

# CARES 五步辅导流程

## 课程介绍：

本课程采用 IFC 认证的 JAMES MA “关爱五步曲”教练模型©，详细介绍了辅导的概念、意义、关爱辅导的“信任”核心、确保辅导有效性的两个基石；针对辅导所需要的 5 中关爱 (CARES) 能力：承诺、认可、尊重、同理心、支持，进行了分别的训练；在关键“5+1”辅导流程中对学员分别进行了逐步的练习和综合训练。本课程也简要介绍了“GROW”和“TIPS”辅导模型，并进行了对应的训练。课程最后对与辅导伴生的“反馈”重点介绍了“STAR”模型中的强化反馈以及期望改善反馈，并进行了针对性的训练。学员通过两天的学习和数次分步骤练习及综合训练，将熟练掌握辅导和反馈有关的模型、步骤和工具。

## 课程目标：

- 认识日常辅导的价值及含义
- 学习 CARES 辅导模型，建立辅导者与被辅导者的信任
- 学会 5 个“关爱”辅导能力
- 建立并巩固辅导的两个基石
- 掌握 5 步辅导流程
- 学习运用“GROW”及“TIPS”辅导模型
- 学会“STAR”反馈
- 制定个人行动计划

## 教学方法：

讲解、小组讨论、学习伙伴练习、个人练习、模拟对话

## 培训时间：2 天

时间		培训内容	培训方法及演练
第一天	上午	<b>第一章：辅导的价值及含义</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 辅导的定义</li><li>- 辅导的意义</li><li>- 谁 (Who/Whom)</li><li>- 何时、何地辅导</li></ul> <b>第二章：“5+1”关爱辅导模型</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- 一个核心——信任</li><li>- 五项技能——“CARES”<ul style="list-style-type: none"><li>• Commitment 承诺</li><li>• Acknowledgement 认可</li><li>• Respect 尊重</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1, 学员先讨论辅导的定义，讲师后展示标准定义与辅导的意义</li><li>2, 讲师引导学员列出谁可以作辅导者及如何成为成功的辅导者</li><li>3, 学员列出谁需要辅导，谁不需要</li><li>4, 介绍关爱辅导模型</li><li>5, 学员小组讨论如何建立信任</li><li>6, 讲师介绍 CARES5 项技能</li><li>7, 学员进行承诺书书写、宣读及张贴活动，感受承诺的力量</li><li>8, 学员找到 5 个人进行认可活动</li><li>9, 小组讨论如何体现对他人的尊重</li></ol>



第一天	下午	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empathy 同理心 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 倾听</li> <li>✓ 提问</li> </ul> </li> <li>• Support 支持</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 两块基石——安全的环境与建设性的关系</li> <li>- “5+1”步骤——“STEPS + B” <ul style="list-style-type: none"> <li>• Start Up 开启会谈</li> <li>• Think Over 澄清问题</li> <li>• Explore Opportunity 发现机会</li> <li>• Plan Action 规划行动</li> <li>• Sum Up 总结回顾</li> <li>• Backtrack to Topic 重返主题</li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、学员进行同理心倾听练习及提问漏斗练习活动</li> <li>2、11、选择学员参加“CARES 电视论坛”活动，对有关问题发表意见和看法</li> <li>3、介绍两块基石，学员小组活动，讨论如何建立安全的辅导环境</li> <li>4、通过游戏学员体验建设性沟通</li> <li>5、介绍“STEPS+B”辅导流程</li> <li>6、每一步介绍方法及提问问题之后，学员都要与自己的学习伙伴进行 10 分钟的模拟训练，互换角色</li> </ol>
第二天	上午	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “5+1”综合辅导练习 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 三个案例</li> <li>• 角色互换</li> </ul> </li> <li>- 学习日志</li> <li>-</li> <li><b>第三章：“GROW”及“TIPS”辅导模型</b></li> <li>- “GROW”辅导模型</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1，在最后的“5+1”综合辅导练习中，学员以小组为单位根据讲师提供的三个辅导案例进行“5+1”辅导流程练习，使用“辅导工作表”及观察员记录表，每一轮结束后进行反馈，角色轮回进入下一轮练习</li> <li>2，介绍 GROW 辅导模型，学员使用 GROW 辅导工作表和观察员工作表进行辅导练习，反馈，角色互换</li> </ol>
第二天	下午	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TIPS 辅导模型</li> </ul> <p><b>第四章：“STAR”反馈模型</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 反馈游戏</li> <li>- 反馈的含义</li> <li>- 反馈与辅导的联系与差异</li> <li>- 两类反馈： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 强化反馈</li> <li>• 期望改善反馈</li> </ul> </li> <li>- 有效反馈指南</li> <li>- 有效处理挑战性谈话</li> <li>- 综合反馈训练</li> </ul> <p>学习日志及行动计划</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1，介绍 TIPS 辅导模型，学员与学习伙伴进行 TIPS 辅导训练，角色轮换</li> <li>2，介绍 S T A R 反馈模型，学员通过游戏感知反馈</li> <li>3，小组讨论：辅导与反馈的差异</li> <li>4，介绍两类反馈，学员与学习伙伴进行强化反馈练习</li> <li>5，学员利用反馈工作表和被反馈者工作表进行期望改善反馈练习</li> <li>6，向学习伙伴反馈两天学习表现，感谢学习伙伴的帮助和支持</li> <li>7，学员完成学习日志及行动计划</li> </ol>



