

# Puntare al risultato

Il coaching è sempre più diffuso e apprezzato da una domanda in continuo aumento. La testimonianza di due coach professionisti

di Anna Martano Grigorov



In questa foto, il life coach aiuta a formulare progetti di vita che portino cambiamenti in meglio, facendo chiarezza sugli obiettivi

Il coaching è definito il processo attraverso cui un professionista aiuta il cliente ad attingere alle proprie risorse, a trovare la forza di superare i propri limiti e a scavalcare le barriere che impediscono di dare il meglio di sé. Sono sempre più numerose le persone che hanno scelto di intraprendere una carriera professionale in quell'ambito. E la domanda di coaching è in continuo aumento. Perché? Forse la gente si sente sempre più sola e inadeguata di fronte ai compiti che la vita familiare e professionale ogni giorno le pone dinanzi. Forse gli anni si susseguono velocemente lasciando l'impressione che le aspirazioni non si siano mai del tutto realizzate e che la loro realizzazione si continui a procrastinare. Forse il tempo a disposizione

per sé è sempre più limitato e la pratica dell'ascolto (fra amici, partner, colleghi, con i genitori, i figli, ma anche di se stessi e delle proprie esigenze più intime) sempre più relegata in secondo piano. Inoltre, la gente di solito sa quello che non vuole (o non vuole più), ma per tradurre questa vaga insoddisfazione in un progetto di vita che porti a cambiamenti in meglio, bisogna saper fare chiarezza sugli obiettivi da raggiungere e formularli correttamente. E ancora, può succedere che gli obiettivi prefissati non corrispondano in realtà a quello che veramente sono le inclinazioni personali, ma siano frutto di condizionamenti a vario livello, ed è utile fare il punto della situazione prima di avervi dedicato tempo ed energie.



Andreas Barella

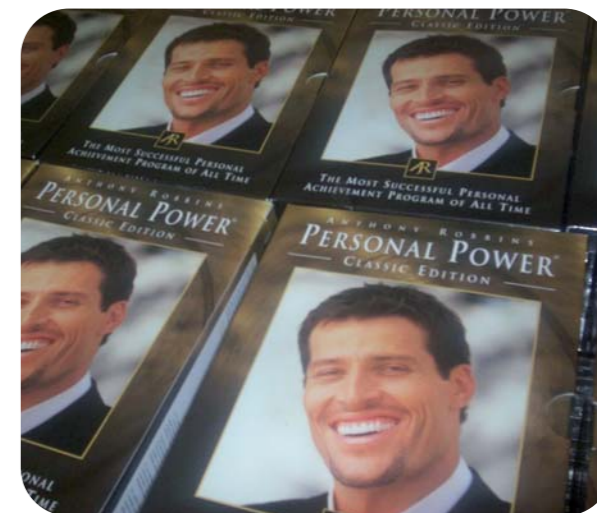
## SPRIGIONA IL POTERE CHE C'E IN TE

"Dentro ogni essere umano esiste una guida, una forza potente che una volta sprigionata può trasformare qualsiasi sogno, visione o desiderio in realtà". Sono parole di Anthony Robbins, imprenditore e stratega del massimo rendimento, uno dei coach più famosi al mondo, che vanta fra i suoi clienti leader Bill Clinton e Mikhail Gorbachev, sportivi come Serena Williams e star internazionali come Sylvester Stallone. In settembre si è svolto, per la prima volta a Rimini, il suo seminario "Unleash the power within". La figura di Anthony Robbins, con i suoi due metri di statura, la sua voce da basso e il suo indiscutibile carisma esprimono fin dal primo istante un'energia incontenibile, trasmettendo fiducia e entusiasmo al pubblico.

Il corso si basa su strategie, tecniche e strumenti di potenziamento individuale immediatamente utilizzabili nella vita di tutti i giorni e diversi ambiti, dal lavoro alla sfera delle relazioni e del benessere psico-fisico. Tutta la prima giornata è focalizzata sul riconoscimento e abbandono di pensieri e convinzioni limitanti per creare fra i presenti uno stato di totale sicurezza di se stessi e delle proprie capacità. E tale stato viene sottoposto letteralmente alla prova del fuoco. Infatti a fine giornata i partecipanti si cimentano in una 'passeggiata' su un tappeto di braci ardenti, che lo stesso Robbins definisce "una metafora, una rottura con gli schemi del passato che ti porta a fare qualcosa che fino ad allora ritenevi impossibile o insormontabile per te".

