

Competenze per il ruolo di coaching

Competenze, conoscenze e attitudini necessarie
per supportare gli utenti ad utilizzare lo strumento

Author's: Andrew Dean and Katri Söder

Translation by: The Bicocca Team

Il ruolo del supervisore, coach, tutor

Sebbene lo strumento Value My Skills sia configurato per essere utilizzato in autonomia da un utente per supportarlo nella propria valutazione delle competenze (Mid Life Skills Review), sarebbe raccomandabile che venga utilizzato con il supporto di un tutor

Questo documento propone una breve presentazione delle competenze, conoscenze e attitudini che dovrebbero avere tutti coloro che svolgeranno il ruolo di tutor al fine di garantire un supporto efficace per gli utenti dello strumento

Il documento inoltre propone una guida per aiutarti nella preparazione dei compiti da svolgere con gli utenti

Come funziona questa guida?

Esamineremo ognuna delle principali conoscenze, abilità e attitudini e proporremo una breve spiegazione di cosa sono e perché saranno utili al ruolo di tutoraggio. Per esempio:

Conoscenza: Familiarità con contenuti e funzionalità dello strumento Value My Skills

E' essenziale che il tutor abbia una buona padronanza dello strumento in quanto l'utente potrebbe perdere rapidamente fiducia e interesse qualora il coach non abbia le conoscenze necessarie per utilizzare con familiarità lo strumento.

E' raccomandabile iniziare a familiarizzare con lo strumento utilizzandolo in collaborazione con altri coach per approfondire il suo funzionamento e gli output che può fornire.

Nella sezione « Come funziona lo strumento» viene fornita una guida dedicata a questo argomento con dettagli specifici sul funzionamento dello strumento

Al termine della presentazione di conoscenze, abilità e attitudini, è disponibile **un esercizio di gruppo per supportare l'apprendimento dello strumento**

Competenze di Coaching/Tutoring

- Positività / attitudine positiva
- Competenze in ambito IT
- Definire i fondamentali
- Comprendere l'organizzazione/l'impostazione aziendale
- Essere in grado di comprendere dove è possibile accedere all'apprendimento esterno
- Attitudini di Leadership e ispirare fiducia
- Capacità di mantenere l'utente focalizzato e concentrato sugli obiettivi da raggiungere
- Facilitare lo sviluppo personale e le abilità di adattamento al cambiamento
- Abilità nell'ascolto attivo
- Empatia, pazienza e comprensione dell'altro
- Garantire una comprensione comune
- Instaurare un dialogo efficace con l'utente
- Essere in grado di porre domande appropriate
- Capacità di analisi e problem solving
- Saper promuovere l'apprendimento continuo
- Capacità di valutazione

Positività

- *Attitudine positiva/proattiva*: fondamentale nella vita professionale di un tutor che sia motivato a supportare l'utente nel trovare nuove opportunità lavorative e persino ottenere un lavoro nuovo o migliore.
- Essere positivi e propositivi nel mostrare all'utente come lo strumento VMS può aiutarlo è un aspetto determinante per la buona riuscita del tutoraggio.
- Un'attitudine proattiva è la premessa per iniziare un percorso con gli utenti, assicurati che siano ottimisti e fiduciosi di affrontarlo.

IT Skills

- L'utilizzo ottimale dello strumento è attraverso dispositivi quali tablet o smartphone; è importante che tu abbia familiarità sia con l'utilizzo dello strumento che con questi dispositivi
- Lo strumento VMS è abbastanza semplice da usare ma richiede pratica; ove possibile fai pratica anche con altri tutor.
- Al termine di questa presentazione viene proposto un esercizio di gruppo per supportare gli utenti nell'utilizzo dello strumento.
- È necessaria una comprensione dei fondamentali su navigazione online e consultazione di siti Web e di strumenti di e-learning.

I fondamentali nell'interazione con l'utente (1/3)

- Crea condizioni di dialogo in cui l'utente si senta a suo agio nel parlare e si senta valorizzato. Informalo sin dall'inizio che le conversazioni sono di carattere confidenziale.
- Svolgi il tuo ruolo di tutor in conformità e rispetto degli standard etici della tua azienda/ente/centro/organizzazione.
- Tutor esperto/professionista: segui e applica i tuoi criteri etici in ogni situazione di interazione con l'utente.
- Tutor volontario o utente che svolge tutoring per altro utente: coordinati con l'utente sul processo di tutoraggio e su come relazionarvi.

