

SPIS TREŚCI

Przedmowa sir Johna Whitmore'a.....	15
Słowo wstępne sir Richarda Bransona.....	19
Podziękowania.....	21
Wstęp.....	23
CZĘŚĆ I Podstawy coachingu: o tym jak, kto, kiedy i gdzie, czyli coaching biznesowy i przywództwo	27
ROZDZIAŁ 1 Czym jest coaching	29
Historia coachingu	29
Siedem zasad coachingu	33
Różnice pomiędzy coachingiem a pokrewnymi dyscyplinami	37
Kultura coachingowa w praktyce: The Virgin Empire	42
Budowanie kultury coachingowej	44
ROZDZIAŁ 2 Techniki coachingowe	47
Słuchanie.....	47
Zadawanie pytań	49
Parafraza, odzwierciedlanie i intuicja	53
Pozwolenie	57
Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej	58
ROZDZIAŁ 3 Modele coachingowe	63
Inteligencja emocjonalna	63

Model GROW	67
Model EXACT	77
ROZDZIAŁ 4 Proces coachingu	87
Seria sesji coachingowych	87
Czas trwania sesji coachingowych	88
Rezygnacja z coachingu i odwoływanie sesji	90
Sesja wprowadzająca	91
Wyznaczanie celów	92
Sesja druga: planowanie strategiczne	96
Sesje pośrednie	102
Sesja podsumowująca	105
Struktura sesji coachingowej	106
ROZDZIAŁ 5 Trening coacha	113
Kto może zostać coachem?	114
Stopnie zaawansowania w profesji coacha	115
Wybór firmy szkoleniowej	117
Forma szkolenia	120
Coaching i szkolenia w organizacjach	121
Ocena kompetencji i akredytacja	123
ROZDZIAŁ 6 Własna działalność coachingowa	127
Marketing	127
Pozyskiwanie klientów korporacyjnych	131
Marketing w sieci	133
Dobicie targu	136
Warunki płatności	137
Stawki	138
Dokumentacja	140
Coaching dla klientów niszowych	141
Profesjonalizm	142
Mentoring i superwizja	142
Etyka	144

ROZDZIAŁ 7 Jak stworzyć kulturę coachingu

w organizacji	147
Kogo coachować w organizacji	147
Zachowanie poufności.....	148
Nieformalny coaching w organizacji.....	149
Wykorzystanie umiejętności coachingowych w pracy.....	150
Trening coacha wewnętrznego	151
Ocena efektywności coachingu w organizacji.....	152
Coaching a różnice kulturowe	153
Budowanie kultury coachingowej w organizacji.....	156
Podsumowanie	162

CZĘŚĆ II Coaching zaawansowany: narzędzia,

modele i międzynarodowe studia przypadków	165
---	-----

ROZDZIAŁ 8 Narzędzia w coachingu.....

Coaching transpersonalny	168
Czysty język, metafora i <i>emergent knowledge</i> Davida Grove'a	170
Metoda gadającego patyka.....	175
Teorie reakcji na zmianę: krzywa zmiany i cztery pokoje zmiany.....	176
Analiza transakcyjna	178
Kwestionariusz wartości.....	180
Narzędzia transformacji kulturowej	183
Coaching systemowy	185
Metodologia <i>apreciative inquiry</i>	185
Wskaźnik typów osobowości MBTI	187
Badanie 360°	189
Programowanie nuerolingwistyczne	191
Mowa ciała.....	193
Coaching przez telefon	194
Pozostałe modele	195

Miejsce coacha w hierarchii organizacji.....	196
Hierarchia potrzeb w organizacji	196
Jak zmieniają się ludzie i organizacje.....	199
Powiązania pomiędzy poszczególnymi elementami coachingu.....	200
ROZDZIAŁ 9 Studia przypadków.....	203
Delegowanie i odpowiedzialność	204
Szkolenie dla coachów w NHS	205
Ocena efektywności coachingu w OFGEM.....	207
Rozwój kariery w świecie finansów	212
Budowanie pewności siebie i poczucia własnej wartości	216
Coaching wewnętrzny w BBC.....	219
Pekin i Belgia: coachowanie globalnego nomada.....	226
Macedonia: wzrost sprzedaży w ramach projektu HRDF.....	239
Kalifornia, USA: coaching kariery naukowej	245
Australia: poprawa jakości zarządzania w Orica	250
Abu Zabi: coaching biznesowy w Zjednoczonych Emiratach Arabskich.....	257
Australia: przywództwo a wyniki; budowanie organizacji IT opartej na wartościach.....	261
Japonia: style zarządzania i planowanie sukcesji	265
Dylematy moralne a wyzwania coachingu	272
Narzędzie pomiaru zwrotu z inwestycji coaching for performance Roi	288
Załącznik A Pytania budujące świadomość	293
Załącznik B Arkusze robocze	299
Załącznik C Wzory umów o świadczenie usług coachingowych.....	305
Załącznik D Ewaluacja coachingu	309
Zasoby	313
O autorce	319
Indeks	323