

非暴力沟通

【课程背景】

提到暴力，大家往往会想到是战争、打架，或者彼此的破口大骂。而在现实中，我们的沟通往往也呈现出暴力的倾向，不信你看看，在你的生活中是否在经历着这样的场景呢：

老公对老婆：“就你事多，你到底能不能快点啊！”

老婆对老公：“喝，喝，就知道喝，你喝死算了！”

老师对学生：“你笨死了，我怎么才能教会你呢！”

上级对下级：“你一天到晚迟到，是不是要我送你一个闹钟？”

面对以上的语言，哪个听者不难受？情感和精神上的创伤，更加令人痛苦。但这些内容我们陌生吗，指责、嘲讽、否定、说教、随意评价、贴标签、任意打断，无处不有，事实上我们被淹没在语言暴力世界中。

如何才能远离这样的语言暴力，建设我们的“软环境”，并获得一个舒适的人际关系呢？欢迎大家来学习“非暴力沟通”这门课

【课程收益】

- 1、了解沟通的误区与现实的挑战；
- 2、学会倾听的方法并锻炼聆听的技巧；
- 3、掌握非暴力沟通的四垒模型；
- 4、辨别评价与感受的区别；
- 5、学会在不同沟通场景中运用非暴力沟通；
- 6、了解如何使用非暴力沟通改善员工关系；
- 7、学会如何利用非暴力沟通做好企业的员工关怀。

【课程时间】：1天，6小时/天

【培训对象】：企业各级管理人员

【授课形式】：课程讲授（40%）+情景体验（30%）+案例讨论（20%）+互动游戏（10%）

导入篇：现状透视——现实的沟通怎么了？

1. 生活上的暴力沟通
案例：晚回家的老公接受的审问
2. 工作中的沟通
案例：做了好事，还被批？
3. 日常沟通中暴力产生的七大缘由
4. 非暴力沟通是当今职场沟通的主流方式

第一讲：认识非暴力沟通

一、沟通的重要性

1. 管理是沟通、沟通再沟通
2. 不良沟通造成的影响
3. 什么是沟通

二、沟通是一种习惯也是一种模式

1. 觉察自己的沟通模式
2. 沟通模式来自思维模式
3. 认知人类思维模式模型

4. 从事件输入到语言输出的形成过程

课堂讨论：我们如何塑造一个完整而理性的思维模式？

三、聆听的习惯

1. 聆听的意义

2. 聆听的三大误区

3. 聆听的三个层次

4. 优良的聆听五大状态

小组练习：你的闪光时刻是怎样的？

第二讲：非暴力沟通的四垒

一、第一垒：观察

1. 主观评判是沟通的第一大障碍

2. 超越二元：站在一个第三视角的观察

3. 放下“我”

4. 如何区分观察和评判

5. 自我观察的运用

两两练习：此时此刻，我看到~~~

二、第二垒：感受

1. 人们更重视他人的感受

2. 认清感受的来源

3. 学会与自己的感受相处，而不投射至外界

4. 表达感受的丰富词语

课堂练习：此时此刻，我看到~~~我的感受是~~~

三、第三垒：需要

1. 选择的自由

2. 生命健康成长的内在动力

3. 外在压力与内在动力

4. 直接的说出需要更有可能得到积极的回应

课堂练习：彼此表达需求：我需要~~~

四、第四垒：请求

1. 请求的价值与意义

2. 请求、要求与命令

3. 外在压力与内在动力

4. 如何明确的表达沟通目的：用爱的力量达成沟通目的

课堂练习：道出目的，请求许可~~~

第三讲：非暴力沟通的运用

1、被邀请状态的沟通

➢ 观察具体的行为

➢ 体会和理解对方感受

➢ 什么样的需要导致了你那样的感受

➢ 关切的倾听那些请求，而不视为命令

2、主动发起的沟通

➢ 区分观察与评价

➢ 体会和表达感受

➢ 关联与表达需要

- 请求帮助
- 体会和理解对方感受和需要

小组研讨：如何开展一场离职访谈？

- 3、用“爱自己”代替内疚和自责
 - 观察具体的行为
 - 体会和理解“过去的我”的感受和需要
 - 自我宽恕
 - 体会和理解“现在的我”的感受和需要
 - 出去对生命的爱，去克服困难满足需要
- 4、学会充分表达愤怒
 - 停下来，呼吸
 - 留意我们的指责
 - 体会我们的感受
 - 倾听外界（神级）
 - 表达感受和尚未满足的需要
- 5、学会如何反馈
 - 学会感谢
 - 如何给出正向反馈
 - 如何给出负向反馈
- 6、综合案例分享与运用
 - 生活中的案例
 - 工作中的案例

结语篇：总结与行动计划