

《与神对话》作者

尼尔·唐纳德·沃尔什

倾情作序

[英] 莎拉·罗赞图勒 著

(Sarah Rozenhuler)

孙鹤 译


# 沟通的力量

用关键对话提升人际关系的非暴力沟通策略

How to Have  
Meaningful  
Conversations

7段 改变人生的 对谈 × 7种 高难度沟通 策略 × 18项 高效沟通 练习

在自爱与爱人间维持平衡，  
在真实与建构中自在游舞，  
当沟通融入爱与智慧，便会迸发出创造奇迹的力量！



中国友谊出版公司

## 图书在版编目 ( C I P ) 数据

沟通的力量 / (英) 莎拉·罗赞图勒著; 孙鹤译

· 一 北京: 中国友谊出版公司, 2021.1

书名原文: How to Have Meaningful Conversations

ISBN 978-7-5057-5019-7

I . ①沟… II . ①莎… ②孙… 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 (2020) 第 201226 号

How to Have Meaningful Conversations

All Rights Reserved

Design and typography © Watkins Media Limited 2012, 2019

Text copyright © Sarah Rozenhuler 2012, 2019

First published in the UK and USA in 2019 by Watkins, an imprint of Watkins Media Ltd

www.watkinspublishing.com

Simplified Chinese rights arranged through CA-LINK International LLC (www.ca-link.cn)

- 书名** 沟通的力量  
**作者** [英] 莎拉·罗赞图勒  
**译者** 孙鹤  
**出版** 中国友谊出版公司  
**发行** 中国友谊出版公司  
**经销** 新华书店  
**印刷** 天津中印联印务有限公司  
**规格** 710×1000 毫米 16 开  
15 印张 196 千字  
**版次** 2021 年 1 月第 1 版  
**印次** 2021 年 1 月第 1 次印刷  
**书号** ISBN 978-7-5057-5019-7  
**定价** 48.00 元  
**地址** 北京市朝阳区西坝河南里 17 号楼  
**邮编** 100028  
**电话** (010) 64678009

## 推荐语

回顾过去，你会发现人生中真正意义重大的转变屈指可数。它们通常通过交谈发生。这本书会告诉你为什么是这样。它将提供有效的指导，帮助你实现真正的成长和变化。

威廉·艾萨克斯

《对话与共同思考的艺术》的作者，麻省理工学院斯隆管理学院高级讲师

我们的生活通过对话进行。当你愿意改变与自己和他人的沟通方式时，你的人生将随之发生真正的变化。这本伟大的书向你展示了应该如何去做。

罗伯特·霍尔登博士

《转变发生》和《现在就幸福》的作者

沟通是提升人际关系的关键。这本书为你提供了强大的方法，让你可以进行坦诚的交流，这将使你的人际关系更加丰富、充实，并具有影响力。

玛西·希曼夫

《纽约时报》畅销书《爱不需要理由》和《快乐不需要理由》的作者

莎拉·罗赞图勒所著的《沟通的力量》是内省沟通艺术的典范。这本功能强大的书为你开展与自己和他人的重要对话提供了方法、战术和战略。这些交谈能让你更深入地了解自己和周围世界。如果你认为充分享受生活很重要，就必须学会如何进行有意义的交谈。

埃尔登·泰勒博士

《纽约时报》畅销书《选择和幻想和心灵编程》的作者

这是一本重要的、实用性很强的书，它将帮助你学习如何与他人分享你自己的思想。我强烈推荐它！

克里斯蒂安·诺斯鲁普，医学博士，妇产科医生  
《纽约时报》畅销书《女性的身体和智慧》和《更年期的智慧》的作者

《沟通的力量》是一块瑰宝——它富有洞察力、发人深省、文笔优美，并且有良好的心理学理论和实践作为基础。几十年来，心理学家和治疗师都知道仅仅通过沟通就能带来影响，但人们仍然低估了它的力量。在这本书中，作者提供了专业的、令人信服的关于沟通的洞见，巧妙地化繁为简，将理论与实践进行无缝链接，启示并鼓舞读者。任何有兴趣学习沟通的朋友，都应该读读这本书。

尼尔·安德森博士  
布鲁内尔商学院人力资源管理教授兼研究主任

这本书用词简洁、故事生动，为广大读者，尤其是正要阅读此书的您，提供了如何挽救婚姻、促成交易或者开启美好未来的线索和技巧。我们需要通过交谈来开启精彩的、富有挑战的人生，莎拉·罗赞图勒对此颇有洞见。人类作为一个物种，要想进一步进化需要彼此联结，而她掌握了如何去做的技巧。

