

本會「照亮心靈」講座摘錄

# 好好說話，理性說出需要

主講／賴佩霞（作家、心靈講師） 整理／蘭小月

**我**曾問過很多人：「你覺得同理心是什麼？」大部份人都會說：「同理心就是站在別人的角度，替人著想。」但我認為，有一點要特別留意，假如我是一個對自己十分苛刻的人，同理別人時，也會對他人十分苛刻，很容易把原本想助人的善意弄成兩敗俱傷，不歡而散。

所以，當我們想同理別人，要先觀照自己，你對自己夠溫和嗎？你有善待自己嗎？唯有先把內心放柔軟，能夠好好的善待自己，當站到對方的立場去想的時候，才會找到最理想的方法，達到和善的互動。

## 說話模式，愈來愈受重視

我在心理學領域投入很多年，一開始是因從事表演工作，想要了解人際溝通技巧而修了一些心理學的課；當了母親後，希望自己不要重蹈上一代父母的覆轍，說話不小心就傷人，持續鑽研多年；後來，在攻讀國際關係的博士學位時，接觸了「非暴力溝通」這套心理學大師馬歇爾·盧森堡（Marshall B. Rosenberg）致力推廣的理論，從中獲益良多，決心好好推廣。

盧森堡博士在六零年代就已經使用非暴力溝通的模式，在聯合國推廣國與國之間的溝通或調停，希望每一個人都經由這樣的訓練，去消弭不必要的紛爭，增進人類社會的和平相處。當我看到盧森堡博士將非暴力溝通整理成四個步驟時，有種豁然開朗的感覺，才發現自己這三十多年來在心理學上所

▶賴佩霞博士於照亮心靈線上講座談「好好說話」的重要性。



學到的種種，套到他這個模式裡面，竟然全部都能得到驗證，每一個作法既簡單又清楚，令人喜出望外。

我將自己的實證心得寫成了《我想跟你好好說話》，獲得各界很大的迴響，可見這社會已經開始意識到「好好說話」的重要性。因為文化的關係或家庭習性的影響，我們從小就不知不覺沿襲父母親「相愛相殺」的對話方式，常用指責及抱怨來要求對方配合自己的期望，這些暴力式語言往往造成親情的疏離及冷漠，把自己親愛的家人愈推愈遠。

記得有一位學員分享，上完課回去之後發簡訊時，開始留意她對男友說話的內容，突然發現每一句都不太OK，她就開始一直刪，刪到最後沒剩下幾句話，「原來我說話的習慣這麼傷人，自己都不知道。」

良好溝通，並不會自己從天上掉下來，而是需要付出努力的代價的。從學習開始，要有耐心、要花時間、要有善意、要有覺知、要自律、要實踐，還要慢慢說、細細聽。

而在過去的年代，這些觀念都沒有受到重視，我們一心只想用最快速、最簡單、最低



▲賴博士闡述非暴力溝通的四個步驟：觀察、感受、需要、請求，創造好的溝通。

成本的方式解決問題，例如直接用命令和抱怨的語氣說：「我叫你做，你就做！」

表面上看起來，這似乎是最有效率的方法，一切問題馬上能獲得解決——孩子乖乖去收拾房間，部屬默默聽命把任務完成，但實際上，這種方式的代價高得令人難以想像，衍生出來的問題更是層出不窮——孩子長大後自然會以我們對待他的方式來對待我們以及別人，而部屬的不滿，輕則爾虞我詐，重則引來造謠攻擊，最終要付出的代價更龐大。

相反的，好好說話剛開始或許需要投注較多的時間練習與實踐，不過伴隨而來的是長期的延續效果，無論在職場或是親密關係上都是如此。

## 先善待自己，再推己及人

溝通可說是人生最重要的一件事，包括我們跟自己、跟家人，還有跟外界的互動，都建立在良好的溝通基礎上。面對職場、社群和各式各樣的朋友，我們得打開心胸，讓自己處在一個比較寬容的思考空間，去理解如何善用「非暴力溝通」來促進交流，你好他好我也好，使自己與整個社會的關係和

諧，身心靈獲得成長，否則光是自己一個人獨善其身也沒有意思，不是嗎？

我一直相信，如果連我都不在意自己，誰會在意我？但是，假如我們只關心自己，那「我」又是什麼？因此我們必須先好好照顧自己，再去推己及人，把對自己的善意，也能推展到別人身上，待人友善，這是我這麼多年來追求身心靈成長或修習心理學最大的體悟。

當我們想要學習溝通，絕對不是只為了個人成長，而是希望跟所愛的人能夠建立良好的互動，讓他想到我們是友好的、溫暖的，這份關係是舒服的、有建設性的，而不是強硬想把人緊緊抓住留在身邊。

非暴力溝通重點在於：我把自己的身心靈整理好，然後告訴你「我的需要」。什麼是「我的需要」？馬斯洛需求理論認為，最底層是生存的需要，必須先得到滿足，才會追求進一步的安全、歸屬、尊重等其他需要，一直到最頂層，就是自我實現，追求個人成長，發揮天賦，創造更多有意義的人生。

但由於很多人不太清楚自己要什麼，常把冀望放在他人或另一半身上，認為「他應該要知道我要什麼」、「我們在一起這麼多年，你怎麼可以不知道我要什麼」，把應該要自己釐清的事情丟出去，當然不會得到任何正向回饋。如果我們開始觀照自己的需要，生命會從此有所改變。

