

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Посвящение .....</b>	<b>6</b>
<b>Благодарность.....</b>	<b>7</b>
<b>Перечень рисунков .....</b>	<b>17</b>
<b>Введение .....</b>	<b>19</b>
Цель книги .....	19
Что вы приобретете, прочитав эту книгу? .....	22
<b>1 Построение взаимопонимания</b>	<b>27</b>
<b>для создания отношений.....</b>	<b>27</b>
Взаимопонимание и трансформационные коммуникации .....	29
Нам нравятся люди, похожие на нас .....	30
Нахождение общих позиций для получения удачных результатов .....	30
Необходимо достичь взаимопонимания	
для получения удачных результатов .....	32
Глубина межличностных отношений:	
разделяемые интересы и ценности .....	33
Четыре инструмента для построения эффективной коммуникации .....	35
Инструмент первый: слова-смягчители .....	35
Инструмент второй: тонкое искусство повтора .....	37
Инструмент третий: называние результата .....	38
Инструмент четвертый:	
как войти в открытое пространство позиции коуча .....	38
Упражнение “Колесо взаимопонимания” .....	41
<b>2 “Звук” внимательного слушания.....</b>	<b>43</b>
Слушание через призму системы ценностей и ради нее.....	44

Установление границ для слушания .....	45
На каком уровне вы обычно слушаете?.....	46
Уровень 1. Концентрация на содержании.....	47
Уровень 2. Концентрация на контексте, структуре и процессе слушания .....	49
Слушание для повышения уровня компетентности служит для формирования внутренних ресурсов .....	50
Уровень 3. Глобальное, контекстуальное и формальное слушание.....	52
Упражнение “Большие уши” .....	54

### **3 Коучинг: зона, свободная от советов..... 55**

Как выйти из рамок повторяющегося внутреннего диалога.....	56
Вопросы: самый легкий путь к самопознанию и открытию потенциала .....	57
Как взять на себя ответственность за проект: процесс самооценки .....	59
Важное различие: Как? против Почему? .....	60
Фокус внимания в будущем: почему это важно .....	61
“Мозговой шторм” без указаний: меню китайского ресторана .....	63
Коучинговый пример .....	64
Пример сильных вопросов: работа со шкалой для создания мотивации .....	64
Типы вопросов в соответствии со шкалой.....	65
Действия .....	65
Приверженность .....	66
Уверенность .....	66
Эффективность результатов .....	66
Мотивация .....	67
Удовлетворение .....	67
Практическое применение шкалирования .....	68
Комфорт.....	68
Удовлетворение .....	68
Этапы.....	68
Приоритеты .....	68
Риск.....	68
Упражнение .....	69

### **4 Открыть кран с водой: магия открытых вопросов ..... 73**

Природа великих вопросов .....	75
--------------------------------	----

Сила открытых вопросов .....	76
Открытые и закрытые вопросы .....	76
Интонация открытых вопросов .....	78
Открываться и находить возможности.....	78
Как сделать открытые вопросы еще более открытыми.....	79
Упражнение на открытую линию .....	83
Сильные вопросы из позиции коуча .....	86

## **5 Секретные интонации трансформации..... 89**

Как использовать голос максимально эффективно.....	92
Как совершенствовать диапазон интонаций .....	92
Открытый тон 1: тон волшебника .....	93
Фразы для практики .....	93
Открытый тон 2: тон настоящего друга.....	94
Фразы для практики .....	95
Открытый тон 3: тон старейшины .....	95
Фразы для практики .....	96
Упражнение “Расширение диапазона открытых интонаций” .....	97
Закрытый тон: тон воина .....	98
Примеры .....	99
Упражнение “Я тебя люблю”: аудиопрактика.....	101

## **6 Использование рамок и наши стремления..... 103**

История о теленке и трех братьях.....	104
Что такое рамка? Что такое ограничение? .....	105
Мышление, ориентированное на результат .....	106
Поиск наилучших путей решения проблем .....	108
Ключевой навык, позволяющий изменить трансформационную коммуникацию .....	110
Упражнение результата .....	113

## **7 Контракт: на чем нужно концентрироваться во время трансформационной коммуникации ..... 114**

Сила контракта.....	118
Заклучение контракта помогает определить намерение и сконцентрировать внимание в эффективном коучинге .....	118
Использование вопросов в процессе заключения контракта для установки фокуса .....	119
От абстрактного к конкретному.....	121
Эффективные договорные принципы.....	122

