

《员工辅导方法与工具》课程大纲

课程目的与收获

在日益激烈的市场竞争中，员工难免会遇到方方面面的效率低下问题、技能短板问题，这些问题如不能及时解决，势必会影响到团队整体绩效。因此，如何通过边工作边辅导，通过规范有效的传帮带，使优秀员工快马加鞭，使落后员工迎头赶上，使中间员工奋勇赶超，是摆在每一个管人带队者面前的一项重要任务。

本课程以“员工辅导方法与工具”为主题，运用案例研讨、测试分析、互动练习、视频教学等授课方法，重点帮助辅导者在了解员工辅导的心理学理论的同时，学会从不同角度看待员工、理解员工、尊重员工，进而采用科学有效的辅导方法，疏导、引导、辅导不同类型的员工，当好指导员、教练员、辅导员、宣传员、拉拉队长，逐步解决影响员工绩效的技能短板，最大限度激发员工的正能量，通过积极、有效、给力的传帮带，凝心聚力谋绩效，全力以赴干工作。

课时安排

12 课时（2 天）

课程大纲

第一讲 员工辅导的心理学基础

- 一、辅导从“心”开始
- 二、内外兼顾：员工职业素质冰山模型
- 三、人岗匹配：霍兰德职业性向理论
- 四、探寻动机：麦克利兰成就动机理论
- 五、长短搭配：贝尔宾团队角色理论
- 六、投其所好：马斯洛需求层次理论

第二讲 辅导的前期准备

- 一、什么是辅导
- 二、辅导的好处
- 三、应该何时辅导

四、应该对谁辅导

五、提升你的辅导技能

第三讲 辅导的四步流程

一、准备辅导

- 1、观察下属的行为
- 2、提出对下属的假设并进行检验
- 3、留意下属需要帮助的信号
- 4、评估改进的可能性
- 5、让员工做好接受辅导的准备

二、讨论绩效问题与技能缺口

- 1、关注外在行为而非内在动机
- 2、提出开放式或封闭式问题
- 3、学会积极聆听
- 4、洞察情绪
- 5、确定问题原因和弥补技能缺口的方法

三、积极辅导

- 1、获得对目标的一致认可
- 2、进行辅导会谈
- 3、量身定制辅导方法
- 4、询问模式与倡导模式
- 5、给予反馈
- 6、确立行动计划

四、跟进

- 1、提出问题，设置挑战
- 2、系统化跟进的方法

第四讲 日常辅导的六个方法

一、告知情况

二、提供反馈

三、给予认可

四、同理心倾听

五、鼓励参与

六、授权

第五讲 日常辅导的五个策略

一、问题辅导

二、潜力激发

三、对标辅导

四、创新辅导

五、工作布置

第六讲 差异化的员工辅导方法

一、员工辅导的科学方法：情境领导技术

1、保罗·赫塞博士（Paul.Hersey）的情境领导理论

2、山不过来我就过去——辅导角色的转变

3、4种准备度员工分析：R1R2R3R4 行为表征

4、4种准备度员工辅导：S1S2S3S4 辅导策略

二、90后员工的辅导方法

三、问题员工的辅导方法

四、中间员工的辅导方法

五、优秀员工的辅导方法

第七讲 做好辅导的支持理论与实用工具

一、强化理论在辅导中的运用

二、辅导工具1：表扬的流程、方法与技巧

三、辅导工具2：批评的流程、方法与技巧

课程总结：“随风潜入夜，润物细无声”——成就他人，卓越自己！