

非暴力沟通技能培训

主讲：凌洁冰

课时：1天

课程背景：

也许我们并不认为自己的谈话方式是“暴力”的，但是我们的语言确实常常引发自己和他人的痛苦。用非暴力沟通的方式来谈话和聆听，能使人们情意相同，和谐相处。

非暴力沟通的作用：

疗愈内心深处的隐秘伤痛

超越个人心智和情感的局限性

突破那些引发愤怒、沮丧、焦虑等负面情绪的思维方式

用不带伤害的方式化解人际间的冲突

非暴力沟通可以解决的问题：

用不带伤害的方式化解沟通中的冲突

减少和消除沟通中的误会

提高沟通效率和效果，提高执行力和领导力

处理情绪问题

我们会获得和谐和幸福,工作与生活更美好！

受众：企业所有管理者、基层员工

课程大纲：

第一节：非暴力沟通现象——暴力沟通解读

1、案例互动：生活工作中的暴力沟通 N 个现象

2、什么是非暴力沟通，非暴力沟通的作用和意义

3、非暴力沟通的各种表现和应用基础

第二节：异化沟通模式模式——四个常见问题

1、道德评判

2、进行比较

3、回避责任

4、强人所难

第三节：非暴力沟通的四大要素——关键要素核心

一、讲观察

区分观察和评论

案例演练+情景对话

二、讲感受

1、需要被满足时的感受

2、需要没有被满足时的感受

3、区分感受和想法

4、体会和表达感受

案例练习

三、讲需要

需要和感受的关系

情景演练

四、提要求

清楚的描述具体的要求。

首先，清楚的告诉对方我们希望他们做什么。

其次，明确谈话的目的。

第三，请求反馈。

第四、了解他人的反应

第四节：非暴力沟通应用——感受倾听的力量

1、认真倾听和反馈

2、如何爱自己

3、表达愤怒和感激

4、十大改变的陷阱

系列案例训练、演练、分享

第五节：课程总结——我的课程收获

1、我的行动

2、我的计划