

d. Specializzazioni

Supervisore-coach

La supervisione e il coaching sono due forme professionali di consulenza adatte all'ambito del lavoro e della professione. Si rivolgono entrambi a individui, gruppi, team e organizzazioni e riguardano l'accompagnamento di processi di apprendimento, cambiamento e sviluppo. Fanno parte dell'ampia gamma della consulenza riguardante i processi.

La supervisione e il coaching, pur essendo forme autonome di consulenza, coincidono in vari aspetti, ciò che evidenzia le competenze comuni. Per poterli differenziare chiaramente, sono descritte le qualità specifiche a ogni ambito.

Definizione

La supervisione propone un sostegno per la gestione di compiti professionali, la riflessione sull'azione professionale e lo sviluppo delle competenze professionali e psicosociali. Elementi qualitativi, come in particolare la trasparenza nella gestione del potere e il mantenimento dell'indipendenza rispetto al contesto professionale dei/delle clienti sono parti integranti della supervisione.

Il coaching ha per obiettivo la gestione efficace dei compiti e delle sfide, l'ampliamento dello spettro d'azione e la riflessione personale. Il coaching pone al centro la persona, le sue posizioni, i suoi ruoli e le sue azioni all'interno di essi. I metodi di lavoro nell'ambito del coaching variano secondo la situazione ma sono sempre orientati ai compiti, alle persone e ai processi.

Compito e definizione dell'obiettivo

La supervisione ha come obiettivo di accompagnare e ottimizzare i processi di apprendimento, di cambiamento e di sviluppo negli individui, gruppi e team. A tal fine il supervisore lavora al livello della percezione, della riflessione e dell'azione. La supervisione tiene sempre conto del contesto globale dell'organizzazione e delle peculiarità del settore professionale in cui la supervisionata o il supervisionato esercita la sua attività.

Il miglioramento qualitativo del lavoro professionale costituisce uno dei principali obiettivi della supervisione. Essa affronta aspetti personali e connessi al ruolo e alla funzione in un esercizio di equilibrio tra stabilità e mutamento.

Il coaching deve permettere ai coachee di sviluppare e attuare gli argomenti scelti personalmente o con il/la committente usando le proprie risorse. Il coaching può anche ambire al miglioramento delle prestazioni, allo sviluppo delle competenze per affrontare nuovi compiti, all'accompagnamento di prese di decisioni e di cambiamenti. La persona, il suo atteggiamento, il suo comportamento, il suo ruolo, le sue funzioni e la sua evoluzione sono considerati in modo uguale all'interno del processo di coaching.

Il coaching può variare a dipendenza dell'ambito di attività e del mandato. Il coach può lavorare principalmente sulle competenze psicosociali del coachee da un lato o riferirsi più a temi riguardanti lo sviluppo dell'organizzazione dall'altro (strategia, struttura, cultura).

Mandato e setting

I partner contrattuali nella supervisione sono individui, gruppi o team e i loro rispettivi superiori. Il contratto precisa la durata della consulenza, gli obiettivi e le prestazioni da fornire da parte dei supervisori e delle supervisionate e dei supervisionati.

I partner contrattuali del coaching sono i datori di lavoro del/la coachee, i suoi superiori diretti o la persona stessa.

Il contratto stabilisce tra altre cose la durata del mandato, gli obiettivi fissati, la metodologia applicata, la prestazione del coach e quella del/la committente e la maniera di comunicazione adottata nei suoi confronti o il suo eventuale coinvolgimento nel processo di coaching.

Alla chiusura del contratto o al chiarimento sul contenuto di un contratto devono essere coinvolte tutte le parti implicate, in particolare i datori di lavoro dei team e l'organizzazione interna dei gruppi e degli individui.

Metodi di lavoro

Supervisione individuale

L'obiettivo è di sviluppare e approfondire la qualifica personale, sociale e professionale di individui. Le forme e i contenuti possibili di lavoro sono:

- i temi inerenti allo sviluppo personale con un rapporto diretto o indiretto con l'azione professionale,
- la consapevolezza della dinamica inerente alla relazione di lavoro con le/i clienti, le/i discenti,
- il confronto con le esigenze della persona e lo sviluppo delle risorse personali e professionali,
- il sostegno nella gestione e l'elaborazione di situazioni di stress e di conflitto,
- la consulenza riguardo al chiarimento del ruolo e della funzione,
- la preparazione a nuove funzioni nell'organizzazione.

Coaching individuale

Possibili contenuti:

- il coaching nella funzione di direzione,
- l'accompagnamento in processi di chiarimento del ruolo e della funzione,
- la preparazione a nuove funzioni all'interno dell'organizzazione,
- il confronto con il bagaglio della persona e lo sviluppo delle sue risorse personali,
- il sostegno nella gestione e l'elaborazione di situazioni di stress e di conflitto.

I temi inerenti allo sviluppo personale sono messi in relazione direttamente o indirettamente con l'azione professionale.

Supervisione di gruppo

La supervisione di gruppo è un'offerta per dei gruppi all'interno come pure all'esterno di organizzazioni : i gruppi di progetto, di lavoro, di persone in formazione o anche i gruppi composti di persone con funzione di responsabilità.

