

沟通到位效率加倍之

非暴力沟通术

何承欣老师

■ 培训目的及意义(Meaning)

为何我说的他总是听不懂？

为什么部门间沟通成本如此高？

为什么他们部门沟通起来这么难……

如何减少工作中的沟通成本？

如何简明扼要的向上级领导高效沟通？

如何快速走进他人的心门？获得同事的支持？

非暴力沟通课是沟通领域中的经典课程，也是每一个公司必不可少提升员工整体沟通效能、工作水平的课程，本课程在此基础上结合企业实际情况，从打造一个高品质团队出发，从部门间高效协同、疑难问题处理、目标确定、与领导间的高效交谈、为目标而沟通等不同方面进行学习和操练。大幅度提升员工的沟通技能。同时课程中穿插落地工具及课堂训练，使其掌握一套简单、实用的方法、原则、以及工具。该课程核心理念及工具广泛运用在中国移动、中国南方电网、中国各大银行及各知名企业当中。

■ 课程效果 (Effect)

- 1、掌握工作沟通的思维模式框架，全方位提升工作沟通能力
- 2、掌握工作沟通中的他人性格了解，针对性沟通能力提升
- 3、掌握沟通中的关键环节，减少沟通成本
- 4、系统全面学习非暴力沟通的方法，服务与工作生活

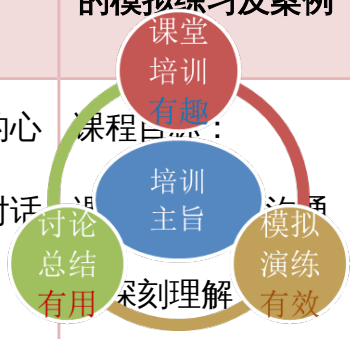
■ **课程对象 (Object)**

中高层执行、以及各部门员工等

■ **培训时限(Time)** 6小时/天

- **培训方法(Methods)** 培训师主讲，模拟训练、案例分析、小组讨论、游戏互动等

■ **课程主体内容 (Main points)**

培训课程模块	培训课程单元内容	培训模式与效果
第一章节： 沟通协作的定义及沟通思维框架	如何减少工作中的沟通成本？如何快速走进他人的心门？获得同事的支持？……这一切问题的答案都要从对话源头开始梳理	贴合企业工作场景的模拟练习及案例  工作中遇到的关于

	<p>1、 职场身份定位是最好的人际关系技巧</p> <p>视频：我说错什么了？</p> <p>2、 沟通的定义</p> <p>视频：这是真正有效沟通吗？</p> <p>3、 实际工作中我遇到的问题是？</p> <p>思考：我们在工作当中实际遇到的问题有哪些？</p> <p>视频赏析：《幸福为什么那么难》</p> <p>4、暴力沟通背后的正面动机是什么？</p> <p>5、什么是非暴力沟通？</p> <p>6、非暴力沟通中的倾听</p> <p>7、沟通的框架模型思维</p> <p>1) 怎么说比说什么更重要</p> <p>2) 沟通的意义取决于对方的回应</p> <p>3) 维持沟通场域不破是关键</p> <p>练习：如何在沟通中建立此框架</p>	<p>沟通的问题进行分类并探索解决办法</p>
<p>第二章节：职场非暴力沟通四要素</p>	<p>视频：乞丐的报恩</p> <p>1、观察——化解一切矛盾的根源</p> <p>(1) 主观评价带来的沟通障碍</p> <p>(2) 基于心智模式对他人的评价</p> <p>(3) 超越二元对立：回归整体的世界</p> <p>(4) 放下“自我” (GET)</p>	<p>课程目标：</p> <p>如何运用非暴力沟通在职场展开工作，更加促进人际交流与合作，这一章节通过清晰四要</p>

	<p>(5) 练习：区分观察和评论</p> <p>(6) 自我观察的运用</p> <p>2、感受——同理自己及他人的前提</p> <p>(1) 人们更重视自己和他人的感受（体验更重于教育）</p> <p>(2) 认清感受的来源（信念系统）</p> <p>(3) 学会与自己的感受相处，而不投射至外界</p> <p>(4) 练习：与潜意识沟通技巧</p> <p>(5) 表达感受的丰富词语</p> <p>3、需要——满足需要价值是职场必备的技能</p> <p>(1) 选择的自己</p> <p>(2) 生命健康成长的内在动力</p> <p>(3) 外在压力与内在动力</p> <p>(4) 感受的表达方式</p> <p>4、请求</p> <p>(1) 如何明确地表达沟通目的</p> <p>(2) 练习：请求与命令的差异</p>	<p>素及练习，体会学习</p>
<p>第三章节：沟通高效，情商爆棚之非暴力沟通的职场技巧</p>	<p>1、当他人邀请沟通时的反应技能</p> <p>(1) 观察具体的行为</p> <p>(2) 体会和理解对方感受</p> <p>(3) 什么样的需要导致了你那样的感受</p> <p>(4) 关切的倾听那些请求，而不视为命令</p>	<p>课程目标： 走进客户的心是一门学问，而在心理学沟通工具支持下，进行快速同频</p>

	<p>2、主动发起的沟通 NVC 表达方式</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 区分观察与评价(2) 体会和表达感受(3) 关联与表达需要(4) 请求帮助(5) 体会和理解对方感受和需要 <p>3、用“爱自己”代替内疚和自责</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 爱自己从不因为一件小事责怪自己开始—自省成长而不是自责(2) 观察具体的行为(3) 体会和理解“过去的我”的感受和需要(4) 自我宽恕(5) 体会和理解“现在的我”的感受和需要(6) 充分爱生命而去克服困难满足需要(7) 练习：接受自己法 <p>4、如何表达愤怒/识别他人情绪</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 停下来，呼吸(2) 留意我们的指责(3) 体会我们的感受(4) 倾听外界(5) 表达感受和尚未满足的需要	<p>链接，达到领导/同事/客户高效沟通目标</p>
--	---	----------------------------

	<p>(6) 体会愤怒背后的正面意义</p> <p>5、表达感谢是人际关系融洽的基础</p> <p>(1) 观察对方做的事实</p> <p>(2) 我们的感受如何</p> <p>(3) 我们有哪些需要得到了满足</p> <p>表达感谢</p>	
<p>第四章节： 我是一切 的根源之自我 沟通及正念管 理技巧</p>	<p>说话只是外在表达呈现，而真正的沟通是内在的工作，也就是首先改变我们的思维、以及心智模式。所以，真正的沟通在沟通之前已经完成。</p> <p>1、化解一切矛盾的万能沟通法</p> <p>1) 编故事的技巧</p> <p>2) 旧有模式下讲的故事：推卸责任</p> <p>3) 承担责任和积极引导的信念</p> <p>1、沟通中的自我情绪管理</p> <p>1) 认识你的感觉——培养高度的情感智慧</p> <p>2) 了解情绪是什么？来源在哪里？</p> <p>3) 情绪快速打断技巧</p> <p>4) 情绪处理治本技巧</p> <p>3、阶段性总结及承上启下</p>	<p>课程目标： 识别无效沟通模式的产生原因；从自我进行探索，认知自己才能更好的与他人沟通</p>
<p>第五章节： 场景实操&结</p>	<p>1、复习回顾</p> <p>2、提前准备问题进行答疑（选择项）</p>	<p>课程目标： 总结回顾所有章节</p>

训	3、所有章节总结 4、行动方案：学习内化	内容；制定行动方案强化学习效果
课程结束		