Три типа ответной реакции: покупатель, жалобщик, гость .....	123
Тип: гость .....	125
Тип: жалобщик.....	125
Тип: покупатель.....	126
Пять критериев, которые помогут достичь согласия .....	127
Процесс исследования угнетенного состояния .....	129
<b>8 Четыре ключевых вопроса в коучинге.....</b>	<b>131</b>
Сила наших намерений способна привести к удивительным результатам .....	133
Упражнение личного предела досягаемости.....	134
Процесс переговоров: модель “Флюида” .....	134
Постановка вопросов и ответ на них.....	135
Четыре воодушевляющих вопроса, которые поддерживают процесс развития любого проекта.....	136
Вопрос 1: Чего вы хотите?.....	137
Вопрос 2: Как можно этого достичь?.....	138
Вопрос 3: Как можно углубить свою приверженность?.....	139
Формула Н + В = М Намерение + Внимание = Мастерство .....	142
Вопрос 4: Как вы узнаете, что достигли желаемого результата? .....	142
<b>9 Как создать дизайн своей мечты: рамка конечного результата.....</b>	<b>145</b>
Что такое рамка конечного результата?.....	147
Позитивные утверждения.....	148
Зона личного контроля.....	150
Упражнение “Метод двух списков” .....	152
Соответствует ли поставленная цель системе SMART?.....	153
Является ли поставленная цель экологичной? .....	155
Ценные подходы к развитию будущего .....	156
Диссоциация и ассоциация.....	156
Ключевые коучинговые понятия .....	158
<b>10 Внутренняя гармония логических уровней.....</b>	<b>164</b>
Формирование системы ценностей через вопросы логического уровня .....	166
Рецепт счастья: разобщенность логики .....	167
Логические уровни мышления .....	168
Вопросы для трансформационных разговоров:	

иерархическая модель логических уровней.....	169
Как она функционирует? .....	171
Главный вопрос “Почему?”: организационная целостность.....	172
Преимущества логического уровня.....	173
Использование логических уровней:	
коучинговые преимущества .....	175
Логические уровни и организационная иерархия .....	176
Логические уровни: фокус и краткое изложение результатов .....	177
Разница между понятиями “поведение” и “идентичность” .....	181
Коучинговая коммуникация, в которой используются	
логические уровни и рамка конечного результата .....	183
Таблица логических уровней коучинга .....	184
Аудиоупражнение “Структурированное слушание” .....	186

## **11 Удивительное изящество: завершение коммуникации и переход к действиям ..... 189**

Язык действий .....	193
Развитие сессии: от открытого к закрытому.....	194
Интонации языка действий: поворот к коммуникации .....	195
Язык, побуждающий к действию .....	196
Альтернативные подходы к плану действий .....	198
Сближение с целью: где и когда?.....	199
Заключительные шаги: подведение итогов	
и значимость разговора .....	200
Заключительное признание коуча.....	201
Упражнение “Логические уровни признания” .....	202
Упражнение .....	203

## **12 Твердая позиция в коммуникации ..... 207**

Природа доверия самому себе:	
объединение видения и миссии .....	210
Сложность человеческого восприятия	
и динамика непредвиденных ситуаций .....	212
Пробуждение познания, самопознания и слушания .....	213
Без искажений: принимая человека таким, какой он есть .....	214
Усовершенствование и развитие навыков .....	214
Объединение с видением: использование языка наложений .....	215
Картинка может выразить больше, чем 1000 слов .....	217
Интеграция науки внутренних изменений .....	218

### **13 Анализ трансформационных разговоров: использование коучингового подхода, ориентированного на решение ..... 221**

Элементы построения связи .....	222
Контракт (тема и основная цель сессии).....	222
Коуч исследует шаги по планированию результата и задает вопросы .....	222
Практическая работа и разработка эффективных действий.....	223
Попросить клиента рассказать о пользе сессии для него.....	223
Выражение благодарности клиенту .....	224
15-минутная коучинговая сессия .....	224
25-минутная коучинговая сессия .....	228
Продолжение изучения трилогии “Наука и искусство коучинга” .....	237
Информация об авторах .....	238
Толкование слов .....	241
Литература для чтения .....	247
Координаты Международного Эриксоновского Университета .....	251