

《深层沟通之逆境解码》

【课程背景】

沟通是人与人相处的基本途径，也是家庭社会最基础的行为方式。面对生活中大多数沟通场景，我们是胜任的。但真正决定我们幸福或成就的沟通往往是并不轻松，是逆境中的沟通。例如与老板关于涨薪、升职的谈话；夫妻间关于孩子教育方式的谈话。分歧在沟通中普遍存在，但能妥善处理分歧的人却少之又少。所以，处理好逆境中双方立场不同、情绪激烈的又事关重大的谈话，需要更深层的去探究关于减少成见，克制激烈情绪、澄清动机建立安全感的问题。

【课时】2天/1天 两种版本模块相同，2天版的练习更多，实践内容不同。

【课程目标】

- 给逆境沟通安装一个情绪提醒器，让无意识变为有意识；
- 澄清方式与目的的区别，便于双方建立共同目标；
- 减少沟通中的成见，还原事实，避免猜测带来的冲突与误会

【课程方式】

- 以案例讨论与演练为主要形势，让学员在观察、练习中发现平时沟通中自己不易察觉的问题
- 增设感悟练习，让学员静心反思，调动隐性感知发现问题；
- 创建轻松愉快学习氛围，设置游戏环节，提升学习效果。

【课程内容】

一、识别我们的艰难对话

- ◆ 什么是艰难对话？
- ◆ 艰难对话为何难？
- ◆ 活动：画小人

二、明确我们的目的

- ◆ 有一种目标注定失败（区别有益目的，无益目的）
- ◆ 目标与方法如何欺骗我们
- ◆ 活动：慧眼识你

三、别让故事主导我们

- ◆ 人类特性——故事高手（故事产生的原理）
- ◆ 故事带给我们的影响
- ◆ 我们常讲的三类故事
- ◆ 活动：区分事实与故事

四、聆听的三个层次

- ◆ 什么是聆听？
- ◆ 第一层：听内容
- ◆ 第二层：听感受
- ◆ 第三层：听需要

五、分享你的观点

- ◆ 如何陈述事实（STATE 表述法）

六、了解他人的观点

- ◆ 如何在对方拒绝时进一步了解别人的想法

七、察言观色

- ◆ 活动：观察练习
- ◆ 情绪与表情的对应
- ◆ 语音语调背后的意义

八、建立心理安全

- ◆ 对方的根本原因分析
- ◆ 动机决定结果

九、发挥同理心

- ◆ 是什么阻碍了同理心
- ◆ 如何建立同理心

十、开始行动

- ◆ 主动积极尝试的意义（两个循环的命运）
- ◆ 改变应该从谁开始？