114年第11期
基隆市政府員工協助方案(EAP)
服務簡訊

善用「非暴力溝通」讓職場互動更圓融

財團法人「張老師」基金會 陳梅慧心理師及編輯群



在職場上，溝通是合作和成功的關鍵。不過，我們常常會遇到誤會、衝突，或者情緒化的對話，讓工作氣氛變得緊張、效率變差。這時候，「非暴力溝通」(Nonviolent Communication, NVC)就能派上用場。這是一位心理學家馬歇爾·盧森堡(Marshall Rosenberg)提出的溝通方法，強調用同理心和真誠來互相理解，幫助解決衝突，也讓職場關係更和諧、溝通變得更順暢。

下面將介紹「非暴力溝通」的四個核心元素，並探討如何將這四個重點實際應用在職場情境中。

「非暴力溝通」的四個核心元素

「非暴力溝通」主要有四個步驟，幫助我們把話說清楚，也能更容易理解對方：

1 觀察（Observation）：

先描述具體、客觀的事實，避免帶有情緒或批評的主觀評論。

例如：不要說「你最近工作很混」，可以改成「我注意到你最近三次的報告都遲交了」。

2 感受（Feelings）：

表達因為這件事而產生的情緒。

例如：「我覺得有點挫折」或「我有點擔心」。

3 需要（Needs）：

說明你的感受背後代表的需求或價值。

例如：「我希望專案能按時完成」或「我需要團隊互相信任」。

4 請求（Request）：

提出具體又可行的請求，而不是下命令。

例如：「你可以在下次會議前一天交出報告嗎？」

這四個步驟的重點是：清楚、具體，而且不帶指責。這樣一來，不只自己能好好表達，也能鼓勵對方說出他的想法，讓我們有機會傾聽對方的需求，從這個來來回回的過程中建立相互理解與尊重的對話。



「非暴力溝通」在職場上的應用情境

解決團隊衝突

假設某位同事常常遲交工作成果，拖慢專案進度，你可以用「非暴力溝通」這樣說：

觀察	「我注意到你在過去兩個計畫中，成果比預期晚了三天繳交。」
感受	「我有點擔心，因為這可能會影響客戶對我們的信任。」
需要	「我需要大家能按時完成工作，這樣整個團隊才能達成目標。」
請求	「你願意做到下次準時交成果嗎？如果有困難，可以提前跟我說。」

這樣的表達，比起直接的批評跟指責，更能幫助促成建設性的對話，讓聽的人不會只感覺到被罵，降低了防衛，也更有機會表達合作的意願。

給予回饋

在職場上給建議很容易讓人覺得被挑毛病，用「非暴力溝通」來回饋可以更有建設性：

觀察「我在你上週的報告裡看到幾個數據有錯。」

感受「我有點擔心，因為這可能會影響客戶對我們的信任。」

需要「我希望我們提出的報告能維持高品質，這樣能提升團隊的專業形象。」

請求「你能在交稿前再檢查一次嗎？或者我們一起設個檢查機制，你覺得如何？」

這樣對方會感覺到你是想幫忙，而不是單純挑錯，從而更願意接受建議並調整。

與上級溝通

當工作量太多時，也可以用「非暴力溝通」來向上級表達意見及需求：



觀察「我發現這週我同時有三個任務要在週五前完成。」

感受「我有點緊張跟焦慮，因為我希望每個任務都能做好。」

需要「我需要一些調整或幫手，才能確保工作能按時完成。」

請求「我們能不能討論一下優先順序？或是看看能不能分一些工作給其他同事協助完成？」

這樣不會顯得你在抱怨，而是讓主管了解你的困境，同時還提供解決的方向。

「非暴力溝通」提供了一種簡單又實用的框架，幫助我們在職場上更有同理心地交流。透過「觀察、感受、需要和請求」四個步驟，我們不僅能更清楚且不帶攻擊地表達自己，也能從中找到機會去理解別人。如果能把「非暴力溝通」帶進日常工作，不管是解決衝突、給予回饋，還是跟上級溝通，都能有架構可以依循，有機會讓溝通變得更順利，也能讓團隊合作更和諧且高效。

員工協助方案諮詢專線

02-2532-6180 *136

專線服務時間 周一至五 09:00-18:00

個別諮詢服務 周一至五 09:00-22:00

周六 14:00-22:00



您和我們分享的心情故事
將依據心理師法做保密，
請放心!