

《非暴力沟通》

【课程背景】

当企业发展到一定阶段时，作为企业中最关键的因素“人”的问题就会出现，而直接在日常工作，管理中呈现的沟通问题，轻则是一般的沟通不畅，严重时就是在各类管理和沟通中充满隐蔽的精神暴力现象，缺乏倾听，主管评判，固执己见，无端指责等这些内容都会影响企业的健康发展，非暴力沟通正是基于人本主义的心理学内容，致力于帮助企业解决这些问题的高效沟通工具，

【课程收益】

- 1、培养企业管理者和员工坦诚开放的沟通心态，习惯与技能。
- 2、觉察自己功能不良的自动化沟通方式，并掌握改变的方法。
- 3、应用非暴力沟通的要素和技能使各部门人际关系的沟通更加顺畅，有效降低沟通成本。
- 4、有效化解管理者与下属，上司之间的各种分歧，矛盾与冲突，提高沟通效率和团队凝聚力。
- 5、积极转化工作中的争执和压力，创造互惠双赢的人际关系。
- 6、为员工营造快乐，互助，有爱，和谐和有利于成长环境与氛围，让他们充分感受到企业的人文关怀和人性温暖。

【培训人员】

企业中高层管理者，所有员工。

【培训时间】

1天（6小时/天）

【课程大纲】

第一部分

一、沟通的重要性及目的

- 1、控制成员行为
- 2、激励员工改善绩效
- 3、表达情感
- 4、流通信息

二、非暴力沟通

- 1、非暴力沟通发展简史
- 2、非暴力沟通基本方法
- 3、视频播放:父亲和女儿关于专业的讨论
- 4、小组研讨
- 5、非暴力沟通的作用
- 6、沟通中的壁垒
 - 1) 道德评判
 - 2) 进行比较
 - 3) 回避责任
 - 4) 强人所难
- 7、非暴力沟通的要素与过程
 - 1) 观察与评论
 - 2) 课堂练习
 - 3) 感受与沟通圈

- 4) 沟通圈的理解运用
- 5) 需要
- 6) 请求
- 8、学会观察——区分观察与评论

案例解读与课堂练习

- 9、探寻需求
- 个人成长经历的三个阶段
- 1) 情感的奴隶
- 2) 面目可憎时期
- 3) 生活的主人

课堂练习

- 9、提出请求

第二部分 倾听的力量

课堂活动:团体绘画 沟通与执行力

- 一、影响沟通编码的 4 个条件
- 二、沟通的组织障碍
- 三、障碍的克服
- 1、NVC 沟通
- 2、简化语言
- 3、利用反馈

课堂练习

- 一、沟通的方向
- 1、下级对上级
- 2、上级对下级
- 3、平级部门沟通

第三部分 NLP 前提假设用于沟通

- 壹、 没有两个人是是一样的
- 贰、 一个人不能控制另外一个人
- 参、 有效用比有道理更重要
- 四、 只有感官经验塑造出来的世界，没有绝对的真实世界
- 伍、 沟通的意义决定于对方的回应
- 六、 重复旧的做法，只会得到旧的结果
- 七、 凡事必有至少 3 个解决方法
- 八、 每一个人都选择给自己的最佳利益行为
- 九、 每个人都已经具备使自己成功快乐的资源
- 壹零、 在任何一个系统里，最灵活的部分便是最能影响大局的部分
- 壹壹、 没有挫败，只有回应信息
- 壹贰、 动机和情绪总不会错，知识行为没有效果而已