

Editoriale

Alzi la mano chi non ha tra le sue cerchia di amici o colleghi un coach. Non mi sorprenderebbe assistere a una sorta di standing ovation di braccia. Il settore del coaching in Canton Ticino è in pieno fermento. Sono sempre più i professionisti, o presunti tali, che si offrono sul mercato per affiancare chi decide di esplorare il proprio potenziale e raggiungere nuovi obiettivi. Per capire come funziona questo metodo abbiamo incontrato Amedea Pennella, rappresentante della maggior associazione a livello mondiale della categoria. Grazie alle sue spiegazioni sarà più semplice immaginarci le sedute di coaching a suon di domande "potenti" e ascolto neutro. Con la seconda intervista ci addentriamo in un argomento più delicato ossia l'incontro tra la psicologia e il coaching. Sarà Raffaella Delcò, che fonda nella sua attività professionale i due aspetti, a farci riflettere sui confini del coaching e sulle sue potenziali criticità. Con la rubrica "A gentile richiesta" la nostra esperta dipana una matassa alquanto intricata ossia cosa avviene quando, a causa di una prolungata malattia, l'assicurazione sospende la copertura e che cosa è chiamato a fare il datore di lavoro. Chiude questa edizione della Newsletter Lavoro un commento a una sentenza relativa al ruolo e al margine di azione delle commissioni tripartite. Le commissioni tripartite sono legittimate a richiedere la documentazione relativa al caso di un collaboratore oggetto di inchiesta? Il datore di lavoro deve dar seguito a queste richieste? Se non vuole rischiare sanzioni amministrative e penali, è bene che lo faccia, come è chiaramente spiegato nel commento alla sentenza citata.

Elisabetta Bacchetta

All'interno:

- **I confini del coaching**
- **Se l'assicurazione salta** / A gentile richiesta
- **Commissione tripartita** / Giurisprudenza

Un viaggio alla scoperta del coaching

Il coach non è un consulente

Intervista a Amedea Pennella, coach e direttrice Labor Transfer SA

In Ticino il mondo del coaching sta conoscendo un grande fermento. Sono sempre di più le persone che offrono un affiancamento per raggiungere nuovi obiettivi professionali e personali. Per i non addetti ai lavori è difficile orientarsi in questo settore. Iniziamo con il fare un po' di chiarezza. Che cos'è il coaching?

Secondo l'International Coach Federation (ICF), la maggior organizzazione di coaching mondiale, il coaching è una partnership tra un coachee o cliente che si rivolge a un coach per ottimizzare la propria performance in ambito professionale o privato. Il ventaglio delle tematiche oggetto del coaching è a 360°. È un tipo di affiancamento che mira a tirar fuori dalle persone il potenziale insito in loro. Per sua definizione è esente da consigli e accompagna la persona a scoprire la sua strada attingendo alle sue risorse ed energie per conseguire un obiettivo deciso dal cliente o che viene stabilito insieme durante le sedute.

Qual è il ruolo dell'ICF e quali sono i suoi obiettivi?

L'ICF è la più grande organizzazione a livello mondiale che promuove la professionalità di questo mestiere in 110 Paesi. In Svizzera ne fanno parte 24 mila persone, di cui circa la metà ne possiedono le credenziali. ICF è un label con il quale i professionisti si possono presentare sul mercato a patto che possiedano le competenze chiave ICF e che ne rispettino il codice etico.

Come si diventa coach?

