

Le Mastery IAC

Il coaching è un processo trasformativo che favorisce consapevolezza, scoperta e crescita personale e professionale.

Visione

Elevare il coaching agli standard più alti di eccellenza universale.

Missione

Offrire un rigoroso processo di certificazione che faccia progredire la professione dimostrando l'eccellenza nel coaching.

Le competenze chiave del coach

1. Stabilire e mantenere una relazione di fiducia
 2. Riconoscere, affermare ed espandere il potenziale del cliente
 3. Ascoltare con empatia e presenza
 4. Lavorare nel presente
 5. Esprimersi in modo efficace
 6. Chiarire
 7. Favorire la definizione e il mantenimento di obiettivi ben definiti
 8. Agevolare le possibilità
 9. Aiutare il cliente a creare e utilizzare sistemi e strutture di supporto
-

#1 Stabilire e mantenere una relazione di fiducia

Definizione

Garantire uno spazio sicuro e una relazione di sostegno che aiutino la persona a crescere, esplorare e trasformarsi.

Effetti - Il cliente è disposto a condividere e a ricevere. - Il cliente percepisce il supporto del coach. - Crescita e trasformazione appaiono gestibili.

Elementi chiave - Rispetto e accettazione reciproci. - Sicurezza e rassicurazione. - Libertà del cliente di esprimere anche i timori più profondi senza sentirsi giudicato.

Distinzioni - Collaborativo vs. cooperativo.

- Accoglienza e supporto vs. tolleranza.
- Sicurezza di sé vs. autoritarismo.

Comportamenti efficaci - Ascolto attivo.

- Consapevolezza della propria umanità e dei propri limiti.
- Attenzione a segnali di timore o dubbio.
- Rassicurazione sulla gestibilità di ansia, dubbi e timori legati al cambiamento.
- Domande che esplorano speranze e sogni non ancora realizzati.
- Domande esplorative e sfidanti a cui il cliente risponde apertamente.
- Stimolo a porre domande sempre più precise.

Comportamenti inefficaci - Domande chiuse o direttive.

- Poco spazio alle proposte del cliente.
- Limitare o scoraggiare l'esplorazione di opzioni ambiziose.
- Cercare di "piacere" o apparire di successo.
- Imporre opinioni o esprimere giudizi.

Indicatori di efficacia - Il cliente desidera condividere interessi e timori.

- Risponde positivamente a domande e osservazioni sfidanti.
- Condivide ambizioni e sogni audaci.
- Il coach riconosce i propri limiti quando opportuno.
- Il cliente si sente libero di esprimere emozioni ed è ricettivo al coach.

#2 Riconoscere, affermare ed espandere il potenziale del cliente

Definizione

Il coach riconosce e aiuta il cliente a diventare consapevole e ad apprezzare i propri punti di forza e il proprio potenziale.

Effetti - Maggiore apprezzamento delle proprie capacità e del proprio potenziale.

- Maggiore disponibilità ad agire oltre gli schemi abituali.

Elementi chiave - Empatia verso il cliente.

- Esplorazione di un ventaglio più ampio di possibilità.
- Incoraggiamento e rinforzo.
- Messa in discussione delle convinzioni limitanti.

Distinzioni - Credere vs. giudicare.

- Abilitare vs. spingere.
- Espandere vs. forzare.

Comportamenti efficaci - Incoraggiamenti autentici.

- Espressione di fiducia nel potenziale del cliente.
- Dichiarazione dell'impegno per il suo successo.
- Feedback positivi e specifici su comportamenti e performance.

- Aiuto a mantenere il contatto con capacità, punti di forza, talenti, conoscenze ed esperienze.
- Evocazione del massimo potenziale del cliente.
- Utilizzo dei desideri del cliente come ancoraggio per risultati duraturi.

Comportamenti inefficaci - “Tifare” invece di allenare.