La supervisione di gruppo offre un sostegno a professionisti nella concezione, lo sviluppo e l'implementazione di progetti in un ambito professionale specifico. Vuole anche assistere le persone in formazione e/o i giovani all'inizio della loro carriera nel loro inserimento personale e pratico nel campo professionale. All'interno di organizzazioni, la supervisione di gruppo accompagna progetti o mette a

disposizione delle persone con funzione di responsabilità uno spazio di riflessione e di esercitazione.

Supervisione di team

La supervisione di team s'intende come sviluppo di un team e ha per obiettivo di rinnovare o approfondire i modi di collaborare per ottimizzare le prestazioni del team e gestire le situazioni di conflitto, preparare i team ai cambiamenti all'interno dell'organizzazione e accompagnarli durante la fase d'implementazione.

Con *coaching di team o di gruppo*, si designano offerte di consulenza destinate a più persone. Perlopiù sono identiche alle forme descritte sotto supervisione di team e di gruppo.

Supervisione di casi particolari

Nella supervisione di casi particolari, in primo piano si trova generalmente un ambito di lavoro specifico; è necessario che il/la consulente abbia delle conoscenze o un'esperienza specifica in quell'ambito. La supervisione di casi particolari può rivolgersi a individui, gruppi o team.

Supervisione didattica e destinata a persone in formazione

Nella supervisione didattica e destinata a persone in formazione stanno al centro della consulenza le situazioni peculiari legate all'insegnamento o all'apprendimento durante una formazione e tutti gli aspetti riguardo al nuovo ruolo professionale. Esige dal/la consulente le relative competenze specifiche. Si rivolge a individui, gruppi o team.

Consulente in organizzazione

Definizione

La consulenza in organizzazione è una forma di consulenza adatta all'ambito del lavoro e della professione. La consulenza in organizzazione è il termine principale per l'insieme degli interventi in materia di consulenza che mirano alla stabilizzazione, al mutamento e allo sviluppo sostenibile di organizzazioni o di parti di esse e uno sviluppo sostenibile in vista di obiettivi prefissati. Elementi qualitativi, come la trasparenza del rapporto al potere e un approccio rispettoso della cultura aziendale del/la cliente sono parti integranti della consulenza in organizzazione. Essa opera conformemente ai principi e agli obiettivi dello sviluppo dell'organizzazione.

Compito e obiettivi

La consulenza in organizzazione parte fondamentalmente dal principio che la redditività e l'efficacia da un lato e l'umanizzazione del mondo del lavoro dall'altro si condizionano reciprocamente.

La consulenza in organizzazione s'impegna ad aumentare le capacità di autoregolamentazione e a ottimizzare l'equilibrio tra stabilità e mutamento all'interno di un'organizzazione o in alcune parti di essa. Durante il processo di consulenza si tiene conto della motivazione delle collaboratrici e dei collaboratori e della flessibilità dell'organizzazione in funzione dei vincoli legati al contesto.

La consulenza in organizzazione si prefigge di migliorare l'efficienza dell'organizzazione o di alcune parti di essa in vista del raggiungimento degli obiettivi. La consulenza in organizzazione conduce, imposta e accompagna i

processi di cambiamento per permettere all'organizzazione di reagire in maniera flessibile alle esigenze date dal contesto con l'adattamento della sua struttura, delle sue funzioni e della sua cultura.

Mandato e setting

La consulenza in organizzazione è utilizzata in settori parziali dell'organizzazione e/o nell'organizzazione globale. A tal fine si orienta ai principi di un processo pianificato a lungo termine. Lo sviluppo dell'organizzazione e quello delle collaboratrici e dei collaboratori procedono in parallelo. I processi di apprendimento sono elaborati con l'esperienza pratica e con il contributo di tutte le persone coinvolte.

Le/i consulenti in organizzazione operano come collaboratori esterni con mandati temporanei o sono dipendenti fissi in grosse aziende. Il partner contrattuale è, per quanto possibile, la direzione dell'organizzazione. E' così garantita la libertà necessaria per i progetti di sviluppo. Il contratto stabilisce tra altre cose la durata del mandato, gli obiettivi fissati, la metodologia applicata e le prestazioni fornite dall'organizzazione committente.

Metodi di lavoro

Modelli specifici adatti a ogni organizzazione sono sviluppati secondo la situazione di partenza, gli obiettivi fissati e la cultura aziendale.

Le/i consulenti in organizzazione lavorano con il concetto di sviluppo dell'organizzazione. Contiene in particolare un'analisi della situazione attuale, lo sviluppo di possibili futuri scenari e della concretizzazione degli obiettivi e delle rappresentazioni del cambiamento. L'ottimizzazione necessaria della cooperazione all'interno dell'organizzazione richiede tra l'altro l'accompagnamento dei processi psicosociali, la gestione dei conflitti e l'impostazione di un concetto di comunicazione. In tal modo ci si concentra sia sulla competenza operativa sia su quella individuale.