**基于不同场景下的焦点解决沟通技巧**

**主讲老师——卫小奎**

**【课程背景】**

工作场景中大量的管理协调工作依靠沟通来完成，比如对员工的辅导、激励和工作过程的管控都需要有效沟通来保障，由此可见掌握高效沟通技能的重要性是不言而喻的。然而，现实工作中出现的大量的误解和纷争皆是因为上下级之间沟通不畅产生，尤其是在当今新生代员工崇尚自我价值和独特个性的时代，传统的指派式的管理方式更加显得不合时宜。

本次课程将直面现实大家共同面临的挑战，提出有针对性的沟通解决方案。课程以后现代焦点解决教练理论为基础，崇尚以人为本的沟通理念，从沟通前的各项准备工作入手，到具体的沟通过程训练；从四种沟通场景的应对技巧，到六种启发式提问技巧训练；从四种反馈技能的灵活掌握，到五种沟通心智技能的提升，让你在轻松愉快的课堂氛围中全面系统地掌握以上知识，并能够快速学以致用，有效提升自己对下属员工的沟通水平。

**【课程收益】**

1、学习和掌握焦点解决背后的原则和理念，让你的上下级沟通更高效；

2、通过掌握沟通模型，对自我和他人的沟通风格进行准确的觉察；

3、完整的焦点解决过程训练，全面掌握从询问、聆听、反馈的沟通技巧；

4、通过系统学习和训练，掌握6种常用的焦点解决提问技巧；

5、通过案例讨论和演练，掌握焦点解决在四种不同场景下的具体沟通应用；

6、掌握高效沟通的心智训练，让你在沟通中更能抓住对方的“心”。

【**课程对象】**

职场中急需提升沟通能力的各级管理人员

**【课程时长】**2天（12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，让沟通技巧更好地落地；

5、专业性的测评工具，现场测评分析，让你更加了解你自己的沟通风格；

**【课程大纲】**

1. **焦点解决沟通的概念与原则**

1.管理工作中沟通的目的是什么？

2．焦点解决教练式沟通的概念  
3. 焦点解决教练式沟通的五个原则

4. 管理教练在管理工作中的定位

1. **焦点解决沟通前的准备工作**
2. 沟通前的具体形势要明确；

* 谈判
* 说服
* 辩论

1. 评估沟通的话题性质；

* 利益分歧
* 认同分歧

1. 明确沟通的目标；
2. 觉察和评估彼此的沟通风格；
3. 通过PAC法则评估彼此的沟通状态；
4. 沟通前的能力和行动上的准备工作
5. **焦点解决沟通的过程训练**
6. 利益立场，警惕自己过早地做出判断
7. 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

1. 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

1. 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

1. 如何用反馈来赢得对方的认可并改变对方的认知和行为

* 同频反馈
* 同义转述
* 正向二级反馈（赞美的三种方式）
* 负向BIC法则反馈

1. **焦点解决沟通在不同场景下的具体应用**
2. **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**

1. **如何对只寻求帮助的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**

1. **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

1. **小组演练及反馈**
2. **高效沟通的心智修炼**
3. 善用整合思维，突破定额心智
4. 把不同利益进行打包，让对方更容易与你达成共识

* 不同利益
* 共同利益
* 冲突利益

1. 利用群体头脑风暴，得出更有创造性的解决方案
2. 运用标准影响力，缓和对方的敌意，从而推动对方让步

* 正向影响力
* 负向影响力
* 标准影响力

1. 问题外化，让我们彼此之间的利益趋同