- Accettare senza curiosità presupposti, limiti e ostacoli del cliente.
- Proporre sfide oltre le capacità attuali, con effetto scoraggiante.
- Inserire i propri obiettivi personali sotto la veste di supporto.
- Manipolare, ripetere gli stessi errori del cliente o creare dipendenza.

Indicatori di efficacia - Il cliente, da riluttante, diventa attivo e coinvolto nel “passare oltre”, progettando azioni.

- Il coach incoraggia, quando opportuno, passi fuori dalla zona di comfort.
 - Il cliente si sente rafforzato, si assume responsabilità ed è motivato all’azione.
 - Riconosce il proprio potenziale, si sente compreso e approvato.
-

#3 Ascoltare con empatia e presenza

Definizione

Dare piena attenzione a parole, sfumature e segnali non verbali, diventando consapevoli anche di ciò che sta “oltre” quanto il cliente riesce a verbalizzare.

Effetti - Il cliente si sente compreso e non giudicato.

- La sua comunicazione diventa più fluida e positiva.

Elementi chiave - Focus su ciò che il cliente esprime.

- Capacità di cogliere informazioni oltre il verbale.

Distinzioni - Ascoltare vs. ascoltare “qualcuno/qualcosa”.

- Essere consapevoli vs. proporre.
- Elicitare vs. condurre.

Comportamenti efficaci - Saper stare in silenzio o stimolare il cliente per favorire riflessione e risposta.

- Rilevare le sfumature della comunicazione.
- Restituire e confermare quanto detto, offrendo la possibilità di riformulare.

Comportamenti inefficaci - Interrompere o sovrapporsi.

- Riempire il silenzio produttivo.
- Tralasciare i livelli più profondi della comunicazione.
- Scartare elementi potenzialmente importanti.
- Ricorrere a generalizzazioni e luoghi comuni.

Indicatori di efficacia - Tono e flusso delle idee diventano più aperti.

- Tempo adeguato per elaborare pensieri e scoperte.
- Conferma appropriata dei messaggi non verbali.

- Uso del silenzio al momento giusto e per un tempo adeguato.
 - Il coach non guida verso una direzione prestabilita.
-

#4 Lavorare nel presente

Definizione

Il coach è attento al cliente e integra, quando appropriato, dimensioni mentali, corporee, emotive e/o spirituali. Espande nei momenti opportuni la consapevolezza del cliente sul modo in cui vive pensieri e problemi a questi diversi livelli.

Effetti - Il cliente si esprime e si impegna nella realtà del momento presente.

- È meno gravato da ansie sul passato o sul futuro.
- Beneficia, a più livelli, delle intuizioni e del supporto del coach.
- Il coach è sintonizzato sui segnali più sottili del cliente.

Elementi chiave - Consapevolezza olistica e simultanea di ciò che il cliente comunica.

- Capacità di distinguere riferimenti a passato, presente o futuro.
- Spazio per elaborare domande e commenti del coach.
- Spazio per elaborare pensieri e risposte proprie.

Distinzioni - Risposte consapevoli vs. reazioni condizionate.

- Qui e ora vs. passato o futuro.
- Sintonia vs. mera vigilanza.

Comportamenti efficaci - Condividere ciò che si nota quando serve al cliente.

- Restare aperti alla sua prospettiva.
- Mantenere connessioni mentre si osservano temi e pattern.
- Porre domande e osservazioni ai diversi livelli in modo appropriato.
- Valorizzare il silenzio per cogliere modalità più sottili di conoscenza.
- Verificare con il cliente pensieri, sentimenti e intuizioni.
- Esplorare, se appropriato, il vissuto corporeo.
- Espandere la consapevolezza ai diversi livelli.
- Condividere intuizioni e ipotesi con agilità.
- Offrire vie per esplorare la “conoscenza interiore” e usare il corpo come fonte di saggezza decisionale.
- Interrompere, se necessario, quando il racconto deraglia dal contesto.

