

# 赋能式沟通在管理中的应用

主讲老师——卫小奎

## 【课程背景】

随着工作和生活压力的增大，越来越多的员工被各种负面情绪和压力困扰。以工作压力和人际关系压力为代表的员工心理问题，已经成为现今企业管理者在运营过程中不得不面对的重要问题。怎样做好自我与团队成员的赋能，是当前企业员工管理领域亟待研究的课题。员工消极心态给企业造成的负面影响主要有：缺勤率、离职率、人际冲突增加，工作积极性和工作效率下降等。因此，无论是对于企业还是员工个人，适时的对员工进行赋能式辅导已经变得刻不容缓。

本次课程将直面现实大家共同面临的现状挑战，提出有针对性的心理赋能辅导方案。课程以后现代焦点解决技术理论为基础，崇尚以人为本的沟通理念，从辅导前的各项准备工作入手，到具体的心理赋能辅导过程训练；从四种辅导场景的应对技巧，到六种启发式提问技巧训练，让你在轻松愉快的课堂氛围中全面系统地掌握以上心理赋能辅导技巧，并能够快速学以致用，有效提升自己对下属员工心理赋能辅导的水平。

## 【课程收益】

- 学习和掌握赋能式沟通背后的原则和理念，让你的辅导效果更高效；
- 完整的赋能式沟通过程训练，全面掌握从询问、聆听、反馈的辅导技巧；
- 通过系统学习和训练，掌握 6 种常用的赋能式沟通提问技巧；
- 通过案例讨论和演练，掌握赋能式沟通在四种不同场景下的具体应用；

## 【课程对象】

急需自我赋能和团队赋能的各级管理人员和相关职能部门人员

## 【课程时长】 1天（6个小时）

## 【课程特点】

- 1、丰富生动的各种沟通情景演示，给大家带来更直观的体悟和启发；
- 2、风趣的讲授风格，大量的情境式实操案例，开启寓教于乐的教学模式；
- 3、小组演练，配合及时的点评反馈，加深大家对所学知识的领悟；
- 4、明确的课程行动，操作性强的方法技巧，让辅导技巧更好地落地；

## 【课程大纲】

### 一、 赋能式沟通技术的概念与原则

1. 管理工作中沟通的目的是什么？
2. 赋能式沟通技术的概念
3. 赋能式沟通技术的五个原则
4. 赋能式沟通教练在管理工作中的定位

### 二、 赋能式沟通与辅导的具体过程训练

- 1、 沟通前的自我状态觉察（PAC 觉察工具）
  - 父母的状态：命令和指责

- 成人的状态：尊重和信任
  - 儿童的状态：抱怨和逃避
  - 善于用成人状态去引导对方与你同频
- 2、 利益 ≠ 立场，警惕自己过早地做出判断
- 3、 如何用提问打开沟通的僵局
- 开放式提问
  - 封闭式提问
  - 追问式提问
- 4、 如何用聆听搜集更有价值的信息
- 听之以耳
  - 听之以心
  - 听之以气
  - 结构式倾听练习：事实、解读、反应、行动
- 5、 如何通过提问来引导沟通的话题和方向（**6种常用的问句练习**）
- 量尺问句
  - 关系问句
  - 结果问句
  - 应对问句
  - 例外问句
  - 奇迹问句
- 6、 如何用反馈来赢得对方的认可并改变对方的认知和行为

- 逐字反馈
- 同义转述
- 正向二级反馈
- 负向 BIC 法则反馈

### 三、 赋能式沟通与辅导在不同场景下的具体应用

#### (一) 如何对没有求助意愿的下属进行辅导

1. 区分问题和限制
2. 对此类员工进行干预的方法
3. 此类不配合情境的案例分析
- 4. 现场案例演练**

#### (二) 如何对只寻求帮助同事或下属进行激励

1. 寻求帮助的对象类型
2. 沟通中的“听”和“说”以及相应话术的建构
3. 对此类沟通对象进行沟通干预的具体流程
4. 具体的案例展示及讨论
- 5. 现场的沟通情境演练**

#### (三) 如何与以咨询及合作者心态的同事或下属进行沟通

- 1、 此类下属的具体表现特征
- 2、 对此类员工具体诉求的具体干预流程

#### (四) 小组演练及反馈