

# 高效辅导

## ——管理者的天职

### 【课程背景】

在当今人力资源日益紧缺的商业环境中，员工的辅导和培养已纳入管理人员的工作职责中，而辅导能力也已成为现代职业化经理人不可或缺的一项基本功。如何锻造这项技能，实现辅导式管理，是本课程着力解决的核心问题。

**【培训对象】** 中基层管理人员

**【培训时间】** 2天

### 【培训目标】

- 能充分了解辅导的涵义和价值，并建立辅导信念和信心；
- 能掌握辅导的技巧，独立完成一个完整有价值的辅导流程；
- 能利用所学技能，顺利应对辅导过程中的挑战，达成辅导目标。

**【培训方式】** 小组活动、寓言、案例、游戏、视频等手段，互动练习，结合讲授和点评。

### 【培训提纲】

#### 一、辅导定义与价值

##### 1、辅导的定义

- 辅导是一个帮助他人实现目标的互动过程
- 辅导是将重要的人从此岸载往彼岸
- 对辅导的正确认知和认识误区

##### 2、辅导的价值

- 有效的辅导能帮助激发对方的潜能
- 这是相互学习的过程

##### 3、教练的核心信念

- 关注工作表现
- 对人员的尊重和关怀

对辅导过程价值的信念

##### 4、玩即是学

- 从游戏中体验工作效能
- 工作表现管理
- 岗位管理的基本步骤
- 从游戏感悟中体验辅导的价值和魅力
- 最佳教练的辅导原则

#### 二、辅导的基本流程

#### 1、工作问题分析

- 掌握员工工作现况
- 判断是否能够通过辅导解决
- 确定辅导时机
- 辅导全过程
- 分析
- 准备
- 面谈
- 跟踪

#### 2、辅导面谈的准备

- 准备的意义
- 准备的要项
- 目标
- 利害
- 方式和方法
- 困难和支持
- 验收
- 练习案例

#### 3、辅导面谈的步骤和方法

- 确认目的
- 明确辅导的目的及期望
- 厘清现状
- 询问员工的看法
- 描述您所观察到的事实及造成的影响
- 找到双方同意的根本原因
- 探讨方案
- 选择行动方案
- 激发意愿
- 要求员工对这次讨论的内容做出总结，并愿意建立具体的计划以达成目标赢得承诺

#### 4、辅导后跟踪

- 持续监督与反馈
- 时时关注下属的表现和结果

- 对下属行为上的任何改善及进步要给予肯定、鼓励或奖励，尤其是在初期，直到习惯养成
- 定期追踪及检讨目标和计划的达成
- 认可成就，庆贺成功

### 三、辅导策略与技巧

#### 1、辅导的关键沟通技巧

- 聆听
- 提问
- 反馈
- 处理冲突意见

### 四、实战应用

#### 1、岗位辅导对话

- A\B\C 角色扮演
- 使用高效辅导工具表

#### 2、辅导面谈中常见的挑战

- 拦截谈话
- 引发自责
- 自揭伤疤
- 正面攻击
- 转移责任