I fondamentali nell'interazione con l'utente (2/3)

- **Evita ogni pregiudizio.** Il pregiudizio può derivare da atteggiamenti discriminatori basati su appartenenze a gruppi specifici. I pregiudizi non portano necessariamente a comportamenti discriminatori, ma è importante individuarli.
- **Ricorda la critica alla norma.** La critica delle norme si riferisce alla consapevolezza delle norme che guidano la formazione dei nostri atteggiamenti e valori. Il linguaggio quotidiano può avere diverse declinazioni, ed esprimere differenti intenzioni quali quelli che mantengono i ruoli di genere e i relativi pregiudizi. Pertanto, è importante prestare attenzione a quali parole usare. Quindi pensa attentamente, ad esempio, al tipo di battute che ritieni accettabili.

I fondamentali nell'interazione con l'utente (3/3)

Se stai conducendo una sessione di tutoraggio in gruppo, concorda con i partecipanti le regole di interazione per un dialogo costruttivo:

- Ascolta gli altri, non interrompere o avviare discussioni mentre l'utente lavora su ogni schermata.
- Crea dei nessi coerenti tra i tuoi interventi e quelli che ognuno dei partecipanti ha fatto durante la conversazione.
- Trova un linguaggio comune privo di parole inconsuete.
- Coinvolgi gli altri nell'esprimere le loro opinioni.
- Sii partecipe in un clima di reciproco rispetto e fiducia.

Comprendere l'organizzazione/l'impostazione aziendale

- È utile avere una comprensione di come è organizzata l'impresa in cui lavora l'utente per cui si realizza il tutoraggio.
- È utile sapere dove è disponibile il supporto a progetti di formazione continua se tramite le risorse umane (HR) o le risorse di formazione interna.
- È utile sapere in che misura le attività di formazione siano considerate dall'organizzazione. Se sono tra le priorità/obiettivi dell'azienda stessa.

Comprendere quando è possibile accedere a formazione erogata dall'esterno

- E' necessario che tu sappia come indirizzare l'utente verso le competenze specifiche richieste nel contesto lavorativo dell'utente e quali siano coerenti con il suo ruolo; inoltre è importante che tu sappia indirizzare l'utente anche verso attività di formazione non disponibili o erogate dalla sua azienda. (Per questi task non è necessario essere un tutor esperto)
- Molte sono le skill richieste per ricoprire un ruolo e/o svolgere un lavoro, è importante saperle apprezzare e valutare. Dalle hard alle soft skill e anche le competenze trasversali così come la comunicazione e il lavoro di squadra.
- Ai tutor non si richiede di essere esperti, ma di conoscere le basi per ogni categoria di competenze necessarie per ogni specifico profilo professionale

Leadership e padronanza

- Generalmente inteso come senso di responsabilità e senso di missione. La volontà e la fiducia di essere ragionevolmente assertivi quando necessario e di essere orientati al raggiungimento degli obiettivi desiderati.
- Dovresti essere in grado di concentrarti sullo sviluppo personale e professionale dell'utente.
- Dovresti essere di supporto per rendere l'esperienza formativa anche creativa mentre ti relazioni con il datore di lavoro dell'utente

Leadership e padronanza

- Sarebbe ottimale se tu fossi di ispirazione per gli utenti nel guidarli a mettere in pratica le azioni formative consigliate dal VMS Tool.
- Ricordati che stai svolgendo un tutoraggio per ogni singolo utente, pertanto è importante che valuti le circostanze personali che talora possono essere difficili, per esempio potrebbero trovarsi in aziende prossime alla chiusura o al ridimensionamento del personale.
- Sii fiducioso nella tua capacità di aiutare e guidare gli utenti verso opportunità formative per cui possano sentire una spinta personale e da cui comprendano che ne avranno un beneficio. Se tu sarai d'ispirazione si faranno coinvolgere, altrimenti no!

Focalizzarsi sull'utente

- Ricorda che gli utenti potrebbero trovarsi in circostanze personali difficili pertanto è importante che tu proponga loro soluzioni formative adatte alle loro esigenze personali, in modo che comprendano il valore che l'apprendimento può fornire loro nel raggiungimento dei loro obiettivi e dove possono arrivare.
- A tal fine sono fondamentali sia l'ascolto attivo che una buona conoscenza del funzionamento dello strumento.

