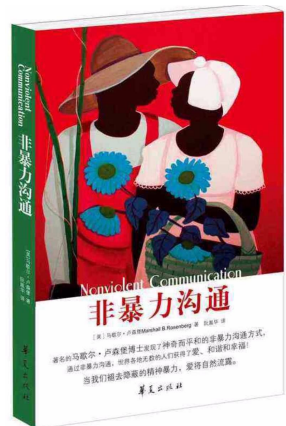


《沟通与协作——非暴力沟通职场沙盘应用》

课程特色/简介

- ◇ 我们对于沟通也许并不陌生，因为每天都在进行；
- ◇ 可是沟通的目的是为了解决问题，还是发泄情绪？
- ◇ 我们希望真诚地与对方沟通，可是无名火却在时时燃烧；
- ◇ 沟通是为了表达自己，还是要关注对方的反应，体会其内心感受？
- ◇ 我们也许语气平淡，却给对方造成了深深的伤害，语言暴力随之产生；
- ◇ 语言表达的“软暴力”有时甚至比身体的攻击还要伤害更大；
- ◇ 通常比较习惯的表达方式，如：否定、嘲讽、说教、随便打断、肆意评价、不理睬、不回应等言语上都可能为对方带来情感和精神上的创伤；
- ◇ 同时，这些无心的、有意的语言暴力让人与人之间变得冷漠、敌视，比肉体的伤害更加令人痛苦。
- ◇ 如何脱离暴力沟通（评论、比较、命令、指责）的怪圈，建立健康的沟通模式？
- ◇ 尝试学习实践非暴力沟通，打破过去的思维限制，用不带伤害的方式化解人际间的冲突；突破那些引发愤怒、沮丧、焦虑等负面情绪的思维方式。
- ◇ 让你在职场的人际交流、家庭的亲人沟通、社交中的交流都更顺畅，更健康，更成熟。



著名的马歇尔·卢森堡博士发现了神奇而平和的非暴力沟通方式，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。当我们褪去隐蔽的精神暴力，爱将自然流露。

NVC相信，人的天性是友善的，暴力的方式是后天习得的。NVC还认为，我们所有人有共同的、基本的需要，人的行为是满足一种或多种需要的策略。

NVC的目的是通过建立联系使我们能够理解并看重彼此的需要，然后一起寻求方法满足双方的需要。换言之，NVC提供具体的技巧帮助我们建立联系，使友爱互助成为现实。

课程收益

- 理解并学会使用“非暴力沟通”的四个核心要素；
- 学会使用“非暴力沟通”所提倡的倾听、表达愤怒及表达感激的方式与技巧；
- 能够用“非暴力沟通”的思维方式及方法，对现实工作中的沟通问题进行分析，并找到解决问题的方法；
- 重新认识工作沟通中存在的问题及现状；
- 反思沟通障碍背后的表象，避免工作中使用“暴力沟通”的方式。

课时：1天

课程人数：30人左右为佳

参加对象：职场各层级员工

培训形式：理论50%，沙盘演练30%，案例讨论、经验分享、答疑20%

课程内容：

一、导语人际间的压力源分析

- 打破误区——到底是什么在阻挡着你？阻碍了你的精英之路？
- 互动小游戏：破冰
- 小组讨论：职场状态的压力来源分析，如何应对？
- 视频：大熊与主编
- 案例讨论
- 建立职场人际关系的关系界限
- 关于沟通互动模式

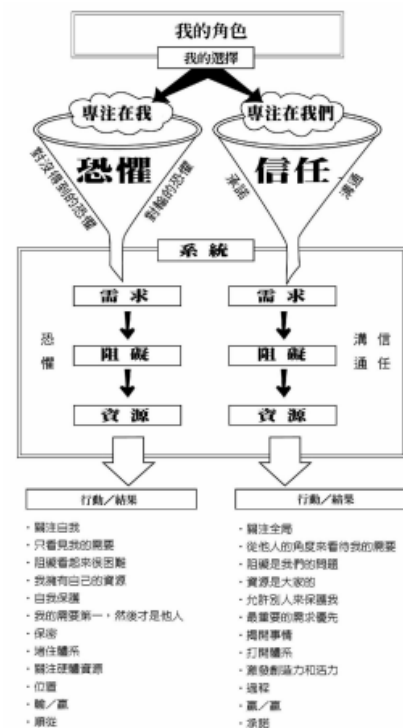


二、何为沟通？

- 案例：服务员点茶
- 小组游戏：七巧板
- 沟通的目的：解决问题
- 沟通模型：发送者 - 接收者

三、何为暴力沟通？

- 影视案例：领导可否这样与下属沟通？
- 角色扮演：上班迟到
- 七种基本的暴力形式
 - “挖苦式”沟通表达
 - “呵斥式”沟通表达
 - “孤立式”沟通表达
 - “比较式”沟通表达
 - “预言式”沟通表达
 - “结论式”沟通表达
 - “记账式”沟通表达
- 暴力沟通的根源：应对模式
- 心理学实验（视频）：观察力
- 心理学认知理论：压力的ABC理论
- 案例：公园座椅，逛街
- 演练：觉察自动化思维（应对模式）



四、何为非暴力沟通？

- 角色扮演：讲师与学员（迟到）
- 非暴力沟通的目的
- 非暴力沟通的基础：倾听，爱与感恩
- 建立倾听的基础：同理心思维
- 何谓同理心？
- 视频赏析：高材生初露端倪
- 建立同理心的四步骤

五、如何实现非暴力沟通——观察

- 角色扮演：观察
- 何为观察？
- 区分观察与评论
- 角色扮演：如何进行观察？

六、如何实现非暴力沟通——感受

- 角色扮演：体会感受，表达感受
- 冥想：感受自己的感受
- 体会感受
- 表达感受
- 区分感受与想法
- 演练：区分并改写关于感受



七、如何实现非暴力沟通——需要

- 案例讨论：分析感受的根源是什么？
- 面对冲突时，内心感受的四种选择
- 表达感受的句型
- 演练：如何表达感受与需要？
- 协调双方冲突的句型
- 演练：为自己的感受负责

八、如何实现非暴力沟通——请求

- 案例分享：常见的请求方式
- 表达请求的三大陷阱
- 提出具体可操作的请求
- 请求反馈
- 区分请求与命令
- 演练：提出请求
- 演练PK：非暴力沟通（迟到）

九、总结（实践与应用）：爱与感激的表达