

Spis treści

Przedmowa do wydania polskiego	11
Kilka słów od Eda Parsloe'a, dyrektora generalnego OCM	14
Przedmowa	15
 CZĘŚĆ PIERWSZA: Cele, istota i praktyka coachingu i mentoringu	19
1. W głównym nurcie?	21
Źródło: zarządzanie i badania naukowe	22
Źródło: trening sportowy	23
Źródło: zarządzanie zasobami ludzkimi	25
Źródło: doradztwo psychologiczne, psychoterapia, psychologia i filozofia	26
Źródło: organizacje zawodowe	26
Gdzie zatem jesteśmy?	27
Literatura	35
2. Modele coachingu i mentoringu	37
W kierunku modelu idealnego	37
Ogólny kształt procesu coach-mentoringu	39
Lista korzyści płynących z coachingu	44
Mentoring	49
Model procesu związany z „kontraktem”	54
Menedżer lub przełożony jako coach-mentor	56
Coach-mentoring: model oparty na kompetencjach	58
Podsumowanie	58
Literatura	60

3. Mentorzy społecznościowi, life coaching	61
Czym jest life coaching?	61
Mentoring społecznościowy	67
Mentor ds. edukacyjnych	73
Narodziny coach-mentora	80
Literatura	83
4. Pomagać ludziom uczyć się, jak się uczyć	85
Czym jest organizacja ucząca się?	86
Uczenie się transformacyjne	89
W kierunku modelu organizacji uczącej się	91
Wybór najlepszej metody uczenia się	93
Uczenie się czy rozwój?	101
Zarządzanie własnym procesem uczenia się	103
Zasady uczenia się osób dorosłych	113
Literatura	114
5. Świadomość różnic indywidualnych	117
Przekonania i wartości	118
Kultura i różnorodność	118
Płeć	119
Filozofia życiowa	120
Wpływy psychologii	125
Jak w praktyce wykorzystać świadomość różnic indywidualnych?	133
Literatura	136
6. Informacja zwrotna: budowanie pewności siebie i sukcesu	139
Obserwowanie wyników	141
Potencjalne przeszkody w uzyskaniu efektywnej informacji zwrotnej	142
Informacja zwrotna, która buduje pewność siebie	145
Obserwowanie zespołu	147
Prowadzenie sesji przekazywania informacji zwrotnej	150
Wizualizacja skutecznego wykonywania zadań	152
Wykorzystywanie podstawowych cech osobowości	153
Wychowywanie zwycięzców	154
Literatura	155

7. Uważne słuchanie	157
Obserwowanie nie jest proste	158
Znaczenie obserwacji mowy ciała	160
Świadomość przestrzeni osobistej	161
Zaufanie lub jego brak	162
Mity i uprzedzenia	163
Aktywne słuchanie	164
Coaching telefoniczny	167
Literatura	168
8. Stawianie pytań	169
Zrozumienie podstawowych typów pytań	169
Różnorodne, przydatne typy pytań	170
Rodzaje pytań, których należy unikać	173
Techniki zadawania pytań	173
Literatura	194
9. Superwizja sytuacyjna?	195
Superwizja sytuacyjna	195
Czym jest superwizja coachingowa?	197
Formalnie czy nieformalnie?	198
Jaka jest wartość dodana superwizji?	203
Literatura	206
10. Podejście rynkowe czy kształtujący się zawód?	207
Co składa się na „zawód”?	207
A zatem – zawód czy tylko usługa dostępna na rynku?	216
CZĘŚĆ DRUGA: Jak efektywnie wprowadzać coaching i mentoring do organizacji?	219
11. Dlaczego inwestować w coaching i mentoring? Jakie potrzeby można w ten sposób zaspokoić?	221
<i>Ed Parsloe</i>	
Czym jest coaching i mentoring na wysokim poziomie?	221
Na czym skupia się program coachingu i mentoringu?	
Na co może mieć największy wpływ?	224
Jak zbudować uzasadnienie biznesowe i zdobyć poparcie?	228

Co chcemy oceniać i jak to mierzyć?	231
Literatura	232
12. Coaching i mentoring: co to jest i jak wykorzystuje się to w organizacjach	233
<i>Charlotte Bruce-Foulds, Graham Clark, Katherine Ray</i>	
Czym jest coaching i mentoring?	233
Narodziny coach-mentora	235
W jaki sposób organizacje wykorzystują coaching i mentoring?	236
W jakich obszarach organizacje korzystają z coachingu i mentoringu?	241
Kultura coachingowa – czym jest i jak ją tworzyć?	243
Literatura	249
13. Wprowadzanie w życie coachingu i mentoringu	251
<i>Graham Clark</i>	
Punkt wyjścia	251
Komunikacja z interesariuszami i poparcie z ich strony	253
Znaczenie sponsoringu wewnątrz organizacji	254
Projektowanie/tworzenie	254
Stworzenie zespołu do realizacji projektu	256
Skuteczne procesy	257
Ewaluacja/analiza wyników i uczenie się	265
Jakie poważne przeszkody można napotkać? Jak sobie z nimi radzić?	268
Lista kontrolna jako pomoc w realizacji planu	270
Literatura	270
14. Role i odpowiedzialność w coachingu i mentoringu	271
<i>Katherine Ray</i>	
Kto odpowiada za coaching i mentoring w organizacjach?	272
Wnioski	284
Literatura	284
15. Superwizja w praktyce	285
<i>Angela Hill</i>	
Rola superwizji w rozwijaniu kompetencji coachingowych w organizacjach	286
Podstawy wprowadzania superwizji	289
Efekty „zintegrowanego” podejścia do superwizji	296
Podsumowanie	296

Lista kontrolna	296
Literatura	299
16. Coaching zespołowy	301
<i>Jackie Elliott</i>	
Wprowadzenie do coachingu zespołowego	301
Dlaczego coaching zespołowy?	302
Co rozumiemy przez pojęcie „coaching zespołowy”?	303
Uczące się zespoły: co łączy zespoły osiągające dobre wyniki z zespołami, które potrafią analizować własne działania	306
Rola lidera w coachingu zespołowym	307
Rola i relacje coach-mentora zespołowego	309
Umowa regulująca warunki coach-mentoringu zespołowego	311
Cel coachingu zespołowego	312
Podsumowanie	313
Literatura	314
17. Coach-mentoring w ramach systemu i wpływy kultury	315
<i>Angela Keane</i>	
Praca i życie w systemach	316
Wszyscy mamy wpływ na systemy wokół nas – i one wpływają na nas	316
Jednostka jako system kulturowy	317
Organizacja jako system kulturowy	320
Coaching w procesie wdrażania pracownika do wymagań nowego stanowiska	321
Wprowadzenie i umacnianie kultury coachingowej	321
Podsumowanie	322
Literatura	323
18. Co dalej?	325
<i>Diane Newell</i>	
Ludzie się zmieniają	326
Technologia się zmienia	328
Organizacja się zmienia	329
Literatura	331
ANEKS: Podstawy modeli OCM ELECTRIC Coaching™ i ELECTRIC Mentoring™ ...	333