

# 非暴力沟通

## 【课程背景】

提到暴力，大家往往会想到是战争、打架，或者彼此的破口大骂。而在现实中，我们的沟通往往也呈现出暴力的倾向，不信你看看，在你的生活中是否在经历着这样的场景呢：

老公对老婆：“就你事多，你到底能不能快点啊！”

老婆对老公：“喝，喝，就知道喝，你喝死算了！”

老师对学生：“你笨死了，我怎么才能教会你呢！”

上级对下级：“你一天到晚迟到，是不是要我送你一个闹钟？”

面对以上的语言，哪个听者不难受？情感和精神上的创伤，更加令人痛苦。但这些内容我们陌生吗，指责、嘲讽、否定、说教、随意评价、贴标签、任意打断，无处不在，事实上我们被淹没在语言暴力世界中。

如何才能远离这样的语言暴力，建设我们的“软环境”，并获得一个舒适的人际关系呢？欢迎大家来学习“非暴力沟通”这门课

## 【课程收益】

- 1、了解沟通的误区与现实的挑战；
- 2、学会倾听的方法并锻炼聆听的技巧；
- 3、掌握非暴力沟通的四垒模型；
- 4、辨别评价与感受的区别；
- 5、学会在不同沟通场景中运用非暴力沟通；
- 6、了解如何使用非暴力沟通改善员工关系；
- 7、学会如何利用非暴力沟通做好企业的员工关怀。

【课程时间】：2天，6小时/天

【培训对象】：企业各级管理人员

【授课形式】：课程讲授（40%）+情景体验（30%）+案例讨论（20%）+互动游戏（10%）

## 导入篇：现状透视——现实的沟通怎么了？

1. 生活上的暴力沟通  
    案例：晚回家的老公接受的审问
2. 工作中的沟通  
    案例：做了好事，还被批？
3. 日常沟通中暴力产生的七大缘由
4. 非暴力沟通是当今职场沟通的主流方式

## 第一讲：认识非暴力沟通

### 一、沟通的重要性

1. 管理是沟通、沟通再沟通
2. 不良沟通造成的影响
3. 什么是沟通

### 二、沟通是一种习惯也是一种模式

1. 觉察自己的沟通模式
2. 沟通模式来自思维模式
3. 认知人类思维模式模型
4. 从事件输入到语言输出的形成过程

课堂讨论：我们如何塑造一个完整而理性的思维模式？

### 三、聆听的习惯

1. 聆听的意义
2. 聆听的三大误区
3. 聆听的三个层次
4. 优良的聆听五大状态

小组练习：你的闪光时刻是怎样的？

## 第二讲：非暴力沟通的四垒

### 一、第一垒：观察

1. 主观评判是沟通的第一大障碍
2. 超越二元：站在一个第三视角的观察
3. 放下“我”
4. 如何区分观察和评判
5. 自我观察的运用

两两练习：此时此刻，我看到~~~

### 二、第二垒：感受

1. 人们更重视他人的感受
2. 认清感受的来源
3. 学会与自己的感受相处，而不投射至外界
4. 表达感受的丰富词语

课堂练习：此时此刻，我看到~~~我的感受是~~~

### 三、第三垒：需要

1. 选择的自由
2. 生命健康成长的内在动力
3. 外在压力与内在动力
4. 直接的说出需要更有可能得到积极的回应

课堂练习：彼此表达需求：我需要~~~

### 四、第四垒：请求

1. 请求的价值与意义
2. 请求、要求与命令
3. 外在压力与内在动力
4. 如何明确的表达沟通目的：用爱的力量达成沟通目的

课堂练习：道出目的，请求许可~~~

## 第三讲：非暴力沟通的运用

1. 被邀请状态的沟通
  - 观察具体的行为
  - 体会和理解对方感受
  - 什么样的需要导致了你那样的感受

- 关切的倾听那些请求，而不视为命令
- 2、主动发起的沟通
  - 区分观察与评价
  - 体会和表达感受
  - 关联与表达需要
  - 请求帮助
  - 体会和理解对方感受和需要

#### 小组研讨：如何开展一场离职访谈？

- 3、用“爱自己”代替内疚和自责
  - 观察具体的行为
  - 体会和理解“过去的我”的感受和需要
  - 自我宽恕
  - 体会和理解“现在的我”的感受和需要
  - 出去对生命的爱，去克服困难满足需要
- 4、学会充分表达愤怒
  - 停下来，呼吸
  - 留意我们的指责
  - 体会我们的感受
  - 倾听外界（神级）
  - 表达感受和尚未满足的需要
- 5、学会如何反馈
  - 学会感谢
  - 如何给出正向反馈
  - 如何给出负向反馈
- 6、综合案例分享与运用
  - 生活中的案例
  - 工作中的案例

#### 结语篇：总结与行动计划

- (1) 收获与总结
  - 五点收获
  - 三个改变
- (2) 行动计划：
  - 停止
  - 继续
  - 开始
- (3) 感谢与道别