

高校辅导员之完美沟通与情绪管理五部曲

【课程背景】

新时代的高校辅导员要面对个性鲜明的 90 后大学生即要关注思想又要注重事无巨细的管理，每天面临着许多复杂情境，调节寝室矛盾、家长突发电话沟通、学校要求下达、学生违纪等事项的谈心处理……..不同的人组成不同领域中关乎意见的不一致，过激的情绪，不可控制的场面、高风险的谈话等，如何面对个性鲜的"90 后"大学生,"进行有效的沟通已经成为辅导员面临的新挑战。

本课程注重听课者体验，将实际案例融入沟通策略深入讲解，理论充分，工具实用，易学、易懂。

【教学特点】

注重课程体验感贴近工作实际、理论与实战相结合、现场案例模拟、小组讨论、视频讲授、工具落地实用，不仅听得懂还能用得上。

【课程特点】

沟通是一个将知识转变成智慧的训练过程。每个人沟通中都有自己独有的

不可自知的沟通模式，沟通中存在困扰自己的 Bug(在玩游戏过程中没有修复的漏洞简称 Bug)，课程带你在最短时内找到困扰你的沟通 Bug, 通过逐一击破来实现新的沟通突破。

【课程大纲】

一部曲：沟通思维

- 1、 辅导员工作职责谈沟通有效性：价值观引导、道德教育、思想了解、困难资助、就业指导、思想政治教育、班团建设和党建…….
- 2、 辅导员工作复杂情境谈沟通：情感关系、任务信息、共识行动、突发事件
- 3、 90 后员工特点
- 4、 一句话解释何为“辅导员的有效沟通“
- 5、 不同角色人眼中的辅导员
- 6、 事务型辅导员像专业化辅导员沟通上的转化
- 7、 案例：辅导员烦躁工作的一天：忙、盲、茫

二部曲：沟通智慧

- 1、 素质提升沟通智慧：1) 知识经验 2) 信誉建立 3) 表达能力 4) 反思

能力

- 2、 习惯提升沟通智慧：1) 沟通模式 2) 觉察 3) 情绪 4) 眼光
- 3、 寻找辅导员沟通 Bug 做 翻转性沟通改变 Shift 从而提升沟通智慧

三部曲：沟通能力提升

- 1、 安全场域塑造：放下架子、尊重接纳、不判断、引发好奇
- 2、 学生沟通技术：表扬优点：前联后推，批评缺点：前堵后截；
- 3、 聚焦目标：先射后瞄、系列目标促成大事
- 4、 讲清楚：清晰、逻辑、聚焦、共情、标识、故事
- 5、 听明白：复制关键词、重复确认、积极倾听
- 6、 做反馈：、正面反馈、建设性反馈、复述、回应
- 7、 干净沟通：直接果敢、没有判断、没有故事、不带主观情绪
- 8、 提问的力量：开放式、封闭式、漏斗式、上推下拉式、先跟后带、二

十个强有力问题

- 9、 肢体语言：语音语调、微表情
- 10、 演练：根据学员实际沟通案例脚本进行干净沟通演练

四部曲“3F”沟通 突破 复杂性沟通

- 1、 3F 沟通模型：Focus 聚焦行为背后的意图、Fact 关注事实行为表现

Feel 体会感受

- 2、 借助实际学员案例：运用“沟通脚本”找出沟通的意图
- 3、 小组翻转对话练习：事实与判断
- 4、 借助实际学员案例：运用“沟通脚本”找出剧情的事实
- 5、 小组翻转对话练习：感受与幻想
- 6、 借助实际案例运用“沟通脚本”找出剧情的感受
- 7、 好感受与坏感受的直接表达
- 8、 视频：如果我们能看到他人的内心世界
- 9、 案例模拟与点评：用现场小组案例进行 3F 沟通实战模拟

第五部曲：有效的情绪压力管理

情绪会影响我们的决策，本身也会参与有效沟通中，往往在复杂情境中首

先是情绪的失控，自情绪能力的缺失，情绪能力缺失侵蚀关系有很多种方法。

如何不再忍耐和逃避有效的与情绪共舞化情绪于能量是我们必修之功课。

- 1、 情绪的分类：无用情绪和有用情绪

2、 找出复杂沟通下的干扰情绪 Bug 愤怒、失望、挫败、难过、焦虑、

担心……………

3、 使情绪更加拥有正能量

4、 与情绪共舞 情绪处理的“内进”与“远观”技术

5、 情绪下的暴力沟通模式：沉默、掩饰、逃避、退缩、暴力、控制、贴

标签、攻击

6、 觉察深陷模式、停止沟通、思考意图、道歉表达共享、再次启动

7、 练习：翻转情绪工具：觉察日记

备注：课程前调研授课单位或者学员沟通需求，同时撰写沟通案例，课程

中用学员自身的案例为主线进行讲授与实际的演练