

打造焦点解决型敏捷团队

平安科技敏捷教练 古月

下一代
软件研发
SOFTWARE
DEVELOPMENT

焦点解决教练技术

- 关注能力和未来的希望
- 对话和发问的力量
- 调动自身优势，前进一小步



短焦技术 - 基本假设

1. 事出并非有因
2. “问题症状”有时也有其正向功能
3. 合作与沟通是解决问题的关键
4. 不当解决方法是造成问题的根本
5. 来访者是解决自身问题的专家
6. 从正向的意义出发
7. 雪球效应
8. 凡事都有例外，有例外就能解决问题

短焦技术—经典问句

- **会谈前改变的问句**
 - 你之前有尝试过什么方法去改变吗？
- **例外式问句**
 - 这种情况在什么时候让你感觉没那么糟呢？
- **奇迹式问句**
 - 如果你今天回去以后，一觉醒来发现奇迹出现了，今天困扰你的问题全都解决了！这时，你的生活会发生什么样的变化呢？
- **评量式问句**
 - 从1---10打个分，10分最严重，你现在的程度是几分？
- **应对式问句**
 - 你是怎么做才使情况没有变得更糟的？

焦点解决的沟通技能



关注成功



把问题转化为目标



影响他人



达成教练合约



关注成功



关于称赞的反思

- 为什么有人对表扬和被表扬感到尴尬？
- 批评一次要多少次表扬才能再次感觉良好？
- 如果等不到表扬和认可，如何主动寻求？
- 如何在谈论成功的时候感谢他人？

团队协作的五大障碍

- 缺乏信任
- 惧怕冲突
- 欠缺投入
- 逃避责任
- 无视结果



把问题翻转为目标

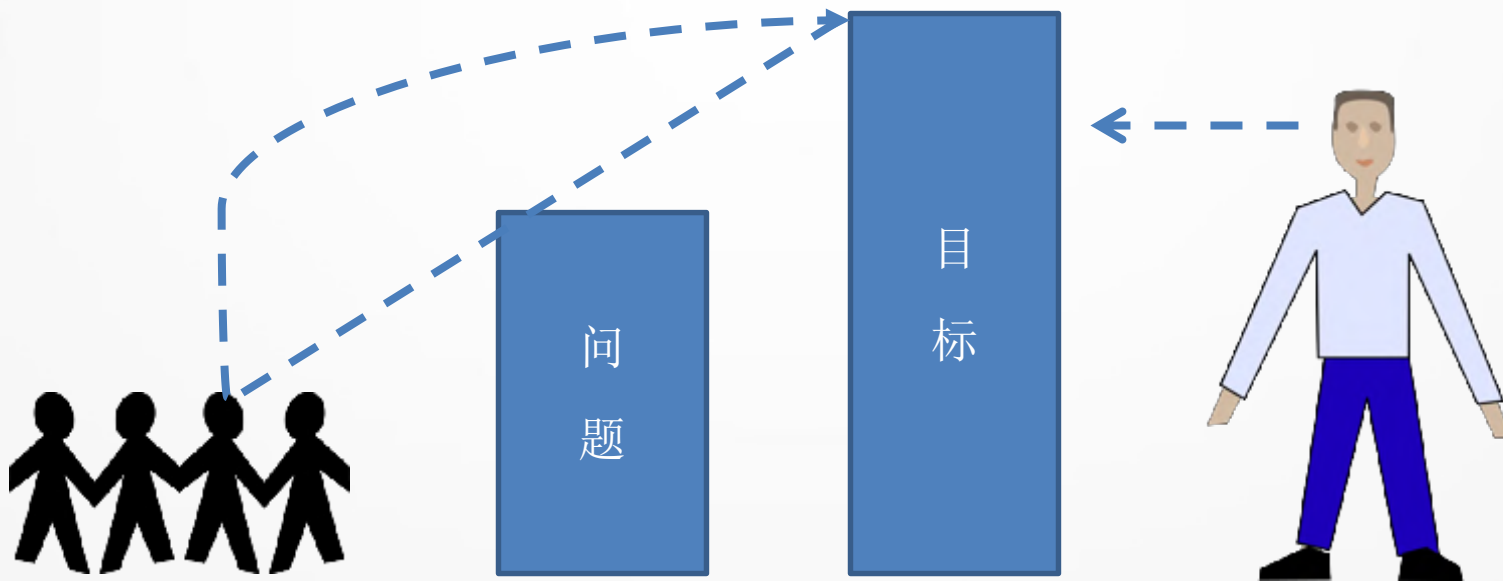
- 问题的恶性循环
- 问题是用来分析的，目标是用来达成的
- 转化的方法 - 负负得正

