**用爱包裹语言——非暴力沟通家庭指导案例**

**一、案例背景**

**“不报喜也不报忧”的优等生**

大眼睛长睫毛，头发扎成一个长长的马尾，闪亮的团徽在胸前闪闪发亮。小静是班级的“优等生”，团员，成绩优秀，担任班干部，管理班级很有自己的想法。作为她的班主任，我自然从入校开始，就把她当做好苗子培养。

可是，我渐渐在这名近乎完美的学生身上发现了问题。一次和家长的沟通中，她的妈妈惊讶地表示，没想到孩子这么优秀，成绩不仅名列前茅，还担任了班干部职位。我有些诧异，小静在学校开朗外向，和同学交往也没有什么问题，再说这个年纪的孩子一向“报喜不报忧”，怎么会自己在学校的优秀成绩会不和妈妈讲？

仔细询问过后我才发现，作为随迁子女家庭的小静，爸爸工作很忙，常年在外地的他几乎没有时间和女儿好好交流；小静的妈妈是自由职业，平时的时间大部分都花在照顾调皮的弟弟身上，和小静的交流沟通时间也同样少的可怜。

久而久之，小静不愿和父母多说学校里发生的事，无论是得了第一名这样令她开心的事，还是被同学误解这样令她难过的事，一切的一切，本来是在父母面前尽情撒娇的年纪，却只剩沉默不语和房门紧闭。小静的妈妈也很苦恼，觉得孩子对自己有敌意，又不知道问题出在哪里——小学和初中低年级的时候，孩子还是很愿意和自己分享学校的趣事的。

孩子的冷漠，妈妈的着急而又无计可施，母女俩的关系降到冰点。

**二、案例分析**

**暴力沟通，能传达爱吗？**

作为心理学出身的班主任，我自然深知父母对孩子的影响，在本案例中也不例外。家长在孩子的成长、性格的养成中，起到决定性的作用。

我邀请小静来到学校的心理咨询室，让她在心理咨询室内玩了一次“沙盘游戏”。她将自己的沙盘命名为《我的世界》，沙盘中有房子、草木、桥梁、大海。一座房子被她命名为“家”，另一座房子里是自己居住的地方。当我询问为什么自己不在“家”中时，她沉默良久，回答到：“就是不想呆在家里，还是自己一个人或者和朋友一起开心一些。”

我让小静单独一人写下一些妈妈经常会对自己说的话。

“你怎么周末老是回家这么晚？

收拾屋子不会吗？你总是这么懒惰。

养你这么大我们容易吗，不知道体谅我们吗？

我很忙，我烦着呢，别和我说……”

小静告诉我，以前是很喜欢和妈妈说在学校里发生的事的，但是妈妈总是没有等她说完就责备她、评价她，并且经常给出武断的结论。一有事做的不好，就责骂、怪罪……就算不是小静的错，妈妈也总会让她“找出自己的错误”。

“我没有不喜欢我妈妈。要是能和我好好说话，我是很想和她分享的。”

我叫来小静的妈妈。她满脸很铁不成钢地看着小静，一张口就是责备：“在家什么话都不和我说？要不是老师和我说你在学校的事情，我还不知道呢！”

我有点惊讶。明明是值得被表扬的女儿，乍一听还以为是违反了多大的校纪校规。我拉开小静妈妈，递给她小静完成的纸。满篇尽是命令、约束、责备。小静妈妈和她对面的女儿一样，沉默了。

我不怀疑小静的妈妈是爱她的。在家长会后得知女儿在校的优秀表现，她喜形于色。只是，她的“暴力沟通方式”，让孩子感受不到爱。女儿能感受到的，是不耐烦、愤怒的负面情绪。

**三、指导策略及结果**

**因为有爱，更要有话好好说**

马歇尔·卢森堡博士在《非暴力沟通》书中提到，某些语言和表达方式会具有负面影响。它们虽然致力于满足某种愿望，却倾向于忽视人的感受和需要，以致彼此的疏远和伤害。

妈妈和女儿交流时，经常性地使用“ 老是”“ 总是”“每次”，这些语气口气，是属于对孩子的道德评价。在日常生活中，总是使用评价的语气和孩子说话、责备孩子，其教育结果是家长说得越多，孩子越不愿意主动与家长交流。

