

# 《非暴力沟通》

——真诚的表达自己，真切的理解他人，减少冲突，增进互动关系与效能——

主讲：王琦老师

## 【课程背景】

为什么此培训很重要?——沟通的本质是建立积极的富有建设性的协作关系。

在日常工作与生活的中，沟通不仅传递着信息本身，同时还传递着态度。这些态度不需要用语言描述，对方便会捕捉到甚至秒懂。而《非暴力沟通》除了教授大家改善沟通的技巧，更重要的是如何塑造你与外界互动的心智，充分的运用同理心的力量提升影响力、化解冲突、激发创新。

你可能觉得不可思议，而在实际的商业世界中，谈到**非暴力沟通**，不得不提及科技巨头微软和现任 CEO 萨提亚·纳德拉独具智慧的故事。他在微软鼓励全员阅读《非暴力沟通》，而他本人也是非暴力沟通的践行者。在微软走下坡路的时候他成为新任 CEO，通过调整公司战略和重塑组织心智，如今微软再次成为科技企业的领跑者。这些在他的著作《刷新》中有所描述。而《刷新》作为书名，就可以看到强大的同理心能力。刷新本意是给芯片重新编写代码指令程序，他看到微软是由大量工程师组成的一家企业，人们接受新的战略设计，调整运营机制和变革组织心智与文化，就应该像工程师写代码一样擅长且轻松——你发现他的智慧，是多么巧妙的运用了同理心的力量！通过隐喻，运用同理心的力量，鼓励大家开展积极的、富有建设性的协作关系，从而应对变革的挑战。

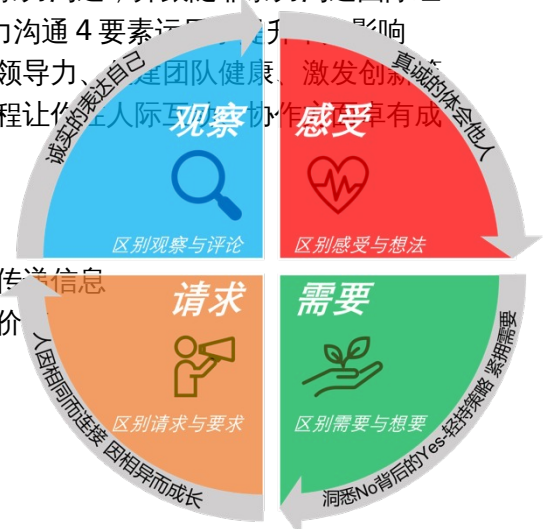
回到我们每一个人，每天都要面对大量的协作关系需要处理。就算是不开展面对面的沟通，你也不可能独善的开展工作。因此协作成为每个人逃离不开的生存环境，而协作中中熬的一环是高质量的互动。你是否遇到如下挑战：

- 为什么人们在极力坦诚的情况下，仍然会产生误会？
- 为什么你或者其他人沟通中感觉被侵犯或者被压迫、被裹挟？
- 情绪是人性不可避免的，那么在沟通中如何合理的表达情绪而不伤害彼此？
- 是否能准确的察觉人们的玄外之音？
- 本来是带着商量的意图开展沟通，为什么人们有时很难说服对方？甚至会产生冲突？
- 为什么人们会有一些“小心思”，通常会隐藏起来而不把话说透？
- 当人们听到不中听的话时，为什么容易被情绪绑架？甚至出现“隐忍”或“反击”？
- 当人们处在逆境，好像怎么关心对方都不太奏效，反而让对方陷入更糟糕的处境？

通过本课程学习，您会对上述常见挑战茅塞顿开。课程中有大量的情景演练和案例剖析均得到可靠的验证。这源于 2012 年我开始接触非暴力沟通，并跟随非暴力沟通国际组织的认证导师进行长达近 10 年的修炼。亲自将非暴力沟通 4 要素运用到提升个人影响力、化解冲突、激发他人乐观积极更富包容性、发展领导力、建设团队健康等多个领域，是一名非暴力沟通的实践者。期望通过课程让你的人际协作更有成效！

## 【课程收益】

- ✓ 阻碍信息传递的常见误区，及如何确保客观传递信息
- ✓ 理解情绪在沟通中如何作为指示器发挥独特价



- ✓ 如何不伤害对方的表达情绪与观点
- ✓ 体会并发展倾听的力量
- ✓ 掌握在沟通不畅时如何干预和回应
- ✓ 如何提出令人更愿接受的要求
- ✓ 如何跳出争执、化解冲突
- ✓ 如何开展高效的反馈
- ✓ 避免沟通中与人深度互动的 9 大陷阱

### 【课程特色】

- 清晰富有逻辑的课程路线图，让学员学习步步为营，富有节奏
- 拒绝理论灌输，以学员的实际工作情境开展引导式学习，让学员知行结合
- 大量的演练、反馈，配合丰富实用的教材和工具，确保学以致用

