

OTTO minuti

Le chiavi in una mano, con l'altra immettevo i comandi di chiusura del programma di allenamento sull'iphone, sudato vedevo già la mia doccia: prima calda, poi sempre più fredda che tonifica.

Squilla, è Anna, una mia coachee, ha un problema, mi chiede aiuto. Sono solo le 19.45, la mia giornata difficilmente finisce prima.

Mentre mi spoglio faccio del mio meglio per seguire il protocollo: le mie domande servono a lei per ragionare e riflettere sul suo problema, sul suo blocco. Io le devo solo esprimere, mi riesce facile, quindi vado avanti, mi spoglio, metto su l'acqua per preparare la cena; lei non molla. Aiutami, dammi la soluzione!!

Io non ho la soluzione Anna, io posso aiutarti a seguire un approccio di indagine, un metodo che ti permetterà di ricercare, di analizzare i fattori e le cause del tuo blocco, ma il lavoro lo devi fare tu. Io non so nulla, non conosco nulla, mi devi spiegare ogni cosa, ogni dettaglio (quelli che ritengo utili per il suo ragionamento) perché io possa aiutarti....

Mesi a parlare di come poter essere aiutata, di come agire per superare le difficoltà che sentiva via via emergere, " ... si dai mi organizzo, ci riesco, vado avanti... se mi impegno riesco.... devo solo trovare la forza di fare queste cose, in fondo non serve molto..." lo diciamo tutti, ci diamo sempre una spinta più avanti, cerchiamo di risolvere da soli le questioni che ci assillano pensando che sono "meglio i nostri dubbi delle altrui certezze" e questo è assolutamente corretto.

Arriva poi il giorno che le strade ci sembrano tutte chiuse, la via di uscita non c'è e pagheresti qualsiasi cosa pur di avere la soluzione.

Non ti serve più il coach in quel momento, ti serve un mago.

Il coach non ti da la soluzione al problema, non ti tira fuori dai guai, non fa in modo che tu possa risollevarti con leggerezza al di sopra del problema.

Il coach può aiutarti ad applicare un metodo, può mettere in atto delle tecniche che ti permetteranno di fare un percorso dal quale puoi uscire con una tua soluzione a ciò che per te, in quel momento, rappresenta il problema.

La soluzione sarà la tua e ne sarai responsabile soltanto tu, ma proprio questo la renderà più vera e sentita, proprio questo farà sì che sarà la soluzione giusta per te in quel preciso momento e che l'esperienza che compirai, non importa se tecnicamente quella soluzione sia in assoluto la più corretta, sarà un'esperienza di crescita, un'esperienza che ti aiuterà ora e sempre a trovare dentro di te le energie e la spinta per affrontare i blocchi. Può darsi che non sia un metodo definitivo, per utilizzarlo al meglio ci può volere tempo e potrebbe non essere neppure davvero prioritario imparare a farlo sempre, ma intanto è un modo completamente diverso di approcciare e di intervenire. Non è un consiglio, non è la "dritta" che potrebbe anche servire, ma un approccio di Coaching è molto di più: è un aiutarti ad aiutarti.

Io intanto mi spoglio, voglio la mia doccia, il sudore mi scende con fastidio ma non posso dirle come vorrei: Anna, scusa ma ho da fare...

Non voglio rompere quel momento magico che si è creato e potrebbe non tornare. L'empatia è così, quando c'è c'è, se non la usi adeguatamente potresti non riuscire più a ristabilirla.

Se non avessi risposto al telefono sarebbe stato un conto, ma avendo risposto e avendo raccolto il suo grido di aiuto non posso gelare l'empatia con un "...ora ci ho gli affari miei...."

Circolavo per casa in costume adamitico con in testa la mia doccia...

In quel momento il lampo di fantasia: le stavo dando le indicazioni sui compiti che lei avrebbe dovuto preparare per le prossime 48 ore, alcune indicazioni su cosa produrre, ho sentito che lei non prendeva appunti, non memorizzava: in realtà lei si stava aspettando la mano magica che avrebbe risolto il suo problema.

Allora esordisco: Anna, hai 8 minuti di tempo per scrivere quello che ti ho chiesto di fare, devi scrivere le istruzioni, le indicazioni operative per svolgere questi due compiti nelle prossime 48 ore.