Comportamenti inefficaci - Non ingaggiarsi al livello di cui il cliente ha bisogno.

- Condividere elementi irrilevanti o controproducenti.
- Imporre punto di vista o tempi agenda.
- Ignorare o non gestire comportamenti controproducenti in sessione.

Indicatori di efficacia - Consapevolezza adeguata delle espressioni del cliente ai diversi livelli.

- Agilità e agio nel processo di coaching.
- Coach e cliente apprezzano i momenti di quiete.
- Chiarezza su obiettivi e bisogni del cliente.

- Il cliente concretizza ed esprime il proprio punto di vista a livello di mente, corpo e spirito.
 - Il coach condivide la propria prospettiva senza tentare di convincere.
 - Valorizzazione dell'espansione di consapevolezza.
-

#5 Esprimersi in modo efficace

Definizione

Il modo in cui il coach comunica impegno, direzione, intenzione e idee.

Effetti - L'interazione di coaching è facilitata dalla tranquillità e dalla fiducia del cliente.

- Il cliente è aperto a comprendere e discutere qualunque comunicazione del coach.

Elementi chiave - Rispetto, attenzione e focus sul cliente.

- Chiarezza e appropriatezza.

Distinzioni - Comunicazione "per" il cliente vs. "al" cliente.

- Primato del "come" rispetto al "cosa" (sostegno e incoraggiamento oltre le parole).

Comportamenti efficaci - Mantenere focus e attenzione sul cliente.

- Costruire e mantenere il rapport con comunicazione su misura.
- Usare abilità verbali e non verbali.
- Parlare in modo attento, chiaro ed essenziale.
- Parlare direttamente, restando sensibili a umore e circostanze.
- Facilitare insight, aperture ed espressioni emotive.
- Gestire ritmo ed energia in modo efficace.

Comportamenti inefficaci - Essere assorti nel proprio schema (autoreferenzialità, scarsa presenza, interruzioni inappropriate).

- Ritmo non allineato all'energia della sessione (correre o rallentare eccessivamente).
- Non arrivare al punto (verbosità, metafore o riferimenti non pertinenti o incomprensibili).
- Comunicazione poco autentica o incongruente con linguaggio e tono del cliente.
- Manierismi verbali inappropriate.

Indicatori di efficacia - Scambio fluido ed espansivo tra coach e cliente.

- La comunicazione del coach diventa trampolino per espressione più aperta e risultati positivi.
-

#6 Chiarire

Definizione

Ridurre o eliminare confusione e incertezze; aumentare comprensione e senso di sicurezza del cliente.

Effetti - Coach e cliente procedono lungo un percorso più diretto.

- Aumentano le possibilità, diminuiscono le incertezze.
- Ciò che era sconosciuto emerge.

Elementi chiave - Identificare il nodo centrale rispettando preferenze e limiti del cliente.

- Assenza di giudizio e di guida verso mete predeterminate.
- Chiarire valori e bisogni fondamentali.
- Allineare intenzioni, visione e missione.
- Individuare ciò che blocca il progresso.

Distinzioni - Origine vs. sintomi.

- Semplicità vs. complessità.
- Discernimento vs. risoluzione.

Comportamenti efficaci - Offrire e condividere distinzioni.

- Domande “o/o” e “sia/sia” quando utile.
- Collegarsi a esperienze e conoscenze già presenti.
- Identificare pattern.
- Fare domande aperte.
- Formulare affermazioni che accrescono la comprensione.
- Rispecchiare o parafrasare.
- Dichiarare in modo trasparente ciò che si percepisce.

Comportamenti inefficaci - Fare supposizioni.

- Lasciarsi risucchiare dal caos del cliente.
- Porre domande direttive o chiuse (o non porne).
- Evitare temi che il cliente elude (già richiamato nelle Masteries #1 e #4).
- Perdere o ignorare ciò che è essenziale.

Indicatori di efficacia - Aumenta l'energia del cliente.

