



Society for Coaching Psychology Italy

Il Feedback e la Domanda nel Coaching

Workshop – Roma, 15/11/2014



SCP ITALY

Society for Coaching Psychology Italy

A cura di Antonella Pane



FINALITA' WORKSHOP

Ottenere maggiore consapevolezza su come valorizzare il Coachee e renderlo protagonista del percorso di Coaching

Sperimentare alcune abilità su:
come e quando utilizzare le tecniche di coinvolgimento della domanda e del feedback

AGENDA

MATTINA

I PARTE: Conoscenza reciproca, sperimentazioni ed approfondimenti sulla domanda: tecnica principale del coaching

II PARTE: Applicazioni dell'arte del domandare nell'ambito di una sessione di coaching

POMERIGGIO

III PARTE: Il feedback come tecnica per instaurare una relazione di qualità nella sessione di coaching

IV PARTE: Verifica sulle sperimentazioni della mattina ed esercitazioni sulla domanda e sul feedback

PRIMA PARTE

- Domande sul workshop
(Esercitazione)
- Anticipazione di richiesta di feedback

Anticipazione di richiesta di feedback (feedforward):

- Sull'apprendimento della mattina

○

- Sul mio modo di formare le persone, di insegnare

Che cosa è il Coaching?

L'arte del creare un ambiente, attraverso una conversazione e un **modo di essere**, che facilita il processo, per mezzo del quale una persona riesce a muoversi, in modo completo, verso gli obiettivi desiderati. (Gallwey)

L'arte di fare domande al fine di aiutare le persone attraverso l'apprendimento, nell'esplorazione e nella scoperta di nuove **credenze** per il raggiungimento dei propri obiettivi. (EEC)

Bibliografia

Braden G., *La guarigione spontanea delle credenze*, Macro Edizioni, 2008

Corporate Coach U Italia, *Corporate Coaching Program*, 2003

Maslow A. H., *Verso una psicologia dell'essere*, Astrolabio, Roma, 1971

Pane A., *Il colloquio di Coaching*, in *Il colloquio e l'intervista*, (a cura di) Zucchi E., Angeli, Milano, 2004

Pane A., *Coaching*, in *Formazione one to one*, (a cura di) M.I. Giangiacomo, Angeli, Milano, 2012

Platone, *Filebo*, in *Opere complete*, (a cura di) Reali G., Ed Rusconi, Milano, 1990

Rogers, C. R., *La terapia centrata sul cliente*, G. Martinelli & C. s.a.s., Firenze, 1970

Seligman M.E.P., *La costruzione della felicità*, Sperling Paperback, 2002

Whitmore J., *Coaching*, Sperling&Kupfer Editori, Torino, 2003

Due Matrici culturali o quarta forza?



La Domanda Come.....?











Il feedback e la domanda nel coaching

Sii paziente verso tutto ciò che è irrisolto nel tuo cuore e cerca di amare le domande, che sono simili a stanze chiuse a chiave e a libri scritti in una lingua straniera.

Non cercare ora le risposte che non possono esserti date poiché non saresti capace di convivere con esse. E il punto è vivere ogni cosa. Vivi le domande ora.

Forse ti sarà dato, senza che tu te ne accorga, di vivere fino al lontano giorno in cui avrai la risposta.

Rainer Maria Rilke

La domanda come.....?
Quale immagine vi viene in mente?



**Quali sono le cose che la domanda ci
aiuta a fare?**



LE DOMANDE POTENTI

- **Sono:** Aperte, Chiare, Dirette e Succinte
- **Evocano:** Scoperte, Possibilità, Desideri, Bisogni, Profonda riflessione psicologica, Impegno e Azione
- **Agiscono su:** Valori, Credenze, Obiettivi, Motivazione, Atteggiamenti, Comportamenti
- **Creano:** Consapevolezza e Responsabilità
- **Provocano:** Stupore, Insight, Nuova Visione, Silenzio, Dubbio

LE DOMANDE POTENTI NASCONO DA

1. Relazione di fiducia con Coachee
2. Ascolto attivo e contestuale
3. Voce interiore e intuizione del Coach

LE DOMANDE EFFICACI SONO:

- **SPECIFICHE** : Se usi “ quando, chi, cosa, quanto, dove, in quali modalità, quali passi..., quali motivi o ragioni... ecc.)
- **DAL GENERALE AL PARTICOLARE** (aiuta a focalizzare l'attenzione del coachee, mentre cerca i dettagli nel dare la risposta.)

