

非暴力沟通四步法

主讲：刘进

课程背景：

著名的马歇尔·卢森堡博士发现了神奇而平和的非暴力沟通方式，通过非暴力沟通，建立联系，使我们能够理解并看重彼此的需要，然后一起寻求方法满足双方的需要。

非暴力沟通作为经典的沟通技能风靡了很多年，可见非暴力沟通是一个经典的、被验证能解决问题的有效沟通模式，在国内也被广大企业内部广泛学习，试图解决在沟通层面能够更好的解决问题。

无论在工作还是生活中，大家更加注重体验感和效率，过往的沟通、反馈方法过于“简单粗暴”，这种沟通模式应用在新生员工和亲人身上，产生了大量的负面效应，降低了工作效率，增加了沟通成本，恶化了人际关系和合作精神。这也是人们更加关注非暴力沟通技能上的原因。

通过本课程，我们将萃取非暴力合作的核心内容，力求步骤简洁化、演练场景化、使用工具化，使得学员在很短的时间就能完全掌握非暴力沟通的核心、解决实际工作和生活中的问题。

课程收益：

- 学会深层分析非暴力沟通的内在逻辑
- 精确的使用非暴力沟通词汇
- 提升个人情商，改善组织氛围
- 有利于上下级之间达成共同目标
- 有利于家人朋友的美好体验
- 能够使用非暴力沟通的语言模式解决工作中的问题
- 有利于人际之间减少的冲突，达成有效的互动
- 非暴力沟通四步法

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：企业管理者，普通员工

课程方式：授课+互动体验+案例分享+场景应用+课后辅导

课程大纲

第一讲：非暴力沟通先处理心情再处理事情的“共情”能力的构建

一、常见的“暴力沟通”的模式

1. 教育
2. 批评
3. 难堪
4. “暴力沟通”的效果

二、非暴力沟通模式

1. 理解
2. 倾听
3. 互助
4. 提出要求
5. “非暴力沟通”的效果

三、非暴力沟通的核心技能：共情力

1. 共情模式倾向的测试
2. 共情能力的构建和练习

四、为什么不能共情

1. 道德评判
2. 进行比较
3. 回避责任
4. 强人所难

第二讲：如何做到非暴力沟通

一、非暴力沟通的核心

1. 表达你想要的，而不是批评、指责

- 1) 表达的步骤：观察、感受、需要、请求

2. 听懂对方的需求，而不先解读为批评、指责

- 1) 聆听的步骤：观察、感受、需要、请求

二、关于观察

1. 说明事情时，表达“观察”而不是“评判”
2. 在工作中区分观察和评论，以及举例

练习：这些是观察还是评论？

三、关于感受

1. 正确的表达感受，可以更好的影响他人
2. 区分感受和想法以及工作举例

练习：这些是感受还是想法

四、关于需要

1. 感受的背后是需要

2. 如何表达自己的需求的实操

- 1) 表达自己的步骤
- 2) 如何恰当表达自己的要求
- 3) 企业内部管理中，如何对下属、他人提出改进意见
- 4) 企业管理中，面对内部的扯皮事件，如何有效沟通

3. 如何听到他人感受背后的需求的实操

1) 听到不中听的话时，我们的四种选择

- a 责备自己
- b 指责他人
- c 了解我们的感受和需要
- d 体会他人的感受和需要

2) 如何恰当的理解他人感受背后的需要

练习：面对他人指责，我们如何回应对方的需要？

例如：你们这个月业绩怎么这么差

例如：你们某件事做的如何如何不好

五、关于需要

1. 清楚告诉对方：自己的需求

1) 需求表达注意点

- a 避免使用抽象的语言
- b 借助具体的描述

2. 清楚告知对方：自己想要得到的回应

练习：提出请求

第三讲：非暴力沟通的企业实操练习

一、如何倾听

1. 倾听误区：建议，安慰，或表达我们的态度和感受
2. 放下已有的想法和判断，全心全意地体会对方
3. 体会对方的观察、感受、需要和请求

二、愤怒时怎么表达

1. 生气时，批评和批责他人都无法真正传达我们的心声
2. 直接说出我们的需要更有可能使我们愿望得到满足

3. 表达愤怒的四个步骤

- 1) 停下来，坐下来
- 2) 是什么想法使我们生气了
- 3) 体会自己的需要
- 4) 表达感受和尚未满足的需要

练习：工作/生活中向他人表达要求的案例实操练习