
INDICE

	INTRODUZIONE	1
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	1
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	1
3	TERMINI E DEFINIZIONI	2
4	CLASSIFICAZIONI DEL SERVIZIO DI COACHING	3
4.1	Contesti	3
4.2	Tipologie	3
prospetto 1	Tipologie di coaching.....	3
4.3	Risultati.....	3
5	PROGETTAZIONE E OFFERTA DI COACHING	4
5.1	Progettazione	4
5.2	Offerta del servizio	5
5.3	Contenuto economico dell'offerta	6
5.4	Stipula del contratto.....	6
6	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
6.1	Costruzione del patto di coaching tra coach e coachee	7
6.2	Esplorazione di risorse e potenzialità del coachee	7
6.3	Definizione degli obiettivi e del piano di azione	8
6.4	Monitoraggio del piano di azione.....	8
6.5	Conclusione del processo di coaching.....	8
7	RESPONSABILITÀ	9
7.1	Responsabilità del coach.....	9
7.2	Responsabilità del coachee	9
7.3	Responsabilità del fornitore.....	9
7.4	Responsabilità del committente.....	10
8	MISURAZIONE E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	10
8.1	Misurazione e valutazione dell'erogazione del servizio	10
8.2	Misurazione e valutazione dell'esito del servizio	10
	BIBLIOGRAFIA	12

INTRODUZIONE

Il servizio di coaching è finalizzato al potenziamento delle competenze utili a migliorare il benessere e i risultati che la persona che ne usufruisce intende perseguire nella vita professionale e personale.

Nel processo di coaching, la persona ha l'opportunità di far leva sulle proprie caratteristiche e risorse personali. Rendersi 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 potenziamento e sviluppo delle risorse e delle competenze guidato dal professionista (coach) in partnership con la persona (coachee) che si avvale di modelli, metodi e tecniche di coaching e si sviluppa in un processo strutturato in fasi, tempi e piano di azioni.

La valorizzazione delle risorse e del potenziale della persona 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.

In sintesi, il coaching è un processo di partnership finalizzato al raggiungimento degli obiettivi definiti con il coachee (punto 3.3) e con l'eventuale committente (punto 3.5). 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. Queste influenzano il potenziamento dei risultati e più in generale del benessere del coachee.

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.

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 e dai contesti di applicazione.

2

RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente norma rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nella presente norma come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti).

UNI 10771:2015 Consulenza di direzione (consulenza di management) - Valori, processo e competenze del servizio - Criteri applicativi della UNI EN 16114

UNI EN 16114:2011 Consulenza di direzione (consulenza di management)