NEL PORRE LE DOMANDE

- NON COMINCIARE CON LA PAROLA “ PERCHE”
- NON USARE LA PAROLA “COME”
- NON EFFETTUARLE CON RISPOSTE INCORPORATE

Quali sono le caratteristiche delle domande potenti ed efficaci?



Quali sono le finalità delle domande potenti ed efficaci?



Atteggiamento del Coach per creare una relazione di qualità

1. Ascolto attivo e contestuale
2. Fiducia verso coachee e se stessi
3. Curiosità
4. Sapere di non sapere
5. Mettersi in gioco
6. Essere sincero e diretto
7. Poter sbagliare

MODELLO DI CONVERSAZIONE DI COACHING

Coaching Through the Gap

Beginning

Middle

End

Step 1
Establish Focus

Where
they
are...

Step 2
Discover Possibilities

Step 3
Plan the Action

Step 4
Remove Barriers

Where
they
want
to be.

Step 5
Review & Next Steps

di Coach U International – Corporate Coach U Italia

Step 1: Establish Focus

- Quale obiettivo vuoi raggiungere?
- Cosa ti ha spinto a volermi incontrare?
- Cosa ti vuoi portare a casa dopo questo incontro?
- Quali fatti caratterizzano la situazione attuale?
- Cosa è accaduto?
- Mi fai qualche esempio?
- Mi descrivi la situazione?
- Cosa intendi per.....?
- Qual è l'episodio più significativo?
- Cosa lo rende tale?
- Come ti fa sentire questa situazione?

Step 2: Discover Possibilities

- Cosa vorresti che accadesse?
- Me ne parli ancora?
- Cos'hai già provato a fare?
- Qual è il tuo punto di vista?
- Qual è, secondo te, il punto di vista della persona che....?
- Secondo te cosa farei al posto tuo?
- Quali sono le alternative?
- Cos'ha funzionato per te in passato?
- Per quali motivi ha funzionato?
- Cosa deve succedere perché tu ... ?
- Di cosa hai bisogno per fare ...?
- Cosa può succedere?
- Cosa lo/la rende importante per te?

Step 3: Plan the Action

- Quali azioni puoi portare avanti?
- Quali progetti o interventi vuoi realizzare?
- Cosa puoi fare per realizzare l'obiettivo individuato?
- Cosa puoi fare per ottenere il risultato che desideri?
- Quali passi devi fare?
- Chi ti può aiutare?
- Che cosa ti serve?
- A quali risorse attingere?

Step 4: Remove Barriers

- Quali vincoli vedi?
- Quali ostacoli interni puoi incontrare?
- Che tipo di difficoltà ti vengono in mente?
- Cosa può impedirti di realizzare questo piano?
- Chi può ostacolarti?
- Quali sono le difficoltà da affrontare?
- Quali problemi pensi di dover risolvere?

Step 5: Review & Next Steps

- Puoi farmi la sintesi dell'incontro?
- Mi racconti cosa ti è rimasto impresso?
- Cosa è emerso di importante?
- Quali apprendimenti ti porti a casa?
- Quali sono i passi successivi?
- Di cosa avrai bisogno?
- Chi coinvolgerai?
- Quali impegni vuoi prenderti?
- Cosa farai durante la prossima settimana?

GAP BRIDGING

- Cosa vorresti far accadere?
- Qual è il tuo scopo finale?
- Quale esito desideri ottenere?
- Partendo dalla tua posizione attuale, come intendi raggiungere la posizione che desideri occupare?
- Cosa rafforzerà il tuo impegno nei confronti dell'obiettivo?
- Bel lavoro! E adesso?
- Congratulazioni! Hai raggiunto il tuo traguardo con successo!

