



# 非暴力沟通

——意识觉察 情绪同频 真诚表达——



## 【课程背景】

沟通是组织高效运作的润滑剂，企业内部良好的沟通文化可以使团队中的人际关系更和谐、快速提升工作效率、更快解决工作中的问题。然而，指责、嘲讽、否定、说教以及任意打断、拒不回应、随意出口等不良沟通习惯，会给员工之间带来情感和精神上的创伤，甚至比肉体上的伤害更加令人痛苦，这些无心或者有意的语言暴力让人与人之间变得冷漠、隔膜、敌视。

沟通并不是一种本能，它不是天生具备的，而是一种需要后天培养、主动学习和努力实践而提升的能力。本课程从职场岗位的场景角度出发，帮助员工改善谈话和聆听的方式，明确自己的观察、感受和愿望，有意识地使用语言，既诚实清晰地表达自己，又尊重与倾听他人，从而建立人与人之间心的连接，





使团队成员间和谐互助。

### 【课程收益】

1. 能够识别自我沟通阻碍的因素并找到解决方向
2. 突破引发负面情绪的思维方式
3. 用不带伤害的方式化解人际间的冲突
4. 建立更有温度更又效果的沟通模式
5. 提高沟通中的情商指数
6. 能够运用工具设计沟通内容，提升沟通效率

【学员群体】企业中基层管理者、骨干员工

【课程时长】1-2天（6小时/天）

【授课方式】讲解、引导、互动、体验、案例、研讨、测评、视频教学等

【课程大纲】：

## 模块一、我们与暴力的距离

【价值说明】梳理造成沟通不畅的因素，并对自我沟通中可能存在的暴力语言引起重视，找出沟通中存在的根本性问题，并掌握针对不同原因找到对应解决的方式。

### 1、剖析沟通过程中常见的阻碍因素

1) 心智阻碍——“没必要”

➤ 限制性思维





- 消极性等待

【案例解读】 《只是因为一句话吗？》

2) 信息阻碍——“我不清楚”

- 认识乔哈里窗矩阵
- 扩大公开象限“我知你知”（信息共享）的重要作用

3) 价值观阻碍——“我不喜欢它”

- 解析“价值观”概念：它对你的重要程度

【案例讨论】 《到底是谁的错？》

4) 情绪阻碍——“我不喜欢你”

- 影响人际互动的性格因素
- 知彼解己的沟通模式选择

5) 能力阻碍——“我不行，我不会”

- “五步脱困法”提升心智模式，摆脱限制信念

【小组练习】 我肯定不能……（主动发言/学会游泳/减肥成功等）

## 2、沟通中常见的语言暴力

- 1) 暴力说辞
- 2) 道德评判
- 3) 针对性侮辱
- 4) 不合理的比较

【小组讨论】 建立尊重与信任的重要性（沟通4C原理）

## 模块二、非暴力沟通的本质





**【价值说明】**了解沟通的过程及影响因素，从而找到建立和谐沟通的四个重点-  
观察、感受、需要、请求。

### 1、主动沟通意识非常必要

- 职场沟通的概念和特点
- 完整的沟通过程五环节

### 2、【观察】区分事实与评论

- 1) 事实的特点
- 2) 职场沟通中易引发的评论

### 3、【感受】体会和表达自我感受

- 1) 影响情绪不同频的生理规律
- 2) 情绪的觉察
  - 提升情绪的敏感度
  - 识别自我与他人情绪
- 3) 接纳情绪
  - 先接纳真实情绪，再面对客观事实
  - 负向情绪的正向价值

### 4、【需要】勇敢说出自我需要

- 1) 对情绪的适当表达
  - 原则：“说”情绪，不“做”情绪
- 2) 冰山以下的深层次需要
- 3) 建立对等的心里地位





4) 需要对于发展的合理性

## 5、【请求】区分请求与命令

1) 请求应当具体而清楚

2) 区分请求与命令

3) 善用提问

## 模块三、沟通模式的最佳选择

**【价值说明】**聚焦职场沟通，通过与沟通工具的结合，在不同场景中灵活运用非暴力沟通，建立与他人沟通的最佳模式。

### 1、说服观点，请求配合（360°沟通矩阵）

- 动之以情
- 晓之以理
- 示之以威
- 诱之以利

**【视频解析】** 北京女子图鉴（节选）

**【小组练习】** 能否“插单”成功

### 2、同理倾听，情感共鸣

- 下载式的自我为中心的倾听
- 思考式的客观为中心的倾听
- 同理式的对方为中心的倾听
- 推动式的发展为中心的倾听





【互动练习】你听到了哪些内容？

### 3、化解冲突，解决问题

- 1) 表达自我需求
- 2) 感知他人需求
- 3) 确认是否准确听取了他人需求
- 4) 用积极的行动语言提供解决方案

——【整体答疑，总结提高】——

以上内容可依据组织需要进行调整，课程练习可结合企业实际。

[End]