## 课程内容

### 第一章：辅导的价值及含义

- 辅导的定义
- 辅导的意义
- 谁（Who/Whom）、何时、何地辅导

### 第二章：“5+1”关爱辅导模型

- 一个核心——信任
- 五项技能——“CARES”
- 两块基石——安全的环境与建设性的关系
- “5+1”步骤——“STEPS + B”

### 第三章：“GROW”及“TIPS”辅导模型

### 第四章：“STAR”反馈模型



## 现在你在哪里？

### 间接



### 直接

## “5+1”关爱辅导流程



## 承诺书：

- 每个人在一张便签纸上写一句你对任何事情/人的承诺
- 大声地当众宣读出来
- 将承诺张贴在墙上的承诺书上
- 培训结束时，每个人揭下自己的承诺并带走保存
- 以后不时地拿出来回顾提醒自己



## 设身处地式倾听的技巧

要达到最有效的人际沟通，除具备说话的技巧之外，还要学习到以下的六种技巧才行。



## 如何有效地问问题？

### 将问题漏斗化：



2只耳朵：1张嘴——按比例使用

## CARES电视论坛

- 每组选出一位嘉宾坐到台前参加“CARES”辅导关爱能力论坛
- 每个嘉宾都有机会接受主持人采访
- 每个嘉宾也会就某个主题分别发布自己的意见和看法
- 时间：15分钟



## “5+1”步骤——“STEPS + B”

### “STEPS+B”步骤：

满足被辅导者现实需求的五个步骤，分别是：

- Start Up 开启会谈
- Think Over 澄清问题
- Explore Opportunity 发现机会
- Plan Action 规划行动
- Sum Up 总结回顾
- Backtrack to Topic 重返主题



## 找伴侣——学习伙伴

- 列出你认为有效的**开启会谈**方法和问题
- 找到你的学习伙伴，模拟练习**开启会谈**
- 互换角色练习
- 时间：10分钟

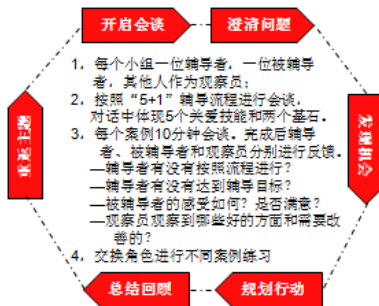


## 找伴侣——学习伙伴

- 回想你在辅导中遇到的一个情形，列出你认为有效的**发现机会**的方法和问题
- 找到你的学习伙伴，模拟练习**发现机会**，**启发他/她的思考**，**找出至少5中可能的机会或解决方法**
- 互换角色练习
- 时间：10分钟



## “5+1”辅导练习



## “5+1”辅导练习表

"5+1"	设计问题	会谈记录
1. 开启会谈		
2. 澄清问题		
3. 发现机会		
4. 规划行动		
5. 总结回顾		
6. 复盘总结		

## 使用GROW模型的谈话



## 练习：辅导练习

1. 每组分配3个角色：辅导者、被辅导者、观察员
2. 使用发放的辅导案例和**辅导工作表**进行准备。
3. 进行辅导谈话
4. 总结讨论：向辅导者提供反馈(由被辅导者和观察员给出)
5. 角色轮换，每轮辅导+反馈10分钟(8+2)



## 辅导者工作表：辅导练习

G - 目标	观察/记录
问题:	
R - 现实	
问题:	
O - 选择	
问题:	
W - 行动	
问题:	

## TIPS辅导模型



## 反馈与辅导的差异

- 小组讨论：  
• 反馈与辅导的差异？



## 两类反馈



## 期望对方改善的STAR/AR模型

- ST-背景/任务
- A-行动
- R-结果
- A-替代行动
- AR-替代结果



- 探讨对方愿意采取什么不同的行动；
- 探讨不同的行动可能带来的积极结果；
- 提问和聆听

## 反馈练习: 反馈者工作表

表明你进行反馈谈话的目的:

普通积极的学习环境	观察 / 事实 / 问题
谈话的原因为什么? 为什么这个谈话对他/她的发展很重要?	
STAR	
工作地发生什么? 他/她说了什么, 做了什么? (行为) 你如何为他/她, 他人或组织提供帮助?	
对方的反馈	
对方的反馈是什么? 我可以澄清事实吗?	
找出解决方并非达成一致	
找出解决方并非达成一致	

## 无缝隙谈话 - 辅导和反馈



### 进行辅导—当员工:

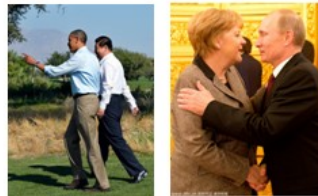
- 询问需要什么支持来保持和提高业绩
- 发掘更多的选择或机会
- 要求被辅导

### 进行反馈—当:

- 你有数据/观察可以提供给职员时—正面的或负面的
- 职员要求反馈
- 业绩管理要求做业绩的提高

## 综合反馈练习

- 和你的伴侣一起找一个角落
- 相互就对方这两天的学习表现给予综合反馈
- 感谢对方给你的帮助和支持
- 热情地拥抱对方
- 合影留念——学习伴侣照



## 学习日志

观察	提供方式
开始	停止

## 行动计划:

基于我们的辅导和反馈课程

1. 你学到什么新的知识/技巧?  
有什么新得到的想法/态度?
2. 以后你会做出什么改变?
3. 完成个人行动计划。



