

《教练危机应对流程图与话术》

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。

教练被质疑并不可怕，可怕的是你**“失去中立”**。

当你开始解释、辩解、讨好或反击时，教练关系就已经瓦解了。

这份手册为你提供了一套“防火墙”机制。当危机发生时，请按此流程呼吸、观察、回应。

第一部分：危机应对流程图 (The Flow)

1. 刹车 (**Brake**): 意识到对方在攻击/质疑，立刻屏住呼吸 2 秒。
2. 觉察 (**Aware**): 检查你的身体反应。手心出汗吗？心跳加速吗？告诉自己：“这是他的能量，不是我的错。”
3. 接纳 (**Accept**): 用一句话肯定对方表达的权利。
4. 转化 (**Shift**): 把关注点从“我好不好”转移到“他在发生什么”。
5. 共创 (**Co-create**): 邀请客户决定下一步怎么走。

第二部分：5 种尴尬场景下的“翻盘话术”

场景 1：客户质疑你的业务背景

- 质疑：“薛老师，你没做过我们这个行业，我说的这些你真的能懂吗？”
- 话术：“确实，论这个行业的专业深度，我远不及你。作为教练，我不是来提供行业答案的，我是来支持你这位行业专家看到那些可能被惯性遮蔽的盲区。你愿意我们试着从那个‘盲区’聊起吗？”

场景 2：客户觉得教练过程“没用/没进度”

- 质疑：“我们聊了三次了，我觉得没什么实际改变，纯粹是在浪费时间。”
- 话术：“谢谢你的坦诚，这种‘停滞感’对你来说意味着什么？如果我们现在停下来复盘，你觉得是什么阻碍了我们预期的那个‘结果’发生？”

场景 3：客户直接评价你“不专业”

- 质疑：“你刚才那个问题太幼稚了。”
- 话术：“看来那个问题没能触及你的思考核心。如果现在让你给自己提一个‘最高质量’的问题，那会是什么？”

场景 4：客户产生情绪化攻击

- 质疑：“你们这些做教练的，就是会玩文字游戏！”
- 话术：“我能感受到你现在的愤怒。如果这些‘文字游戏’的背后藏着一个你一直想表达但没能

表达出来的真相, 那会是什么?”

场景 5: 客户试图拉你“下水”站队

- 质疑: “薛老师, 你也觉得我那个老板很不可理喻对吧?”
- 话术: “我的立场在这里并不重要。重要的是, 当你认为他‘不可理喻’时, 你的哪些行动力被限制住了?”

第三部分: 铁林教练的“避坑指南”

- 千万不要说: “你不理解教练技术。”(这会让对方觉得你傲慢且无能。)
- 千万不要说: “对不起, 是我的错。”(这会让你失去专业地位, 变成服务员。)
- 一定要说: “我很好奇……”或“我观察到……”(这能让你重新回到教练位置。)

记住: 你是一个“观察者”, 而不是一个“被告”。