原则：

- 自立可控
- 积极正向
- 系统平衡

达成教练合约

- 达成目标的可能性 = 渴求 * 能力



注意力在哪里，能量就流向哪里

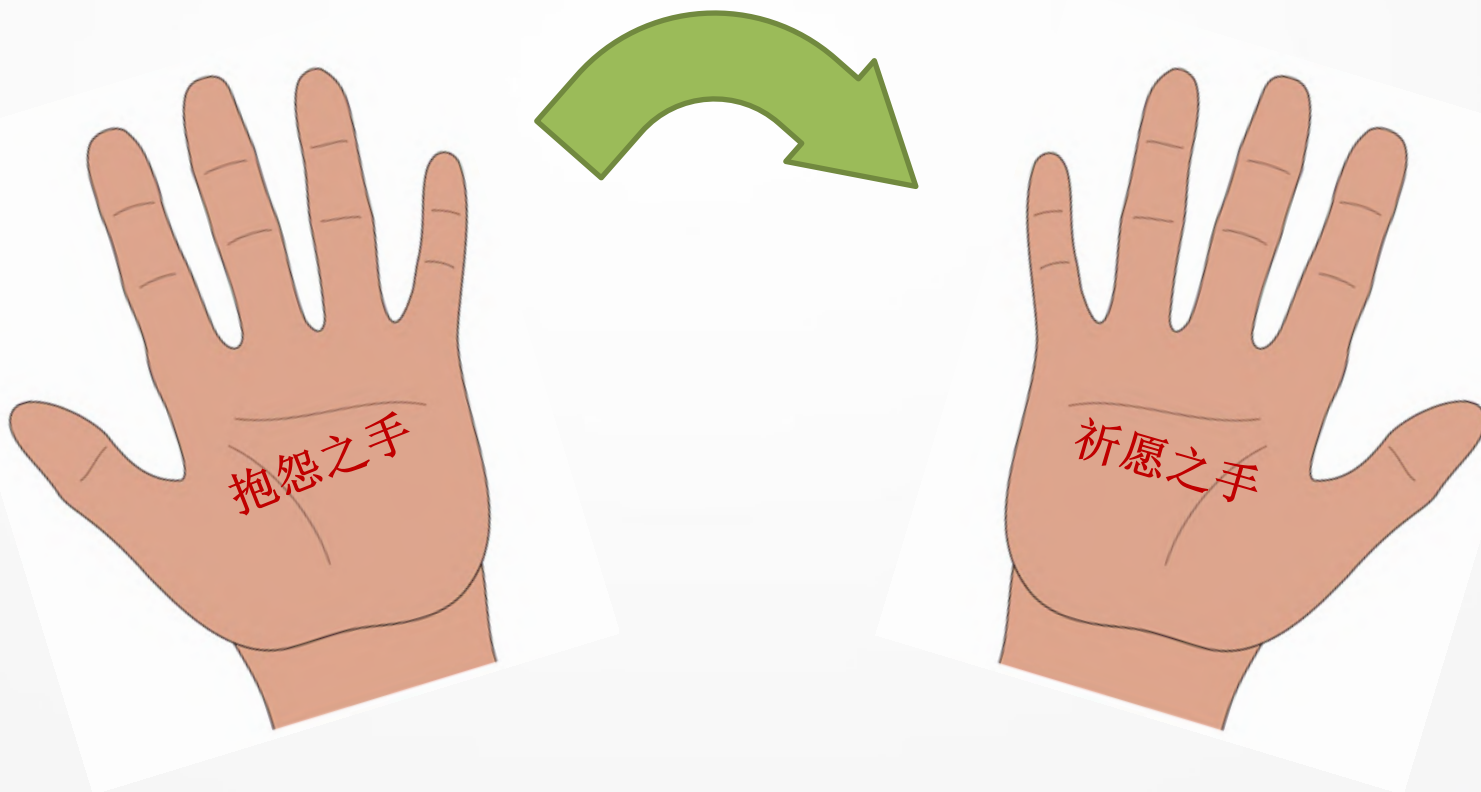
改变七步曲

- 1 把问题转化为目标
- 2 意识到实现目标所带来的好处
- 3 明确这个目标的正向意图
- 4 清晰迈向成功的每一步
- 5 强化达成目标的信心
- 6 引导人们关注每一点进步
- 7 强化合作，把功劳分给大家

关于改变的反思

- 为什么有人总是屡教不改？
- 如何改变偏指责和对立的团队协作氛围？

影响他人



抱怨之手

“错误”

清晰指出哪里
错误了
夸张演绎

“后果”

难道你不知道吗？
这样会...

