

冲突变黄金：职场非暴力沟通实战密钥

主讲：王伟老师

【课程背景】

当我们褪去隐蔽的精神暴力，爱将自然流露。

在职场，也许我们从来没有把谈话和“暴力”扯上关系。不过如果稍微留意一下现实生活中的谈话方式，并且用心体会各种谈话方式给我们的不同感受，我们一定会发现，有些话确实伤人！言语上的指责、嘲讽、否定、说教以及任意打断、拒不回应、随意出口的评价和结论给我们带来的情感和精神上的创伤甚至比肉体的伤害更加令人痛苦。这些无心或有意的语言暴力让人与人变得冷漠、隔膜、敌视。

著名的马歇尔·卢森堡博士发现了一种沟通方式，依照它来谈话和聆听，能使人们情意相通，和谐相处，这就是“非暴力沟通”。通过非暴力沟通，世界各地无数的人们获得了爱、和谐和幸福！

职场中 68% 的协作失败源于沟通暴力（麦肯锡 2024 报告）。本课程基于马歇尔·卢森堡博士的非暴力沟通模型，针对服装设计部 VS 销售部的跨部门冲突、上下级管理冲突两大高频场景，将心理学工具转化为可落地的沟通框架。

【课程目标】

1. 认知暴力沟通的 4 大陷阱
2. 掌握四要素场景化应用
3. 建立跨部门冲突解决路径
4. 构建上下级信任对话模式
5. 降低组织 30% 沟通内耗

【课程收益】

1. 识别 6 种隐蔽语言暴力
2. 获得部门冲突拆解工具包
3. 建立 3 层向上管理沟通模型
4. 降低团队情绪成本 40%+（IBM 实践数据）

【课程对象】

全体员工+全体管理者

【课程时长】

1 天（6 小时/天）

【课程特色】

1. 每单元双场景覆盖：部门墙+管理链痛点双破解
2. 行为改变工具链：观察日记/需要卡片/请求话术模板
3. 效果保障机制：课后 21 天沟通改善计划（含督导）

【课程大纲】

单元一：破除沟通迷障——识别暴力陷阱

导入选择题：

> “销售部总是无理取闹！”这句话属于：

> A) 客观观察 B) 伤害性评论 C) 需求表达

单元目标：

1. 辨别 4 类语言暴力（道德评判/错误归因加责任/消极比较）
 2. 理解暴力沟通对团队效能的 7 大破坏链
- 一、场景化教学——服装设计部真实案例

原话：“销售根本不懂审美！”

优化：“过去3次改款中，销售建议与设计准则冲突达80%（观察），我担忧市场接受度（感受）”

单元练习：

1. 改写暴力语句（每组抽签完成2个场景改写）：

> 上级版：“这报告写得像垃圾”→_____

> 跨部门版：“你们生产部永远拖后腿”→_____

单元总结：

金句：“当‘你’字开头时，暴力指数上升300%”

单元二：非暴力沟通——四要素场景作战室

一、观察 VS 评论 - 跨部门协作突破

导入判断题：

> “设计部每月都延迟交稿”是客观观察（ ）

场景训练：服装部 VS 销售部冲突解决方案

观察 = “本季12款设计中，8款因销售数据修改延期”

感受 = “设计师感到创作连续性被打断”

需要 = “双方需要建立需求过滤机制”

请求 = “可否每周三共同筛选核心修改项？”

二、需要 VS 指责 - 上下级冲突化解

选择题：

> 下属说“领导从不给资源”背后隐藏：

> A) 推卸责任 B) 支持需求 C) 攻击意图

管理场景工具：

暴力表达	非暴力转化公式
“你执行力太差”	“当方案延期时(观察)，我焦虑项目风险(感受)，需要明确执行障碍(需要)，可否今天梳理卡点?(请求)”

单元练习：

> 角色扮演：

> 组A（销售部）组B（设计部）用四要素解决新品上市争议

> 组C（主管）组D（下属）处理绩效考核冲突

单元总结：

核心公式：事实镜头+情绪雷达+需求探针=解决方案

单元三：倾听炼金术——冲突转化引擎

导入选择题：

> 当销售抱怨“设计不卖货”，正确回应是：

> A) “是你们不会卖” B) “你在担心业绩达标吗？” C) “找市场部去”

深度倾听3F法则：

Fact[抓取事实点] --> Feeling[探测情绪温度] --> Focus[定位需求焦点]

单元练习：

> 倾听挑战赛：

> 听 3 分钟部门抱怨录音 → 填写《需求挖掘地图》

> 事实：_____ 情绪词：_____ 潜在需求：_____

单元总结：“真正的倾听是把冲突能量转化为建设性动能”

课程小结：用同理心沟通化解职场矛盾！