Attualmente non esiste un diploma cantonale, ma vi sono diverse scuole

che offrono percorsi formativi, più o meno riconosciuti e accreditati da ICF. ICF riconosce programmi di formazione di coaching attraverso un sistema di approvazione e offre tre tipi di approvazione tutti gestiti centralmente da ICF Global. Il futuro coach si trova quindi a scegliere fra vari programmi che seguono un iter a dipendenza del livello di accreditamento, e che si compone genericamente di: seguire un monte ore di lezioni prestabilito, la trasmissione del codice etico e delle 11 competenze ICF a cui segue un esame specifico, delle ore di coaching supervisionate da un mentore e delle ore di coaching erogate e certificate. Indicativamente la formazione ha una durata tra i sei e i nove mesi. Essa ha lo scopo di allenare quelle competenze che devono far parte del bagaglio di un buon coach e messe in pratica all'occorrenza. Una volta adempiuti i criteri di ottenimento delle credenziali, il coach può inoltrare la sua richiesta di riconoscimento previsto da ICF. La serietà di questo sistema è garantita anche dal fatto che le certificazioni scadono dopo 3 anni e vanno quindi regolarmente rinnovate attraverso un percorso di formazione continua riconosciuto da ICF.

Come si struttura un intervento di coaching?

La base è la comunicazione efficace fondata su due principi fondamentali: le domande e l'ascolto neutro. Il coach ha bene in mente il processo caratterizzato da un chiaro inizio e una chiara fine, all'interno dei quali si perlustrano le potenzialità, le opportunità, le criticità e i passi con-

segue a pag. 2 →



segue da pag. 1→

Il coach non è un consulente

creti verso l'obiettivo. Per ogni sessione viene posto un tema e un obiettivo che può essere di svariata natura. Si tratta ora di accompagnare e sfidare il cliente per farlo uscire dalla sua zona di comfort e trovare nuovi orizzonti o far emergere elementi decisivi. Il coach lo aiuterà a trovare nuove strategie attraverso domande aperte e "potenti", così come vengono definite nel gergo del coaching quelle domande che "fanno emergere il nuovo". Con esse si otterrà una nuova consapevolezza, una sorta di lampadina che si accende.

Il coaching è una tecnica recente?

Ispirato dai principi maieutici, tra i pionieri del coaching vi è il contemporaneo Timothy Gallway, che negli anni '70 iniziò con il "Gioco interiore", il concetto del coaching applicato allo sport. Mentre faceva l'allenatore di tennis ebbe un'intuizione. Scopri che per migliorare la performance bisognava cambiare punto di vista e che la partita si svolgeva innanzitutto al proprio interno. Piuttosto che richiamare l'attenzione del giocatore sui suoi tiri scadenti, si concentrò su quelli efficaci e gli chiese: "Come tenevi la racchetta in quel momento? A cosa stavi pensando?". In questo modo si passa dalla critica all'analisi del gesto vincente. L'allenatore ha così sfidato il tennista ad osservarsi per trovare le sue "strategie vincenti". Secondo John Withmore, l'altro pioniere del coaching, questa tecnica apporta due benefici fondamentali: responsabilizza le persone e ne aumenta la consapevolezza.

Dunque il coach come una sorta di consulente globale?

Direi di no, bisogna distinguere la figura del coach da quella del consulente. Il coach non è un consulente, ma un professionista che fa emergere nelle persone il potere della trasformazione. Non

dà consigli a meno che non vengano espressamente richiesti dal cliente e/o offerti dal coach su approvazione del cliente. Un altro punto fondamentale è che il coaching non ha nulla a che fare con la psicoterapia perché non si vanno a toccare aree legate alla "guarigione emotiva". Se vogliamo tracciare un confine tra le due discipline possiamo dire che la psicologia lavora sul passato, sul disagio, su qualcosa che manca, mentre il coaching si occupa del presente e del futuro, del potenziale insito in ognuno di noi e cerca di svilupparlo. Per la nostra etica professionale è importante riconoscere i propri limiti, quelli rispetto ad altre figure e quelli che la situazione impone. Il coach può partire da un momento di disagio ma circoscritto a una situazione precisa, ad esempio un rapporto conflittuale con un collega. Ma chi sta vivendo una crisi d'identità farà meglio a rivolgersi a un altro professionista. Inoltre un coach non dovrebbe mai occuparsi di famigliari o amici stretti o ancora di tematiche sue che sta ancora risolvendo con sé, perché correrebbe un rischio di "entrare in empatia" troppo alto. A causa della mancata neutralità verrebbe meno il suo ruolo di cassa di risonanza.

