

同理心沟通

职场人员“相见恨晚”的沟通必修课

【培训目标】

学会从别人的角度换位思考和解决问题

【培训对象】

职场人员，特别职场管理者

【培训方式】

视频观看法，案例分析法，演练法，讨论法等

【课程时间】

6H

【课程大纲】

一、同理心沟通为何如此重要？

二、走进同理心沟通的世界

(一)、同理心沟通一定义

1、同理心 VS 同情心

2、同理心沟通 VS 冲突

3、同理心与情商

(二)、同理心沟通两准则

1、通“情”达“理”

2、同理心沟通的背后原理

3、倾听的层次

4、DISC 四种不同类型行为风格情绪变化

(三)、同理心沟通三要素：辨识、反馈、引导

三、同理心沟通的四大方法训练

(一) 非暴力沟通四要素艺术法

- 1、非暴力沟通四要素公式化解释
- 2、观看《非暴力沟通》视频

情景演练：运用非暴力沟通四要素进行艺术化沟通

(二) 同理心量表沟通对比法

- 1、HH方式：既处理心情又处理事情
- 2、H的方式：只处理心情
- 3、L的方式：只处理事情
- 4、LL的方式：不仅不处理事情，还打击心情

情景训练：运用同理心量表沟通进行同一情景四种表达

(三) 四“同”步沟通递进法

- 1、第一步（同频）：接受对方的观点
- 2、第二步（同感）：体会对方的感受
- 3、第三步（同甘）：真诚的关心对方
- 4、第四步（同干）：为对方解决问题

情景演练：运用四“同”步沟通递进法为对方解决问题

(四) 换位思考心理破防之法

一解、二意、三复述、四说出