



# UN PONTE SUL FUTURO

MANUALE OPERATIVO DEI TUTOR E DEI COACH



# MANUALE OPERATIVO DEI TUTOR E DEI COACH

## SCOPO DEL MANUALE

- Uniformare i comportamenti di Tutor e Coach.

## MISSION CONDIVISA DAI TUTOR E DAI COACH

- Contribuire alla crescita professionale di chi richiede il servizio.

## MODALITÀ DI APPROCCIO COMUNE NEGLI INCONTRI

### 1° INCONTRO DI CARATTERE INTRODUTTIVO

- Presa visione della scheda, raccolta e sistematizzazione delle informazioni fornite dal Gruppo di Coordinamento integrate dal curriculum vitae.
- Preparazione dell'incontro tenendo conto delle informazioni ricevute raccolte nell'apposita scheda.
- Realizzazione dell'incontro introduttivo (presentazione reciproca – identificazione dei bisogni – definizione delle aspettative stimolando un processo di autodiagnosi – condivisione del/degli obiettivi e stesura di un piano operativo).
- Breve relazione scritta da inviare all'Associazione Manageritalia di riferimento.
- Definizione dei contenuti e delle modalità del/dei successivo/i incontro/i ed eventuale indicazioni di materiali/documenti da utilizzare o realizzare.
- Definizione della data del successivo incontro.

### 2° INCONTRO OPERATIVO

- Verifica dei contenuti del precedente incontro per ribadire i gap che devono essere superati.
- Analisi dettagliata ed eventuale ridefinizione del piano di lavoro, determinazione chiara degli obiettivi concordati, disegno delle modalità per raggiungerli e applicazione condivisa di criteri di valutazione e misurazione dei risultati che si vogliono raggiungere.
- Definizione dei contenuti e delle modalità del successivo incontro ed eventuale indicazioni di materiali/documenti da utilizzare o realizzare.
- Definizione della data del successivo incontro.

### INCONTRI SEGUENTI

- Verifica sistematica del livello di attuazione del piano operativo concordato.
- Eventuali confronti con il Gruppo di Coordinamento o con colleghi Tutor o Coach nel caso si presentassero problematiche di rapporto o di contenuto.
- Definizione dei contenuti e delle modalità dei successivi incontri ed eventuale indicazioni di materiali/documenti da utilizzare o realizzare.
- Eventuali note scritte da inviare a Manageritalia.

### ULTIMO INCONTRO

- Sintesi condivisa dell'intervento realizzato.
- Verifica del livello di soddisfazione reciproca.
- Stesura della relazione conclusiva da inviare a Manageritalia.

# ELEMENTI COMUNI TRA I DUE RUOLI

1. Assicurare una conoscenza preliminare sufficientemente approfondita della persona alla quale fornire il servizio tramite una attenta e sistematica osservazione di dati e comportamenti.
2. Applicare l'ascolto attivo per:
  - fare emergere problemi, bisogni, aspirazioni della persona che ha richiesto il servizio;
  - trasmettere affidabilità e sicurezza.
3. Curare sistematicamente il proprio processo di comunicazione tramite i seguenti fondamentali passaggi:
  - ascolto attento e partecipativo;
  - osservazione del non verbale;
  - impiego di domande di chiarificazione;
  - riformulazione dei contenuti raccolti;
  - ricapitolazione degli elementi essenziali.
4. Ricorrere ad un approccio empatico (basato sulla modalità di "mettersi nei panni" dell'interlocutore) per ottenere un'interazione sintonica.
5. Verificare attentamente l'adeguata correlazione tra persona che ha richiesto il servizio e Coach o Tutor (per quanto riguarda il Tutor, se è quello più corrispondente alle esigenze manifestate) e qualora vi fossero problemi segnalarlo tempestivamente a Manageritalia.
6. Curare:
  - la definizione degli obiettivi e la conseguente strategia e tattica per raggiungerli;
  - le modalità operative;
  - la logistica;
  - il timing.
7. svolgere un monitoraggio costante sul processo e sui contenuti prendendo appunti e registrando episodi significativi;
8. non modificare il proprio stile personale in quanto dote della propria personalità ed esperienza.