Valutazione centrata sull'utente

La valutazione focalizzata su ogni utente ti permetterà di rispondere a due domande fondamentali:

1. Cosa hanno imparato gli utenti che ho seguito?
2. Qual è il livello del loro apprendimento?

I criteri della valutazione focalizzata sull'utente sono:

1. Ognuno viene rispettato per le proprie specificità individuali, ed ha diritto a ricevere un servizio di qualità e un percorso di guida adeguato alle sue esigenze.
2. Considerare gli utenti quali attori attivi e partecipativi, in grado di valutare il proprio processo di apprendimento e le azioni necessarie.
3. Aiutare e supportare gli utenti nell'integrarsi in un gruppo e interagire come membri del gruppo.

Facilitare lo sviluppo personale e il cambiamento

1. Accrescere le emozioni positive

- Le emozioni positive aiutano a identificare il pensiero laterale.
- È meglio concentrarsi maggiormente su argomenti conosciuti dall'utente rispetto a quelli poco o per nulla noti.
- Orientati al semplificare utilizzando abilità e metodi per tirare fuori il meglio dalle persone.

2. La giusta quantità di conoscenza lascia spazio all'apprendimento.

- Una volta che una persona è motivata all'apprendimento e prova emozioni positive, possiamo passare allo step successivo.
- Ora consideriamo quali abilità devono essere sviluppate e come potrebbero essere sviluppate

3. Che tipo di percorso formativo è necessario?

- La risposta dipende dall'individuazione delle criticità da risolvere. In base a questo: l'apprendimento può essere rapido, informale, individuale, collettivo, formale, lento, finalizzato verso obiettivi specifici o ad hoc. Solo quando si saranno ottenute informazioni aggiuntive e rilevanti si potranno risolvere le criticità.

Ascolto attivo

La finalità è quella di aiutare chi parla a chiarire i propri pensieri e sentimenti.

In qualità di tutor, mostra l'approvazione anche tramite le seguenti azioni:

- Comunica che sei interessato ad ascoltare
- Sorridi
- Non avere fretta
- Incoraggia

Aiuta a guardare il problema da una nuova prospettiva:

E' meglio offrire una nuova prospettiva che si affianca a quella di chi parla può essere di aiuto ma senza stravolgere completamente la prospettiva di chi parla

Empatia, pazienza, comprensione

- In qualità di tutor i tuoi compiti sono anche:
 - Essere di aiuto
 - Essere empatico
 - Essere in grado di comprendere i tuoi pensieri e sentimenti
- Non trarre conclusioni affrettate o preconcepite, evita discorsi moralisti, incoraggiare l'utente dandogli un tuo feedback, e abbastanza disponibilità di tempo. Sii concentrato sempre sull'utente.
- Apprendere ad utilizzare lo strumento può richiedere tempo, pertanto è importante essere pazienti e ottimisti evitando che l'utente perda fiducia e non prosegua con il l'apprendimento e la pianificazione dell'azioni formative.

Garantire una comprensione condivisa

- Esprimiti in modo comprensibile, evitando termini troppo professionali o tecnici così come espressioni dialettali o slang.
- Crea un clima basato sul rispetto tra tutti in modo paritario.
- Accertati di aver compreso cosa volessero dire gli altri:
 - Nel caso non sei sicuro di aver compreso, ripeti o riprendi quello che è stato detto, per esempio: “Hai detto...”
 - o formula domande del tipo: “per favore puoi ripetere” “ho compreso bene?”
- Domande di approfondimento:
 - Poni delle domande aperte come “per favore, dimmi di più”
 - Domande guida per approfondire alcuni aspetti

Dialogo costruttivo sulle skill

- Ascolta per comprendere
- Poni domande particolari che mostrino il tuo interesse verso ciò che viene detto
- Lascia il tempo ad ogni utente di formulare idee, valorizza i momenti di pausa quando si fanno delle riflessioni
- Rispetta il pensiero di ognuno, incluso di quelli con cui non sei d'accordo. Ognuno è padrone dei propri pensieri
- Impara ad ascoltare senza pensare allo stesso tempo alla tua risposta

