

教练式沟通与辅导

课程背景：

现代管理思想认为，企业旨在成为一个让员工发挥最大潜力的场所。管理者应给予员工大力支持，鼓励并提供信息和机会的过程，使员工能够更有效地发挥自己的能力；教练型管理者将在员工身上发现他的潜能，然后引爆潜能，让员工在绩效表现上大放光芒，帮助员工实现目标。

教练，这种激励潜能、提升效率的技术，已成为管理者提高管理最有效的管理技术。教练如一面镜子，以教练技巧反映出对方的心态，使对方洞悉自己，并就表现的有效性给予直接的回应，令对方及时调整心态认清目标，以最佳状态去创造成果。

本课程目的是帮助管理人员认识到教练技术是一套强大的领导工具，意识到要根据员工的状况而不是经理的目标制订发展目标，帮助员工独立思考而非替代员工解决问题，启发员工消化自己的经验和教训而不是灌输经理的经验，掌握教练的流程并发展与教练相关的技能。本课程是一把指导企业管理者唤醒员工能力的工具，以提升效率，取得卓越成果的魔杖，让学员成为员工最贴心的教练，企业最优秀的园丁。

课程目标：

- 理解教练的三项原则：形成教练的思维模式，与下属建立亲和、信任、协作的关系
- 掌握教练式倾听的秘籍：能够听到对方语言背后的需求，做到打开心扉，建立信任
- 掌握教练式提问的法宝：提升下属独立解决问题的能力，做到启发思考，承担责任
- 掌握教练式反馈的步骤：让下属清晰的看到的优势和不足，做到激发动力，付诸行动
- 掌握教练的对话流程：通过有策略的对话支持被指导者自主探索实现目标的方法
- 快速落地：现场梳理自己在管理工作中真实的困难或挑战，并形成具体的行动方案

课程价值：

- 有效提升管理者的领导力，实现公司从个人能力到团队能力、组织能力的跃迁
- 掌握教练式倾听、提问、反馈及指导的具体方法，充分激发下属潜能和行动的能力
- 帮助企业在组织内部建立结果导向的教练文化，使管理效能最大化并达成绩效目标
- 通过建立亲和式的教练文化，可以提升员工的敬业度，并有效降低离职率
- 课程中的教练技术和工具，可以帮你更好实践其他管理类课程，实现从知道到做到的转变

课程特色：

- 简单：教学内容全部实现模块化和工具化，便于理解和记忆
- 实用：教学案例全都围绕真实的管理情境，便于转化和应用
- 有效：学员的实际问题都找到了应对的方法和策略，便于跟踪和落实

课程亮点：

- 围绕成长型企业创始团队的诸多管理问题：将教练思维、教练原则、教练工具、教练方法植入到实际管理场景中去
- 课程以现场研习、实践模拟为主：每个案例都发生在你身边，每个问题你都可能遇到过，学起来简单，用起来有效

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：新晋管理者、中高层管理者

课程方式：讲授+互动分析+问题讨论+工具应用+实战案例分析

课程大纲

第一讲：什么是教练式沟通

一、教练型领导技术

小组讨论：你的下属有什么表现呢？

1. 惊人的数字：教练型领导者的价值
2. 教练的根本原理及角色定位
3. 教练型领导与传统领导的区别
4. 教练型领导的三个层次和主要障碍

情景演练：教练型领导的四大能力

情景演练：GROW 教练模型的四大步骤

第二讲：教练式沟通的四项能力

一、聆听：深度倾听打开心扉

- 1、聆听的三个层次
- 2、ART-深度倾听的 3 个要素
- 3、通过“接收”做好倾听的准备
- 4、通过“回放”迅速建立亲和
- 5、通过“确认”有效达成共鸣
- 6、深度倾听的实践演练

二、区分：区分事实、感受、意图

1. 区分：事实 VS 判断
2. 案例：事实-演绎-真相
3. 3F 聆听，区分事实、感受和意图
4. 倾听：区分事实
5. 倾听：区分感受

6、倾听：区分意图

三、提问；有力提问启发思考

1. 有力提问的3多3少

2. 有力提问的范例

3. 如何问出强有力问题

4、黄金七问

5. 如何支持下属寻找答案

6、C+T组合模型

7. 有力提问的实践演练

四、反馈：有效反馈付诸行动

1、积极反馈AAA

2、建设性反馈AID

3、如何做到表扬激励人心

4、如何做到批评对事不对人

5、积极性反馈强化下属的正向行为

6、发展性反馈纠正下属的错误行为

7、有效反馈的实践演练

第三讲：教练式沟通的四步流程

1. GROW 教练模型

2. SMART 提问话术

3、G-厘清目标

4、R-分析现状

5、O-探索方案

6、W-强化意愿

7、GROW 作业记录表