# ELEMENTI DI DISTINZIONE TRA I DUE RUOLI

## TUTOR

- Obiettivo del Tutor è incrementare la professionalità del suo interlocutore intesa come conoscenze necessarie per svolgere un'attività complessa.
- Il tutoring è un metodo di affiancamento individuale che consente di sviluppare il bagaglio delle conoscenze chiave tramite incontri periodici.

Il tutor e la persona si incontrano a scadenze prefissate per:

- verificare le conoscenze da approfondire;
  - definire i livelli posseduti e quelli che devono essere raggiunti;
  - rivedere e ottimizzare gli schemi di apprendimento e di applicazione;
  - individuare modalità di lavoro più efficaci;
  - migliorare la prestazione professionale.
- Il percorso per ottimizzare la tutorship è il seguente:

**SITUATION** = analisi della situazione professionale e organizzativa;

**TASK** = definizione dell'obiettivo di competenza previsto;

**ACTION** = disegno delle azioni che devono essere svolte

**RESULT** = risultati che devono essere raggiunti;

**SCORE** = registrazione e monitoraggio dei miglioramenti ottenuti

L'acronimo da rammentare è, appunto, **STARS**.

## COACH

- Il coaching è un'attività di assistenza che una persona, senza legami affettivi o gerarchici, garantisce ad un'altra persona con l'obiettivo di costruire una strategia personale evolutiva.

- Gli attori del processo sono:

- il Coachee che è l'owner del processo;
- il Coach che garantisce una visione indipendente sul valore dell'obiettivo e la probabilità di successo.

- La metodologia del coaching si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

1. intervista di visioning;
2. autodiagnosi guidata;
3. identificazione degli obiettivi di cambiamento;
4. elaborazione delle azioni e loro contestualizzazione;
5. la conferma del cambiamento ottenuto tramite il monitoraggio.

- **SMART** è l'acronimo per cogliere l'obiettivo del coaching:

**Specifico** = per sapere se l'obiettivo è stato raggiunto;

**Motivante** = per verificare se l'obiettivo è sfidante per la persona;

**Attuabile** = per verificare se ci sono le condizioni oggettive;

**Rilevante** = se è importante per la persona e le sue priorità;

**Tracciabile** = quanto è possibile monitorarlo

# ALUNI CONSIGLI

## PER IL TUTOR

- Sono la persona adatta per dare un contributo a questa persona?
- Riesco a valutare il livello di possesso delle sue conoscenze?
- Il piano di miglioramento è attuabile nei tempi previsti?
- Sono in grado di monitorare l'incremento delle prestazioni?

## PER IL COACH

- Sono in grado di analizzare e comprendere il contesto organizzativo?
- Sono in grado di valutare le condizioni personali?
- Il progetto di cambiamento è realizzabile?
- Sono in grado di stimolare i comportamenti più idonei da attuare?

Il presente manuale operativo dei tutor e dei coach del servizio *Un Ponte sul Futuro* è stato realizzato a cura di Gian Carlo Cocco e Maria Grazia Strano

e con il contributo di:

Pietro **Aterno**, Mauro **Boccuzzi**, Paola **Bottacin**, Enrico **Bruzzo**, Mario **Busatto**, Walter **Busca**, Attilio **Capocchi**, Aldo **Carretti**, Augusto **Casagni**, Paolo **Cavalleri**, Franco **Cecconi**, Stefano **Ciavatta**, Rosanna **Clementini**, Romaldo **Comazzi**, Maria Federica **Cordova**, Umberto **Cozzi**, Giovanna **Cutolo**, Franco **Dragoni**, Guido **Ferraguti**, Danilo **Ferrandino**, Isabella **Federico**, Andrea **Fortunato**, Sergio Francolini, Romeo **Gazzaniga**, Pietro **Largo**, Eligio **Levi**, Fernando **Marseglia**, Giorgio **Maioli**, Sergio **Mei**, Graziella **Merlo**, Primo **Micara**, Cesare **Micheli**, Marco **Modestino**, Crispino **Napoliello**, Annibale **Pagliarin**, Paola **Pisano**, Antonino **Pitrone**, Rodolfo **Principi**, Paolo **Prosperi**, Massimo **Ragni**, Silvana **Rizzo**, Claudio **Rossi**, Marie Pierre **Schickel**, Nicoletta **Serio**, Teresa **Silvestri**, Alessandro **Taiocchi**, Jean Marc **Taverney**, Vincenzo **Tiberia**, Alan Roberto **Turino**.



INFORMAZIONI