Porre domande

- Fai in modo di valorizzare anche aspetti che possono essere passati inosservati
- Proponi qualcosa nuovo e innovativo
- Esprimi egual interesse per le prospettive, le esperienze, sentimenti e i punti di forza di ogni utente
- Crea momenti di riflessione e spunti per prospettive e pensieri nuovi
- Crea un clima di reciproca comprensione

Capacità di analisi e problem solving

- Al fine di risolvere e prevenire criticità è necessario soppesare la pertinenza e l'accuratezza delle informazioni e successivamente formulare e valutare soluzioni alternative. Infine proporre raccomandazioni pratiche che tengano conto delle informazioni.
- Ti verrà sicuramente richiesto di supportare l'utente nell'indirizzarlo verso le opportunità formative appropriate per lui/lei.
- Tieni in considerazione che mentre si utilizza lo strumento VMS possono insorgere criticità e problemi da risolvere, di natura tecnica o derivanti da domande dell'utente o dalla riluttanza del datore di lavoro.
- I criteri di problem-solving per un tutor sono:
 - Identificare e analizzare i problemi
 - Valutare la pertinenza e l'accuratezza delle informazioni
 - Formulare e valutare soluzioni alternative
 - Proporre raccomandazioni e suggerimenti

Apprendimento continuo

- Le abilità che riguardano l'apprendimento continuo includono:
 - La capacità di acquisire costantemente nuove qualifiche
 - Essere orientati all'auto-accrescimento
 - Saper utilizzare la propria esperienza
 - Capacità di trarre conclusioni anche da eventuali errori durante il processo di tutoraggio
- Oltre a supportare l'utente nell'apprendimento tramite lo strumento VMS, considera che il processo di affiancamento ti richiederà di essere disponibile ad apprendere e acquisire nuove competenze e conoscenze.
- Pertanto, dovrai essere disponibile allo sviluppo personale, ad attingere sia alla tua esperienza che alle tue abilità per trarre conclusioni da eventuali errori nel processo.

