**焦点解决沟通技术在团队辅导中的应用**

**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。怎样做好员工心理辅导，是当前企业员工管理领域亟待研究的课题。 员工心理问题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，适时的对员工进行心理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辅导的水平。

**【课程收益】**

* 学习和掌握焦点解决背后的原则和理念，让你的辅导效果更高效；
* 完整的焦点解决过程训练，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种常用的焦点解决提问技巧；
* 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辅导应用；

【**课程对象】**

急需提升员工辅导水平的各级管理人员和相关职能部门人员

**【课程时长】**1.5天（9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】**

1. **焦点解决辅导技术的概念与原则**

1. 管理工作中员工辅导的目的是什么？

2．焦点解决辅导技术的概念  
3. 焦点解决辅导技术的五个原则

4. 焦点解决教练在管理工作中的定位

1. **焦点解决心理辅导的具体过程训练**
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

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
* 结构化倾听练习

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（具身认知）
* 同义转述
* 正向二级反馈
* 负向BIC法则反馈

1. **焦点解决心理辅导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**