E nei giorni successivi il corso prosegue insegnando a individuare i propri obiettivi a partire dalla condizione in cui ci si trova per arrivare a definire concrete mete future, ad acquisire un atteggiamento di consapevolezza che si traduca in azioni tangibili, a elaborare un vero e proprio piano d'azione individuale da attuare quotidianamente in ogni settore della propria vita. L'ultimo giorno è dedicato a salute e alimentazione, perché un corpo sano e pieno di energia è il presupposto per una vita vissuta intensamente e per il conseguimento di risultati durevoli e gratificanti.

Partecipare a un evento del genere è un'esperienza che lascia un segno e può essere decisivo per, come dice Tony, "colmare il divario fra dove sei oggi e dove vorresti essere".



Dunque cresce il numero di chi si affida alla competenza di un professionista che offra una certa garanzia di affidabilità, serietà, discrezione ed efficacia. Scopo del coaching non è solo fornire ai clienti tutti gli strumenti possibili per aiutarli a costruirsi il futuro che desiderano; è soprattutto, mettere i diretti interessati in condizione di utilizzare autonomamente tali strumenti e di imparare ad attivare in prima persona le risorse necessarie perché il futuro agognato si trasformi in realtà.

Un percorso di coaching mira all'indipendenza del cliente: le sue metodologie sono orientate al risultato, piuttosto che centrate sul problema, e tendono quindi a focalizzare l'attenzione sulle soluzioni, favorendo lo sviluppo di nuove strategie di pensiero e di azione invece di scavare cercando di risolvere problemi e conflitti del passato. Ecco perché una formazione in psicologia aiuta giacché offre un altro punto di vista sulla complessità dell'animo umano, ma non è determinante nello svolgere le funzioni di coach.

Il coaching può risultare utile in una grande varietà di casi e diverse sono le possibili specializzazioni al suo interno. I risultati dello studio 2010 Global Consumer Awareness ICF (International Coach Federation) ha mostrato che quasi la metà (il 42%) degli intervistati che avevano sperimentato il coaching ha scelto "ottimizzare le presta-

zioni individuali e/o di squadra" come motivazione. Seguono "espandere le opportunità di carriera professionale" al 38,8% e "migliorare le strategie di business management" al 36,1%. Altre motivazioni come "accrescere l'autostima e la fiducia in se stessi" e "gestire l'equilibrio lavoro/vita" sono al quarto e quinto posto delle ragioni che hanno spinto a usufruire di sedute di coaching.

Come si decide di diventare coach? «Mi sono imbattuta nel concetto di coach nel 2003 quando l'azienda per cui lavoravo (Corporate Executive Board) ha condotto uno studio di benchmarking sul ritorno sugli investimenti di Executive Coaching. Ero affascinata dall'idea di lavorare con dirigenti e leader su base personalizzata per aiutarli a scoprire le loro forze e a usarle per conquistare il massimo vantaggio loro e della loro azienda», esordisce Maren Donata Urschel, coach esperta e supervisor che lavora a livello internazionale con Senior Executive. Ha sempre provato

una grande soddisfazione ad aiutare la gente di cui è riuscita a sviluppare il pieno potenziale, cosa che, «insieme al mio interesse per la psicologia organizzativa, sviluppo e prestazioni della leadership», spiega, «mi ha portato a esplorare come avrei potuto trasformare uno degli aspetti più piacevoli del mio lavoro in una professione. Il coaching è stata la risposta». Maren Donata Urschel, un Master in



Maren Donata Urschel

## GENITORI - FIGLI - SCUOLA

Supporta studenti dalle scuole medie all'età universitaria, ecco quello che fa Nicola Carbonetti, che non è, come si potrebbe pensare, un docente di ripetizioni, ma un professional coach dal 2005. Nel corso della sua attività è arrivato a creare il coaching didattico, un'applicazione del coaching al processo di formazione dei giovani, e svolge corsi in varie scuole del Cantone. Oltre a seguire individualmente studenti in difficoltà e sportivi d'élite, svolge vari tipi di formazione presso istituti cantonali e presso gli uffici di 360 Coach Academy a Lugano.

Nel 2010 ha dato vita al progetto Genitori Figli Scuola in cui condivide esperienze e strumenti del coaching didattico con genitori che vogliono aiutare i propri figli nel loro percorso scolastico e nelle importanti decisioni riguardanti la loro formazione. Questi moduli includono parti teoriche in cui i genitori possono prendere contatto con un metodo che ha già salvato molti anni scolastici e che permette di evitare le classiche situazioni di conflitto tra genitori e figli nel gestire le ore di studio.

