
INDICE

	INTRODUZIONE	1
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	1
3	TERMINI E DEFINIZIONI	2
4	PROGETTAZIONE E OFFERTA DI COACHING	3
4.1	Progettazione	3
4.2	Offerta del servizio	4
4.3	Contenuto economico dell'offerta	4
4.4	Stipula del contratto	5
5	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	5
5.1	Costruzione del patto di coaching tra coach e coachee	6
5.2	Esplorazione di risorse e potenzialità del coachee	6
5.3	Definizione degli obiettivi e del piano di azione	6
5.4	Monitoraggio del piano di azione	7
5.5	Conclusione del processo di coaching	7
6	RESPONSABILITÀ	7
6.1	Responsabilità del coach	7
6.2	Responsabilità del coachee	8
6.3	Responsabilità del fornitore	8
6.4	Responsabilità del committente	9
7	MISURAZIONE E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	9
7.1	Misurazione e valutazione dell'erogazione del servizio	9
7.2	Misurazione e valutazione dell'esito del servizio	9
	BIBLIOGRAFIA	11

QUESTO DOCUMENTO È UNA PREVIEW. RIPRODUZIONE VIETATA

INTRODUZIONE

In Italia, a partire dalla seconda metà degli anni '90 i servizi di coaching sono progressivamente più conosciuti e richiesti. Tali servizi, soprattutto dai primi anni del 2000 registrano cambiamenti significativi nella domanda e nell'offerta e tendono a differenziarsi per ambiti di applicazione.

Il servizio di coaching è finalizzato al potenziamento delle competenze utili a migliorare il rendimento che, attraverso un processo autonomo di apprendimento, permette alla persona e/o all'organizzazione che ne usufruisce di conseguire risultati relativi a specifici obiettivi personali e professionali.

Nel processo di coaching, la persona ha l'opportunità di far leva sulle proprie caratteristiche e risorse personali. Rendersi autonomamente e progressivamente consapevole dei propri comportamenti efficaci e non efficaci, permette alla persona di definire e implementare strategie più utili per raggiungere gli obiettivi che intende perseguire.

Nella pratica professionale il coaching è un programma di cambiamento delle azioni che avviene attraverso il potenziamento e lo sviluppo delle risorse e delle competenze.

La relazione, guidata dal professionista (coach) in partnership con la persona (coachee), si avvale di modelli, metodi e tecniche di coaching e si sviluppa in un processo strutturato in fasi, tempi, progetti, obiettivi e le relative azioni per conseguirli.

La valorizzazione delle risorse e del potenziale della persona, l'autonomia, nonché la responsabilizzazione della persona sui propri obiettivi e scelte guidano l'agire professionale del coach.

Nel patto di coaching, si definiscono le basi dell'alleanza di lavoro, fondata sulla fiducia nella relazione tra coach e coachee, sull'impegno e sulla responsabilizzazione nel processo per il raggiungimento degli obiettivi di coaching concordati.

Nel patto di coaching si evidenziano in maniera chiara il mandato, gli obiettivi di processo, gli indicatori di successo, gli argomenti da chiarire/esplorare. Inoltre, nel documento vengono chiariti gli aspetti etici e metodologici.

In sintesi, il coaching è un processo di partnership finalizzato al raggiungimento degli obiettivi definiti con il coachee e con l'eventuale committente. L'agire professionale del coach facilita il coachee nel migliorare le prestazioni professionali e personali mediante la valorizzazione e il potenziamento delle sue risorse, capacità personali e competenze.

In coerenza con l'Accordo di Lisbona e con la Direttiva Servizi 2006/123/EC, la normazione del servizio di coaching offre un sostanziale contributo all'economia per un mercato senza confini e pone le basi per la definizione della professione.

1

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente norma definisce la terminologia e le caratteristiche del servizio di coaching e indica i requisiti per la fornitura di servizi di coaching per:

- orientare e guidare i fornitori dei servizi;
- favorire la scelta informata e consapevole da parte degli utilizzatori dei servizi di coaching (individui, gruppi, organizzazioni profit e non-profit).

Il presente documento non definisce le competenze dei professionisti coach.

Il presente documento è applicabile a tutte le prestazioni di servizi di coaching indipendentemente dalla tipologia di clienti (persone, gruppi, organizzazioni) e dai contesti di applicazione del coaching.

2

RIFERIMENTI NORMATIVI

Non sono presenti riferimenti normativi.