

차례

- 역자 서문 _ 3
- 추천사 _ 9
- 저자 서문 _ 15

제1장 코칭의 정의

◦ 29

- 이론의 역할 _ 31
- 코칭의 정의: 행동의 선택 _ 32
- 코칭 회기에서 일어나는 상황: 개요 _ 37
- 코칭과 기타 다른 분야의 차이점 _ 40
- 회사 내 관리자 코치 _ 49
- MI(동기강화상담) _ 50
- ‘상황’ 코칭 _ 51

제2장 신뢰 구축: 코치를 위한 기본 가치와 실제

◦ 57

- 코칭에서 선택에 관한 개념 _ 57
- 조언과 저항 _ 61
- 구원자로서의 코칭 _ 65
- 진정성 있는 경청, 라포와 일치성 _ 68
- 경청의 세 가지 수준 _ 75
- 신뢰(양방향 프로세스) _ 79

제3장 코칭의 핵심: 코치와 고객의 관계

◦ 85

- 돕고자 하는 의도 _ 85
- 코칭 관계에서의 권력: 외형적 징후 _ 86
- 무의식 과정 _ 88
- 진심 _ 94
- 코치 자신의 자연스러운 모습을 표현하기 _ 96
- 피드백 받기: 피드백에 대한 개방적인 자세 _ 97
- 겸손 _ 98
- 인정하기 _ 99
- 코치 자신에 대해 이야기하기 _ 101
- 관계의 경계 관리 _ 104
- 코칭이 해가 될 수도 있을까 _ 107
- 고객이 친구가 될 수 있는가 _ 108
- 의존성 _ 109
- 종결 _ 110

제4장 두뇌 활용

◦ 115

- 코치가 신경심리학에 대해 알아야 하는 이유 _ 115
- 감정의 뇌 _ 116
- 우리 자신을 속이는 방법: 시스템 1과 2 _ 123
- 멀티태스킹과 시간 관리 _ 126
- SCARF 모델 _ 128
- 상상된 경험은 '실제' 경험만큼 강력하다 _ 133
- 신경가소성 _ 134
- 오래된 습관 극복하기 _ 135
- 유아 시절 애착 패턴이 뇌 형성에 미치는 영향 _ 137

제5장 간단하지만 쉽지 않은 코칭의 숙련된 언어

◦ 143

- 함정 알기 _ 143
- 효과적인 전략 _ 151
- 코칭에서 효과적인 질문 _ 154
- 간결성 _ 155
- 유용한(‘마법 같은’) 질문들 _ 155
- 코칭 대화를 위한 프로세스 _ 158
- OSCAR 모델 _ 159
- 요약하기 _ 161
- 긍정적인 결과 가정하기 _ 162
- 고객이 구체적으로 표현하도록 유도하기 _ 164
- 명사화 표현 주의하기 _ 165
- 고객의 언어에 집중하기 _ 167
- 감정 탐색하기 _ 173
- 토론 이어 가기 _ 175
- 단순한 진리 _ 176

제6장 고객의 자기 인식과 학습

◦ 177

- 피드백과 자기 인식의 부재: 리더십의 함정 _ 178
- 자전적 이야기: 어떻게 여기까지 올 수 있었는가 _ 181
- 360도 피드백 _ 190
- 첫 회기에 유용한 그 외의 자료 _ 196
- 심리검사 _ 196

제7장 미래 선택: 코칭을 위한 목표 세우기

○ 203

- 연구 결과 _ 203
- 목표 설정이 잘못되는 지점 및 방법 _ 204
- 코칭 신청을 거절해야 할 때 _ 211
- 목표 설정 실패로 인한 결과 _ 213
- 해결책 _ 213
- 목표 설정 방법 습득하기 _ 215
- 업무 성과 및 변화 학습 목표 _ 215
- 기업 및 조직 내 코칭의 목표 _ 217
- 3자 또는 4자 계약 _ 218
- 개인적인 목표 확인하기 _ 221
- 라이프 스캔 휠 _ 223
- 휠의 대안 _ 226
- 삶의 목적 파악하기 _ 228
- 가치와 동기 파악하기 _ 232