Una seconda parte molto apprezzata del corso lascia spazio alle situazioni dei singoli studenti che i genitori condividono con il gruppo per sperimentare in seguito il nuovo approccio che il coach, grazie alla sua esperienza, propone e condivide.

Gli strumenti proposti riguardano la gestione del tempo, la suddivisione dei carichi di lavoro e la consapevolezza, parte fondamentale che riguarda moltissimi aspetti dell'apprendimento, apparentemente secondari.

Il problema dello scarso rendimento a scuola dei figli mette spesso a dura prova madri e padri, che si sentono frustrati, vorrebbero trovarvi una soluzione, ma non sanno come e assumono comportamenti che si rivelano inefficaci o addirittura controproducenti. In questo frangente il seminario è un valido aiuto. Come spiega Carbonetti: «I moduli sono seguiti con molto interesse dai genitori che vogliono supportare i propri figli nella costruzione del proprio futuro. La collaborazione coach-genitore è un approccio utile ed efficace per gestire il difficile percorso di orientamento e formazione che gli studenti affrontano oggi con troppa leggerezza e senza il necessario atteggiamento focalizzato al raggiungimento dei propri obiettivi». [www.360coachacademy.com](http://www.360coachacademy.com)



Psicologia Organizzativa, un Bachelor in Teatro e Studi Teatrali e una formazione musicale che le permette di suonare in un'orchestra e in un quartetto d'archi, descrive così il suo approccio verso il coaching: «Il mio background di business e la mia esperienza professionale nella consulenza, gestione di progetti e gestione della conoscenza presso aziende internazionali mi aiutano a capire le tensioni alle quali i miei clienti sono sottoposti e come si intendono le alte prestazioni nel loro ambiente. La mia formazione artistica invece è utile per aiutare i miei clienti a dare meglio delle loro capacità. Capisco come ci si sente ad essere 'in scena' e ad esibirsi in ruoli diversi (ad esempio leader, manager, membro del team, partner, ecc.)». Anche per Andreas Barella, diplomato in filosofia presso l'Università di Zurigo, coach con studio a Mendrisio, scegliere questa professione «è stata l'evoluzione naturale di un percorso di crescita personale e lavorativa». Docente per una decina d'anni, si è specializzato all'interno delle scuole superiori ticinesi come mediatore. L'insegnamento e l'ascolto dei problemi dei ragazzi gli hanno confermato l'idea che lo spirito e la psiche umana sono spesso tese verso le soluzioni, mentre le persone hanno la tendenza a crogiolarsi nei problemi. Questo lo ha spinto a chiedersi come fare per aiutare le persone a capire, in modo semplice, quello che cercano. E come farlo rispettando le mille sfaccettature delle personalità degli esseri umani, attingendo alle loro innate risorse. «A quel punto mi stavo già specializzando presso due scuole di psicoterapia. Il passo successivo è stato quello di mettermi in proprio». Il percorso di formazione di Andreas Barella ha certamente influenzato le sue scelte professionali: «gli studi umanistici a Zurigo mi hanno insegnato ad approfondire la voglia di comprendere gli esseri umani, alla scuola di psicoterapia integrata svolta a Lugano ho affinato la capacità di leggere e utilizzare i messaggi inconsci e non verbali che le persone mandano in continuazione, e alla School of Gestalt and Experiential Teaching di San Francisco ho appreso a conoscere e apprezzare i meccanismi di funzionamento della mente e del linguaggio umano».

Quali sono le qualità di un bravo coach? «Oltre naturalmente a una solida preparazione di base (che ultimamente non è – ahimè – la regola)», fa notare Andreas, «doti essenziali sono il saper ascoltare, il saper indirizzare con autorevolezza le persone, l'umiltà e l'apertura mentale nel sapere che si svolge un lavoro "artigianale" dove le soluzioni preconfezionate non esistono, e, last but not least, la capacità di divertirsi e di far divertire». Maren sostiene che sia fondamentale per un buon coach «essere un ascoltatore attento; fare domande che aiutano il cliente a vedere le cose sotto una luce diversa, essere in grado di adattare il proprio stile alle esigenze del cliente (ad esempio "ricalcare" i suoi gesti e la sua postura, essere attenti alle sue modalità di apprendimento, trovare un equilibrio fra sfida e sostegno), essere affidabile, autentico ed etico; avere un alto livello di consapevolezza