【课程对象】 企业高管、部门总监、高级经理、项目/团队经理、专业人员等一切人士

【课程时间】 1 天（7 小时/天）

### 【课程大纲】

**模块 1：为何沟通简单的信息也会出现误会，甚至产生冲突隐患？该如何处理？**（1 小时）

- 1、走进非暴力沟通
  - 什么是非暴力沟通
  - 非暴力沟通的原则
  - 倾听为什么成为挑战，有哪些行为会阻碍倾听品质
  - 介绍非暴力沟通的核心 4 要素
- 2、区别观察与评论
  - 练习区别观察与评论
  - 讨论观察与评论的区别及影响
  - 总结观察与评论的特点及为什么会出现这 2 种现象
  - 揭示客观的倾听并收集信息的技巧与误区

教学法：自我反思；体验总结；班级研讨

工具：《区别观察与评论提示卡》

**模块 2：为何在商务场合沟通中表达情绪常认为是不职业的表现？该如何处理？**（1 小时）

- 1、区别感受与想法
  - 通过练习体会感受与想法的区别
  - 讨论感受与想法给沟通带来什么影响
  - 揭示感受与想法来源的不同
  - 是什么阻碍了人们捕捉和表达感受
  - 运用工具练习将想法转为感受并表达出来
- 2、加强倾听能力
  - 理解倾听的 3 个层次
  - 讨论自己过往阻碍倾听的案例，并分析原因及如何改善

- 通过卡片辨识分组活动来强化沟通能力
- 总结观察与感受对沟通带来哪些品质提升
- 探讨感受的来源是什么，及错误的溯源会给沟通带来哪些负面影响

教学法：个人反思；案例辨识；小组讨论；班级讨论

工具：《感受词汇表》；《倾听3层次》；《区别感受与想法提示卡》

### 模块3：如何理解人们的心声，同时不会让人感到被窥探或不舒服？ (1.5 小时)

#### 1、深层次的倾听心声

- 揭示感受与需要的联系
- 体会区分需要和想要
- 讨论关注需要带来的积极影响，及关注想要带来的消极影响
- 借助工具将前3个要素联系在一起强化练习
- 理解同理心与同情心的区别
- 通过同理心扑克活动体会并强化倾听深层次心声的力量
- 结合学员过往经历实例，讨论运用这3要素对沟通带来哪些改善

#### 2、倾听的4个选择

- 举例介绍倾听的4个选择
- 通过实例体会4个选择对沟通的影响
- 学员通过自己的过往经历实例练习运用4个选择
- 体会非暴力沟通的核心精要“轻持策略，紧拥需要”
- 揭示妨碍沟通的9大常见陷阱/误区

教学法：个人反思；角色扮演；案例分析；班级讨论

工具：《需要词汇卡》；《同理心卡片》；《倾听的4个选择》；《同理心的9大常见误区》

### 模块4：如何提出更易让人接受的请求，且不会让人感觉到被命令或被裹挟？ (1.5 小时)

#### 1、区别请求与要求

- 通过案例体会“这样的请求别人会接受吗？”
- 是什么使他人拒绝你提出的请求
- 区分请求与要求的核心差异
- 讲解如何提出让人更乐意接受的请求
- 挖掘案例中不容易让人接受的因素，并改进请求

#### 2、综合运用非暴力沟通4要素

- 运用挂图讲解非暴力沟通4要素的心法与逻辑
- 邀请学员总结通过4要素的学习对改善沟通有何帮助
- 根据案例线索，准备沟通增效演练，并明确演练过程的角色任务
- 开展沟通增效演练
- 互赠反馈

教学法：挂图引导；体验总结；案例练习；班组研讨；角色扮演

工具：《区分请求与要求提示卡》；《4要素心法提示卡》

### 模块5：如何给予让人感觉充满善意的反馈？ (1 小时)

#### 1、不带防御的反馈

- 引导学员列举过往无效反馈的例子
  - 给予反馈的步骤
  - 高品质反馈的关键要素
  - 如何避免羞辱
  - 有助接受反馈的心理活动路线
2. 练习反馈技能
- 部署演练活动，分配角色与任务
  - 开展正面示范
  - 2人结组练习给予和接受反馈
  - 对演练进行总结点评，学员分享收益与增效

教学法：挂图引导；示范展示；角色扮演；个人反思

工具：《给予反馈的步骤》；《反馈关键要素》；《避免羞辱的关键》；《如何接受反馈》

## 模块 6：如何摆脱“受害者”思维，减少及化解冲突？ (1 小时)

1. “NO”背后的“YES”
- 谨记当人们说“不”时意味着什么
  - 当听到“不”时，你要抵制哪些诱惑
  - 当听到“不”时，你可以怎么做
  - 练习倾听“拒绝”
  - 如何合理表达“拒绝”而不将双方引入冲突
2. 化解冲突的 3 个秘诀
- 区分良性冲突与伤害性冲突
  - 伤害性冲突的 2 种表现形式
  - 造成冲突隐患的常见误区
  - 解释化解冲突的 3 个秘诀
  - 发展化解冲突 3 个策略
  - 组织学员开展化解冲突对话练习
  - 邀请学员分享运用非暴力沟通化解冲突的心得

教学法：挂图引导；示范展示；角色扮演；个人反思

工具：《NO 背后的 YES》；《冲突类型》；《化解冲突的秘诀与策略》

闭场：课程内容回顾，学员评估培训前后的收益