

交通部個人教練諮詢制度實施計畫

107 年 1 月 24 日交人字第 1075000836 號函修正

壹、計畫目的

- 一、協助主管人員解決領導過程中遭遇的困境，並能發展適合的領導方式，進而提升團隊運作效能。
- 二、協助相當專員級人員覺察自我，及探索未來擔任主管應扮演之角色，並即早採取行動，儲備擔任主管所需知能。

貳、適用對象

- 一、本部相當專員級以上人員，得自行申請、單位主管推薦或本部人事處主動安排。
- 二、初任本部科長之主管人員，半年內由本部人事處安排 2 次。

參、辦理方式

- 一、申請方式：申請者可以電話或電子郵件方式向本部人事處申請（電話：2349-2530，電子信箱 heart@motc.gov.tw）或自行洽本部特約教練約定諮詢時間，特約教練基本資料放置於本部員工入口網-既有 WEB 系統連結-「員工協助方案」專區。
- 二、諮詢方式：除第 1 次須以面對面方式進行諮詢外，第 2 次起可由教練及申請者自行約定採電話或面對面方式進行，諮詢時間、地點由教練及申請者自行約定。每次諮詢結束後，教練應將諮詢情形記錄於「交通部個人教練諮詢紀錄表」（附件 1），併同領據逕送本部人事處。

三、諮詢次數：

- (一)每人每年最多得申請 6 小時免費教練諮詢，每次諮詢以 1 小時為原則，超過 6 小時仍有諮詢需求者，須自費申請使用。惟如係非自願個案，得經教練評估後，專案簽准不受前開免費使用次數限制。
- (二)為提升諮詢成效，建議以至少連續諮詢 4 次為 1 週期(諮

詢簡介如附件 2)，週期內每次諮詢間隔至多 2 週。如係非自願個案，將於每週期諮詢結束前，由本部人事處請個案之上級主管、同職級同仁或部屬填寫評估問卷或接受訪談，以瞭解個案的改變情形，於該週期最後 1 次諮詢時，由教練將問卷或訪談結果向當事人說明，並決定是否有繼續進行教練諮詢之必要性。

四、諮詢結案後，當事人得不具名填寫「交通部個人教練諮詢滿意度調查表」(附件 3)，以提供本部人事處瞭解諮詢之服務情形，作為日後改進之參考。

五、同仁在上班時間於機關外接受諮詢，應依請假規則規定辦理請假事宜（得申請公假或公出）。

六、教練須遵守國際教練聯盟（ICF）之專業教練道德規範，對談話內容與過程絕對保密。

七、諮詢費用:比照講座鐘點費支給諮詢鐘點費。

肆、經費

辦理本計畫所需經費，由本部相關預算項下支應。

伍、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

交通部個人教練諮詢紀錄表

案號	
申請人性別	
問題類型	
諮詢方式	☐ 面對面諮詢 ☐ 電話諮詢
諮詢時間	年 月 日 時 分 至 時 分
諮詢次數	第_____週期之第_____次
建議輔助措施	☐ 機關採取措施：_____ _____ ☐ 安排 EAP 個人心理諮詢 ☐ 安排教育訓練，主題：_____ ☐ 其他：_____
後續諮詢需求	☐ 已約定於____年____月____日____時____分 ☐ 請人事處再協助安排下次諮詢時間 ☐ 本次諮詢已結案，毋須再安排
備註	

教練姓名：

個人教練諮詢簡介

一、教練的角色與目的¹

- (一) 教練不是提供答案的人，教練是幫助服務的對象喚醒自己，透過一場教練式對話，來點亮自己的盲點，釐清自己的目標使命和動力，勇於做選擇並採取行動，並能堅持下去。
- (二) 教練能點亮盲點，由不同的角度和高度來釐清和挑戰，幫助服務的對象認同「昨日的優勢擋不住明日的趨勢」，改變是唯一的出路，不要陷入過度自我感覺良好的氛圍裡。
- (三) 教練的使命是幫助服務對象找到自己的能量，來面對挑戰，解決自己的問題或是開展未來的可能機會，並能由「知道」到「做到」。
- (四) 教練最佳境界是協助服務的對象達到以下 3 個目標：
 - 1. 自我覺察：察覺自我的不足，看見未來的希望，察覺自己需要的改變，學習如何改變，並感受到改變對自己的意義。
 - 2. 自我管理：決心改變，啟動改變計畫，願意堅持將改變成為新的習慣，成為自己品格的一部分。
 - 3. 自我實現：堅持由自己的優勢出發，建立自己的領導風格，成就自己的未來。

二、建議接受教練諮詢的關鍵時刻

- (一) 察覺到外在環境的不同並決心改變
- (二) 當你的投入不再有預期的產出時(做事，待人)
- (三) 當你過去的成功方程式不再有效時
- (四) 感受到人與人間的信任感正在消失，疏離感增加時

¹本簡介之「教練的角色與目的」及「建議接受教練諮詢的關鍵時刻」內容係摘自陳朝益(2016)。『傑出領導人的最關鍵改變』。臺北：大雁文化。

(五) 挫折孤單不順接踵而來時

(六) 感受到改變的急迫性時

三、教練諮詢進度規劃

諮詢 次數	諮詢進度重點
1	1. 瞭解教練的角色與價值、說明教練倫理與保密協定、建立當事人與教練間之信任關係 2. 當事人領導風格掃描及目前在組織裡工作的心情 3. 確認教練主題、目標及後續進行流程
2	1. 在每次會談前 24 小時提供下次談論的主題及當事人目前的處境及想法，讓教練有時間預備。
3	2. 當事人與教練就行動方案執行情形進行教練諮詢，並調整原有行動方案內容或設定新的行動方案。
4	1. 在會談前 24 小時提供下次談論的主題及當事人目前的處境及想法，讓教練有時間預備。 2. 當事人與教練共同檢視原設定之教練目標達成度，並提供接下來建議之行動方案予當事人。

交通部個人教練諮詢滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為了讓個人教練諮詢制度更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與與寶貴的意見，謝謝。

交通部人事處敬上

一、您的基本資料：

您的性別是 _____，您本次的特約教練姓名為 _____，
這是您與教練第 _____ 次諮詢，時數計 _____ 小時，諮詢日期為 _____ 年 _____ 月 _____ 日。

二、下列問題請您依「是」與「否」的程度勾選： 否 1 2 3 4 5 是

- | | | | | | |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.在諮詢過程中，您用心的參與和投入。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2.在諮詢過程中，您認為教練能瞭解您的議題。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3.諮詢後，使您對如何達成目標有更清楚的瞭解。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4.諮詢後，對您想要達成的目標有幫助。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5.您對本機關個人教練諮詢制度滿意。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6.您認為個人教練諮詢制度值得繼續實施。 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7.您覺得諮詢過程對您最大的幫助是什麼？ | | | | | |

8.您對本機關個人教練諮詢制度之其他建議：

填寫日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日