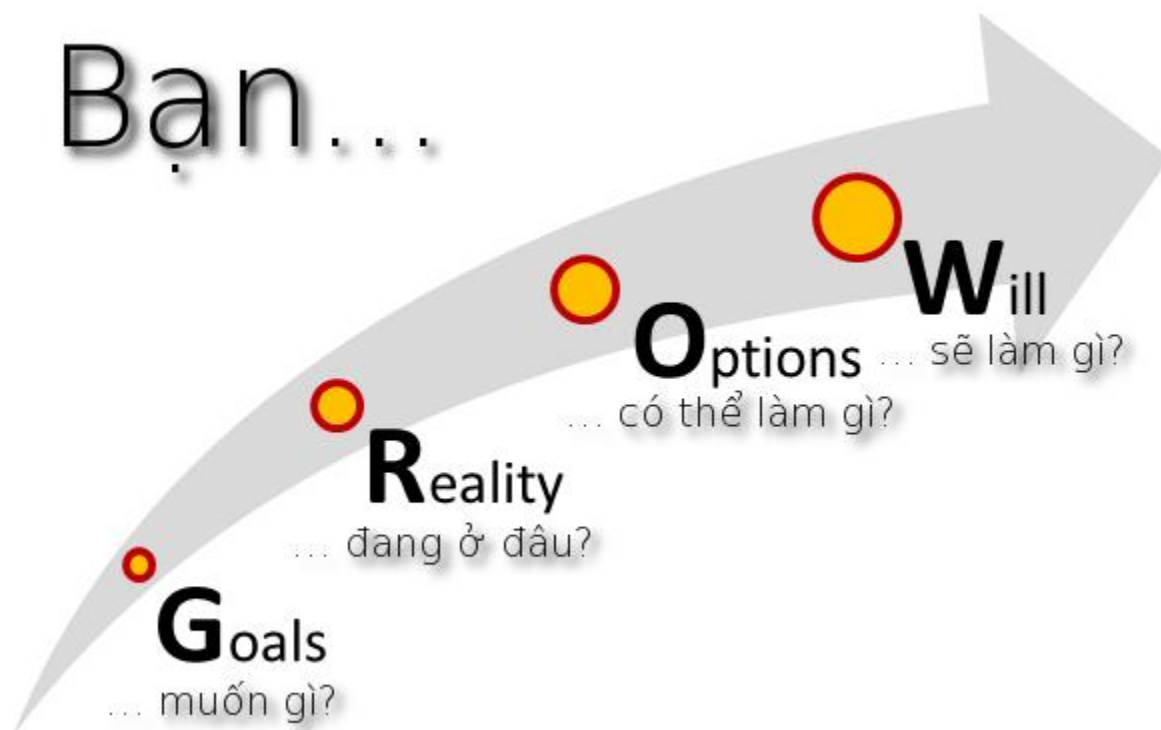


Mô hình GROW - Phương pháp huấn luyện nhân viên hiệu quả

Một trong những nhiệm vụ quan trọng của nhà lãnh đạo là Coaching - huấn luyện và đào tạo nhân viên để họ làm việc đạt hiệu quả cao nhất. Với vai trò này, nhà lãnh đạo sẽ giúp nhân viên học hỏi và cải thiện kỹ năng giải quyết vấn đề, tự đưa ra quyết định tốt nhất và thăng tiến trong sự nghiệp. **Mô hình GROW** chính là phương pháp hữu hiệu để xây dựng các buổi huấn luyện, tư vấn giữa lãnh đạo và nhân viên.

Mô hình GROW là gì?

Bạn có thể hình dung đơn giản mô hình GROW giống như bản kế hoạch lập cho một chuyến đi xa. Dựa trên lộ trình đã phác ra trước đó, bạn giúp các thành viên trong nhóm quyết định địa điểm họ định đến (Goal - Mục tiêu) và xác định vị trí hiện nay của họ (Reality - Thực tại). Và rồi, bạn suy nghĩ, cân nhắc những lựa chọn khác nhau cho chuyến đi (Options - Giải pháp). Cuối cùng, bạn cần bảo đảm tất cả mọi người đều quyết tâm thực hiện chuyến đi, chuẩn bị tinh thần sẵn sàng cho mọi tình huống và trở ngại có thể gặp trên đường (Will - Ý chí).



1. Thiết lập mục tiêu (Goal):

Đầu tiên, bạn cùng với từng nhân viên sẽ xác định những gì phải thay đổi và nếu phù hợp với định hướng chung của tập thể đội ngũ, hãy lấy đó làm mục tiêu cần phấn đấu. Mục tiêu nên đầy đủ tiêu chí của SMART Goal: cụ thể, tính toán được, trong khả năng, thực tế và có thời hạn.