妈妈需要摒弃粗暴的评价、批评沟通，小静则需要改变不和妈妈沟通的现状。根据非暴力沟通的要点：讲事实、谈感受、说需要、提要求，我开始给母女俩布置“家庭作业”。

我给小静布置了第一份“家庭作业”。周末回去后，好好坐下来，翻开小时候的照片簿，回顾回顾以前的时光。星期一，小静和我说，看过以前的照片，回顾以前的故事，才模糊想起来妈妈也曾很爱过自己。那个时候的妈妈，还能坐下来认真听完自己的校内趣事，还能和自己有说有笑。

第二份“亲子作业”，我把母女俩叫来学校，开始正式让小静的妈妈学习如何“非暴力沟通”。

我以第一次小静写在纸上的“收拾屋子不会吗？你总是这么懒惰”这句话为例，还原当时的状态，教会小静的妈妈如何使用“爱的语言”——讲事实、谈感受、说需要、提要求。思忖良久，她给出了答案：“事实是我自己在家做家务做了一天；感受是妈妈现在非常累；需要是想稍微休息一会；要求是小静可以帮助妈妈一起收拾自己的屋子吗？”

我赞许地竖起了大拇指，并鼓励她对着小静把这几句话慢慢讲出来。她似乎觉得不容易开口，也许是这样的表达方式还不能让她适应。扭捏许久后，她几乎涨红了脸，慢慢地对着女儿讲了出来。接下来就是一系列地“改编”：

“你今天9点才到家，妈妈很担心你。我不想为你担心，所以你可以下次早点到家吗？”

“妈妈正在工作，在工作的时候被人打扰我是不开心的。我想先一个人安静的待会儿，一会再来和妈妈说学校发生的趣事可以吗？”……

从第一句的羞于启齿，到最后一句近乎流利地表达。小静的表情从无动于衷，到最后掉下泪来。 “老师，我妈妈很久没有这么耐心、温柔地和我说过话了。”这是我约谈母女俩以来，小静第一次在妈妈面前袒露心声。

接下来，小静也使用“非暴力沟通”的方式，向妈妈表达了自己的心声。“你周末的时候经常只顾着弟弟，我觉得自己没有被关注。我很想让你和我说说话，所以妈妈，周末的时候你可以耐心坐下来，不要打断我，认真听我讲话吗？”妈妈用手颤抖着帮女儿擦眼泪，殊不知自己也已红了眼眶。

第二份亲子作业，进行地异常顺利。我将《非暴力沟通》书籍借给了小静的妈妈，让她好好修改自己的暴力沟通方式。对于小静，我也让她和妈妈从“朋友”做起，解决问题的方式不是不理妈妈，而是要勇于表达自己的感情，勇于告诉妈妈：妈妈，我需要你，我愿意和你倾诉。

转眼时光来到了一年级学年的结束。小静被评为了三好学生，兼着舞蹈特长，在学校的她依旧是在班级中闪闪发亮的一分子。当然，她的妈妈也为自己的女儿骄傲着——这次，我没有成为妈妈和孩子之间的传话筒。小静考了第一名，会有妈妈的鼓励和夸奖，在学校受了委屈，她也不会闷在心里。她们像一对姐妹淘，周中总有打不完的语音电话，周末总会一起带着弟弟出去逛街。

我的内心无比欣慰。

**四、反思与总结**

当父母愿意用爱的语言对待孩子，多一份耐心，少一份评判；当孩子愿意用爱的语言对待父母，多一份倾诉，少一份抵触。

非暴力沟通，是用来帮助父母和孩子在尊重和倾听的基础上建立亲子联系。看重彼此的感受，并能兼顾彼此的需要，提出合适的要求。那么，孩子会相信父母所表达的愿望是请求而非命令，父母也会更容易理解孩子的感受和信息。

在家庭和亲子矛盾中，应该转变谈话和聆听的方式，不再条件反射式地反应，而是去明了自己的观察、感受、需求和愿望，有意识地使用语言。这样，无论是孩子还是家长，都能聆听到对方心灵深处的呼声，给家庭关系、亲子关系的改善带来根本性的变化。

**作者：程子鑫**

**单位：上海市建筑工程学校**

**手机号码：13813726022**

**电子邮箱：chengzixin\_1@163.com**