己的宣传之路。每天挨家挨户地敲门，一家餐厅一家餐厅地跑，告诉他们他有一份上好的炸鸡秘方，可以让餐馆的生意更加兴隆。两年间，他几乎跑遍了美国的每一个角落，认识了许多朋友。通过与他人的交流沟通，他不仅推销出了自己的炸鸡，还从中得到了巨大的快乐。

后来他创建了肯德基连锁快餐店，如今肯德基已经遍布全球。当时的肯塔基州州长为了感谢他对该州食品行业做出的贡献，特意为他颁发了上校官阶。

试想，如果当年他只是一味地沉默不语、埋头苦干，没有积极地走出去和他人交流沟通，将自己的秘方埋在心里。那么，他就无法取得今天的成就，世上也就少了一家如此出色的餐饮连锁公司。

很多时候，沟通可以成就一个人的事业，而沉默往往会使人裹足不前。沉默，从小的方面说，它可能会阻碍个人的发展，影响感情的升温；从大的方面说，它甚至可能影响到一个民族的未来。

“二战”时期，虽然普通的德国人已经知道那些被推上火车的犹太人的悲惨下场，但是他们依然选择不闻不问，无忧无虑

地过着自己的生活，购物、上班，温和地和迎面走来的朋友打招呼……就像德国新教神父马丁所说的那样：“起初他们杀害共产主义者的时候，我沉默，因为我不是共产主义者；接着他们杀害犹太人的时候，我沉默，因为我不是犹太人；后来他们杀害工会成员的时候，我继续沉默，因为我不是工会成员；此后，他们杀害天主教徒的时候，我还是沉默，因为我也不是天主教徒；最后，他们向我杀来，再也没有人愿意站起来为我说话了！”

除了“二战”期间的德国民众，历史上还有无数的悲剧源于集体的沉默。可见沉默的破坏力有多强大。

沟通时，沉默不是金。想要达到自己最终的目标，必须通过沟通深入对方的内心世界，了解对方真正在想什么，然后再对症下药，问题才能迎刃而解。每个人都希望自己成为一个成熟的、受欢迎的人，希望别人能注意到自己，成为别人眼里最重要的人。但是你不与别人沟通，别人根本就无法了解你，又谈何喜欢你呢？很多人并不懂得怎样与别人沟通，他们已经习惯了以沉默的方式来解决，习惯了让对方来猜想自己内心的想法。很多时候，沉默的结果往往和你之前预想的有着天壤之别，甚至会造成不必要的麻烦和尴尬。

沉默不言、惧怕交流是人天生的特性，它是人与生俱来的一个弱点，而这个弱点与人的怯懦心理有着非常大的关系。在做任何事情之前，我们要克服自己的顾虑，树立充分的自信。在现实生活中就有这样的方法可以改变这种沉默状态，如：在公共场合和众人面前，要在心里暗示自己：我可以的，我很棒！然后鼓励自己开口，表达自己的观点。这样多试几次，你会发现与人沟通并没有你想象的那么难；当你每次遇到陌生人

时，都要微笑着主动与他人打招呼，对方也会对你微笑。也许就是一个简单的微笑，就能得到不一样的收获。至少避免了冷场和尴尬。

## 爱的练习题

- (1) 你是一个沉默的人吗？沉默是否给你的人生造成了消极的影响？
- (2) 如果你是一个沉默的人，你会如何规划自己的人生？

## 回答越简单，伤害就越大

推心置腹的谈话是心灵的展示。

惜字如金，是一种处世哲学，但你有没有想过，它有可能也是一种伤害。

很多人认为多说无益，所以不愿意过多地与他人交流，仅用简单的“哦”“嗯”，或是毫无感情地回答一句“好吧”“行”“你看着办”敷衍了事。每个人都希望得到他人的理解、得到他人的关心，当你如此简单地回答他们时，你觉得他们能感受到你的温暖与关怀吗？你只言片语的回答，会让他人有一种不被重视甚至被忽视的感觉，给他人的心灵造成伤害。

你的回答越是简单，给他人造成的伤害就越大。过于简单的言语，很有可能引起不必要的误会，导致气氛冷漠、关系失和、矛盾加剧，甚至情感破裂。



小夏是一个情感细腻、敏感的女孩，她与男朋友在一起已经两年了。但她始终觉得恋爱的感觉平淡、无味，根本找不到影视剧中那种心动的感觉，她甚至觉得和男友在一起仿佛在透支自己的青春。

她的男朋友是一个比较高冷的男生，不喜言语，每次小夏和他聊天时，他都是“哦，哦”应付。这种无所谓的态度令小夏很是不满，碍于两人之间的感情，她都忍下了。直到有一次，他们一起去逛商场，小夏想买条裙子，试了一条又一条，每条都感觉不错，却犹豫不决，拿不定主意。于是，她便询问男友的意见。男友一边看着手机，一边闷声回答：“都不错啊！”见其如此，小夏积压在心底的怒火终于爆发了，甩下衣服，头也不回地离开了商场，留下男友直愣愣地目送她的背影。

最终导致他们分手的，还是前几天发生的事情。当时小夏出差去外地，回程前特意给男友打电话，说自己的班机大约半夜三点钟到达，让他过来接机。男友又习惯性地“哦”了一声，就挂了电话。

当小夏下了飞机，却到处都找不到男友的身影。这时的她又累又饿，感觉机场的空气好像都要结冰了，一种莫名的孤独感，瞬间涌上了心头。她从未有过如此沮丧的心情，无奈之下，她给同学打了电话，没想到同学很快就赶来了机场。这一刻，她毅然决然地选择和她的男朋友分手。男朋友居然还没有同学对自己体贴，这样的男友不要也罢。

男友并不同意分手，但她心意已决，毅然回绝了男友继续