

職場非暴力溝通

如何說話不傷人也不傷己



你是否曾在工作中對酸言酸語難以釋懷，疑惑大家為什麼不好好講話？

如果人們都能好好溝通，是不是摩擦會少上許多，工作也能減少許多不必要衝突？

今天想和大家分享「非暴力溝通」，一種基於非暴力模式的對話方式，增加同理心並提升內在和諧、心理健康的溝通方式。除應用於職場，如果我們可以學習非暴力溝通的人際與自我語言，同時也有助於改善家庭、人際、伴侶、親子間的關係對話品質。



非暴力溝通（Nonviolent Communication, NVC）由心理學家馬歇爾·盧森堡（Marshall B. Rosenberg）博士提出。

其早年深受言語和肢體暴力之苦，使他思索：「究竟是什麼，使人們難以體會到心中的愛，以致互相傷害？又是什麼，讓有些人即使在充滿敵意的環境中，也能心存愛意？」

最後，他發現了「非暴力溝通」，依此來談話和傾聽，能使人們瞭解彼此、和諧共處。





人與人互動時，常因意見不同、想法不同、做法不同而產生差異，
同時希望事情如內心期待方向進展。

面對差異時，有些人選擇表達感受、堅守立場、尊重他人，
也有人選擇評價否定、忽略無視、謾罵指責。

這些語言對自己和他人的內心造成影響，在有形無形中，帶來正向感受肯定、
認同、接納，或是負向感受傷害、自責、無奈。

人們在溝通時，所選擇的回應方式，決定了言語帶來的感受。

人回應的話語，分為「外在語言」、「內在語言」。

外在語言即為我們對別人說的話，內在語言是我們對自己說的話，

兩者間交互影響息息相關。

一個人選擇用甚麼言語對待自己和他人。

取決於語言行為背後的目的、期待、渴望、價值觀與內在自我價值。

當我們在生活中遭遇負向「外在語言」，同時形成「內在語言」。

如工作表現收到不好的評價、遭遇職場人際關係的批判。

當我認為他是對的，我會落入自我指責，覺得自己很糟糕的「內在語言」；

如果我認為他是錯的，我會指責回去，或甚至直接拒絕溝通，

同時懷疑自己是不是太小題大作，或特別難搞的「內在語言」。



反之當我們接受到好的回應，會形成好的「內在語言」－
工作被肯定了，我心中會對自己說：「我做得還不錯，真棒！」；
工作中遇到挫折，形成的「內在語言」是自我肯定「沒關係，我已經盡力了，
下次繼續努力。」

透過前述例子發現，形成正向或負向感受的關鍵在於「內在語言」。

假使能形成好的「內在語言」，感受到對自我正向接納，同時對、他人、環境
形成好的感受。

同時「外在語言」對我們的影響也會降低，「外在語言」與「內在語言」便能形
成善的循環。



想要形成好的語言循環，我們可以嘗試對自我及他人進行「非暴力溝通」四步驟練習，
改善人我互動方式，建立「非暴力溝通」對話。

- 觀察：觀察事實而不評價，避免表達評論而非講述事件。
- 感受：區分感覺和想法，覺察自己的感受有助於建立有效溝通。
- 需要：表達自己的需要，同時理解雙方的需要不同。
- 請求：用非暴力的語言向對方提出具體可行的請求，也接受對方有不接受的選擇。



這些看似簡單的回應，但在職場和人際互動中並不容易做到。

試想在面對立場、性格、角色、想法不同的對象時，人們是很難在當下表達、觀察聚焦於當下。

四步驟目的在於讓溝通中有情緒的個體，學習對自己情緒負責、放下被情緒左右行為，進而改善與溝通對象的關係，調整與自我的內在感受與情緒。

更關鍵的是，避免在面對事件時，說出傷害對方的言語，造成關係損害，也可能導致事件往非預期的方向發展。

You're looking sharp!

當我們能清楚認識自己的感受和想法，明確表達需要和求時。

與你合作的對象便能更聚焦於事件與溝通。

但要切記，處理問題前的前提是，要能觀察和感受自我和事件，以事實取代情緒的投射。

「非暴力溝通」有助於我們「好好說話」。建立好的溝通，才具備雙贏問題解決的先決條件。

非暴力溝通認證培訓師鄺麗君認為：『非暴力溝通不是學一套話術改變別人，而是「學一種可以跟對方連結的說話方式」』。



「道在尋常日用中」，對筆者而言，「非暴力」是，一種對生命的實踐與面對。

當我們將「非暴力溝通」落實於生活中的每一次對事件、想法、自我、他人的觀察和覺知中，俾能改善人我關係，進而建立內在和諧的心理健康。

撰寫本文心理師，以「非暴力溝通」理念協助企業主管員工、家庭親子、夫妻伴侶，改善互動關係、降低人際衝突。

僅以本文分享予讀者，祝福我們在生活中都能透過「非暴力」打造友善溝通的環境。

若還想進一步了解溝通技巧，請別忘記還有EAP員工協助方案，讓專業人員幫助您！
直撥免付費專線或來信eapc@eapcenter.org洽詢員工協助服務中心(EAPC)。



員工協助服務方案

【免費諮詢服務】

- ◆ 服務對象：國立清華大學全體教職員工
- ◆ 服務內容：職涯、心理、管理、健康、法律、財務等議題諮詢
- ◆ 服務次數：第一階段聊聊熱線電話諮詢服務(不限次數)
第二階段專業諮詢顧問諮詢服務(每人5次/年)
- ◆ 服務單位：新竹市生命線協會/員工協助服務中心(EAPC)
- ◆ 諮詢地點：員工協助服務中心所提供之場地
- ◆ 諮詢師資：專業諮詢顧問(皆有企業界諮詢經驗)
- ◆ 預約時間：週一至週五 09:00-19:00
- ◆ 聊聊熱線：0800-668-880(聊聊吧!幫幫您!)
- ◆ E-mail信箱：eapc@eapcenter.org
- ◆ Skype諮詢：eapcenter

EAPC官方Line@