제8장 변화를 겪는 고객 코칭하기

○ 237

- Kübler-Ross의 심리 단계 _ 238
- 전환 모델: William Bridges의 단계 _ 245
- 자기 제한적 신념 _ 252
- 잘못된 사고 패턴을 발견하기 _ 254
- 변화에 대한 저항: '무시' _ 258
- 고착 상태에서 얻는 이익 파악하기 _ 262
- 변화에 대한 면역 접근법 _ 262
- Prochaska와 DiClemente의 변화 단계 모형 _ 268
- 두려움 _ 268

제9장 친절로 충분하지 않다: 지지와 도전을 더하라 ◦ 271

- 핵심에 다가가기 _ 273
- 고객의 이야기 중단시키기 _ 274
- 지금 이 순간 _ 276
- 피드백 제공하기 _ 277
- 자극과 유머치료 _ 282
- 단호한 말하기와 직면 _ 286
- 고객이 실수할 때 _ 286
- 남 탓만 할 때 _ 288
- 공격당하기 _ 291
- 책임 _ 292
- 후속 조치 _ 293
- 고객과의 관계 유지 _ 293

제10장 정보 및 조언 제공-코칭 스타일 진행 ◦ 297

- 고객이 조언을 요청하면 어떻게 해야 할까 _ 299
- 조언에 대한 지침 _ 300
- 정보 제공 _ 303
- 코칭에서 정보 제공을 위한 프로토콜 _ 304
- 의견 차이 관리하기 _ 311

제11장 눈물, 트라우마, 그리고 치료 ◦ 319

- 눈물 _ 319
- 스트레스와 마음챙김 _ 323
- 습관적인 눈물 _ 326

- 심리적 트라우마 _ 328
- 발달장애 _ 333
- 심리치료와 정신질환에 대한 이해 _ 335
- 자살 _ 337
- 고객에게 심리치료가 필요할 경우는 언제인가 _ 340
- 심리치료 전문가 추천 _ 342

제12장 코칭에 활력과 흥미를 더하기

○ 345

- 엄격한 시간 관리 _ 345
- 신체적 행동 변화 _ 346
- 브레인스토밍 _ 347
- 빈 의자 기법 _ 350
- 조약돌 _ 354
- 심상화 _ 356
- 첨단기술 활용 _ 361
- 역할극 _ 363
- 쉐도잉(Shadowing) _ 368
- 관찰 _ 370

제13장 전문적으로 연습하기

○ 373

- 윤리 _ 373
- 실제 상황에서의 딜레마 _ 374
- 윤리적 지침 _ 382
- 슈퍼비전 및 코치-멘토링 _ 383
- 코칭 기록하기 _ 392
- 코치들을 위한 교육 및 개발 _ 394

- 인증 및 자격증 _ 396
- 코칭이 효과적인일까 _ 398
- 투자 수익률 _ 399
- 코칭 성공의 다른 측정 방법 _ 400

제14장 기술을 넘어서

○ 403

- 치료자 자신: 최고의 도구 _ 405
- 통찰의 본질 _ 406
- 항상 옳아야 한다는 집착 내려놓기 _ 408
- 중심 잡기 _ 409

부록 1 첫 회기 코칭: 템플릿

○ 411

- 사전 준비 _ 411
- 기록(90분 코칭 기준) _ 413
- 코칭 후 _ 417
- 단기 코칭 _ 417

부록 2 전화 코칭

○ 419

- 전화 코칭의 장점 _ 419
- 도전 과제 _ 420
- 전화 코칭 팁 _ 421
- 기본적 코칭 원리의 중요성 _ 423

- 참고문헌 _ 425
- 찾아보기 _ 431