## 需求不滿足，自己要負責

回想過去，我雖然在身心靈領域修習了三十年之久，知道如何照顧自己、安頓身心，但是也不全然能夠推及身邊的人，



◀線上的照亮心靈講座，讓廣大聽眾在疫情肆虐下仍能為身心靈加油打氣。

做好人際之間的溝通，一直到我學了「非暴力溝通」，它深深提醒了我，大多數問題就出在人們不知自己要什麼，常把這個責任丟給別人：爸爸媽媽要知道我要什麼，我的另外一半應知道我要什麼，我的國家也應知道我要什麼，他們都必須來滿足我的需要。可是他們做了你又覺得不滿意，因為，你也不太知道自己到底要什麼。

非暴力溝通的理論明確指出，自己必須回過頭來看：「我現在需要什麼？」只有當這個需要獲得滿足，才會開心，反之會生氣不滿。我們每一個人都有責任去釐清自己到底需要什麼、感受是什麼，身心靈整合好，才能很誠懇坦誠地告訴對方，因為你非常在意他，希望彼此有良好的溝通，所以才會向他提出需求，把這需求當作一件重要的禮物鄭重地送給他。

有時我們提出請求，對方卻未必會同意配合，你必須理解並尊重對方的選擇，這才叫溝通，請求不是命令，不是強迫對方順服，你要回過頭來整理自己。就像這件禮物送出去，對方收不收則是另一回事，至少你不壓抑自己，對自己的需要負起完全的責任，若對方沒有辦法配合或滿足你的需求時，你們可以協商或自己另找其他方法去獲得滿足，這也是一種溝通。

舉我自己的例子，我先生從小是資優

生，很早就拿到博士，工作能力也很強，但當我跟他談身心靈或其他感性的話題，他不是岔開話題就是完全不感興趣，我只好另謀出路開始去教書，在教學中與人分享自己的身心靈體會，使需求得到滿足，就不會一直去煩先生，硬要改變他，或覺得他必須要來滿足自己的需要。

### 理性表達，避免情緒化

「好好溝通、好好說話」只要照著非暴力溝通的四個步驟：「觀察→感受→需要→請求」，多練習，釐清事實與自己想法，並作清楚的表達，就能做一個很好的溝通。只不過大多數時候，我們都沒有做好這四件事。

比如有一天先生回到家，一進門就見到太太滿臉不高興，發脾氣說：「你根本就不關心我」、「嫁給你這麼多年，感覺自己像空氣……」先生感到莫名其妙，原來是他早上匆匆忙忙出門，話也沒說就去上班了，太太生了一整天的氣，一直憋到晚上他回來，就忍不住發難了。

這情況可能很多家庭都會發生，但這位太太如果學過非暴力溝通，她可以運用這四個步驟，首先，先說自己的\*觀察：「今天早上你上班前沒有跟我說再見。」將事實不帶任何的評論陳述出來；接著再談自己的\*感受：「你要出門時一句話都不說，我覺得很難過。」單純的描述自己的內心狀態；第三，說出\*需要：「我希望我們的夫妻關係有好的連結。」具體的告訴對方自己的需要。

前面三個階段是為了讓對方知道自己內心正處在什麼狀態，因為很重視彼此之間

的關係，所以，第四個步驟，提出\*請求：「你可不可以在出門之前，過來跟我說一句再見，或是親我一下……」邀請對方一起參與改善關係的計畫，開口請對方來「滿足」自己的「需要」，同時也請對方提出他的需要，兩個人盡可能以合作的方式來彼此成全。這要比前面說了一大段：「我嫁給你這麼多年，你都沒有把我當一回事…」絮絮叨叨抱怨不停，反而模糊了焦點來得有效。

要注意的是，只要你沒有提出請求，所有的溝通都會大打折扣，甚至效果等於零！但是，如何正確提出請求，對很多人來說非常困難，大多數的人都用抱怨的方式，碎碎念一大堆，說自己累死了，每天這樣子好辛苦，然後呢？你到底要說什麼？你到底想要什麼？對方還是搞不清楚。很多時候溝通不順暢，問題就出在這裡。

### 心存善意，彼此互相成全

因此「好好說話」前提是「就事論事」，沒有抱怨、沒有數落，沒有一點不甘心、不甘願，沒有那些難聽的字眼，也不說多餘的廢話，當我們同理自己時，任何會令你自己不舒服的批判和指責，如「好小氣」、「愛計較或小心眼」，也盡可能別加諸在他人身上。

我們永遠沒有辦法強迫任何人，對方也沒有義務來滿足自己的需要。你可以告訴他，你的需要是什麼，他若是也學過「非暴力溝通」，則他也可以用相同的方式來告訴你為什麼不行。這件事重點在於「溝通」，而非說服對方順從。當我們不帶預設立

場去溝通，不勉強對方一定要按照自己說的去做時，事情就會簡單多了。我深深相信，人與人之間若有善意，都是會喜歡互相成全的。

唯有有人人都開始知道重視自己、疼惜自己、善待自己，「好好溝通」即水到渠成。因為當我們開心的時候，就照亮了這整個地方，尤其是生活在同一屋簷下的家人，或是在職場上一起打拚的合作夥伴，大家都有一個共同目標，透過非暴力溝通的學習，讓我們的愛與工作都更圓滿，在開創自己的人生上，一定會有很大幫助，那是一件非常美的事情。



泰山  
專業 實在 安心

為愛選好油  
泰山玄米油

提取稻米中僅有1%的玄米油，保留糙米獨特精華V-穀維素

煎、煮、炒、炸，一瓶搞定  
日本中小學午餐團膳用油  
泰山油品專家嚴格把關，吃得安心

為家人健康，  
值得選更好的！