



## Recensione

A cura di Marina Fabiano

Giugno 2008

### Lavorare con il cuore

di Silvia Tassarotti

ed. Guerini e Associati

Un modo insolito di parlare di coaching, il coraggio di raccontarlo attraverso una storia, quella di un manager e del suo coach. Questo è il succo di "Lavorare con il cuore", romanzo ambientato in una delle tante aziende che incontriamo, i cui protagonisti, così come le comparse, sono i colleghi con cui condividiamo le tante ore della nostra giornata lavorativa. Ci si rispecchia, in questo racconto, ci si riconosce, si comprende che la nostra storia è la storia di molti, che non siamo poi così isolati nel mondo professionale che ci accoglie, e che anche noi, nel nostro piccolo, possiamo contribuire a migliorarlo.

Entriamo in azienda, all'inizio della nostra carriera manageriale, con lo stereotipo del capo già bello incrostato nella nostra testa. Chissà chi, chissà quando, ci hanno inculcato il concetto che il capo, per farsi obbedire, deve essere impermeabile alle emozioni; e così noi lo abbiamo imitato. La storia di Alessandro, leader tosto e potente, e dei suoi collaboratori, persone di evidente coraggio emotivo, propone un mondo professionale migliore, dove l'attenzione al sentire altrui ha importanza, anzi, permette di ottenere risultati di forte coinvolgimento. Dalle prime battute emerge il filo conduttore della storia – la schiettezza, la sincerità, l'apertura agli altri – che accompagna alla lettura di una situazione che potrebbe tranquillamente essere la nostra. Da qui, la curiosità di andare oltre, la voglia di comprendere le emozioni descritte e di confrontarle con quelle provate.

E' come sbirciare dal buco della serratura un intero percorso di coaching, dal difficile avvio, all'immediata sintonia, alla seguente complicità e affidamento, fino alla sua soddisfatta conclusione. Finisce bene, questa storia: allora possiamo concludere che ogni percorso di coaching ha risultati positivi? No di certo! Talvolta è più faticoso, il cliente è più distratto, si impegna meno; il coach è meno esperto, non tiene le fila, è troppo permissivo. Ogni situazione è diversa. Ma intanto, qui ne abbiamo una, esplorata nei minimi dettagli.

#### A beneficio di chi?

**Il manager** si riconosce e comprende che le proprie emozioni possono appartenere anche ad altri, che è possibile raggiungere quei risultati di eccellenza di cui ci riempiono la testa senza consegnarcene la formula magica, che il proprio cambiamento può avere un valore anche quando ci sentiamo la classica goccia nel classico mare. Inoltre, permette di capire a fondo il significato di coaching, disciplina riconosciuta ma non ancora di comune comprensione.

**L'azienda** (nelle diverse individualità che ne detengono il potere) ottiene la risposta alla domanda ricorrente: come si misura un intervento di coaching? E ciò le è sufficiente per far pendere l'ago della bilancia verso la decisione più profittevole, sia dal punto di vista economico che dell'ottimizzazione relazionale.

Ottima occasione di apprendimento per i **coach**: Silvia Tassarotti mette generosamente a disposizione il suo vissuto, ancorché romanzato ed accelerato, per trasmettere e rendere concreti elementi ricorrenti ed esperienze quotidiane. Cosa succede davvero in una sessione di coaching? Durante l'esperienza formativa il coach assiste a sessioni simulate, di solito concentrate in pochi minuti e riproposte e spiegate usando la tecnica della moviola (fermo la situazione, la commento, riprendo ad agire facendo finta che alcuni presupposti siano già concordati). In seguito il coach comincia ad agire cercando di esprimere ciò che ha visto e provato, cercando di analizzare a fine sessione ciò che ha ben funzionato, talvolta senza riuscire ad inquadrare perfettamente ciò che non ha prodotto risultati o ciò che ha innescato stati d'animo sgraditi. Solo l'esperienza continua, l'autocritica sincera, la supervisione, possono davvero aiutare il professionista a migliorare il proprio stile di coaching e a diventare eccellente. Ed ora c'è anche un racconto che permette di scorrere un intero percorso di coaching – non solo una sessione simulata – imparando passo passo. Tra l'altro la storia è costellata di intervalli che spiegano, approfondiscono, insegnano, propongono esercizi. Cosa chiedere di più?