西拉·埃尔沃西博士  
诺贝尔和平奖提名获得者，牛津研究小组和“和平直接”创始人

大多数人都害怕对抗，部分原因是大多数人都做得不好。我经常给我的客户提供关于有效交锋的信息。现在我不需要再多费口舌了，因为一切都在这里。好东西，值得追求！

约翰·罗文博士  
《普通的欢喜》的作者

这本书以一种温暖、迷人和鼓舞人心的风格，帮助我们锻炼自己的对话能力。这本书让我们看到交谈对于生活的顺利展开至关重要，同时也提供了更巧妙地进行“重要交谈”的方法。这本书的一个突出特点是，阅读时你会觉得自己正在与作者进行鼓舞人心的交谈。

格雷厄姆·李  
《领导力教练》的作者

这本书会激励你，让你进行改变人生的交谈，无论是在个人生活还是在工作中。它充满了实用的指导、练习和故事，生动地展示了有技巧的交谈能够产生的力量。莎拉对自己的故事以及她指导过的那些人的故事进行了批判性反思，令人信服。这真是一本好书。

多米尼克·马霍尼  
四跑道咨询总监

这是20年来我读过的关于交谈（以及它们如何改变人们的生活）的最好的书籍。它充分考虑到了头脑、心、手和灵魂的作用。这本书实用、严谨，充满了个人的经验，富有智慧，容易理解。每一个故事都对我成为更好的父亲、儿子、丈夫、顾问、导师有帮助，我时而自由，时而禁锢的心灵与之产生了共鸣。

约翰·希金斯  
阿什里奇商学院研究员，《权威形象，组织咨询》作者以及组织咨询师

这是一本非常有价值的、适合当下的书；在今天复杂的世界中，与对我们重要的人进行真诚的交流变得越来越重要。莎拉通过实用的方法和真实的个人故事来帮助我们发现，关键的交谈是如何帮助我们成熟和成长的。

詹姆斯·普里查德博士  
英国公务员培训机构学习顾问

## 序

在我的一生之中，我一直认为而且也在切身体验着相爱的人之间没有什么问题是不能通过沟通解决的。沟通的力量无穷无尽。然而，在 25 年间为超过一万人提供了精神指导后，我可以告诉你，我遇到的很多人（比我预想的多得多）即便处于正常的亲密或相爱的关系中，他们也不愿意在交谈中直接说出触动自己的真实感受。

事实很简单，很多人只是不喜欢在公开谈论的过程中流露出哪怕一丝真情实感——不会表达出一丁点儿不愉快或不赞成。我对此思考了一段时间，因为我知道人们的内心渴望被了解，渴望被听见。为什么这两种截然不同的态度会在人们身上同时存在呢？

接着，我找到问题所在。人们并不是不想表露自己，也不是对不同意见没有容忍度，问题是很多人只是觉得没有能力进行这样的交谈。他们不相信自己有能力强制自己，保持冷静，避免情绪爆发或避免使用指责、责备或伤害性的语言。

结果很多人发现自己为了避免沟通所带来的不愉快，就让自己一直生活在不愉快、不受欢迎甚至不能运转的环境中。他们忍受着一种不愉快来避免另一种不愉快。

现在莎拉·罗赞图勒告诉我们，“澄清事实”的沟通或交流未必是不愉快的，在任何情况下，甚至当我们想要结束一段关系时，都有可能创造比以往更多的愉悦感。

《沟通的力量》为那些陷入沉默，在“寂静的绝望”中度过一时甚至一世的人提供了一条救生索。书中有行之有效的技巧、方法和语言，简而言之，就是大多数人在希望事情有所改变时想要拥有的工具。

莎拉提醒我们热情、关爱、耐心、理解和爱能够在最困难的沟通中发挥作用。的确，这些构成了沟通的基础。

在生活中，有浮于表面的沟通，也有触及心灵的沟通，做到后者是需要方法的。我们都想进一步了解怎样通过沟通实现想要的结果。一位卓越的精神导师曾经建议我“说出真相，但语言平和”，这九个字正是这本非凡的书所讲述的。

如果你觉得表达感受或面对真实的自己有些困难，那么这本书将成为你遇到的最重要的书之一。

莎拉，感谢你做出如此卓越的贡献。

尼尔·唐纳德·沃尔什  
超级畅销书《与神对话》的作者

## 前 言

你可曾想过，像沟通这样如此简单的事情有可能让你开启新的生活？无论是在培训领导者的工作中，还是在自己的日常生活中，我一次次地见证了沟通可能成为一种有效的催化剂，让生活转向不同的、更令人兴奋的方向。然而如果沉默不言，这一切将不会发生。

