

## INDICE

	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>CLASSIFICAZIONI DEL SERVIZIO DI COACHING</b>	<b>3</b>
4.1	Contesti .....	3
4.2	Tipologie .....	3
4.2	Tipologie di coaching.....	3
4.3	Risultati.....	3
<b>5</b>	<b>PROGETTAZIONE E OFFERTA DI COACHING</b>	<b>4</b>
5.1	Progettazione.....	4
5.2	Offerta del servizio .....	5
5.3	Contenuto economico dell'offerta .....	6
5.4	Stipula del contratto.....	6
<b>6</b>	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
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
<b>7</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b>	<b>9</b>
7.1	Responsabilità del coach.....	9
7.2	Responsabilità del coachee.....	9
7.3	Responsabilità del fornitore.....	9
7.4	Responsabilità del committente.....	10
<b>8</b>	<b>MISURAZIONE E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>10</b>
8.1	Misurazione e valutazione dell'erogazione del servizio.....	10
8.2	Misurazione e valutazione dell'esito del servizio.....	10
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>12</b>

---

## 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)