



談憤怒與理解

陪您創造具同理心的溝通空間

文／精神醫學部 職能治療師 劉光興

示意圖非當事人

生命之河波濤洶湧，難免起起伏伏。家庭、工作、人際互動中，總有許多不如意的事，觸發我們內心的怒火。聖經雅各書中有句金句這麼說：「親愛的弟兄姊妹，這是你們所知道的，但你們各人要快快地聽，慢慢地說，慢慢地動怒，因為人的怒氣並不成就神的義。」正因為我生長於基督教家庭，這段話也一直啟發著我對待憤怒的

態度。它提醒我們，儘管憤怒是人之常情，但若不學會合宜地表達與疏導，往往無益於事，反而會傷了自己、傷了他人。

不過，憤怒其實是一種自我保護的情緒反應，幫助我們警覺和應對外在的威脅、不公平對待、冒犯誤會或挑戰。憤怒並非全然負面，但必須正確對待和宣洩，才能促進人際和諧，維持心理健康。

生活見聞 怒火中燒的他們

35歲的小琪是一位才華洋溢的平面設計師，在一家知名廣告公司擔任創意總監。有一天，她赫然發現，自己苦心設計了一個月的企劃案，竟在公司的共用文件夾中被人偷換成另一個版本。小琪頓時氣得雙頰發燙，眼眶泛紅。她覺得自己的努力和才華被狠狠地羞辱了，那份屈辱和憤慨在胸中激盪不已。

41歲的阿珊是一家連鎖餐廳的資深店長，以親切熱情的服務態度著稱。然而，就在昨晚，一位語帶挑別的顧客，對餐點和服務吹毛求疵，肆意批評。阿珊強忍著怒氣，試圖耐心溝通，卻換來更多尖酸刻薄的言詞。她感到深深的委屈和憤怒，卻礙於職業身分，不能直接發作回擊。

這樣觸發憤怒的場景，生活中俯拾皆是。它們像一根根引線，點燃我們心中的怒火。問題是，面對這熊熊燃燒的怒焰，我們該如何澆熄它、馴服它，免得衝動傷人又傷己，或是悶在心裡危及身心健康呢？

非暴力溝通 用愛與理解表達憤怒

國際知名的心理學家馬歇爾·羅森堡博士，提出了一套卓越的溝通策略「非暴力溝通」（Nonviolent Communication，簡稱非暴力溝通）。這套方法教導我們如何站在愛與理解的立場，誠實表達內心真實的感受和需要，化解衝突，達成共識。其步驟包括：

1 客觀描述你觀察到的事實，避免摻入主觀評斷。

小琪可以這樣表達：「我注意到，在共享文件夾裡，我原本設計的企劃案被另一個版本取代了。」

2 誠實反映這些事實在你心中引發的感受。

小琪接著說：「看到這個情況，我感到非常受傷和憤怒。」

3 覺察並指出這些感受背後的真正需求。

「這樣的變動讓我覺得我的努力和創意沒有受到尊重，我需要我的工作成果被重視和肯定。」小琪補充說明。

4 明確表達自己的請求，以建設性的方式滿足需求。

小琪真誠地詢問：「請問你能跟我說明一下，方案更動的原因嗎？我想知道這個決定背後的考量，看看有沒有一個雙方都滿意的做法。」

藉由中立陳述事實、表露真實情感、剖析內在需求，並提出開放的請求，小琪以一種誠懇坦率、不帶責備的方式，傳達了她的在意和期待。這種愛的表達方式，能夠促進换位思考，幫助對方設身處地感受她的處境，進而尋求雙贏的解決之道。如果同事願

意坦誠溝通，虛心接納，這將是一個修復信任、深化默契的轉機。

面對不滿的顧客，阿珊也可以運用非暴力溝通的精髓。她可以站在顧客的角度，試著體會對方的失落和需求；同時也清楚表明餐廳的立場和盡力，尋求顧客的諒解與合作，攜手創造一個雙方都滿意的用餐體驗。