沟通一直让我着迷：无论是和朋友、家人，还是和同学、同事，甚至和街上遇到的陌生人对话，都是如此。在这本书中，我会分享自己职业生涯中富有转折意义的故事，当时我鼓足勇气与能够让我借调到内阁办公室的人交谈。正是这次简短的谈话，让我从谢菲尔德来到了伦敦，并开启了人生的新篇章。我很想知道如果你鼓起勇气尝试和某人交谈，会带来怎样新奇的冒险？

沟通在我眼里不是简单的“谈话”，而是重获新生的入口。因为沟通就像“光圈”，它帮助我们认识到自己应该如何交流。我们所带来的能量、为谈话做的准备，以及沟通时开放的心态，都会影响到谈话的进展。

然而，我们并不是天生就知道应该如何进行有效交流。我们从小被教导学习说话，但是没有被教导过如何沟通。尤其是当有棘手的事情要讨论时，我们通常需要通过扩展我们的技能和增强自我觉察以突破沟通瓶颈。我写这本书的目的是帮助你探索“有意义的沟通”这一领域，在这里你可能会感到不适，你需要坚持自己的立场，或者表现出真实的自己，而不是伪装自己。

在这本书首次出版的七年后，我仍然对人们如何与彼此沟通保持热忱。很多读者写信给我，“如何进行有意义的沟通”工作坊的参与者也和我进行了交流，这些反馈使我深受感动。读者以及工作坊的参与者不断提醒我：一次平凡、简单的交谈将对我们的家庭生活、工作和开启更广阔的未来产生多么巨大的影响。他们的反馈也使我总结出三个重要的感悟，我在这里与你分享：

首先，我们从彼此身上可以学到很多东西。我作为正式导师，参加了很多一对一的培训，然而培训结束后我经常觉得自己被打动，学员也在反向指导我。在本书中，我将分享个人的经历、信念及教训，我相信这将帮助你跨过障碍，开始更深入的沟通。

对于当时没有选择沟通而事后后悔的事情，我有着切肤之痛。回想我和父母及前夫的关系，如果我当时将难以说出口的情绪表达出来，事情是不是会不一样？

我们许多人非常熟悉谈话处理不当的后果。我发现无论是在公司还是家庭生活中，一旦发生激烈的争论，短期内将情绪隐藏在电子邮件或礼貌的沉默背后往往比鼓起勇气表达自己更容易。然而，我也了解到，保持静默的风险往往比说出想法的风险要大：怨恨积郁、渐行渐远、关系疏离。

其次，我了解到人们非常渴望拥有能够帮助他们沟通的实用工具。我们并不是在一开始就期待沟通能够改变人生，效果往往发生于沟通之后。

找到你的开场白，挑选适合开口的时机并有意识地选择沟通的地点，是本书收录的众多实际操作中的几个例子。我期待本书中的工具和技能能够使你踏入更广阔的空间，从而使之前看似不可能开展的沟通变为可能。

最后，持续多年帮助上千人进行交流，我越来越清晰地认识到，我们最渴望的是人与人之间真正的联系。要实现这一点，我们要从沟通的两个关键维度出发去考虑：外在和内在。沟通的外在方面很重要，例如选择合

适的话语、决定话题的优先级、提出问题而不只是断言观点……但是当我们将开始关注沟通的“内在状态”时，事情才开始真正发生变化。

如果我们对内心持续发生的、看不见的、未加考虑的对话进行有意识的审视，将让交谈的方式及交谈的结果发生巨大改变。一旦我们对自己的“故事”变得不那么认同，我们就能和他人以全新的方式相处。和他们交谈时，我们不会错误地理解他们，也不会轻视自己。

沟通的方式不仅对我们自己的生活产生影响，还会对周围人的生活产生影响。我们可以修复或损害一段关系、开始或终结合作、开启或完结一段人生篇章，这些都取决于我们如何交流。谈话即行动。谈话能够发挥作用，而我们不应该忽视它。

总而言之，我希望能够向你展示除了避免谈话或安静离开之外，你还有更多选择，尤其在你内心觉得紧张或脆弱的时候。对沟通方式有了更深入的认识后，沟通将给你和与你接触的人的生活带来积极的变化。

