



# Counseling e coaching

Due strumenti d'accompagnamento professionale, talvolta confusi tra loro.

**F**ra i molteplici strumenti utilizzati per il miglioramento professionale delle risorse umane in ambito aziendale ne troviamo due molto interessanti e spesso confusi. Stiamo parlando delle attività di counseling e del coaching. Per inciso, non è mai bello inglesiare i nomi e il linguaggio. Ci sono termini, però, che non possono in nessun modo avere un corrispettivo in italiano perché perderebbero il loro significato proprio e quindi tali dobbiamo mantenerli. Le attività di counseling e di coaching sono entrambe nate nel mondo anglosassone, forse già alla fine dell'800, e diventano vere e proprie professioni di supporto nel percorso professionale, e non solo, agli inizi degli anni '40. Nel resto d'Europa si diffondono verso gli anni '60 e oggi sono cresciute in modo esponenziale, tanto da far nascere moltissimi percorsi formativi con metodologie e modelli diversi.

Nonostante questo, e forse a causa di questo, le due attività il più delle volte sembrano sovrapporsi, benché siano due metodi piuttosto diversi sia a livello di specificità di servizio sia a livello di obiettivi. Seppur l'argomento sia piuttosto vasto, proviamo ad inquadrarli in modo sintetico, cercando di capire meglio di che cosa si tratta mettendoli a confronto.

Il counseling, deriva dal verbo inglese to counsel, che vuol dire consigliare, consultare, l'atto di scambio di idee e opinioni, ma comprende anche il significato di 'consolare', 'confortare', 'venire in aiuto'.

Si tratta di un nuovo approccio al disagio e non è da confondere con le attività di terapia di uno psicologo o psicoterapeuta verso un paziente. Qui parliamo di un cliente/candidato che si rivolge a questa figura professionale perché sta vivendo un momento di difficoltà e necessita di un aiuto, in un tempo determinato, per

individuare un nuovo approccio al problema e superarlo. Il counselor interviene quindi per ascoltare, orientare, sostenere e sviluppare le potenzialità dell'individuo, promuovendone atteggiamenti attivi e propositivi. Egli lo fa partendo da un'indagine nel passato per scoprire le fonti del disagio, aiutando la persona ad identificare ciò che la opprime. È un professionista che si basa sulle emozioni, aiuta a risolvere vecchi problemi per raggiungere, prima di tutto, un miglioramento interiore.

Il progresso non sarà misurabile quantitativamente e sarà piuttosto lento, ma grazie a questo percorso e al miglioramento del proprio equilibrio, il cliente potrà raggiungere anche gli obiettivi prefissati siano essi aziendali, familiari o scolastici. Un'indagine interiore di questo tipo richiede una figura che comprenda, risponda e sia in grado di arrivare nell'intimo della personalità umana. È infatti un prezioso aiuto e se svolto con professionalità il counseling è, prima di tutto, un modo per far riappropriare l'individuo della gioia di una vita consapevole e di stringere delle sane relazioni sociali.

Per questo motivo tale figura dovrebbe avere una formazione in psicologia o discipline affini. Purtroppo e spesso, oggi si vedono sempre più corsi di counseling accessibili più o meno a tutti, senza strumenti né competenze adeguate, creando in breve tempo 'professionisti' che non sono in grado di dare le giuste risposte per soddisfare il cliente.

Il coaching, come è immaginabile, è un termine 'rubato' al mondo sportivo. È un vero e proprio metodo di allenamento. Quindi, così come un allenatore stimola la propria squadra o il proprio atleta fisicamente e mentalmente, il coach promuove e fa emergere nel cliente il proprio potenziale. Un'attività quindi di sviluppo e formazione, focalizzata sulla sco-



**Morena Ferrari Gamba,**  
Senior Partner, Lwp Ledermann,  
Wieting & Partners.

perta e valorizzazione delle capacità personali, il cui scopo è il miglioramento delle performance e il raggiungimento degli obiettivi e, in definitiva, della qualità della vita del cliente. Il coaching, a differenza del counseling, si focalizza sul presente, intervenendo su un'identità di ruolo in rapporto ad un ambiente. Non fa nessuna indagine interiore per comprendere eventuali disagi di tipo psicologico. Naturalmente, un bravo coach cerca di guardare anche il passato, ma lo fa solo in funzione del raggiungimento degli obiettivi dati. La sua attività si basa quindi prettamente sull'azione, si rapporta a risultati ben precisi, aiuta il cliente a focalizzare le proprie competenze, i suoi punti di forza, ad individuarne dei nuovi, così come ad utilizzare strumenti specifici per arrivare ad un sicuro successo. Tale successo deve poter essere misurabile e concreto, per il cliente e per l'azienda.

Per quanto riguarda la preparazione di questa professione, per fare bene l'attività di coaching è necessaria un'ottima formazione e un'ottima cultura generale, ma quello che più conta è la personalità. Un bravo coach deve saper ascoltare, comunicare, avere uno stile e un approccio a volte anche duro, di sfida, deve essere coinvolgente, diretto, avere un'ottima padronanza del linguaggio sia verbale sia non verbale e, soprattutto, essere credibile e carismatico.

Durante la fase di un accompagnamento così come descritto, un'attività non preclude l'utilizzo dell'altra. Quello che hanno in comune entrambe è la necessità di intervenire sull'individuo nella sua globalità, aiutandolo a vedere i problemi sotto nuove prospettive e a trovare da sé le risposte.