

# 《让对方乐于接受的反馈话术清单》

薛铁林 | Coach8 创始人 | ICF MCC 大师级教练

## 【写在前面】

你好，我是薛铁林。

反馈是一门关于“平衡”的艺术。

太软，没有效果；太硬，容易伤人。

这份话术清单采用了\*\*“观察 + 影响 + 提问”\*\*的教练模式。建议你在使用前，先确认自己是否处于“中立且支持”的心态。

## 一、开启对话：征求许可 (Permission)

在反馈前，先确认对方是否准备好接受，是建立安全感的关键。

1. “关于刚才的那个环节，我有一些观察到的现象想和你分享，不知道你现在方便听听吗？”
2. “我有一些关于提高效率的想法，想听听你的意见，我们现在聊聊可以吗？”
3. “为了支持你达成那个[XX目标]，我能给你一些反馈吗？”

## 二、肯定成绩：基于事实的认可 (Keep)

反馈不全是找茬，强化好的行为同样重要。

4. “我注意到你在[XX时刻]的处理方式，这让团队感到非常[XX感受]，建议你继续保持。”
5. “你刚才在报告中提到的[XX数据点]非常有说服力，这极大地增强了大家对项目的信心。”
6. “我很欣赏你今天在会议上的[XX表现]，这展现了你作为领导者的[XX特质]。”

## 三、指出不足：基于观察的影响 (Stop/Adjust)

避免用“我觉得你.....”开头，要用“我观察到.....”开头。

7. 针对进度：“我观察到项目目前比计划延迟了3天。如果这种延迟持续下去，可能会影响到后续的[XX环节]。你对这个现状有什么看法？”
8. 针对情绪：“当你刚才提高音量说话时，我观察到其他成员都低下了头。我担心这会阻碍大家表达真实的想法。你当时是怎么想的？”
9. 针对品质：“在目前的方案中，我没有看到关于[XX核心痛点]的深入分析。如果客户问起这一点，你打算如何回应？”

## 四、激发改变：前瞻式提问 (Start/Move)

把球踢给对方，让他成为解决方案的制定者。

10. “为了避免下一次再出现同样的情况，你觉得我们可以在哪个流程上做些微调？”
11. “如果我们要把目前的成果从8分提升到10分，你觉得那个‘关键的一步’会是什么？”

12. “在接下来的一周里，你打算尝试哪一个不同的动作来改善这个状况？”

## 五、深度纠偏：针对价值观/身份 (Deep Level)

当行为反复出现时，需要触碰更深层。

13. “我发现这已经是本月第三次出现[XX问题]了。这背后反映了你对[XX标准/价值观]的某种坚持吗？”

14. “作为一个追求卓越的领导者，你觉得目前的这种处理方式，符合你对自己的定义吗？”

15. “如果我们要实现那个宏大的愿景，目前的这个习惯会是助力还是阻碍？”

### 【铁林教练的避坑指南】

- 避开“但是”：别说“你做得很好，但是……”，这会抹杀前面的肯定。试着换成\*\*“同时”\*\*或者直接开启新的一段。
- 避开“为什么”：别问“你为什么迟到？”，这会引发对方的防御(找借口)。问“发生了什么？”或者“我们可以做些什么来确保准时？”
- 避开“你应该”：别给指令。教练是用来启发的，不是用来指挥的。

记住：反馈的质量，决定了成长的速度。