

非暴力沟通

讲师：安百尚

课程纲要

【课程名称】 非暴力沟通

【课程背景】

非暴力沟通（Nonviolent Communication，NVC）提供具体的方法来帮助我们友爱地生活及与人建立友爱的联系。2003年，联合国教科文组织（UNESCO）将NVC列为全球正式教育和非正式教育领域非暴力解决冲突的最佳实践之一。2009年，华夏出版社出版了《非暴力沟通》一书。我们希望，通过本次课程，来帮助人们学习非暴力沟通。

非暴力沟通指导我们转变谈话和聆听的方式。我们不再条件反射式地反应，而是去明白自己的观察、感受和愿望，有意识地使用语言。我们既诚实、清晰地表达自己，又尊重与倾听他人。这样，在每一次互动中，我们都能聆听到自己和他人心灵深处的呼声。同时，它还促使我们仔细观察，发现正影响我们的行为和事件，并提出明确的请求。它的方式虽然简明，但能带来根本性的变化。

【课程对象】 职场中基层员工

【授课方式】 课程讲授+小组讨论+案例分析+行动学习

【课程时长】 1天

【授课形式】：讲授、案例分析、角色扮演、情境演练、视频观摩、提问互动、小组讨论等体验参与式教学

【课程要求】

- 分组研讨，按4-6人一组，现场学员呈岛状安排座位便于讨论；

- 准备白板纸每个小组至少需要 2 张；
- 准备彩色白板笔，尽量达到每组使用三种颜色；
- 宽胶带、双面胶每个小组 1 个。

【课程大纲】

第一单元：关于学习的认知

- 学习的逻辑
- 学习认知的四个阶段-达克效应
- 合理的知识结构层次
- 学习的本质和意义

第二单元：沟通的认知

- 他的沟通为什么失败
 小组讨论：沟通常见的问题
- 沟通定义和沟通过程模型
- 沟通的乔哈里视窗
- 游戏：我的沟通水平

第三单元：什么是“非暴力沟通”

- 什么是“非暴力沟通”
- “非暴力沟通”四个要素；
 情景演练：不同场景下的暴力与非暴力沟通
- 暴力沟通的四个来源
 道德评判
 进行比较
 回避责任
 强人所难
- 暴力沟通的根源
 练习：四种暴力沟通转化训练

第四单元：非暴力沟通要素一---观察

- 常见的沟通障碍；
- 放下自我的认知；
- 如何表达“观察”；

表达观察的三个要素

练习：说出观察的要素-事实

■ 区分观察和评论

课堂练习：你区分清楚了吗？

练习概述：描述 8 个具体的场景，引导学员区分清楚观察和评论。

行为转化：不同场景中，学会用“观察”表达

第五单元：非暴力沟通要素二---感受

■ 感受的来源；

■ 区分你的感受和想法

练习：你分的清吗？

概述：描述 10 句不同的语句，要求学员区分哪个是感受，哪个是想法。

■ 学会表达你的情绪；

感受的三个核心要素；

练习：图文组合表达你的感受

概述：设定三个场景，分别三个角色，要求主人公表达出个人的情绪。

■ 投射效应：学会表达自己的感受；

游戏：学会表达自己的感受

第六单元：非暴力沟通要素三---需要

■ 表达需要常见的问题；

■ 如何面对他人的批评【回应批评的四个步骤】；

■ 如何表达你的需要；

练习：表达出你的真实需要

■ 区分你的感受和需要

小组 PK：表达出你的真实需要。

概述：设定不同的场景，角色情景剧表演，引发学员表达真实的需要。

第七单元：非暴力沟通要素四---请求

■ 积极回应需要的三个要素；

■ 请求表达的四个核心点

■ 沟通漏斗

练习：你的请求对方感受到了？

练习概述：一人表达请求，一人反馈结果。体验表达中沟通的漏斗的原理。

第八单元：非暴力沟通--全身心倾听

■ 倾听的五个层次；

■ 视频：有效的倾听

■ 倾听常见的七种障碍

■ 测试：了解的同理心指数

■ 同理心的五个技巧

情景演练：同理心的倾听

概述：设定一个场景，进行角色扮演，一人倾诉，一人倾听，要求用到同理心的倾听的技巧。

第九单元：亲密关系中非暴力沟通的运用

- 亲密关系中如何使用非暴力沟通
亲密关系中的非暴力沟通的四个关键问题

概述：给使用非暴力沟通的工具，针对工具中的四个问题，两人一组，进行互相提问问答，引发自己的思考。

- 如何表达欣赏
工具：表达欣赏的三个核心点
- 用非暴力沟通学会对自己负责
对自己负责的三种常见句式

方法：通过具体的工具和方法，养成非暴力沟通的习惯。