“原因”

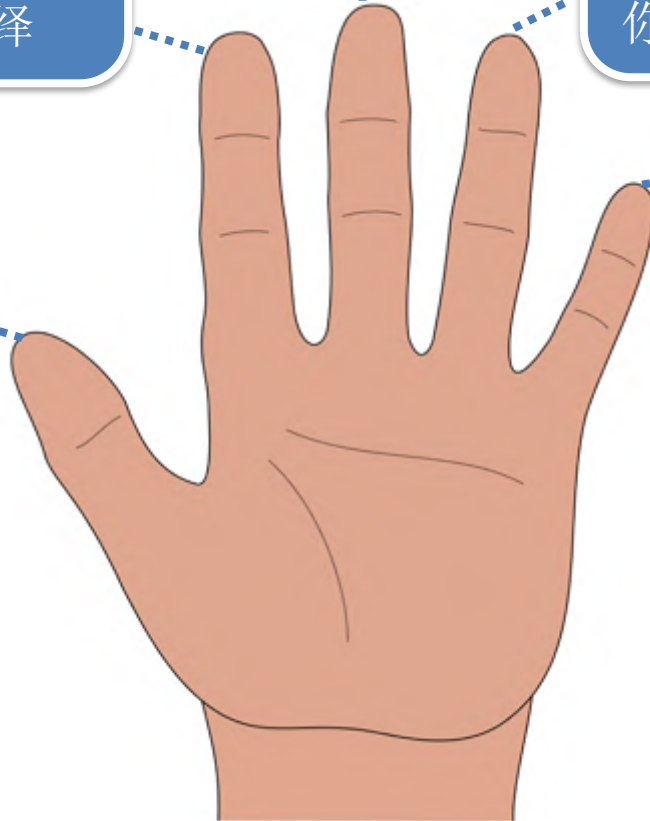
你到底是为什么？
我觉得是因为...
你太自私了！

“总是”

你总是这样！
又这样了！
从来都不...

“耳聋”

我不知道和你说过
多少遍了...
你根本听不进去！
你太固执了...



祝愿之手

“信心”

鼓励描述对方积极正向的行为
我觉得你是积极沟通的人

“好处”

我觉得对你来说...很重要

“愿望”

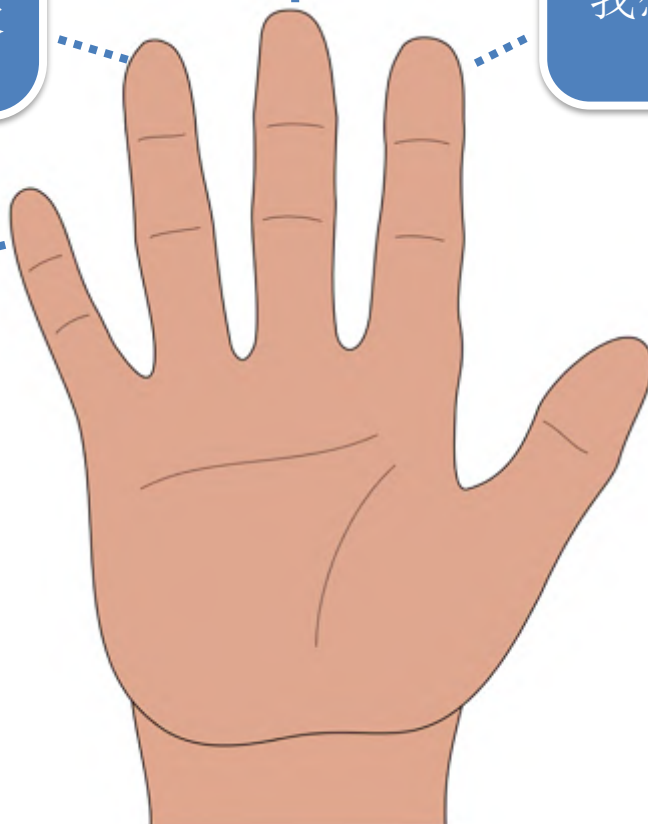
让对方做正向事情
我想和你说点事，当你...时...

“合约”

询问对方的想法
约定忘记的提醒

“连接”

你有时间吗？我想和你聊聊
我很抱歉，之前用了...的谈话方式



如何在团队中应用

- 应用的契机
- 例外情况的应对策略
- 小组讨论

