

非暴力溝通鄺麗君談溝通4要素

學校要聞

【記者秦宛萱淡水校園報導】由人資處規劃106學年度第一學期第二場次的「行政人員職能培訓計畫」，9日邀請非暴力溝通中心認證培訓師鄺麗君，為二級主管及基層行政人員以「『非暴力溝通』打造職場雙贏」為題，在驚聲國際會議廳開講，參與人數逾90人，現場與蘭陽校園同步視訊。鄺麗君講授如何運用非暴力溝通觀察、感受、需要、請求4大要素，說出愛的語言，建立自己與他人有品質的連結。

她分別剖析該4要素：觀察不等於評論，應以客觀的描述實際發生的事；感受不等於想法，感受是對刺激來源的一種生理或心理的反應；需要不等於策略，雙方的需要不會相牴觸，會發生衝突的原因是滿足需要的策略只能滿足一方的需要，而忽略其他各方的需要；請求不等於命令，提出請求時應針對我們真正想要且是現在而具體的行動。最後鄺麗君邀請同仁上臺分享表達感激的方式，文學院秘書江夙冠表示，上完課之後有滿滿的感觸，愛和感激應該勇敢說出口，還有「學會非暴力溝通的4大要素，期望在工作上改善脾氣，以提升工作效率，並感謝人資處安排每次的進修課程，對於工作都有很大的幫助。」

愛的語言・非暴力溝通

以需求為本的傾聽與表達

〈愛的語言・非暴力溝通〉是以需求為本的溝通方式。透過觀察、感受、需要和請求的四個步驟，建立人與自己、人與他人之間有品質的連結。學習愛的語言可以強化同理心，並且更好的準備聆聽。

淡江時報社