

With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# COACHING



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# IL PROCESSO ORIENTATO AI RISULTATI





Quando si parla del processo di coaching,  
tradizionalmente vengono considerate quattro fasi:

- Preparazione
- Discussione
- Definizione di accordi
- Follow-up







# PREPARAZIONE



- Prestare attenzione al comportamento, sia in situazioni formali che informali
- Il Coach dovrebbe identificare le probabili cause del problema o delle scarse prestazioni, nonché la probabilità di miglioramento
- È anche necessario analizzare se questo comportamento è frequente o meno





# FREQUENZA DEL COMPORTAMENTO



- Risultati raggiunti negli obiettivi (fare riferimento agli indicatori di performance).
- Principali ostacoli individuati per il raggiungimento degli obiettivi
- Proposte dei collaboratori per migliorare le loro prestazioni.

Frequency of the behavior

Very frequent	Easy to change	Very difficult to change
Infrequent	Very easy to change	Difficult to change

Answer to a  
specific situation

Character  
expression

# DISCUSSIONE

With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Le domande genereranno un ponte di comunicazione facilitando l'identificazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento



- Mantieni il contatto visivo.
- Sorridi al momento opportuno.
- Evita le distrazioni.
- Prendi appunti solo quando necessario.
- Mantieni un linguaggio del corpo adeguato.
- Ascolta prima e valuta dopo.
- Non interrompere l'interlocutore se non per chiarire dubbi.
- Di tanto in tanto ripeti ciò che dice l'interlocutore per dimostrare che prestiamo attenzione a ciò che dice.





## Per generare possibili soluzioni:



- ✓ Incoraggia i consulenti a trarre le proprie conclusioni sul livello di prestazioni, sulle aree di miglioramento e sulle possibili cause.
- ✓ Evita di generalizzare in situazioni particolari. Sii selettivo.
- ✓ Concentrati sui punti critici e su quelli con il maggiore impatto per l'organizzazione.
- ✓ Dai riconoscimento ai risultati delle persone, oltre a fare una critica costruttiva delle oroe aree di opportunità.
- ✓ Guida il feedback alla risoluzione dei problemi e ai piani di miglioramento





# DEFINIZIONE DEGLI ACCORDI



L'accordo tra le parti è il fattore importante per il successo del processo di coaching.

Il passo successivo è lo sviluppo di un piano d'azione





# PIANO D'AZIONE

## DEFINIZIONE DELLO STATO ATTUALE

È necessario avere ben chiaro l'attuale livello di performance della persona, sia nei risultati che nel livello di padronanza delle competenze.

Sulla base di questa analisi verranno definite le principali aree di miglioramento della persona.





# PIANO D'AZIONE

## DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI



È la definizione dello stato futuro desiderato e concordata da entrambe le parti.

Questo livello di prestazione deve essere specificato in indicatori di prestazione concreti (risultati dell'operazione e livello di padronanza delle competenze delle persone)



# PIANO D'AZIONE

## TEMPISTICHE E DATE CONCORDATE

Date in cui il consulente e il cliente si incontreranno di nuovo per seguire il processo (riunioni di feedback, valutazioni settimanali, mensili, trimestrali, ecc.)





# DEL PIANO D'AZIONE AZIONI SPECIFICHE



Azioni definite da entrambe le parti per migliorare il livello di prestazioni della persona.

Queste possono includere letture, corsi, nuove funzioni, partecipazione a gruppi o associazioni (all'interno e / o all'esterno dell'organizzazione).





# FOLLOW-UP



## Focus sul miglioramento delle performance



Il feedback non è solo dire cosa è stato fatto bene o male, ma approfondire la ragione del risultato (causa principale) per stabilire come migliorarlo



# FOLLOW-UP



## Fornire feedback al momento giusto

Il feedback dovrebbe essere fornito non appena è stato identificato un comportamento da modificare.

Un feedback fornito dopo molto tempo ha scarso effetto sulla persona, poiché non è possibile ricollegarlo al comportamento da modificare



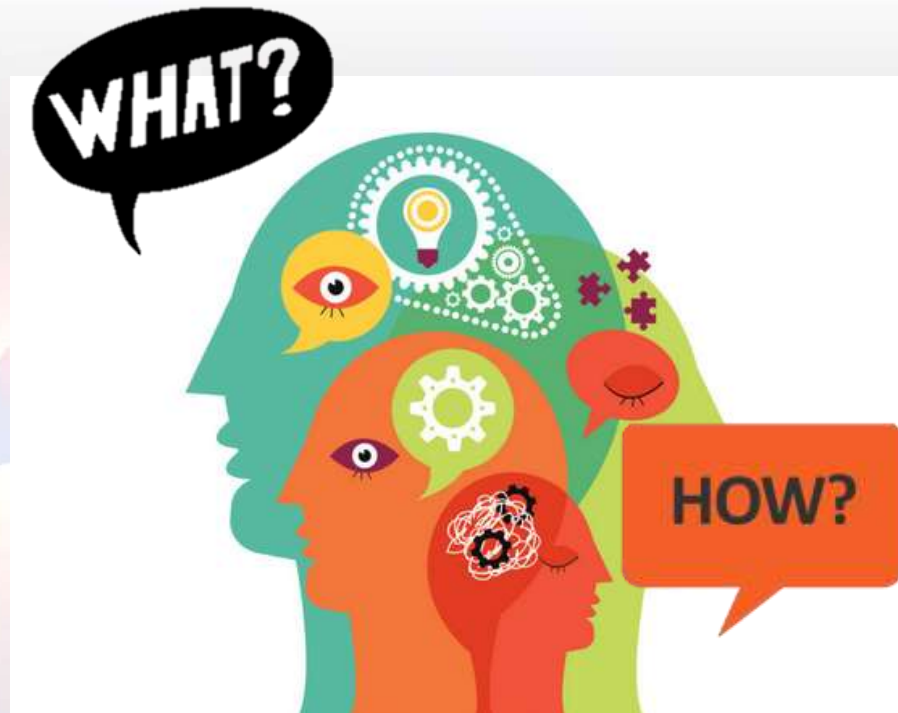
# FOLLOW-UP

With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



## Concentrati sui comportamenti e non sul carattere o sulla personalità della persona

Se il consulente fa riferimento alla personalità o al carattere della persona, può generare risentimento in quando viene percepito come un attacco personale.



Per questo motivo il Coach deve concentrarsi sui comportamenti concreti, sottolineando il "cosa" e il "come" dell'azione.





# FOLLOW-UP

## Essere onesti



Fornire feedback con la vera intenzione di aiutare la  
persona a migliorare



# FOLLOW-UP

**Essere realistici**



Concentrati solo sui fattori in cui l'altra persona ha il controllo e sulla possibilità di cambiamento.

With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



- **BIBLIOGRAFIA**  
John Whitmore “Coaching”