SECONDA PARTE

Esercitazione

- Dividetevi in gruppi di due o tre persone?
- Ogni gruppo è costituito da un coach, un coachee e un osservatore?
- Avete 20 minuti per simulare una sessione di coaching

Commenti e restituzione sull'esercitazione



TERZA PARTE

Scrivete il vostro feedback:

- Sull'apprendimento della mattina

O

- Sul mio modo di formare le persone, di insegnare



CHE COSA E' IL FEEDBACK

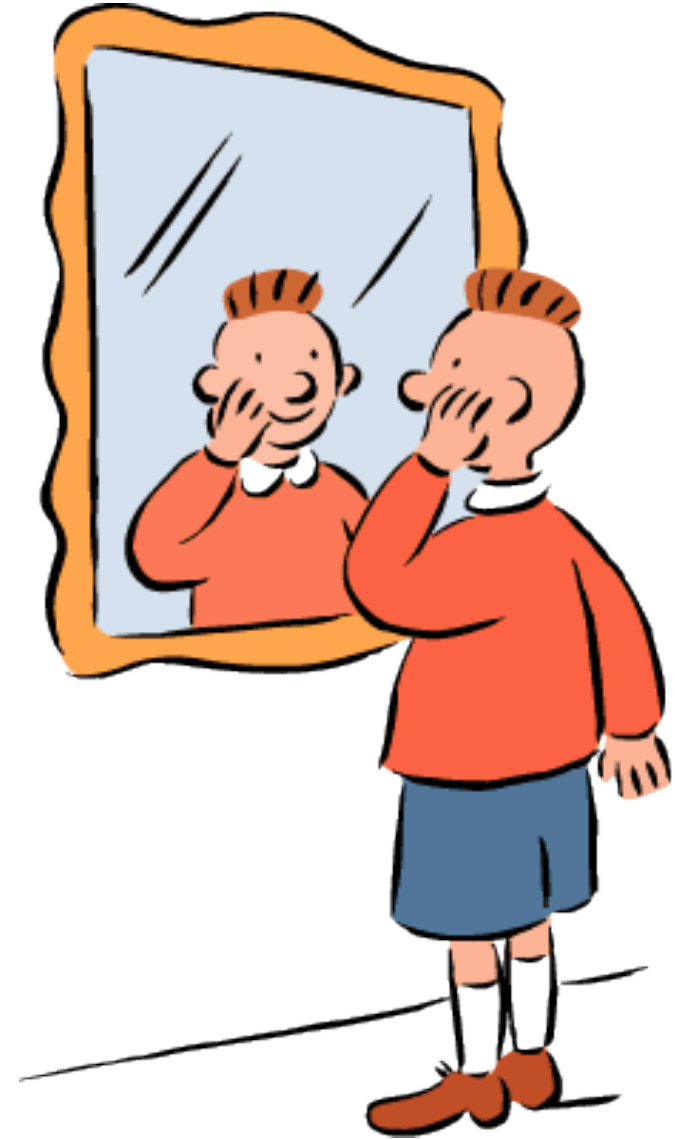
NEL LINGUAGGIO COMUNE IL FEEDBACK E'
UNA INFORMAZIONE, UN CONTRIBUTO CHE
UNA PERSONA DA' AD UN'ALTRA NEL
COMUNICARLE LE CONSEGUENZE
GENERATE DAL SUO COMPORTAMENTO

FINALITA' DEL FEEDBACK

IL FEEDBACK HA LA FINALITA' DI
AIUTARE LA CRESCITA E LO SVILUPPO
DELLA PERSONA



Il feedback come specchio ?



Perché è importante il feedback?



CARATTERISTICHE DEL FEEDBACK EFFICACE

PERCHE' UN FEEDBACK SIA EFFICACE E NON PROVOCHI UNA REAZIONE DIFENSIVA IN CHI LO RICEVE, DEVE ESSERE:

- **DESCRITTIVO** (descrive una situazione)
- **CIRCOSTANZIATO** (delimitato a un fatto o a un comportamento e non riferito alla persona)
- **COSTRUTTIVO** (finalizzato ad aiutare l'altro)
- **CHIARO** (comprensibile e ricco di dettagli concreti)
- **CONCISO** (essenziale e focalizzato sugli elementi attinenti la situazione descritta)
- **SENTITO** (espresso con partecipazione emotiva)