Sopra, il coaching può risultare utile in una grande varietà di casi e diverse sono le possibili specializzazioni al suo interno

za di sé». I coach interpellati sembrano animati da una grande passione per quello che fanno. Maren Donata Urschel afferma: «È un vero privilegio per me collaborare con i miei clienti per permettere loro di scoprire il loro potenziale e usarlo a proprio vantaggio. Vedere le persone crescere e prosperare nei loro ruoli è una delle parti che amo di più nel mio lavoro». Ad Andreas Barella piace confrontarsi con persone e situazioni nuove ogni giorno, ascoltare chi ha davanti, immergendosi nel modo di vedere il mondo del cliente e aiutarlo a fare ricorso alle sue risorse innate. «Insomma, ogni giorno è come ricominciare di nuovo», osserva, «applicando le proprie conoscenze ed esperienze in modo flessibile alle esperienze personali di persone e aziende. La cosa più bella in assoluto, naturalmente, è vedere la soddisfazione nelle persone quando raggiungono i risultati che si erano posti».

Esiste un utente-tipo? Quali sono i suoi tratti distintivi? «Il coaching offre un'opportunità di raggiungere un più alto livello di realizzazione e soddisfazione in ciò che le persone fanno. Richiede il coraggio di sperimentare diversi comportamenti, un impegno per lo sviluppo personale e la volontà di cambiare lo status quo», risponde Maren Donata Urschel. Le fa eco Andreas Barella, per il quale l'interlocutore-tipo è chiunque sia «alla ricerca di qualcosa di nuovo o che voglia fare meglio quello che già sa fare bene, sia in ambito professionale che in ambito personale, nel rapporto con se stesso e con i propri cari».

Ma cosa succede se le sedute di coaching non portano a raggiungere quanto auspicato? «Con una battuta a metà potrei rispondere che non mi è mai capitato!», scherza Andreas Barella, e continua: «Può naturalmente succedere che ci voglia un po' più di tempo rispetto a quanto pre-

ventivato. In genere se qualcosa non funziona, si cambia approccio e si prova qualcosa di diverso, e questo fino a quando non si raggiungono gli obiettivi prefissati realisticamente tra cliente e coach. O ci si apre alla meraviglia di scoprire un risultato diverso, inaspettato, che soddisfa di più di quello che si era stabilito! Succede spesso, ed è una sensazione stupenda, sia per i clienti che per me!». Maren, sulla base della sua esperienza, spiega come avviene l'accordo col l'utente: «Prima di conferirmi l'incarico di coaching il cliente ha un incontro preliminare con me che consenta a entrambi di stabilire se c'è una buona alchimia e se il coaching è il miglior intervento possibile. Se nonostante ciò il compito del coach non ha successo, i motivi possono essere vari. Ad esempio, può risultare chiaro che per il cliente

è più utile un diverso tipo di sostegno (ad esempio, un terapeuta che sappia trattare la depressione) oppure lo stesso coach ritiene che il cliente trarrebbe più vantaggio lavorando con un altro coach. Ho un accordo chiaro con i miei clienti su come gestire tali situazioni, che comprende l'impegno a comunicare loro alla prima occasione eventuali difficoltà insorte, per discuterne e trovare in modo costruttivo, una soluzione alternativa, se il problema non può essere risolto tra di noi. Non mi sono mai trovata in una situazione in cui il mio cliente ed io non siamo stati in grado di trovare la migliore soluzione per lui, viste le circostanze date».

Dato che il cliente condivide informazioni personali con il coach anche sulla base di un elevato livello di fiducia reciproca, i rapporti fra coach e cliente si possono trasformare in un'amicizia? Tutti i coach intervistati sono scettici. «Tendo a non mischiare le due cose», afferma Andreas. «Può capitare però, che una volta raggiunto il risultato stabilito, a distanza di tempo ci si incontri e si stabilisca un rapporto di amicizia. Se capita, a quel punto è importante essere in grado di smettere di fare il coach e mettersi allo stesso livello con l'altra persona».

E Maren precisa: «Credo che la conversione di un rapporto di coaching in un'amicizia difficilmente funzioni, perché sono due cose completamente diverse. Una relazione di coaching si basa sul fatto che il coach si concentra esclusivamente sulle esigenze del cliente con atteggiamento non giudicante. Di conseguenza, il coach sa molto di più sul cliente di quanto il cliente non sappia del coach. In una reciproca amicizia si deve dare e ricevere, il giudizio e i presupposti sono comuni e ci si scambia reciprocamente una gran quantità di informazioni sulla vita privata». □