# 目 录

## C O N T E N T S

### 第一部分

#### PART 1

## 沟通具有改变人生的力量

引言 / 002

第一章 为什么一段对话就能带来重大改变 / 008

第二章 为什么谈话的方式比内容更重要 / 024

第三章 什么样的沟通能冲破层层阻碍 / 036

### 第二部分

#### PART 2

## 让沟通迸发力量的七个转变

第四章 面对谈话恐惧，如何唤起内心的勇气 / 046

第五章 面对深层隔阂，如何创造谈话空间 / 062

第六章 面对两难处境，如何巧妙地传递信息 / 080

第七章 面对情绪干扰，如何保持镇定 / 098

第八章 面对外在压力，如何恰当表露真实想法 / 117

第九章 面对心理阴影，如何找到积极的光亮 / 137

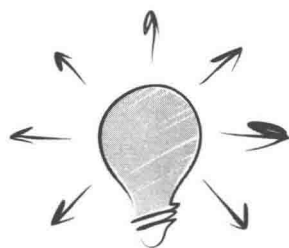
第十章 面对长期困扰，如何正确画上终止符 / 156

## 创造奇迹的十八项沟通练习

- 练习一 回溯练习——找回失掉的勇气 / 175
- 练习二 权衡练习——做出清晰的抉择 / 177
- 练习三 向内审视练习——倾听内心的智慧 / 180
- 练习四 主页练习——厘清自己的想法 / 183
- 练习五 洞察练习——找到恰当的话语 / 185
- 练习六 货物练习——找到合适的状态 / 187
- 练习七 门槛练习——识别前方的阻碍 / 189
- 练习八 节目单练习——审视沟通的过程 / 191
- 练习九 提升练习——存有合理的预期 / 195
- 练习十 触发点练习——处理棘手的情绪 / 197
- 练习十一 语调练习——找准说话的方式 / 199
- 练习十二 纹理练习——表达积极的陈述 / 202
- 练习十三 大象练习——寻找顺畅的话题 / 204
- 练习十四 轮盘练习——说出真实的感受 / 206
- 练习十五 R.A.N.T. 练习——分享事情的真相 / 208
- 练习十六 资源练习——寻求有效的支持 / 210
- 练习十七 倒带练习——复盘失败的对话 / 212
- 练习十八 图表练习——发现沟通的意义 / 216

后记 / 218

致谢 / 219



— 第一部分 —

沟通具有改变人生的力量

## 引言

如果你可以通过一次沟通改变人生，你会和谁沟通呢？你的伴侣、同事、老板还是邻居？如果你确定了沟通的方式，这次意义重大的沟通会带来什么改变？它能帮你消除误会、疗愈伤口或者重塑关系吗？

我相信沟通对于我们的生活至关重要，但是很多人却对谈话望而却步。我们害怕惹恼别人，害怕失去工作，害怕破坏我们的爱情。本书将提供进行这类沟通的诀窍，使人放下包袱、大步前行。

通过提升沟通的能力，我们可以为自己也为在生活和和我们发生交集的人创造出想要的生活。如果我们当中的一个人找到了沟通的勇气，接着另一个也会，随后会有更多的人这样做，持续的多米诺效应<sup>1</sup>甚至可能改变世界。

我们正生活在充满变革的时代——技术、社会和金融领域的发展日新月异。我们许多人正在经历无法预料到的剧变。无论是踏入新的工作领域、为一段关系划清界限还是离开家园、改变生活方式，我们不得不和前所未有的变化较量。

在这场混乱中，人与人之间坦诚相见的需求变得越来越迫切。当我们奔向一个充满未知的未来时，许多人感到越来越迷茫。技术变化如此之快，我们总是跟不上它的脚步，今天的技术还没有学会，明天又出现了新的变化。在这样的情境中，我们在电脑屏幕前会感到被孤立。

在未知的领域航行需要一系列新的技能。我们需要对自我有更深入

---

1. 源于多米诺骨牌，形容一个很小的初始能量产生一系列的连锁反应。

认知，需要掌握新的技巧和沟通工具以重新连接彼此。无论我们面临何种形式的挑战——破碎的关系、家里的意外情况或是重大的职业机会——我们都能够把自己武装起来，应对变化带来的冲击。我们需要学习如何开展有意义的沟通。

发现与他人产生联系的新方法的能力非常重要。我们很多人正在面临艰难的时刻和困难的选择。我们可能想要说出真正重要的话，从过时的承诺中解脱出来，或者创造更有意义的生活。这些挑战都有一个共同之处：与他人互动。

## 瘦弱的 17 岁

我清楚地记得沟通是如何改变我的人生的。那时我 17 岁，身体瘦弱，考试成绩优等。我已经花了四年时间痛苦地思考应该考哪个专业——我的父母告诉我此决定将影响我整个人生。我接到了诺丁汉大学建筑系的录取通知书，我从 13 岁时便开始喜欢这个专业了。为了实现这个目标，我在数学和科学科目上取得了优异的成绩，然而在内心深处我却更热爱和擅长艺术。

