

MODULE_7 COACHING

Lesson_2_ WHAT DOES IT TAKE TO BE A COACH

Essere coach significa avere fiducia nel potenziale umano e nel fatto che ognuno di noi già possiede dentro di sé tutte le risorse per realizzarsi al meglio. Il punto è favorire una piena espressione di queste risorse. Un coach, quindi, non usa “etichettare” il prossimo o diagnosticare i problemi altrui.

Un coach crede profondamente nell'unicità di ciascuno e sa che ogni relazione non è qualcosa di replicabile: non adotta, quindi, approcci standardizzati con le persone con le quali ha a che fare.

Ma cosa occorre dunque per essere un coach?

Nel nostro caso occorrono/sarebbero auspicabili:

- una certa esperienza nel settore turistico;
- una significativa esperienza nell'ambito del management, della formazione, dello sviluppo delle persone ecc.;
- soft skills quali: empatia, comunicazione, disponibilità all'aiuto e al sostegno.

Mentre la prima tipologia di esperienza, per quanto auspicabile, non è indispensabile in quanto il bravo coach è in grado di mettere a frutto le sue competenze in tutti i settori produttivi, le altre due (e in modo particolare le soft skills elencate) sono indispensabili.

Per essere ancora più chiari: anche se un coach non ha esperienze di tipo manageriale ma ha seguito un corso di formazione per diventare coach, affiancando poi per qualche tempo un coach esperto nel suo lavoro, avere empatia e buone capacità di comunicazione o ce l'hai o altrimenti il coach non potrai mai farlo!

Vediamo quali sono le principali competenze del coach (da “Fare business. Dalla teoria alle tecniche applicative”, di L. Ranieri, ed. FrancoAngeli). Prova ad autovalutare il tuo livello di conoscenza rispetto a queste competenze per capire se il coaching fa per te!

Ascoltare

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



Ascoltare e udire non sono la stessa cosa e nel coaching con “ascolto” ci riferiamo ad un’attenzione totale che consente di comprendere non solo con le orecchie ma con tutto te stesso.

Dal punto di vista comportamentale, ascoltare vuol dire entrare in contatto con lo sguardo del coachee, assumendo una posizione frontale leggermente protesa in avanti che gli faccia percepire la nostra attenzione verso il suo racconto.

Uno degli aspetti chiave dell’ascolto è la riformulazione (es. “Mi stai dicendo che...”), che consiste nel restituire al coachee quanto ha appena detto utilizzando le sue stesse parole. In questo modo gli dimostriamo interesse verso quello che dice e, al tempo stesso, verificiamo di aver compreso correttamente il senso del suo discorso.

Quanto agli aspetti paraverbali, è il tono di voce ad essere determinante per esprimere interesse e comprensione profonda piuttosto che il tentativo di fornire una soluzione.

Comprendere

Comprendere profondamente il vissuto che il coachee sceglie di condividere durante una sessione vuol dire andare oltre l’ascolto. Significa sentire le “vibrazioni” del suo pensiero e del suo stato d’animo.

L’empatia è sicuramente un catalizzatore della comprensione profonda in quanto un coach empatico riuscirà a connettersi facilmente con chi ha di fronte.

Domandare

Le domande sono lo strumento principe per favorire la presa di consapevolezza del coachee. Secondo i principi del coaching, dire a qualcuno che cosa debba fare è meno efficace rispetto al sollevare una consapevolezza interiore sulla strada migliore da intraprendere: e ciò si può ottenere solo con le domande.

Le domande del coach non hanno finalità indagatorie (es. “Perché non hai seguito l’action plan concordato?”) ma sono poste al servizio del coachee per far luce sul tema oggetto della sessione. Il coach fa una serie di domande successive che formano il tessuto della conversazione e si orientano in base alle risposte ricevute di volta in volta.

Evitiamo dunque domande che possono mettere il coachee sulla difensiva e che generalmente iniziano con un “Perché?”. Meglio usare domande che iniziano con “Come?": ad esempio: “Come raggiungerai questo risultato?”.

Motivare

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Motivare significa spronare, incitare, spingere il coachee a definire in maniera chiara i propri obiettivi e, soprattutto, ad attivarsi per raggiungerli.

Numerosi sono i modi per motivare il coachee, e tanti sono i manuali che spiegano come usarli. Certamente il modo migliore è fargli comprendere che il raggiungimento degli obiettivi concordati determinerà non solo una sua crescita personale ma anche quella dell'azienda per la quale lavora.

Non confondete, infine, il ruolo di coach con quello di superiore del coachee! Come abbiamo scritto nella dispensa relativa alla prima lezione, il superiore deve istruire, dare ordini, verificare risultati ecc., mentre quando agisce da coach deve aiutare a fissare obiettivi, a stabilire un piano d'azione, a riflettere su come ulteriormente migliorare, dare (e richiedere) feedback ecc.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET
BASILICATA



"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."