

非暴力沟通

【课程背景】

当企业发展到一定阶段时，作为企业中最关键的因素“人”的问题就会出现，而直接在日常工作，管理中呈现的沟通问题，轻则是一般的沟通不畅，严重时就是在各类管理和沟通中充满隐蔽的精神暴力现象，缺乏倾听，主管评判，固执己见，无端指责等这些内容都会影响企业的健康发展，非暴力沟通正是基于人本主义的心理学内容，致力于帮助企业解决这些问题的高效沟通工具，

【课程收益】

- 培养企业管理者和员工坦诚开放的沟通心态，习惯与技能。
- 觉察自己功能不良的自动化沟通方式，并掌握改变的方法。
- 应用非暴力沟通的要素和技能使各部门人际关系的沟通更加顺畅，有效降低沟通成本。
- 有效化解管理者与下属，上司之间的各种分歧，矛盾与冲突，提高沟通效率和团队凝聚力。
- 积极转化工作中的争执和压力，创造互惠双赢的人际关系。
- 为员工营造快乐，互助，有爱，和谐和有利于成长环境与氛围，让他们充分感受到企业的人文关怀和人性温暖。

【培训人员】

企业中高层管理者，所有员工。

【培训老师】

孙婧婧

【培训时间】

一天 6 小时

【课程大纲】

第一部分

壹、 沟通的重要性及目的

- 1、 控制成员行为
案例：苏州酒店
- 2、 激励员工改善绩效
案例：汶川地震
- 3、 表达情感
案例：安利 黑手党
- 4、 流通信息
案例：日本企业的工作交流
- 5、 让企业氛围更融洽，让员工更“卖力”
案例：90 后的特点和谷歌的用人机制

贰、 沟通圈的理解运用

- 1、 打招呼
- 2、 讲事实
- 3、 说想法
- 4、 谈感受
- 5、 敞开

参、 非暴力沟通的基本要素

- 1、 沟通中的壁垒

- ◆ 道德评判
- ◆ 进行比较
- ◆ 回避责任
- ◆ 强人所难
- 2、非暴力沟通的要素与过程
 - ◆ 观察
 - ◆ 感受
 - ◆ 需要
 - ◆ 请求
- 3、学会观察——区分观察与评论
案例解读与课堂练习
- 4、体会感受：区分感受与想法
案例解读与课堂练习
- 4、探寻需求
 - 个人成长经历的三个阶段
 - ◆ 情感的奴隶
 - ◆ 面目可憎时期
 - ◆ 生活的主人
 - 案例：选择的自由
 - 课堂练习
- 5、提出请求

第二部分 倾听的力量

案例：杜拉拉升职记

壹、 倾听的目的

贰、 错误的倾听

参、 合宜的做法

四、沟通漏斗原理

课堂练习

五、 倾听的力量

1. 是身心痊愈
2. 示弱的能力
3. 使谈话有趣
4. 企业谈话的核心

第三部分 说的力量

一、用沟通管理员工

- 1、如何管理员工
- 2、如何说有用
- 3、如何做到不说
- 4、要说什么

二、双赢的基础是知道对方要什么

- 1、得到奇妙感觉
- 2、如何把天聊死
- 3、带着尊重和理解的心

三、非暴力沟通的套路

- 1、链接自我
- 2、关切倾听
- 3、诚实表达
- 4、说服他人 3+1 步

案例：我是歌手汪涵救场

四、表达愤怒和感激

- 1、表达愤怒四步法
- 2、表达感激三流程

第四部分 非暴力沟通在工作情绪中的运用

- 壹、 什么是情商
- 贰、 如何定义情绪
- 参、 情绪产生机制
- 四、 如何用非暴力沟通与情绪和解