- La sua prospettiva si sposta verso: più focus, meno incertezza, rivelazione dell'ignoto, inclusione di nuove possibilità.
- Cresce l'autoconsapevolezza o emerge una nuova prospettiva su di sé.

#7 Favorire la definizione e il mantenimento di obiettivi ben definiti

Definizione

Il coach mantiene il cliente focalizzato e impegnato verso gli obiettivi desiderati.

Effetti - Il cliente si sente capace.

- Ha chiarezza su ciò che vuole acquisire o trasformare.
- È ispirato dalle possibilità e procede con determinazione.

Elementi chiave - Indagare intenzioni e obiettivi del cliente.

- Dedicare tempo a ciò che è più importante.
- Chiarire la direzione dei progressi.
- Rivedere periodicamente processo e obiettivi, anche celebrando i traguardi.

Distinzioni - Trasformare vs. cambiare.

Comportamenti efficaci - Chiarire continuativamente le intenzioni.

- Percepire ciò a cui il cliente tiene.
- Porre domande che rivelano le sue intenzioni.
- Ricondurre a ciò che conta.
- Riformulare le intenzioni in modo valorizzante.
- Rispettare obiettivi e preferenze del cliente.
- Offrire risorse che ampliano la chiarezza (modelli, strumenti, libri, assessment).
- Rilevare bisogni di cambiamento e desideri e rispondervi.

Comportamenti inefficaci - Spingere verso obiettivi prefissati non più rilevanti.

- Procedere senza intenzioni sufficientemente chiare.
- Pretendere l'adesione alla propria agenda o metodologia.
- Anticipare o interpretare il cliente.
- Seguire digressioni che allontanano dagli obiettivi.

Indicatori di efficacia - Maggiore entusiasmo per il futuro e per il presente.

- Disponibilità ad assumersi più responsabilità.
 - Rimozione di ostacoli mentali.
 - Coinvolgimento ed entusiasmo per la nuova direzione.
-

#8 Agevolare le possibilità

Definizione

Creare un contesto che favorisca l'emergere di idee, opzioni e opportunità.

Effetti - Espansione di pensieri e azioni.

- Ampliamento della consapevolezza.
- Superamento di barriere.
- Disponibilità a uscire dalla zona di comfort.
- Aumento delle opzioni.

Elementi chiave - Fiducia, apertura, curiosità, coraggio, ricognizione del potenziale.

- Comunicazione coach-cliente basata su esplorazione e scoperta.
- Identificazione di possibilità "interne" (eccellenze personali, propositi più elevati) ed "esterne" (risorse di contesto, schemi di pensiero).
- Le possibilità possono essere generate dal coach, dal cliente o congiuntamente.

Distinzioni - Mente del principiante vs. imposizione della competenza.

- Creativo vs. prescrittivo.
- Espansione vs. risoluzione.

Comportamenti efficaci - Usare tecniche e strumenti adatti a creare contesto di espansione.

- Tratteggiare scenari, circostanze e culture per ampliare le opzioni.
- Porre domande che rafforzano il processo di scoperta.
- Minimizzare i pregiudizi.
- Fare brainstorming col cliente.

- Aiutare a vedere possibilità da prospettive più ampie.
- Usare la provocazione quando utile all'espansione.
- Restare aperti alla possibilità anche di fronte alla resistenza.
- Lasciare spazio all'ignoto.
- Incoraggiare l'esplorazione delle opzioni più ambiziose.

Comportamenti inefficaci - Attaccamento a un solo metodo o cornice.

- Cercare un risultato o una risposta specifici.
- Affrettarsi a trovare soluzioni.
- Accettare i limiti percepiti dal cliente come definitivi.
- Porre domande direttive o in eccesso.
- Lasciare che la "storia del cliente" restringa l'esplorazione.

Indicatori di efficacia - La conversazione si sposta su aree nuove e anche non correlate.