LE FASI DEL FEEDBACK

1. **DESCRIVERE LA SPECIFICA SITUAZIONE** (Es.: Nella precedente riunione,)
2. **DESCRIVERE IN MODO DETTAGLIATO IL COMPORTAMENTO** (hai detto che, durante l'incontro con i sindacalisti, l'accordo raggiunto non aveva alcun valore.)
3. **DESCRIVERE L'EFFETTO** (Questo ha generato un silenzio imbarazzante nel gruppo)
4. **DESCRIVERE IL PROPRIO VISSUTO** (e mi ha creato del disagio.)
5. **SUGGERIRE ALTERNATIVE APPROPRIATE** (Ti suggerisco, per la prossima volta, di essere più circostanziato, specificando che l'accordo non aveva alcun valore secondo la tua opinione)

LA BASE DEL FEEDBACK COSTRUTTIVO E' METTERSI IN GIOCO PARLANDO DI SE' ALL'ALTRO

Le condizioni perché un feedback sia efficace sono:

- **Parlare di sé**
- **Non parlare dell'altro**
- **Parlare all'altro descrivendo la situazione (A); spiegare gli effetti che la situazione ha prodotto(B);esprimere il vissuto(C).**

Ecco altri esempi:

- 1)Quando ti faccio una domanda e tu non mi dai una risposta (A),mi confondo (B), perché non so cosa pensare (C)
- 2)Quando arrivi all' incontro con i fiori,(A) mi accade di non riuscire a parlare (B) dato che mi emoziono tanto (C)

COME DARE E CHIEDERE IL FEEDBACK

NEL DARE E CHIEDERE UN FEEDBACK SI SUGGERISCE DI:

- **Guardare negli occhi la persona**
- **Assumere una posizione del corpo di apertura e di vicinanza**
- **Utilizzare spesso le seguenti espressioni:** “ secondo me”, “ dal tuo punto di vista”, “ secondo il mio parere”, “secondo te”: questo aiuta a non generalizzare
- **Essere descrittivi**, portando esempi o richiedendo esempi
- **Far percepire e/o dichiarare la finalita' costruttiva**
- **Nel dare un feedback: parlare con il cuore e con sincerita'**
- **Nel richiedere un feedback: predisporre all'ascolto**, cercando di porsi dal punto di vista dell'altro e accogliendo la diversità come elemento arricchente

N.B.

- **Non fare o richiedere confronti**, ma attenersi alla situazione che si vuole evidenziare
- Dare e chiedere feedback su **situazioni, eventi o comportamenti recenti**

FORME DI FEEDBACK

QUELLO DIRETTO?

O

QUELLO INDIRETTO?



TIPOLOGIE DI FEEDBACK USATE NEL COACHING

COSTRUTTIVO

DI RINFORZO

CELEBRATIVO

INTERROGATIVO



Qual'e' il feedback piu' usato nel coaching ?

COSTRUTTIVO

DI RINFORZO

CELEBRATIVO

INTERROGATIVO



LE FINALITA' DEL FEEDBACK NEL COACHING

- CHIARIRE
- INFORMARE
- SOSTENERE FLUSSO DI CONVERSAZIONE
- RINFORZARE RELAZIONE
- APRIRE OPPORTUNITA'

METODOLOGIA DI COACHING BASATA SUL FEEDBACK

SHADOW COACHING: Osservazione



RICORDATI:

QUANDO LA TUA
ATTENZIONE E IL
PENSIERO SONO
SOLO SUL “TU”,
OVVERO SULL’
“ALTRO”, STAI
INTERPRETANDO
O DANDO
UN’OPINIONE



RICORDATI:

QUANDO DAI UN' OPINIONE IN UNA SESSIONE DI COACHING È IMPORTANTE USARE ESPRESSIONI DUBITATIVE

- “ La mia ipotesi è..... Che cosa ne pensi?”
- “Secondo me..... e secondo te?”
- “La mia sensazione...,qual è la tua?”
- “Secondo il mio punto di vista.....e secondo il tuo punto di vista?”,

Applicate ciò che abbiamo condiviso sulla tecnica del feedback riscrivendo il vostro feedback:

- Sull'apprendimento della mattina

O

- Sul mio modo di formare le persone, di insegnare

**Chi vuole provare a darmi un feedback
senza leggere ed applicando le regole
e le attenzioni che abbiamo prima
condiviso?**



Quali differenze ci sono tra il primo e il secondo feedback?



QUARTA PARTE

Da concordare con i partecipanti sulla base del tempo rimasto e delle esercitazioni svolte: Ipotesi di costruzione di un piano di feedback e di domande potenti