

# 《教练式沟通》

## ---被赋能的高效对话

### 培训目标：

- 1、颠覆传统的管理者沟通方式；
- 2、亲和、深度聆听和开放式提问，建立真诚、温暖的沟通方式；
- 4、了解大脑及情绪脑对我们沟通结果的关键性的影响；
- 5、通过教练式沟通方式，提升管理者的领导力。打破部门壁垒，建立良好的跨部门沟通模式。激发员工及团队的内在潜意识的强大能量，帮助团队更好的完成团队目标，提升绩效。

**课程对象：**主管、经理、总监等对沟通有兴趣的管理者

**时间：**6小时

### 课程大纲：

#### 一、关于教练式沟通

传统管理者沟通和教练式沟通的区别

案例 1 传统沟通案例分享

案例 2 教练式沟通案例分享

#### 二、建立亲和，让对方感受真诚和温暖，亲和的四个工具

##### 1、匹配

尝试音调、身体姿势匹配

##### 2、回放

感受理解，深入谈话

### 3、柔顺剂

声音柔和，将问题软化

### 4、道出目的请求许可

为了解决你的顾虑，你能否告诉我…….

案例分享

## 三、深层次的聆听与提问

### 1、沟通中最大的障碍“聆听”强有力聆听之“声”

批判式聆听

聚焦式聆听

全息试聆听

### 2、深层次提问

告知会倾向于：

- 控制这次谈话
- 关闭想法
- 触发一个反对的 回应或降低积极性

提问倾向于：

- 让人敞开
- 鼓励学习

- 激发创造力
- 加深理解
- 支持人们靠自己解决问题 创造共识
- 增强积极性

#### 四、开放式沟通问题魔力、封闭式问题

##### 1、封闭式提问案例

##### 2、开放式提问：

- 封闭式问题被限制在是或不是的回答而且有关闭对话的趋向。
- 开放式问题让人们离开负向的非此即彼的循环或者想法，把评判和限制引向学习和激励。
- 开放式提问支持人们放松下来，聆听自己，清晰地知道他们自己的资源和解决方案。

#### 练习：开放式提问

开放式提问常用的工具：假如工具时间转换、奇迹式提问、视觉转换、系统转换

#### 五、教练式沟通---闪光时刻（隐形赞美）

了解人脑的结构

情绪的脑对沟通对话结果的影响（案例）

闪光时刻---5 步骤打开对方的心门

## 六、如何沟通如何将对方负向的情绪转为积极正向？

- 1、 注意力法则
- 2、 情绪反转
- 3、 有效沟通的成果框架（积极正向、可控、符合 SMART 原则）
- 4、 情绪引导术
- 5、

## 七、职场中五个计划性的问题（基于解决问题的有效沟通模型）

讲解、案例分享、研讨、学员练习

## 八、教练式有效沟通----平衡轮（基于个人、团队目标有效达成的沟通模型）

讲解、案例分享、研讨、学员练习