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
Ed Parsloe
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
Charlotte Bruce-Foulds, Graham Clark, Katherine Ray
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
Graham Clark
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
Katherine Ray
Kto odpowiada za coaching i mentoring w organizacjach? ... 272
Wnioski ... 284
Literatura ... 284

15. Superwizja w praktyce ... 285
Angela Hill
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
Jackie Elliott
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
Angela Keane
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
Diane Newell
Ludzie się zmieniają ... 326
Technologia się zmienia ... 328
Organizacja się zmienia ... 329
Literatura ... 331

ANEKS: Podstawy modeli OCM ELECTRIC Coaching™ i ELECTRIC Mentoring™ ... 333