

Il Coaching - Chiavi di lettura

Sito: [Moodle Uffici Servizi e Applicazioni](#)
Bacheca: Laboratorio di Comunicazione e Soft Skills A.A. 2024/2025
Libro: Il Coaching - Chiavi di lettura

Stampato da: MICHAEL AMISTA'
Data: sabato, 5 ottobre 2024, 11:51

Sommario

Cos'è il Coaching?

Il Coaching si basa sulla confidenza e sulla fiducia

Le soluzioni risiedono nella Persona

Non viene espresso alcun giudizio, ma l'obiettivo comune è chiaramente espresso

Il Coaching riguarda e coinvolge la Persona nella sua interezza

Il Coach e la Persona: partner sullo stesso livello

Il Coaching è orientato al futuro e alle prossime azioni da intraprendere

Cos'è il Coaching?



Del termine "Coaching" non esiste una definizione universalmente condivisa.

È una pratica, fatta di un **insieme di strategie, che mirano al potenziamento, allo sviluppo e alla crescita delle persone.**

La letteratura evidenzia che le organizzazioni in cui il coaching è pratica diffusa crescono e prosperano.

Il coaching richiede abilità che si acquisiscono nel tempo, e che sono sempre migliorabili, perché maturano progressivamente con l'esercizio e con l'esperienza.

Possiamo esercitarci in qualsiasi situazione quotidiana, lavorativa e non.

È molto importante attenersi alle **sei regole d'oro del coaching**:

1. Il Coaching si basa sulla confidenza e sulla fiducia
2. Le soluzioni risiedono nella Persona (il collaboratore)
3. Non viene espresso alcun giudizio, ma l'obiettivo comune è chiaramente espresso
4. Il Coaching riguarda e coinvolge la Persona nella sua interezza
5. Il Coach e la Persona: partner sullo stesso livello
6. Il Coaching è orientato al futuro e alle prossime azioni da intraprendere

Vai a [Il Coaching si basa sulla confidenza e sulla fiducia](#)

Vai a [Le soluzioni risiedono nella Persona](#)

Vai a [Non viene espresso alcun giudizio, ma l'obiettivo comune è chiaramente espresso](#)

Vai a [Il Coaching riguarda e coinvolge la Persona nella sua interezza](#)

Vai a [Il Coach e la Persona: partner sullo stesso livello](#)

Vai a [Il Coaching è orientato al futuro e alle prossime azioni da intraprendere](#)

Il Coaching si basa sulla confidenza e sulla fiducia

Domande 1 e 7

Il Coach efficace:

1 Gode della fiducia delle persone con cui lavora.

☒ Vero ✓

7 Esprime sempre le proprie emozioni e i propri sentimenti.

☒ Falso ✓

Le nostre conversazioni improntate al coaching avranno successo soltanto se la Persona a cui ci rivolgiamo si sentirà a proprio agio, sentendosi così desiderosa di aprirsi e di discutere ogni aspetto del problema in cui si trova.



Deve sapere di poter riporre la sua fiducia in noi, in modo da poter condividere anche aspetti personali come le proprie emozioni e i propri stati d'animo.

È quindi molto importante costruire con i propri colleghi **rapporti basati sulla fiducia**: se la Persona si fida di noi, sarà incoraggiata a riflettere sui nuovi scenari che le proponiamo e a modificare i propri pensieri depotenzianti.

La fiducia si basa su fattori come la **credibilità**, l'**affidabilità**, la **confidenza** e la **cura**.

È importante quindi coltivare e sviluppare questi fattori nelle conversazioni improntate al coaching. Ci riusciremo se ci comportiamo in modo onesto e trasparente con i nostri collaboratori, trattandoli con **rispetto**.

Dobbiamo anche sempre prestare molta attenzione a **non essere direttivi nei nostri interventi** e a non cercare di convincere la Persona a condividere il nostro punto di vista, ma piuttosto a supportarla per **fare in modo che giunga da sé ad un nuovo modo di vedere**, di **pensare e di sentire**, che le fornisca la motivazione necessaria per il suo cambiamento.

Se tuttavia la Persona a cui facciamo coaching è un nostro collaboratore, e abbiamo idee ed expertise che è utile possedere, sarebbe un errore non condividerle. Cerchiamo di farlo in modo che la Persona giunga a conclusioni appropriate.

Il **tatto** - inteso come la capacità di dire ciò che si pensa (per esempio nel fornire feedback negativi) in modi che siano **rispettosi della sensibilità dell'interlocutore**, per non ferire i suoi sentimenti e preservare il rapporto – è una caratteristica peculiare del Coach.

Il nostro "tatto" esprime la nostra **credibilità, maturità, professionalità e integrità**, ed è molto importante per **preservare le relazioni e per crearne di nuove**, anche in momenti molto difficili.