Ci sentiamo tra 8 minuti! ok? = 8 minuti: la mia doccia!!

In realtà dopo 5 minuti ero già fuori e pronto per parlare, ma le ho dato 8 minuti per un calcolo preciso non a caso. Se le avessi detto 5 minuti sarebbe stato retorico, una "non misura" reale. Dieci sarebbero stati troppi per quello che doveva produrre, serve tensione per mantenere l'orientamento all'obiettivo! Otto minuti sono il tempo giusto e dà il senso di una misura precisa, dovuta ad un calcolo esatto, magari esoterico. Una misura netta che ha il pregio di trasferire impegno e concentrazione sull'obiettivo.

Ho fatto la mia doccia con profondo godimento per l'idea avuta, al 7 minuto le ho scritto che aveva a disposizione ancora 1 altro minuto rafforzando l'idea del compito, dell'obiettivo, dell'efficienza e la concentrazione, intanto ho buttato nell'acqua bollente la gragnano. Così è andata, mi ha chiamato e abbiamo ripreso da dove avevamo lasciato: i compiti, l'impegno, il lavoro da fare.

Sono stato particolarmente soddisfatto dell'invenzione degli otto minuti perché, non ha solo salvato il mio tempo, la mia anelata doccia, ma ha dato anche un compito chiaro e delimitato in un tempo preciso alla coachee che ha dovuto iniziare a lavorare avendo chiari due aspetti: l'obiettivo da raggiungere e il tempo disponibile. L'obiettivo consisteva in una prima stesura delle indicazioni ricevute per svolgere i compiti assegnati; quindi non solo "...hai capito? tutto chiaro?" ma un "... NIENTE CRAZIE, RIPETERE!"

Quindi:

- imparare a scrivere i task
- fare riferimento alle indicazioni per essere coerenti con l'impegno preso,
- avere chiaro il focus sull'obiettivo,
- ricordare esattamente cosa e perché lo sto facendo

Questi erano gli approcci “terapeutici” di cui ritengo Anna potrà beneficiare, le sue principali aree di miglioramento, (non dovrei dire terapeutici, infatti è tra virgolette).

Il tempo: Anna non si dà tempi definiti per eseguire le attività, disperde energie cercando la voglia di affrontare compiti scomodi, ingrati, o anche solo più complessi di quanto lei abbia fatto nella sua storia professionale.

La focalizzazione: Anna trova sempre qualcosa che riempia la sua giornata, in genere sono attività operative: vedere un cliente, incontrare un prospect, qualche partner; agire insomma, fare operativamente cose che le facciano sentire che “HA FATTO QUALCOSA” di reale. Che la fanno sentire viva.

Anna in genere tende ad evitare le attività di back office: la preparazione, la compilazione dei protocolli, la procedura, ha paura di non saper usare il mezzo informatico, teme di non essere all'altezza della situazione lavorativa in cui si è infilata da quando ha iniziato a collaborare con questa multinazionale inglese: “ a volte mi sembra di essermi venduta bene per qualcosa che in realtà è molto più di quanto io sappia fare e abbia mai fatto...” si rifugia nella NON azione per tutte le attività che non le piacciono, che le richiedono una modifica della sua modalità: lei fa il commerciale, ha sempre solo incontrato clienti, ha convinto le persone con le parole, con l'empatia, mettere le pratiche nel gestionale, è più forte di lei non le riesce proprio! Eppure senza queste attività, oggi il suo lavoro non può proseguire, una volta conquistata l'abilitazione professionale come intermediario finanziario, la compagnia non le fornisce più il supporto all'immissione delle pratiche, rientra nei compiti del commerciale. Ci sono molte attività invisibili a supporto dell'attività commerciale in senso stretto, le attività di pianificazione, reporting, analisi, controllo dei tabulati, analisi dei mercati e della clientela, tutte attività che richiedono un impegno “improduttivo” un impegno che non ti fa relazionare con altri, che non puoi svolgere all'aperto in compagnia lavorando con altri...

