

《应对客户阻力的教练问句卡》

薛铁林 | Coach8 创始人 | ICF MCC 大师级教练

【使用说明】

你好，我是薛铁林。

面对阻力时，教练最容易犯的错误是**“增加推力”（提建议、讲道理）。正确的方法应该是“减少阻力”**（好奇、探寻、接纳）。

当感觉到谈话变得沉重、客户变得防御或言行不一时，请从以下卡片中选择最适合的一句。

第一类：看见阻力 (The Mirroring Cards)

目的是让客户意识到当下的状态，而不产生被指责感。

1. “我注意到，当我们谈到[XX方案]时，你的身体似乎向后靠了靠。那一刻发生了什么？”
2. “刚才这段话里，我听到了很多‘但是’。如果这些‘但是’会说话，它们想提醒我们注意什么？”
3. “我感觉到现在的谈话似乎陷入了一个圈子。你也有这种感觉吗？”
4. “如果我们用1-10分来衡量你现在的动力，你给自己打几分？那个没拿到的分数里藏着什么？”

第二类：接纳与探寻 (The Appreciation Cards)

目的是挖掘阻力背后的“次级获益”和保护功能。

5. “这种‘不想改变’的感觉，正在帮你抵御什么样的风险？”
6. “如果我们就此停下来，不再强求改变，你内心最踏实的那部分是什么？”
7. “听起来，现在的状态虽然痛苦，但它是你熟悉的。如果要走向陌生，你最担心的那个‘万一’是什么？”
8. “这个阻力陪伴了你这么久，它想对你表达什么样的关心？”

第三类：绕过防御 (The Sidestep Cards)

目的是通过隐喻或假设，降低潜意识的警报。

9. “如果现在有一个‘神奇遥控器’，可以让你在不付出任何代价的情况下完成这个改变，你会按下去吗？如果不按，原因是什么？”
10. “想象一下，我们现在是在看一部关于你的电影，画面中的那个主角正坐在沙发上不想动。你觉得他在等什么？”
11. “如果这个阻力是一个具体的物品，它看起来像什么？它在你的画板上占据了多大的位置？”

第四类：松动与实验 (The Loosening Cards)

目的是寻找最小、最安全的行动切口。

12. “如果我们不谈‘改变’，只谈‘观察’，这周你愿意观察一下自己在什么情况下最想退缩吗？”
13. “有什么样的微小改变，是哪怕失败了，你也能笑着对自己说‘没关系的’？”

14. “如果这周你只允许自己做一个‘坏的尝试’，那会是什么？”

15. “在这一大块冰块里，你觉得最容易融化的那一小角在哪里？”

【铁林教练的最后叮嘱】

问出这些问题时，你的语气比问题本身更重要。

你要像微风拂过湖面，而不是像凿子敲击岩石。

当客户感到他被完全允许“不改变”时，改变的种子才会真正萌发。