Saper fornire feedback negativi e comunicare cattive notizie con tatto, favorisce la costruzione di relazioni oneste e aperte, in cui potersi confrontare anche su questioni molto delicate.

È quindi particolarmente importante disporsi con atteggiamento recettivo delle emozioni della Persona, scegliere con cura le parole, prestare attenzione al suo linguaggio del corpo e anche al proprio, ed evitare di manifestare reazioni emotive negative a ciò che la Persona ci dice: riuscendo quindi a gestire le nostre frustrazioni.

Vai a [Le soluzioni risiedono nella Persona](#)

Vai a [Non viene espresso alcun giudizio, ma l'obiettivo comune è chiaramente espresso](#)

Vai a [Il Coaching riguarda e coinvolge la Persona nella sua interezza](#)

Vai a [Il Coach e la Persona: partner sullo stesso livello](#)

Vai a [Il Coaching è orientato al futuro e alle prossime azioni da intraprendere](#)

Le soluzioni risiedono nella Persona

Domande 4, 8 e 10

Il Coach efficace:

4 Apre la discussione con domande aperte, grazie alle quali il collaboratore può rispondere liberamente esprimendo la propria situazione in generale, prima di concentrarsi sulle specifiche questioni oggetto dell'incontro. ☒ Vero ✓

8 Ritene che sia più importante fare domande che ascoltare le risposte. ☒ Falso ✓

10 Durante una conversazione di coaching riassume e ripete spesso ciò che viene detto dal collaboratore. ☒ Vero ✓



I modelli più efficaci di coaching collocano la Persona al centro della relazione, o processo, di coaching.

Dobbiamo cioè aiutare la Persona a scoprire ed elaborare le risposte e le soluzioni da sé, fornendole gli strumenti necessari.

Gli strumenti più importanti sono le nostre domande: la incoraggiano a scoprire e chiarire i propri obiettivi e trovare i modi migliori per realizzarli.

Con la pratica e l'esperienza, impariamo a conoscere le domande "giuste".

Una regola importante e semplice, è quella di iniziare la conversazione domande aperte, che lascino alla Persona lo spazio per esprimersi liberamente, e passare a domande più mirate dopo che Lei ha fatto emergere il proprio problema o la propria preoccupazione.

Le risposte aperte normalmente cominciano con **"cosa"**, **"come"**, **"perché"**, e invitano ad esprimersi liberamente o a descrivere una questione più nel dettaglio.

Domande più mirate possono aiutarci a giungere al cuore della questione, così come le domande chiuse, che prevedono la risposta sì/no.

Se le nostre domande sono cruciali, altrettanto importante è **ascoltare attentamente le risposte**.



È importante notare come la Persona risponde e non soltanto ciò che dice.

Le sue parole veicolano emozioni? Se sì, quali emozioni?

Nella comunicazione scritta, come in quella orale (linguaggio del corpo), dobbiamo verificare se il contenuto del messaggio è coerente con la sua espressione (scelta delle parole e loro appropriatezza rispetto all'emotività che il messaggio intende veicolare, registro formale o colloquiale, scioltezza/limitazione stilistica, ecc.).

Risulta molto utile e rassicurante, per la Persona che ascoltiamo, che le restituiamo ciò che ci ha detto, riassumendolo e ripetendolo.

L'**ascolto attivo** e l'**ascolto empatico** ci aiutano ad identificare le cause dei problemi, piuttosto che i semplici sintomi.

Vai a [Non viene espresso alcun giudizio, ma l'obiettivo comune è chiaramente espresso](#)

Vai a [Il Coaching riguarda e coinvolge la Persona nella sua interezza](#)

Vai a [Il Coach e la Persona: partner sullo stesso livello](#)

Vai a [Il Coaching è orientato al futuro e alle prossime azioni da intraprendere](#)

Non viene espresso alcun giudizio, ma l'obiettivo comune è chiaramente espresso

Domanda 2

Il Coach efficace:

2 Ritieni importante giungere ad una comprensione del proprio collaboratore che va oltre la comprensione della specifica questione oggetto di coaching.

☒ Vero ✓

Affinché una conversazione orientata al coaching risulti efficace, dobbiamo fare in modo che la conversazione, orale o scritta, avvenga in un clima sereno, in cui noi non esprimiamo alcun giudizio.

Dobbiamo impegnarci nella costruzione della relazione con il nostro collaboratore, in modo da **alleviare le tensioni e incoraggiarlo** ad esprimersi serenamente.

La relazione si rafforzerà naturalmente nel corso degli incontri, ma è comunque importante favorire il suo rafforzamento in tutte le occasioni quotidiane.