Cambiare, cambiare modalità operativa, cambiare le cose che facciamo nella nostra giornata lavorativa, ricostruire le priorità sulla base di nuove e diverse incombenze, necessità che fanno parte di un ruolo in cambiamento, oppure assumere la responsabilità di decisioni importanti, scegliere, fare in modo che altri seguano le indicazioni operative, operare in modo che l'organizzazione e i processi fluiscano con coerenza alla scelta strategica producendo al contempo efficienza, essere cioè in grado di esprimere le potenzialità delle proprie competenze e l'attinenza al ruolo che è necessario assolvere. Questi sono spesso i livelli di blocco che assillano molti di noi, che rendono difficile, ostico l'adattamento ad un nuovo ruolo, ad una nuova organizzazione.

Il blocco di Anna è relativamente facile, lei ricopre un ruolo operativo, nel momento in cui riuscirà a cambiare la propria percezione del se e dei valori del suo agire, quando riuscirà a comprendere la propria essenza nel nuovo contesto di opportunità, potrà trovare quella spinta necessaria per dedicare parte del suo

tempo, parte delle sue energie alla gestione delle attività di back office. Deve cambiare il proprio comportamento, ma questo avverrà nel momento in cui la sua gerarchia di livelli logici ritroverà la necessaria coerenza interna. Nel momento in cui i nuovi valori, la nuova convinzione prenderà una dimensione finita nella sua struttura di pensiero.

Il ruolo del coach è quello di aiutare la persona a raggiungere prestazioni di eccellenza, di predisporre un metodo di intervento sui propri blocchi e le proprie difficoltà in modo da disporre di più possibilità e di maggiori capacità di individuare, in autonomia, le strade adatte per il suo personale sviluppo e l'incremento della propria efficacia.

In fondo noi aiutiamo ad aiutarsi solo le persone che lo vogliono veramente, che sanno come risieda esclusivamente nel loro potere, nella loro motivazione, la possibilità di trovare le strade adatte per continuare a crescere, per migliorarsi sempre più.

Il coach non fa miracoli e non ha la soluzione dei problemi, un bravo coach applica un metodo, una formula collaudata che ha reso potenti le persone più normali, che non ha nulla di magico né di esoterico e che è altra cosa rispetto alla manipolazione o alla carica motivazionale "all'americana".

Spesso per il coach, la buona conoscenza del lavoro del proprio coachee può essere utile per approcciare meglio le difficoltà che egli vive e comprendere in modo più approfondito le problematiche specifiche così come le correlazioni o le mancate correlazioni tra realtà raccontata e realtà comune agli altri.

Eppure la conoscenza del mestiere del coachee può essere un pericoloso loop in cui infilarsi per dare significato alla situazione saltando spesso alcuni importanti passaggi logici di indagine. Un coach ha gli strumenti per non cadere in questo tranello della mente, riesce a librarsi al di sopra della situazione specifica, del contesto e opera a livelli logici superiori andando a scardinare direttamente le credenze limitanti della persona, oppure riesce a ridefinire una coerenza tra valori e comportamenti la quale conduce ad una migliore sintonia della persona con il proprio ruolo.

Essere il coach di qualcuno è un grande onore ed una grande responsabilità, la terapia è un'altra cosa, il coaching non ha scopi terapeutici. Però la responsabilità del coach è più profonda di quanto si potrebbe facilmente ritenere: le persone che si rivolgono ad un coach non hanno patologie e non pensano di ricevere un beneficio da una analisi terapeutica ed è corretto che sia così, sono persone che vivono e lavorano con le proprie capacità e con i propri limiti, in piena normalità, che spesso hanno successo in ciò che fanno, anzi in genere hanno molto successo, ma essi desiderano superare i limiti che incontrano e si rendono conto che la difficoltà di questi limiti risiede prima di tutto dentro se stessi, nel loro modo di affrontarli.

Per questo il coach può aiutarli, se lavora bene, se applica con attenzione la tecnica corretta ed anche se è sufficientemente creativo per reagire proattivamente con l'essenza dell'umano che interferisce in ognuno di noi, ma non deve mai dimenticare la propria responsabilità nei confronti di chi ha davanti: Il coach può fare molto bene, ma anche, a volte, qualcosa di sbagliato.

L'amore per il proprio lavoro, per dirla con Primo Levi, è la più grande delle fortune di un uomo. La consapevolezza nello svolgimento del ruolo e la ricerca dell'eccellenza sono le forze che rendono tutti noi, giorno per giorno, migliori.

Anche e soprattutto chi, come noi, lavora essenzialmente con capitale umano.