- Emergenza di insight sorprendenti.
- Riconoscimento dell'espansione come possibile.
- Nuove possibilità offerte sia dal coach sia dal cliente.
- Entusiasmo per le nuove possibilità.

#9 Creare e utilizzare sistemi e strutture di supporto

Definizione

Aiutare il cliente a identificare e mettere a punto relazioni, strumenti, sistemi e strutture necessari per consolidare e sostenere il progresso.

Effetti - Fiducia e sicurezza nel procedere, sapendo che le risorse necessarie ci sono o possono essere create.

Elementi chiave - Proporre sistemi e strutture di supporto adeguati alle esigenze del cliente.

- Invitare a riconoscere sistemi e strutture già disponibili ma usati poco o male.
- Aiutare a elencare le aree in cui serve un supporto specifico.
- Valorizzare il bisogno di adeguati sistemi di supporto.

Distinzioni - Strutture di supporto vs. processi limitanti.

- Complementarietà vs. duplicazione.
- Rafforzare vs. schiacciare.

Comportamenti efficaci - Suggestire risorse e riferimenti rilevanti.

- Aiutare a identificare sistemi necessari, raccogliendo feedback su ricerche, assesment e possibili implementazioni.
- Accogliere i suggerimenti su sistemi e strutture complementari.
- Ricercare attivamente modi per espandere capacità tramite sistemi e strutture.
- Sostenere scelte sostenibili.
- Non essere attaccati alla risposta del cliente su risorse, sistemi o strutture.

Comportamenti inefficaci - Sponsorizzare risorse o strutture senza aver prima compreso i bisogni individuali.

- Raccomandare risorse inadatte per motivi economici, culturali, personali o formativi.
- Imporre le proprie preferenze.
- Sorvolare sui suggerimenti del cliente.
- Non offrire o non incoraggiare sistemi e strutture quando sarebbe appropriato.
- Non sostenere attivamente l'uso dei sistemi concordati.
- Ignorare la sostenibilità dei sistemi proposti.

Indicatori di efficacia - Creatività nell'aiutare a generare sistemi e strutture senza attaccamento alle idee proposte.

- Riconoscimento di risorse prima non viste.
- Apprezzamento del valore nell'usare risorse esistenti o crearne di nuove.
- Assunzione di responsabilità nell'usare, cercare o creare risorse.
- Consapevolezza che questo senso di responsabilità abilita e rafforza.
- Attenzione alla sostenibilità delle scelte.

Ringraziamenti

IAC ringrazia le coach e i coach che, con impegno e intuizioni, hanno contribuito alla creazione della nuova generazione di standard di certificazione IAC, con cui i membri possono dimostrare la padronanza delle competenze di coaching.

Team Fase 1 (Sviluppo), Fase 2 (Revisione), Fase 3 (Applicazione delle misure di certificazione) e Traduzione italiana (Enrica Quaroni, David Papini, Monica Poggio, Camillo Sperzagni) come riportato nell'edizione originale.

Appendice — Schede di valutazione (NOTE)

Spazio per annotare osservazioni e punteggi durante l'ascolto o la revisione di sessioni di coaching.

Coach: _____ **Cliente:** _____ **Data:** _____ **Punteggio totale stimato:** _____

Per ciascuna Mastery riportare: *Definizione, Effetti, Elementi chiave, Distinzioni, Comportamenti efficaci/inefficaci, Indicatori di efficacia* e usare gli spazi sottostanti per note.

#1 Relazione di fiducia — Note

#2 Potenziale del cliente — Note

#3 Ascolto empatico e presenza — Note

#4 Lavorare nel presente — Note

#5 Esprimersi in modo efficace — Note

#6 Chiarire — Note

#7 Obiettivi ben definiti — Note

#8 Agevolare le possibilità — Note

#9 Sistemi e strutture di supporto — Note

Licenza

Uso, riproduzione, distribuzione e modifica di questo materiale sono soggetti ai termini della licenza disponibili su: www.certifiedcoach.org.