



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