

教练式沟通大纲

一、课程前言

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈过程，以求思想达成一致和感情的通常。但在实际的沟通过程中往往会出现沟而不通，沟通不畅，沟通后无效果等情况，包括在传统的企业管理中因为沟通方法不当，导致管理人员常常会认为下属没意愿，无能力。下属则认为没机会，无发展，没参与感，无成就感，双方出现隔阂，最后导致个人目标与团队绩效目标都没有达到预期的结果。为解决这一问题，开发本课程。

二、课程目标

☆ 了解教练的思维，掌握教练的三项原则，学会教练式沟通的核心能力，掌握深度倾听、有力提问、有效反馈的三项教练式沟通的核心能力，并学会通过 GROW 流程来与下属进行流程式沟通解决员工存在的实际问题，同时教练式沟通可以激发员工的意愿，提升员工能力，让员工目标与组织绩效达成一致，推动员工从不愿意到愿意，从不会到会的转变，从而更好的达成组织绩效。

三、课程收益

- ☆理解教练的三项原则，形成教练的思维模式，与下属建立亲和、信任、协作的关系；
- ☆掌握教练式沟通的三项能力，深度倾听有效的打开下属心扉、有理提问启发下属思考，有效反馈支持下属付诸行动；
- ☆掌握教练式沟通的四步流程，聚焦目标，了解现状，探索行动方案，强化意愿，通过有策略的沟通、对话支持被指导者自主探索实现目标的方法；
- ☆现场练习解决学员在在知识与技能转化困难的问题，在现场将技能掌握；
- ☆初步成为教练型的领导者，在组织内部复制人才并强化积极、正向的企业文化；

四、课程时间及对象：

- ☆ 课程时间为 1-2 天（6—12 小时）
- ☆ 授课对象： 中高层管理人员等。

五、培训形式 内容讲授、案例分析、情景演练、实践练习、角色扮演、小组讨论等

六、课程大纲

第一单元 沟通的教练原则

- ☆什么是有效沟通
- ☆教练式对话的特点

☆教练的原则

☆教练对组织的价值

☆单元小结

第二单元 教练式沟通的核心能力

1、深度倾听打开下属心扉

☆教练式倾听的3个步骤

☆通过回放迅速建立亲和

☆通过确认有效化解抱怨

2、有力提问启发下属思考

☆有力提问的特点

☆有力提问的范例

☆如何问出强有力问题

☆如何支持下属寻找答案

3、有效反馈让下属付诸行动

☆反馈三要素

☆如何做到表扬激励人心

☆如何做到批评对事不对人

☆积极性反馈强化下属的正向行为

☆发展性反馈纠正下属的错误行为

第三单元 教练流程式沟通

☆如何在最快的时间内拿到绩效目标

☆如何评估目标和现状的差异

☆如何探究实现目标的方法

☆如何强化实现目标的意愿

第四单元 教练式沟通的实践运用

☆教练实践探讨

☆自我教练流程

☆教练训练表单

☆制定行动计划

☆训后作业布置

☆个人行动计划

☆课程总结