心法要訣 不善意面前，更需理性和慈悲

因為生活畢竟不如理想中的順心，我們也可能時常會遇到缺乏善意，甚至懷有敵意的對象。面對惡意或傷害時，要實踐非暴力溝通的精神可能格外艱難。這時候，我們更需要集中意念，堅持理性和慈悲心。理性地分析他人行為的來由，慈悲地設想對方內心的創傷和缺憾。唯有不被負面情緒裹挾，才能創造溝通的可能。

以阿珊遇到的刁難顧客為例，即使對方語帶譏諷，阿珊仍試著保持耐心，一再確認顧客的期望和建議，而非直接回嗆。她努力覺察自己的情緒波動，平復心頭怒火，以建立基本的信任基礎，為理性對話鋪路。同時，我們也要學習為雙方都能接受的結果創造條件。比方說，為了捍衛彼此的尊嚴，阿珊可以誠懇地表示，期待能開誠布公地溝通，消弭誤會；倘若當下情緒太過激動，不適合深入討論，也可以提議改期再約，把握冷靜期，尋求雙方都舒服的相處之道。若內心飽受創傷，一切努力都無結果時，可適時抽離、保全自我，避免繼續受傷，也是一種睿智的自我保護。

療癒之道 善待「善意疲乏」的自己

34歲的阿嘉是一位熱心奉獻的社工師，助人工作就是他的志業。然而，在連續數週不眠不休地傾聽個案的苦痛困境後，他發現自己開始感到前所未有的疲憊不堪，面對個案的態度也變得有些不耐煩。阿嘉驚覺，原來自己正飽受「善意疲乏」之苦。這是一種源自長期付出關懷、同情和支持，卻得不到充分回饋，導致身心能量嚴重透支的現象。

然而，要擺脫善意疲乏的窘境，我們得先學會療癒和補給自己，讓心靈重新充滿能量，才有餘力再去援助他人。阿嘉適時調整了生活步調，撥出更多時間運動、靜心、陪伴家人，做些滋養身心的事，才漸漸找回內在的平靜與慈愛。他體認到，與人建立情感連結固然意義重大，但也要適時向他人說「不」、設定清楚界限，先滿足自己的需求，才能源源不絕地給予關懷。

向親友或專業人士尋求情感支持，傾吐內心的不安與掙扎，也是面對善意疲乏的一帖良方。因為歸根究底，我們每個人都渴望被了解、被支持，彼此給予援手和溫暖，沒有人是一座孤島。

攜手共進 在愛中化解，活出幸福

生命中所面對的情感變化難免有所起伏，每當面對觸發怒火的大小事件，可以一起學習運用非暴力溝通的智慧，以愛與理解

來表達內心的感受，疏導憤怒，化干戈為玉帛。即使對方充滿敵意，也要試著保持耐心，設身處地為對方著想；但是內心飽受善意疲乏折磨時，也要懂得先好好照顧自己的需求，療癒傷痕。讓我們攜手並進，以慈悲和智慧化解芥蒂，彼此扶持，共同成長。

正如聖經雅各書所言，人的怒氣不能成就神的義。唯有在愛中學習接納自己的不完美，學習體諒他人的缺失，才能修復、深化我們生命中最珍貴的情感連結。讓我們從此刻起，每天多一分覺察，以真誠和勇氣，展現內心最美好、最柔軟的部分，用同理心感化對方，用愛化解怨懟。讓愛成為我們說話的語言，相處的準則，生活的主題曲。讓愛的種子在我們心田生根發芽，在人際的互動中開枝散葉，結出豐碩的果實。

相信只要你我齊心協力，攜手前行，必能共創祥和、互愛的人際關係，活出幸福美好的人生！🙏



參考資料：

馬歇爾·盧森堡（蕭寶森譯）（2019）非暴力溝通：愛的語言。光啟文化