

# 《同理心与非暴力沟通》

## 化解冲突和矛盾的沟通艺术

主讲：周隽峰老师

### 【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，主观评判，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】

当本次培训结束时，学员能够

- 建立沟通中的同理心思维与意识
- 掌握同理心沟通策略与步骤
- 掌握非暴力沟通的方法与核心技巧
- 掌握一对一面谈以及会议推动的技巧

### 【课程对象】

各层级管理者、高潜员工等

### 【课程时间】

1天（6小时/天）

### 【课程大纲】

#### 第一单元：认知沟通

1. 学习内容与学习目标
2. 什么是沟通
3. 沟通的基本方法与概念

#### 第二单元：有效倾听

1. 倾听是什么
2. 倾听的不同类型与层级
3. 深度倾听的方法
4. 怎样做到深度倾听
5. 实际工作案例的练习

#### 第三单元：认知同理心

1. 学习内容与学习目标
2. 什么是情商，什么是同理心
3. 同理心案例

#### 第四单元：同理心方法

1. 不同应对方法研究
2. 案例与录像分析
3. 同理心方法与策略
4. 同理心沟通步骤
5. 实际工作案例的练习

#### 第五单元：如何进行非暴力沟通

1. “关键对话”与“非暴力沟通”
2. 非暴力沟通录像与案例分析

3. 非暴力沟通的方法
4. 如何分辨事实
5. 如何分辨感受
6. 如何分辨需要
7. 如何分辨请求
8. 实际工作案例练习

#### **第六单元：你的行动计划**

1. 回顾课程，分享感受
2. 制定行动计划