In che ambiti un'azienda potrebbe beneficiare di un intervento di coaching?

A livello organizzativo e gestionale. Come supporto in caso di compiti maggiorati, per un nuovo team o per seguire un particolare progetto. In ogni ambito in cui il coach può andare a supportare una migliore performance. Il coach può essere affiancato al responsabile di progetto oppure a tutto il team, in questo caso si parla di Team coaching. Egli può partecipare ad esempio alle prime riunioni per definire quali sono le risorse a disposizione, per capire come poter affrontare le criticità e stabilire i punti forti e i passi concreti da mettere in atto rispetto all'obiettivo prestabilito. Il suo è un ruolo di potenziamento per far emergere le risorse già presenti, un momento privilegiato per fermare il tempo e riflettere su nuove possibilità. Gli effetti, lo garantisco, sono notevoli. Spesso è lo stesso coachee a sorprendersi di aver individuato una soluzione efficace ed è motivato da questo stesso fatto ad agire in prima persona.

I prossimi seminari di Boss Editore

"Diverse forme di salario e prestazioni valutabili in denaro"
27.03.2017

"Malattia, infortunio e rapporto di lavoro"
11.04.2017

"Notifiche e permessi di lavoro"
27.04.2017

"Avvertimenti, richiami e altre sanzioni nel rapporto di lavoro"
11.05.2017

"La fine del rapporto di lavoro"
23.05.2017

Maggiori info:
www.boss-editore.ch
Seminari 2017

Oltre che di team coaching, spesso si sente parlare di business coaching. Si tratta di un intervento più specialistico?

Il coach è uno specialista nel processo di coaching, non è forzatamente uno specialista in un campo specifico, lo può essere. L'ambito specialistico è infatti tipico dei consulenti che eseguono diagnosi e propongono soluzioni ai clienti. Un business coach non deve aver conseguito un master in economia, altrimenti tenderebbe a dare consigli, ma naturalmente deve capirne il linguaggio e il contesto.

Quali sono le caratteristiche di un buon coach?

Ci deve essere una predisposizione di base che potremmo riassumere nella voglia di ascoltare e sostenere il prossimo nella sua crescita. Ma il coaching è prima di tutto un percorso di crescita personale. Il primo confronto sarà con se stessi. Chi si dedica al coaching per aiutare le altre persone omettendo questo aspetto pecca di presunzione. Il primo coachee sarai tu. Perché prima di essere una tecnica, è uno stato dell'essere, uno stile. L'operato del coach deve essere sempre in sintonia con l'etica professionale. Il coach è umile. Il coach è qui per dare una mano, ma sa che l'unica garanzia è rappresentata dalla sua professionalità e che la responsabilità ultima è comunque del coachee. Lo stesso discorso vale per le vittorie che arriveranno: il merito non sarà mai del coach ma di chi le ha conseguite.

Amedea Pennella

Laureata in Biochimica, è Coach ICF ACC e formatrice per adulti. Ha esperienza nel settore farmaceutico in ambito marketing e vendita e negli ultimi sette anni lavora alla Labor Transfer, azienda attiva nel reinserimento nel mondo del lavoro delle persone in ricerca di impiego e di attività di formazione e coaching aziendale. Dal 2013 svolge attività di volontariato per ICF Chapter Ticino.

Tutte le edizioni di **NewsletterLavoro** sono consultabili nell'area riservata ai clienti sul sito:
www.boss-editore.ch

Diversi indici facilitano la ricerca per parola chiave.

Inizio del rapporto di lavoro. Misure affiancatrici: Manuale 1.3.2.6
Conflitti interpersonali in azienda: Manuale 1.6.2.6