

【探索心世界好文分享】-《跨越時空的溝通藝術~「非暴力溝通」4要點》

1 封郵件

諮輔暨校友中心 <schoolcounseling@dila.edu.tw>

2024年11月28日 下午3:34

收件者: all_students <all_students@dila.edu.tw>

跨越時空的溝通藝術

從〈鄒忌諷齊王納諫〉看「非暴力溝通」4要點

2024-02-21 12:25文 薇薇安

從古至今，我們永遠都有那些基於各式原因不好說出口的話，在現代可能是擔心利益衝突、關係破裂、傷害對方等，在古代，向君王說了不該說的話，一不小心則可能人頭落地，「溝通」是一道橫跨時空的千古難題。

借鏡〈鄒忌諷齊王納諫〉借事說理的溝通心法

如要提到古代說話藝術的名著，就不能不提到《戰國策》。《戰國策》由漢代劉向所編，現代學者多認為其非屬一時一地一人之作品，內容主要有關戰國時期，各國說客的言行、縱橫家的政治謀略與辯論技巧等。當中〈鄒忌諷齊王納諫〉用字精煉，情節簡單，不只曾被收入《古文觀止》，亦可見於現代中國文課本中，是十分平易近人的名篇。

於是入朝見威王曰：「臣誠知不如徐公美。臣之妻私臣，臣之妾畏臣，臣之客欲有求於臣，皆以美於徐公。今齊，地方千里，百二十城。宮婦左右，莫不私王；朝廷之臣，莫不畏王；四境之內，莫不有求於王。由此觀之，王之蔽甚矣。」—〈鄒忌諷齊王納諫〉

鄒忌以自身向妻、妾、客人詢問「吾與徐公孰美」的過程，了解到身邊的人會因為「愛自己」、「怕自己」、「有求於自己」而難以吐實的省思，勸諫齊王，希望其能意識到自己身邊也可能存有這樣的現象，而願意主動廣納建言。由於勸諫的過程，是單純的自身經驗觀察與陳述，談的也是自身的感受，並不涉及對齊王的批評，齊王因此能心平氣和的接受意見，從善如流，下令廣納建言並與進諫者賞賜，國政得以蒸蒸日上，甚至贏來他國的尊重。

一般在分析鄒忌所使用的溝通技巧時，都會提到他委婉善用自身經驗，透過生活事例說理，因此勸諫更能為他人所接受。說來固然正確，但要在生活中落實操作卻有難度，萬一就是沒有那麼多故事可以說，該怎麼辦？難道不能直接就事論事嗎？其實我們還可以從另一個結構化的溝通模式來解析鄒忌的做法，我們會很意外的發現，縱使跨越中西，差異兩千多年，有些技巧仍是不謀而合。

從〈鄒忌諷齊王納諫〉與「非暴力溝通」看見有效溝通的重要成分

「非暴力溝通」(Nonviolent Communication)由美國臨床心理學家馬歇爾·盧森堡(Marshall Rosenberg)所提出，希望藉由去除溝通裡會造成傷害的成份，達到有效的溝通目的，讓雙方的真實心意相通。

「非暴力溝通」總共包含4個成分：「觀察」、「感受」、「需要」、「請求」。

- 「觀察」：溝通時，僅傳達事實，而非主觀評價。
- 「感受」：嘗試表達與體會自己當下的感受，同時嘗試體會對方的感受。
- 「需要」：進一步找出自己與對方感受下的「需要」，正向、自然看待「需求」，為自己的「需要」負責。
- 「請求」：明確地向對方表達請求，找出有效方式，以滿足自己與對方的「需要」。

這4種成分是一項指引，而並非在每次溝通皆需使用到，可視不同的情境，使用其中的1~4個成分。從〈鄒忌諷齊王納諫〉一文，我們可以發現鄒忌除了作為臣子，不便直接對君王提出「請求」，其他的「觀察」（傳達自己詢問妻、妾、客人的事實經驗）、「感受」（傳達自己發現自身不如徐公的事實，有被身邊的人蒙蔽之感）、「需求」（自己有所了解真相的需求，推測齊王可能也有）3項元素，則都可以在鄒忌的行動中看見關聯性。

在這當中，尤其是對「事實」不帶評價的陳述，皆是兩者成功溝通的重要基礎，同時，視溝通為滿足自身與他人需要的對話，而非究責的過程，也往往能讓困難的溝通，減少許多火藥味。最後，當我們能明確提出「請求」，有時事情常會比自己預期的更容易迎刃而解，我們總以為對方會了解自己的需要，但往往事實並非如此，尤其是當有的時候，我們可能連自身的需求都難以名狀。

當下次有需要進行難以啟齒的對話時，不妨效仿鄒忌的溝通心法，同時以「非暴力溝通」的4個成分作為指引，讓我們能如真正傳達心意，有效溝通。

法鼓文理學院

諮商輔導暨校友聯絡中心 謹上

電話：(02)2498-0707分機5126

20842新北市金山區法鼓路700號

**校友如電話、Email更新，歡迎回信告知，以利後續真確傳達母校新訊。

單位首頁：<http://cac.dila.edu.tw/>

即時就業資訊：https://cac.dila.edu.tw/?page_id=4993

申辦校友證：http://cac.dila.edu.tw/?page_id=972