

# COACHING

di Ian Fleming e Allan J.D. Taylor

*Illustrazioni di Phil Hailstone*

«Perché le società britanniche possano conquistare il mercato globale, è fondamentale che manager e dirigenti capiscano l'importanza di apprendere e sviluppare abilità di coaching. Questa guida fornisce indicazioni molto chiare per accettare tale sfida».

**Colin Ions, consulente**

«Questo piccolo libretto è un prezioso arsenale d'informazioni: sviluppa un argomento complesso attraverso una struttura molto pratica e facile da comprendere».

**Sarah Armstrong, manager dell'Assistenza Clienti**

Publicato da Giunti Psychometrics S.r.l., Divisione Risorse Umane  
Via Fra' Paolo Sarpi, 7/a – 50136 Firenze  
Tel.: +39 055 6236501 – e-mail: info@giuntipsy.com – web: www.giuntipsy.it



Traduzione di Giada Riondino.

Tutti i diritti sono riservati. È vietata la riproduzione dell'opera o di parti di essa con qualsiasi mezzo, compresa stampa, copia fotostatica, microfilm e memorizzazione elettronica, se non espressamente autorizzata dall'Editore.

Questa traduzione di *Coaching – Pocketbook*, edito per la prima volta nel 1998, è stata pubblicata in accordo con Management Pocketbooks Limited.

© Ian Fleming e Allan J.D. Taylor 1998, 2003, 2018.

© 2019, Giunti Psychometrics S.r.l. – Firenze

Prima edizione: marzo 2019



Stampato presso Digital Team S.r.l. – Fano (PU)

# INDICE



## CHE COS'È IL COACHING?

Definizioni, il ruolo del coach, a chi fare coaching, benefici, circostanze adatte e non adatte, livello di competenze, abilità e qualità necessarie

5



## COME OFFRIRE UN AIUTO

Comprendere il contesto, tipologie di aiuto, differenze, fare coaching vs istruire, coaching ed empowerment

25



## UNA STRUTTURA PER IL COACHING

C O A C H: Competenze, Obiettivi, Azioni, CHecking (verifica)

35



## ABILITÀ DI COACHING

Ispirare, sintonizzarsi, costruire un rapporto, rispecchiamento e armonizzazione, fare domande, osservare, ascoltare, entrare in armonia con il mondo dell'altro, aiutare le persone a cambiare, imparare ad apprendere, pianificare l'apprendimento, costruire la fiducia, dare un feedback

43



## OPPORTUNITÀ DI COACHING

Applicare la struttura del coaching alle azioni di ieri, alle opportunità di oggi e ai progetti di domani, coaching per i team, crescita personale, coaching verso l'alto, valutare i risultati

71



## POSSIBILI INSIDIE

Come gestire una serie di situazioni problematiche

89



## CHECKLIST

Elenchi di domande, esempio pratico, aspettative

97



## E INFINE

Mettere in pratica, ottenere un ritorno

105

# ATTENZIONE

Questo libro svela i segreti del coaching – ovvero che non ci sono segreti, ma solo abilità e comportamenti.



# CHE COS'È IL COACHING?

## CHE COS'È IL COACHING?

### UNA DOMANDA



Che cos'hanno in comune tutti i tennisti, i golfisti e gli atleti migliori al mondo?

A parte il fatto di avere un enorme successo e di essere molto ricchi, hanno tutti un coach. Ma perché? Il coach è sempre presente per aiutarli a:

- Costruire il loro successo.
- Lavorare sui dettagli che possono affinare le competenze e migliorare le tecniche.
- Pianificare le strategie prima degli eventi importanti.
- Restare al top in un mondo ipercompetitivo.

Anche i team possono avere un coach: individui specializzati che aiutano determinati gruppi o atleti. I coach sono molto diffusi anche nel mondo della recitazione, della musica e in ambito dialettico: aiutano le persone nei momenti di cambiamento e per sviluppare le carriere.

“L'eccellenza non è mai un caso.”

## CHE COS'È IL COACHING?

### DEFINIZIONI



Fra le definizioni di coach sul dizionario troviamo:

“Mezzo di trasporto, grosso veicolo a motore che trasporta i passeggeri da un punto a un altro”.

“Qualcuno che allena in un particolare sport, offre alle persone insegnamenti specifici per prepararle, per esempio, per un esame”.



## CHE COS'È IL COACHING?

### DEFINIZIONE IN AMBITO PROFESSIONALE



In ambito professionale, coaching significa **migliorare le prestazioni** lavorative, trasformando **le azioni di un individuo** in occasioni di apprendimento, in modo **organizzato** e dietro una **guida**.

Le parole chiave sono:

**Migliorare le prestazioni** – usando una serie di esperienze di apprendimento per dare luogo a miglioramenti.

**Le azioni di un individuo** – che diventano opportunità da cui tutti possono imparare qualcosa.

**Organizzato** – per ottenere il massimo dalla situazione.

**Guida** – il coach, che trasmette competenze, abilità ed esperienza.

In breve, si tratta di:

- Aiutare qualcuno a sviluppare delle competenze o risolvere un problema meglio di come avrebbe fatto da solo.
- Ottenere dei miglioramenti sul lavoro, specialmente laddove è necessario un cambiamento di prestazioni.



## CHE COS'È IL COACHING?

## IL RUOLO DEL COACH



Probabilmente attraverso lo sport vi siete fatti l'idea che un coach è quel tipo con il berretto in testa, che mastica chewing-gum, visibilmente stressato e che soffre dalle linee laterali del campo. Ma è proprio di questo che si tratta?

Non esattamente! Ad ogni modo, il coach sportivo:

- È concentrato sul migliorare le prestazioni.
- È dedito ai giocatori.
- Parla di “noi” e non di “tu”.
- Non pone limiti alle prestazioni di un individuo o di una squadra.
- Si comporta come un modello da seguire.
- Lavora con pazienza sui dettagli delle prestazioni di ciascuno.
- Si fa da parte e lascia che siano gli altri a prendersi i meriti.
- Impara sempre dalle situazioni e dalle persone.

Questo è esattamente ciò che mettono in atto i manager nel fare coaching.