È importante che ciascuna conversazione improntata al coaching raggiunga specifici obiettivi (chiarire e definire un problema e gli stati d'animo legati ai pensieri associati alla specifica situazione; riprendere dalla definizione del problema per esplorare scenari alternativi; ridefinire i pensieri, in modo tale che questi risultino potenzianti, generino stati d'animo positivi e portino ad intraprendere azioni appropriate; valutare se le nuove strategie stanno sortendo gli effetti desiderati; rinforzare i cambiamenti positivi ed introdurre di nuovi, ecc.): **la conversazione non procede quindi in modo casuale ma deve portare al raggiungimento degli obiettivi che sono stati definiti.**

La persona a cui prestiamo il nostro supporto deve sapere a che punto si trova, nel processo del coaching, perché deve essere consapevole dei propri progressi e dei prossimi passi da compiere.

Vai a [Il Coaching riguarda e coinvolge la Persona nella sua interezza](#)

Vai a [Il Coach e la Persona: partner sullo stesso livello](#)

Vai a [Il Coaching è orientato al futuro e alle prossime azioni da intraprendere](#)

Il Coaching riguarda e coinvolge la Persona nella sua interezza

Domande 6 e 11

Il Coach efficace:

6 Ritene importanti le prestazioni e le abilità lavorative del collaboratore, non il suo stato emotivo.

☒ Falso ✓

11 Non condivide questioni personali, perché il coaching è un processo strettamente professionale.

☒ Falso ✓

In ambiente lavorativo le conversazioni di coaching riguardano questioni professionali, come le abilità che la Persona desidera migliorare, nuove competenze da sviluppare, o nuove ambizioni lavorative, ecc.

La Persona è però ben più che una “risorsa umana”: dobbiamo accoglierla nella sua interezza, e quindi osservare e comprendere le sue emozioni, i suoi comportamenti, i suoi riferimenti culturali e il suo bagaglio di esperienze lavorative e personali.

Nel processo di costruzione della relazione, è utile condividere nostre informazioni personali, come le nostre convinzioni e le nostre aspirazioni, o informazioni sulla nostra vita, in modo che la persona si senta a proprio agio e desideri confidarsi con noi.

L'“**intelligenza emotiva**”, cioè la capacità di gestire le proprie emozioni e quelle altrui, nel coaching è fondamentale.

Vai a [Il Coach e la Persona: partner sullo stesso livello](#)

Vai a [Il Coaching è orientato al futuro e alle prossime azioni da intraprendere](#)

Il Coach e la Persona: partner sullo stesso livello

Domanda 3

Il Coach efficace:

3 Quando fa coaching osserva la struttura gerarchica presente nell'organizzazione e si attiene alla distinzione dei ruoli come da gerarchia.

☒ Falso ✓

Nel processo di Coaching, chi riveste il ruolo di Coach e la Persona sono sullo stesso piano e sullo stesso livello. Noi e la persona a cui forniamo il nostro supporto siamo partner eguali: nel coaching **non esiste alcuna distinzione gerarchica**. La persona definisce il proprio problema, e noi la aiutiamo ad affrontarlo.



Vai a [Il Coaching è orientato al futuro e alle prossime azioni da intraprendere](#)

Il Coaching è orientato al futuro e alle prossime azioni da intraprendere

Domande 5, 9 e 12

Il Coach efficace:

5 Durante il processo di coaching sottolinea chiaramente e ripetutamente l'importanza del raggiungimento degli obiettivi.

☒ Vero ✓

9 Presta il proprio supporto in qualità di coach esclusivamente entro gli appuntamenti concordati.

☒ Falso ✓

12 Presta particolare attenzione ai fattori motivazionali e in particolare al riconoscimento di quelli intrinseci e di quelli estrinseci.

☒ Vero ✓

Durante il processo del Coaching può succedere che le risposte ad alcune domande risiedano nel passato della Persona. Ma **le interazioni più efficaci orientate al Coaching guardano al futuro e si concludono con un accordo su nuove azioni da intraprendere.**

Può risultare utile assegnare alla Persona degli esercizi da svolgere tra un incontro e il successivo per **rinforzare nuovi schemi di pensiero.**

È importante anche **mantenersi a stretto contatto con la Persona** che stiamo supportando, anche al di fuori degli incontri specificamente dedicati al Coaching, per assicurarci che gli obiettivi intermedi vengano raggiunti e che risultino coerenti con i desideri e le aspirazioni della Persona, e per assicurarci che il livello di motivazione per perseguirli si mantenga elevato.

Come ampiamente documentato nelle ricerche, **le persone motivate traggono soddisfazione dal proprio lavoro e producono prestazioni e risultati migliori:** sanno di dedicare il proprio tempo ad obiettivi importanti e vi si dedicano con energia e passione.