Một số câu hỏi dành cho nhân viên:

- Anh/chị muốn đạt được điều gì ở buổi huấn luyện Coaching này?
- Mục tiêu ngắn hạn và dài hạn của anh/chị? Tại sao lại có sự lựa chọn như vậy? Làm thế nào để biết mục tiêu của mình đã đạt được hay chưa?
- Anh/chị cần những bước đi cụ thể nào để phục vụ cho mục tiêu dài hạn?
- Liệu rằng mục tiêu của anh/chị có phù hợp với tổng quan sự nghiệp cá nhân hay định hướng chung của cả tập thể đội ngũ?

2. Đánh giá thực trạng công việc (Reality):

Nhiều người thường hấp tấp đi giải quyết vấn đề hay cố gắng sớm hoàn thành mục tiêu mà không có sự phân tích chi tiết về khởi điểm của mình. Bạn cần yêu cầu các nhân viên báo cáo cụ thể tình hình công việc của họ như làm gì, khi nào, kết quả và hiệu quả ra sao.

Một số câu hỏi dành cho nhân viên:

- Tình hình hiện nay ra sao rồi? Làm gì và làm khi nào? Kết quả và hiệu quả của những gì đã làm?
- Hãy liệt kê ra vốn hiểu biết hay kỹ năng chuyên môn và đóng góp nổi bật của anh/chị? Anh/chị có đang cảm thấy mình thành công hay không?
- Nếu có mục tiêu chưa thể đạt được, vậy điều gì đã và đang kìm hãm anh/chị? Thử đánh giá mọi thứ theo thang 1-10 xem mình đang thực sự ở đâu.

3. Tìm kiếm giải pháp (Options):

Khi đã nắm rõ tình hình công việc của mỗi nhân viên, hãy ngồi cùng nhau thảo luận và bắt đầu đi tìm tất cả những phương án khả thi phục vụ cho mục tiêu đề ra. Chắc chắn bạn sẽ có những giải pháp của riêng mình, nhưng hãy để người nhân viên thoải mái trình bày quan điểm cá nhân trước, nhường đất nói lại cho họ.

Lưu ý rằng, huấn luyện Coaching không phải đào tạo chuyên môn hay tư vấn nghề nghiệp. Nhiệm vụ quan trọng của bạn là dẫn dắt nhân viên đến hướng đi đúng đắn, chứ không phải là đi quyết định hộ họ. Sau khi nhân viên đề xuất giải pháp, hãy hỏi họ căn cứ nguyên nhân lựa chọn, ưu nhược điểm như thế nào...

Một số câu hỏi dành cho nhân viên:

- Anh/chị có thể làm gì tiếp theo? Ưu nhược điểm của từng giải pháp mà anh/chị lựa chọn? Anh/chị sẽ được gì và mất gì?
- Thách thức gì cho anh/chị khi đi theo hướng giải pháp này để hoàn thành mục tiêu?
- Những khó khăn đó anh/chị đã từng gặp trong quá khứ chưa? Anh/chị đã giải quyết như thế nào, có thể làm khác đi như thế nào?
- Nếu là tôi, anh/chị sẽ đưa ra giải pháp gì cho người nhân viên?
- Giả sử...

4. Hun đúc ý chí (Will – Way Forward):

Đi đến được giai đoạn này, nhân viên của bạn hẳn đã hình dung rõ ràng cách thức giúp họ hoàn thành mục tiêu của mình. Tuy nhiên vậy vẫn chưa đủ, bạn cần phải có thêm sự cam kết của họ, khơi dậy lòng quyết tâm, ý chí và động lực để biến chúng thành hành động cụ thể phục vụ cho mục tiêu. Hãy hỏi họ về kế hoạch làm cụ thể, về những trở ngại có thể gây khó dễ hay làm sao để duy trì động lực làm việc trong mọi hoàn cảnh.

Bạn cũng nên dành thời gian ngồi lại cùng nhân viên nghe báo cáo công việc, hàng tháng, hàng tuần hay thậm chí hàng ngày. Họ có thể sẽ cần những hướng đi mới khi kế hoạch ban đầu không diễn biến tốt đẹp như kỳ vọng.

Một số câu hỏi dành cho nhân viên:

- Anh/chị sẽ lên kế hoạch như thế nào để phục vụ mục tiêu? Anh/chị cần làm gì luôn vào thời điểm hiện tại?
- Những trở ngại gì sẽ gây khó dễ cho anh/chị? Anh/chị sẽ vượt qua chúng như thế nào? Ai có thể hỗ trợ anh/chị và hỗ trợ như thế nào?
- Đánh giá mức độ cam kết, động lực làm việc của mình lúc này theo thang 1-10? Anh/chị sẽ duy trì hay cải thiện nó như thế nào?
- Khi nào thì anh/chị cần tổng kết, báo cáo tiến trình công việc? Hàng tháng, hàng tuần, hàng ngày?

(Nguồn dịch: [Mindtools](#))