



IL COACHING AZIENDALE

Intervista ad un coach professionista

Il modo migliore per iniziare il viaggio alla scoperta del mondo del coaching è farlo affidandosi all'esperienza di un coach professionista che da anni lavora in questo settore a livelli di eccellenza.

Il dott. Alessandro De Vita Zublena, psicologo e coach che vive e lavora a Losanna, in Svizzera, ci ha svelato alcuni segreti della sua professione in un'intervista che riportiamo in questo capitolo. Il dott. Zublena ha una formazione specialistica in PNL ma, come vedrete, il suo modo di intendere e sviluppare la professione di coaching rientra a pieno nella visione costruttivista proposta in questo manuale. La sua attività professionale consiste per l'80% in rapporti di coaching con direttori generali e manager di aziende multinazionali.

Che differenza c'è tra un coach, un consulente e un manager?

Sono fondamentalmente tre ruoli diversi. Il manager è colui che traccia il lavoro dei suoi collaboratori, colui che detta la visione comune, che definisce gli obiettivi e controlla che le tappe siano effettuate nel modo corretto. Il manager è collocato all'interno dell'azienda.

Il consulente viene richiesto all'interno di un'azienda per risolvere un problema specifico: ad esempio, esistono consulenti in marketing, in finanza, ecc. Il consulente offre la sua conoscenza e propone una soluzione pratica per risolvere un problema.

Il coach, invece, accompagna la persona e la aiuta a trovare le risorse interiori necessarie per raggiungere l'obiettivo desiderato.

Quali sono le caratteristiche principali che Lei ricerca in un coachée?

La caratteristica principale che va ricercata in un coachée al fine di poter effettuare un percorso di coaching efficace è la voglia di mettersi in gioco completamente. Il coachée deve voler raggiungere un obiettivo, deve essere stanco della situazione attuale e voler andare avanti, trovando soluzioni e comportamenti nuovi per affrontare il problema.

Effettuata la prima fase di analisi come procede nel percorso di ottimizzazione?

E' importante, dopo aver fatto una foto di quello che il coachée prova nel momento attuale e dopo aver definito dove vuole andare, delineare degli indici di successo rispetto all'obiettivo ricercato. Gli indici di successo sono le tappe necessarie al raggiungimento dell'obiettivo e sono ciò che consentono al coachée di monitorare il suo percorso. Gli indicatori di successo devono rispettare i criteri di specificità, devono essere proposti in positivo e devono permettere al cliente di sapere sempre dove si trova rispetto all'obiettivo e al proprio percorso.

E poi come procede? Utilizza delle tecniche per permettere al cliente di "fare il salto" verso l'obiettivo o lo stato desiderato?

La scelta della tecnica dipende dalla persona, ovviamente, e dal problema che essa ci porta. Ad ogni problema c'è una tecnica appropriata: esistono tecniche specifiche per le paure, per le convinzioni limitanti, per recuperare le risorse inconscie e per disvelare l'intenzione positiva.

La tecnica migliore è, tuttavia, quella del feedback che il cliente si può dare durante il suo percorso di ottimizzazione.

Esiste una procedura migliore di un'altra per diventare un coach?

E' importante dire che il coach lavora sull'essere, non sull'avere e non sul fare. Nel momento in cui il coach è il più congruente possibile con sé stesso, il rapporto con il coachée acquista un valore aggiunto inestimabile che rende efficace tutto il lavoro. Quindi la procedura migliore per formarsi in



questa professione è prevedere, oltre all'acquisizione di conoscenze specifiche, un percorso di supervisione personale.

Il coach deve mantenere uno stato mentale particolare nella propria professione?

Il coach deve avere, innanzitutto, uno stato mentale neutro per evitare di influenzare con i suoi filtri il coaché. Il coach accompagna in terza posizione e non dà consigli ma aiuta il coaché a darsi i consigli giusti.

E possibile che un coach sia realmente efficace senza aver fatto un lavoro su sé stesso?

Il lavoro personale è necessario in tutte quelle professioni che lavorano sul cambiamento e sulla relazione con gli altri, come il coaching o il counselling, ad esempio. Il lavoro su sé stessi è necessario per comprendere quei comportamenti che possono influenzare il cliente e non dargli l'opportunità di raggiungere gli obiettivi desiderati.

Quali sono le caratteristiche psicologiche che deve avere un coach "d'eccellenza"?

Il coach d'eccellenza si dà innanzitutto la possibilità di scoprire nuovi mondi e nuovi modi di fare. La curiosità e il porsi domande specifiche a livello epistemologico sono fondamentali per elevare la propria professionalità. Il coach d'eccellenza deve perseguire tutto ciò che crea la possibilità di arrivare ad una visione differente della stessa situazione. Il coach d'eccellenza deve avere la voglia e il coraggio di domandarsi: "cosa succederebbe se?". E provare in questo modo a scoprire una risposta nuova.

In un suo lavoro ha citato questa frase: "Il solo modo di far diventare grandi le persone è vederle grandi". Ce la può spiegare?

Questa frase significa vedere le persone oltre il loro problema e immaginarle come detentrici della soluzione e delle risorse necessarie per raggiungere un obiettivo. Questo atteggiamento del coach è fondamentale per instaurare una buona relazione con il coaché.

Quali sono le richieste che Le vengono maggiormente rivolte dai clienti?

Le richieste più frequenti sono quelle che toccano il *time management*. Sono frequenti le convinzioni errate circa la gestione del tempo. Molte persone hanno delle credenze limitanti circa la loro capacità di gestire efficacemente il lavoro, la famiglia, i collaboratori. Queste convinzioni si basano sulla credenza di non avere le risorse necessarie per gestire meglio il proprio tempo. Il coach sa che, molte volte, dietro l'affermazione "Non ho tempo!" c'è l'abitudine nel dirlo. Guidando le persone nel cambiare prospettiva, con meraviglia ci si accorge (e loro stesse si accorgono) che hanno più tempo e risorse di quelle che credevano di avere.

Un consiglio per i futuri coach?

Ci sono tre consigli fondamentali che mi sento di dare a tutti coloro che vogliono intraprendere questo percorso professionale. Il primo è sapere cosa si vuole fare e avere chiare gli obiettivi che si vogliono raggiungere. Il secondo è avere almeno una strategia, un metodo, che ci permetta di sapere come fare per raggiungere quegli obiettivi. Il terzo è ... Osare! Osare andare là dove le nostre convinzioni spesso ci impediscono di andare. Lanciarsi in un mondo nuovo e in un'avventura affascinante con la convinzione di avere dentro di noi tutto il necessario per farcela.