

IL COACHING E IL COUNSELING

Barbara Demi

*"Non puoi insegnare qualcosa a un uomo:
puoi solo aiutarlo a scoprirlo dentro di sé"*

Galileo

Accanto alle competenze più tecniche legate al "sapere" e "saper fare", oggi la formazione del manager non può prescindere dal suo "saper essere", inteso come sviluppo di specifiche abilità e competenze che risultano intrinsecamente legate al suo ruolo, per cui le capacità e attitudini personali rivestono un'importanza equivalente alla preparazione tecnica.

Comunicazione interpersonale efficace, automotivazione, negoziazione, costituiscono parte integrante del bagaglio di chi debba gestire delle risorse, di chi voglia coinvolgere, motivare e trasmettere ai propri collaboratori il senso dei valori e degli obiettivi aziendali.

Aumentare la conoscenza di sé, dei propri punti di forza ma anche delle proprie aree di miglioramento, diventa il punto di partenza per organizzare in modo efficace il proprio lavoro, per analizzare e migliorare il rapporto con il proprio team, imparando a riconoscerne le esigenze, a valorizzarne le capacità, e a creare sempre nuovi stimoli, innescando così un percorso di crescita che è allo stesso tempo, personale, del proprio gruppo e dell'azienda.

Il Coaching:

E' dalla metà degli anni '80 che si discute del coaching nell'ambito della formazione, ma ancora oggi non si è arrivati ad un'univocità di definizione tra le diverse scuole di pensiero.

Quello che interessa nel nostro percorso di coaching non è tanto trovare una definizione assoluta, ma quella idonea e funzionale per l'azienda utilizzando come modello di riferimento quello dell'analisi transazionale e della programmazione neurolinguistica con l'apporto di altri approcci psicologici.

L'elemento valoriale dell'attività del coaching consiste nell'applicazione di un modello che permetta il confronto e la verificabilità dei risultati.

Un metodo di analisi dei casi, permettendo la condivisione e la verifica dei risultati ottenuti, rende possibile, sia all'operatore che all'utente, disporre di un elemento di protezione attraverso l'acquisizione di un linguaggio comune di lettura della situazione problematica.

Chi sono il coach e il coachee.

Secondo Wolfgang Loss il coach è un "consulente individuale che opera sulla persona con i dirigenti e che cerca di rispondere alla domanda: in che modo questa persona svolge il suo ruolo di manager?", mentre "il coachee è chi impara, scopre, interpreta qualcosa di importante".

Loss aggiunge anche che il coaching può aumentare la performance, l'acquisizione di nuove capacità, l'analisi di esperienze fatte, la liberazione delle emozioni, la comune riflessione, l'elaborazione dei conflitti, la sperimentazione di nuovi comportamenti, la preparazione delle decisioni personali.

Il coaching descrive quindi una realtà relazionale di tipo particolare per un individuo o un gruppo di persone in un certo qual modo delimitabile con una altrettanto circoscrittibile tematica.

Per ETLINE tutto questo diventa fondamentale di fronte ad una richiesta che può presentare numerose problematiche e dove la risposta deve essere adeguata alle necessità dell'azienda, e deve rispettare valori e bisogni della persona, unici elementi motivanti in un processo di cambiamento, inteso come opportunità e non come crisi.

Il Counseling:

Nel corso della vostra vita forse vi sarà accaduto di trovarvi in una situazione problematica e di cambiamento. Magari, dopo averci riflettuto, valutato opzioni ed alternative, e cercato soluzioni senza successo, avrete incominciato ad avvertire la spiacevole sensazione di imbattervi in una sorta di scatola chiusa.

Per evitare che questa sensazione muti in impotenza, trasformando il mondo attorno, in azienda come nella vita, in un inferno, la soluzione è un intervento di counseling.

Il counselor non è un teorico, non punta a curare in generale, ma a risolvere un problema specifico alla volta programmando il suo intervento con il cliente (e non il paziente) che si rivolge a lui nei momenti di bisogno.

Il counseling è un insieme di abilità, atteggiamenti e tecniche orientate ad aiutare e supportare una persona nel prendere una decisione riguardo a scelte di carattere personale. La figura del counselor nasce negli Stati Uniti a metà degli anni '50 per espandersi poi in Europa, soprattutto nel Regno Unito, negli anni '70. Si deve a Carl Rogers, psicoterapeuta di coppia e della famiglia, la caratterizzazione del counseling così come lo intendiamo oggi, cioè concentrato sul cliente, sulla qualità del rapporto umano con lo stesso, prima ancora che sul suo problema.

Rogers scrive: "Il rapporto di counseling è una situazione in cui calore umano, accettazione obiettiva e assenza di ogni coercizione o pressione personale da parte del counselor, permette l'espressione più libera di sentimenti, comportamento e problemi da parte del cliente. In questa particolare esperienza di completa libertà emotiva, strutturata entro limiti precisi, l'individuo è libero di riconoscere e capire i suoi impulsi e le sue strutture comportamentali, positive e negative, come in nessun altro rapporto esistente."

Ora, anche nelle aziende italiane, ci si sta abituando all'idea di poter ricorrere a nuove figure di riferimento per affrontare disagi o momenti di difficoltà e stress, dove la figura professionale dello psicoterapeuta, oltre che ridondante rispetto al problema, può essere addirittura di impaccio alla risoluzione dello stesso.

Il counseling non si limita a superare situazioni critiche o a recuperare le risorse apparentemente perdute da un individuo, ma sviluppa e approfondisce le abilità necessarie per dare vita a nuove e durevoli modalità comportamentali accantonando vecchie e improduttive abitudini.

Lo sviluppo delle potenzialità individuali di una persona ed il miglioramento delle sue prestazioni relazionali, è oggi una delle applicazioni di counseling maggiormente richieste, sia da aziende che da singole persone. Cambiare abitudini e comportamenti più o meno radicati richiede prontezza di spirito e consapevolezza.

Affinché un cambiamento sia durevole e a lungo termine, occorre costruire un ponte che crei unità tra la conoscenza dei principi che vengono appresi e la loro applicazione pratica.

Quindi il counseling è una forma di **Cambiamento Spontaneo**, una naturale evoluzione di crescita.

Barbara Demi

Partner di ETLINE e associati. Docente nell'ambito della formazione manageriale è tra i massimi esperti del nostro paese di comunicazione negoziale. Coach e counselor transazionale iscritta all'albo, è Grafologa professionista abilitata A.G.P. (Associazione Grafologi Professionisti). Coautrice dei libri "Il tuo curriculum vitae", "Il colloquio di lavoro" e "Fare stage in azienda" editi da il Sole 24 ORE, è docente e membro del comitato scientifico del Master in "Selezione, Valutazione e Sviluppo delle Risorse Umane".

ETLINE a associati, società di Formazione e Sviluppo delle Risorse Umane, nasce più di dieci anni fa dalla Vision dei due soci fondatori, Barbara Demi e Sergio Zuppelli: essere una base sicura per i clienti nella formazione e nello sviluppo delle risorse umane, con un livello di eccellenza dei servizi offerti al cliente.

La Mission di ETLINE e Associati si sviluppa a partire dalla certezza dell'esistenza in ogni individuo di un patrimonio di conoscenze, attitudini e capacità e si pone come obiettivo quello di individuare e potenziare queste caratteristiche per favorire il successo della persona e dell'azienda in cui agisce.

Per questo motivo ETLINE utilizza il coaching e il counseling da molti anni come uno strumento formativo e di sviluppo "ad personam".