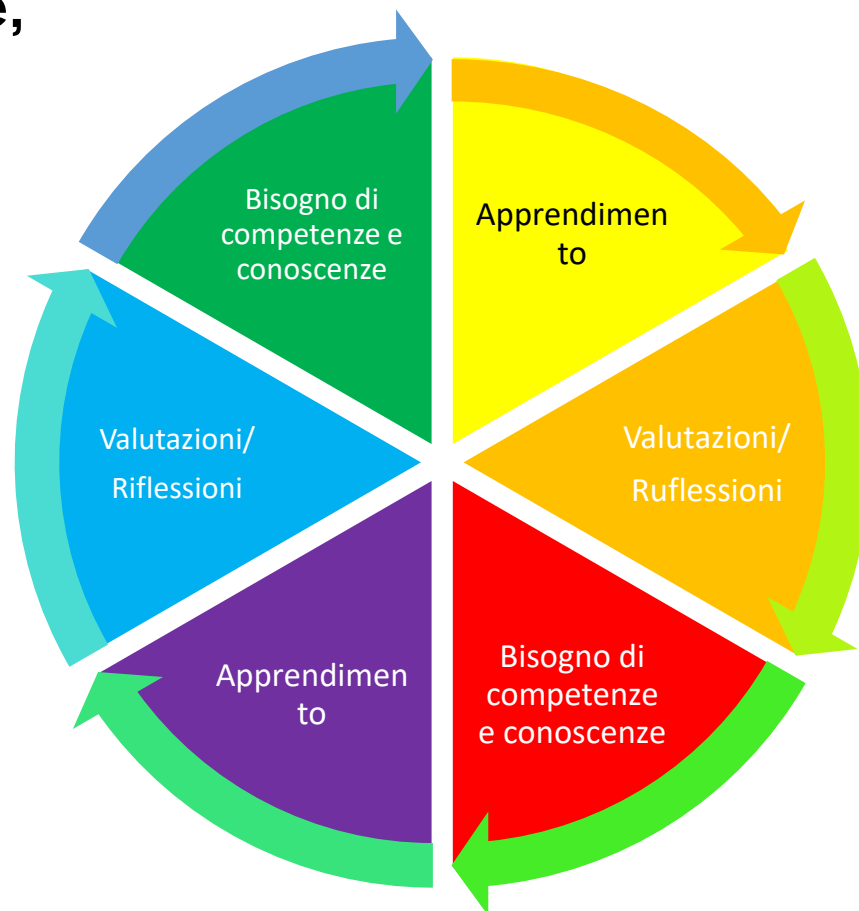
Valutazione

- Il processo di valutazione si riferisce all'analisi del problema, delle possibili soluzioni, delle competenze e delle conoscenze necessarie, così come dei bisogni e dei risultati dell'apprendimento, delle azioni svolte e infine una visione complessiva dell'intero processo.
- La valutazione è un fattore chiave per un processo di apprendimento e sviluppo continuo, è sempre richiesta e va focalizzata sull'utente basandosi sui seguenti criteri:
 - Bisogni dell'utente
 - Contesto
 - Ambiente
 - Metodologie
 - Decisioni
 - Strumenti
 - Competenza
- La valutazione è la chiave per superare lacune nelle competenze e individuare le conoscenze necessarie a colmarle ma non può essere proiettata a lungo termine

Valutazione e considerazioni sull'apprendimento

- E' importante comprendere il ciclo di apprendimento (descritto nella prossima slide) e che la sua finalità è quella di focalizzarsi su un problema.
- Il processo di apprendimento si attiva una volta avviato il processo di problem-solving.
- Dopo l'apprendimento e l'eventuale problem-solving c'è un momento di riflessione. Il problema è stato risolto? La soluzione era pertinente, necessaria e sufficiente? La riflessione può portare a una (improbabile ma possibile) soluzione duratura o (probabilmente) ad nuova considerazione sulla formazione necessaria.
- Qualora la criticità o il problema non abbiano una pronta risoluzione, saranno necessarie competenze e conoscenze aggiuntive. Il problema da risolvere deve essere identificato per specificare i bisogni di apprendimento

Circolo di valutazione, apprendimento, riflessione



In sintesi, un buon valutatore

- Ascolta e fa domande
- Indica all'utente gli obiettivi da raggiungere
- Guida alla riflessione
- Aiuta l'utente a comprendere sia i contenuti che lo strumento
- Descrive le premesse e apre prospettive
- Guida attraverso il processo di autovalutazione
- Chiarisce soluzioni e opzioni
- Commenta
- Valuta i progressi

L'utente affronta un percorso che implica più di una singola interazione. Il tuo ruolo è supportare un individuo in un processo che dovrebbe svolgersi in modo fluido e indirizzato ad nuovo ruolo o corso di formazione.

Esercizio di gruppo per aiutare gli utenti ad utilizzare il tool (1/6)

- Dividiamoci in gruppi di tre

In ogni gruppo svolgerete i seguenti ruoli:

- A: Verranno valutate le tue capacità e competenze
- B: Aiuta A a valutare le proprie capacità e competenze
- C: Osserva i processi di valutazione e interazione

Il primo turno durerà 30 minuti, dopodiché ci scambiamo i ruoli.

Esercizio di gruppo per aiutare gli utenti ad utilizzare il tool (2/6)

Ruolo A

Prova a pensare alle abilità che usi nella tua vita quotidiana, sia che si tratti di lavoro, volontariato, attività sociali o vita familiare

Sentiti libero di discutere apertamente con B

Esercizio di gruppo per aiutare gli utenti ad utilizzare il tool (3/6)

Ruolo B

- Aiuta A a riflettere sulle sue capacità e competenze
- Sii interattivo e ascolta attivamente
- Puoi fare domande di follow-up, per esempio:
 - Quando è stata l'ultima volta che hai usato questa abilità?
 - Che risultati hai ottenuto?
 - Hai padronanza per usarla nuovamente?

Esercizio di gruppo per aiutare gli utenti ad utilizzare il tool (4/6)

Ruolo C

Osserva la comunicazione e l'interazione:

- In quali circostanze A ha esitato? Che tipo di supporto sarebbe stato di aiuto?
- Quali skill e competenze sono state difficili da valutare? Cosa sarebbe stato di aiuto?
- Altro da segnalare?

Esercizio di gruppo per aiutare gli utenti ad utilizzare il tool (5/6)

Scambiamo i ruoli: da A a B, da B a C e da C ad A: 30 minuti

Ultimo turno: da A a B, da B a C e da C ad A: 30 minuti

Esercizio di gruppo per aiutare gli utenti ad utilizzare il tool (6/6)

Riunite i gruppi

Discutete:

- Come ti sei sentito svolgendo ogni ruolo?
- Cosa hai appreso da in ogni ruolo?