

# 非暴力沟通-提升职场沟通力

【课程时间】1天

【适合学员】想要理解自己、了解他人、整理情绪、培养同理心、改善人际关系的群体

【课程收益】非暴力沟通指导我们转变谈话和聆听的方式，我们既诚实、清晰地表达自己，又尊重与倾听他人。本课程通过大量的练习、游戏、视频、案例讲解，帮助学员在一次次互动中聆听到自己和他人内心深处的呼声，提升在职场和生活中的沟通能力。

【课程大纲】

## 1、产生冲突的根源

- 案例：一次不愉快的跨部门沟通
- 冲突的根源
  - ◆ 权利和责任归属的冲突
  - ◆ 层级所产生的冲突
  - ◆ 利益的冲突
  - ◆ 缺乏同理心

## 2、有效避免冲突的手段-非暴力沟通

- 视频：领导可否这样与下属沟通？
- 非暴力沟通发展简史
- 区分暴力语言和非暴力语言
  - ◆ 角色扮演：体会如何好好说话

## 3、如何在职场中运用非暴力沟通

- 观察
  - ◆ 观察的概念
  - ◆ 练习：区分观察与评论
  - ◆ 视频：日常中的观察
- 感受
  - ◆ 感受的概念
  - ◆ 角色扮演：体会并描述感受
  - ◆ 练习1：区分感受与想法
  - ◆ 练习2：冥想
- 需要
  - ◆ 需要的概念
  - ◆ 需要的特征
  - ◆ 练习：美丽的需要
  - ◆ 案例：如何协调冲突
- 请求
  - ◆ 请求的概念
  - ◆ 案例：无效的请求&有效的请求
  - ◆ 练习：提出具体的请求
  - ◆ 表达感激

■ 视频：生活中的非暴力沟通

## 3、同理心倾听

- 听的现状

- 妨碍同理倾听的障碍
  - ◆ 视频：主管的倾听
- 倾听的三个层次
  - ◆ 案例：沮丧的销售部小王
- 同理倾听的技巧
  - ◆ 探讨：如何实现同理心沟通