就在最后一门学科考试的前一天，晚餐时的交流使事情发生了意外的转折。那是 20 世纪 80 年代末期，在靠近威尔士边境的什鲁斯伯里——我长大的小镇，家人聚在一起吃晚餐。

我妈妈在桌子另一边看着我说：“我觉得你并不是真的想学建筑，对吗？”

我感到惊讶。我觉得长久以来自己已经知道想做什么了。

“你为什么会这么说？”我缓缓地问道。

“这个嘛，”妈妈小心地继续说，“每次我提到去诺丁汉大学，你都不想谈论这个话题。我知道你喜欢这所大学，那么我能想到的唯一原因就是你不学建筑。”

“我……嗯……”

我不知道说什么好。我离开餐桌，上楼回了自己的房间。合上代数书，我把所有复习资料推到一边，坐在桌前盯着窗外。当呼吸平缓后，我能够感觉到肩膀垂下来，整个身体都放松了。我想到成为建筑师其实是父亲的梦想。我承认自己对立体几何、技术制图非常厌恶，我对人的兴趣比对平面图要大得多。我既不是建筑师，也不是工程师，这是我父亲选择的职业，它们都缺少创造性，父亲也是如此。

在即将成人的关口，我静静地坐在窗边反复思考着母亲的话。我感到母亲的话语揭示的真相在我脑海里翻涌。她说出了我其实已经知道，但刻意避而不谈的事情。当我意识到自己根本不想成为建筑师时，感到如释重负。我望着太阳滑向地平线，那时我并不知道，因为妈妈短短的几句话，我的人生将走向完全不同的方向。

\*\*\*

那次对话后来证明是一个转折点。如果没有它，我不会转而学习心理学，专攻组织心理学并成为了一名沟通顾问；我不会写下这本书，你也不会读到它，而在世界的某个角落可能会出现几个古怪的建筑。

尽管那次交谈看起来好像无中生有，然而几年之后我才了解到，对于我母亲来说，那完全是另一个故事。在和我父亲进行了多次谈话后，她权衡了利弊，在脑海中模拟对话场景，最终决定说出来。她找到了合适的机会、合适的语言，并给我空间去消化影响。妈妈可以说是改变我人生的谈话大师了。

扩展沟通的能力，尤其是在我们面临重要选择时，是一项改变人生的技能。我相信没有比和他人互动更能提升自己的方式了。我们的关系，不论是私人的、工作中的还是和所爱之人的，都是成长的重要因素。通过和其他人交谈，我们了解自己是谁，以及我们关心什么。

在人生的十字路口，沟通提供了使我们的人生实现飞跃的机会。更重要的是，它可能使我们在这个快速变化、难以预测的时代里为社气更广泛的发展做出贡献。今天，许多人希望建立一个全球社会，满足每个人的需求，只有通过倾听和交谈才能实现这个梦想。

## 我为什么写这本书

我希望这本书能够改变你的人生。我希望它能够鼓舞你、激励你，并使你做好准备去迎接新的人生。通过阅读这本书，你将更深入地敞开心灵、提升人生的高度。读完这本书，我相信你可以在任何时间、任何地点和任何人交谈，并且有勇气探讨最重要的话题，不会因为害怕而逃避或感到害羞。

要创造一个所有人都幸福生活的世界，我们需要在对话中变成更有意识的参与者。就我的经验而言，重要的沟通不会凭空发生。我们必须精心准备、思虑周详、适时呈现。沟通的力量很容易被忽视。我们通常不把这一日常的、简单的对话当回事儿。如果想要通过沟通改变生活，我们需要承担责任、做好准备，将自己的内在世界和外在世界融合在一起。

外在方面，我们可以练习交流技巧、使用特定方法和采用不同的态度。这能够让我们在沟通中具有灵活性。在沟通中，既能站在对方的角度考虑，与此同时又要保持真实的自我，往往并不容易做到。因此，需要行动指南来增强信心、提升能力。

更重要的是，有意义的沟通还需要内在的努力。更广阔的视野、更慷慨的胸怀，以及对我们的内在能量的调动——所有这些都来自对“我们是谁”这一问题更深刻的认识。外部世界的任何重大变化，总是伴随着我们意识的转变。在沟通的最佳境界里，没有技巧。

因此，本书就像是由各种线编织的地毯，从上百节培训课程和上千次谈话中得来。这些谈话者有的是家人、朋友，有的是同事、客户，还有一些是“对话”领域的先驱者。我还把自己进行有意义对话的经历纳入其中。