Progetto d'accompagnamento

Nadia Biondini Jörg
coaching e seminari

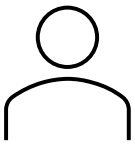
Fotografia: Alice Donovan Rouse, unsplash

Copyright: Nadia Biondini Jörg, 2026

Obiettivo

Questo concetto descrive la base del mio lavoro come persona di consulenza. Si riferisce principalmente al sostegno delle persone nei loro processi di apprendimento, cambiamento e sviluppo professionali e/o privati. Molti aspetti possono essere applicati anche al mio lavoro di formatrice.

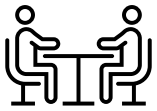
Comprensione dell'accompagnamento



Persona/uomo

In questo progetto il termine "persona" e "uomo" comprende tutti gli esseri umani, indipendentemente dall'età, sesso, background culturale, da una diagnosi medica o dallo status gerarchico, ecc.

Accompagnamento



Quando lavoro con clienti e/o committenti, sono loro a definire i contenuti e gli obiettivi. Io conduco il processo come facilitatrice.

> «Parto dal presupposto che ogni persona si trova sulla propria montagna, creata dalla sua personalità e dalle sue esperienze."

Di seguito, utilizzo la metafora della montagna per illustrare i tre ruoli che posso assumere:

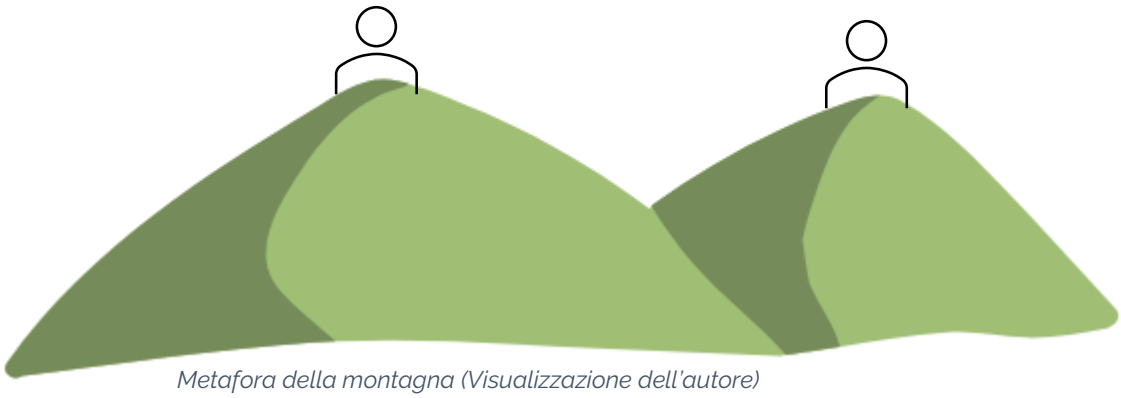
Fotofrafia: cottonbro, pexels

Coach

Come coach, pongo ai miei clienti domande sistemiche ed empatiche per scoprire come e cosa è importante per loro e per le altre persone coinvolte, cos'è importante per loro nella vita in generale e specificamente nella situazione, dove sono i loro punti di forza, le loro risorse e i loro obiettivi, e quali soluzioni coerenti vorrebbero implementare come e quando. In senso figurato, salgo sulla loro montagna e percepisco il mondo dalla loro prospettiva.

Formatrice

Come formatrice guido le mie clienti a realizzare gli obiettivi che si sono prefissati. Ad esempio, prepariamo come affrontare una situazione specifica o come condurre una conversazione spiacevole. I clienti acquisiscono dalla mia montagna conoscenze e strumenti che sono utili per loro e li riportano sulla loro montagna.



Metafora della montagna (Visualizzazione dell'autore)

Consulente

Come consulente, fornisco un supporto aggiuntivo con suggerimenti dalla mia montagna (le mie esperienze ed idee), ad esempio ciò che ho notato ascoltando il cliente o le abilità che potrebbero essere utili. Offro alle mie clienti l'opportunità di guardare il loro problema da una prospettiva diversa, venendo sulla mia montagna o su un'altra montagna. In questo caso utilizzo, tra l'altro, il concetto della "cameriera della realtà". (Schmidt, 2016).

Responsabilità

Di seguito descrivo la mia comprensione delle responsabilità tra il committente (se presente) o il cliente e la consulente. Illustro inoltre le opportunità e i limiti del processo.

«A mio avviso, la chiarezza sulle responsabilità di tutte le persone coinvolte, così come sulle opportunità ed i limiti del processo, sono fondamentali per un accompagnamento efficace.»

Committente

Ad esempio, responsabili delle risorse umane o della formazione, superiori

Fotografia: Christina @ wocintechchat.com

Organizza l'accompagnamento

Definisce obiettivi, incarico e priorità

Fornisce alcune delle condizioni quadro (budget, tempistica, eventualmente locale, ecc.)

Riceve le valutazioni intermedie e/o finali definite all'inizio

Partecipa attivamente al processo, se richiesto e possibile

Cliente

Ad esempio privati, dipendenti, manager, indipendenti

Fotografia: Andrea Piacquadio, pexels

Determina l'argomento e l'obiettivo

Ha un atteggiamento aperto ed interessato

Implementa i passi sviluppati dopo la sessione/fra le sessioni

Persona di consulenza

Fotografia: Larissa Keller

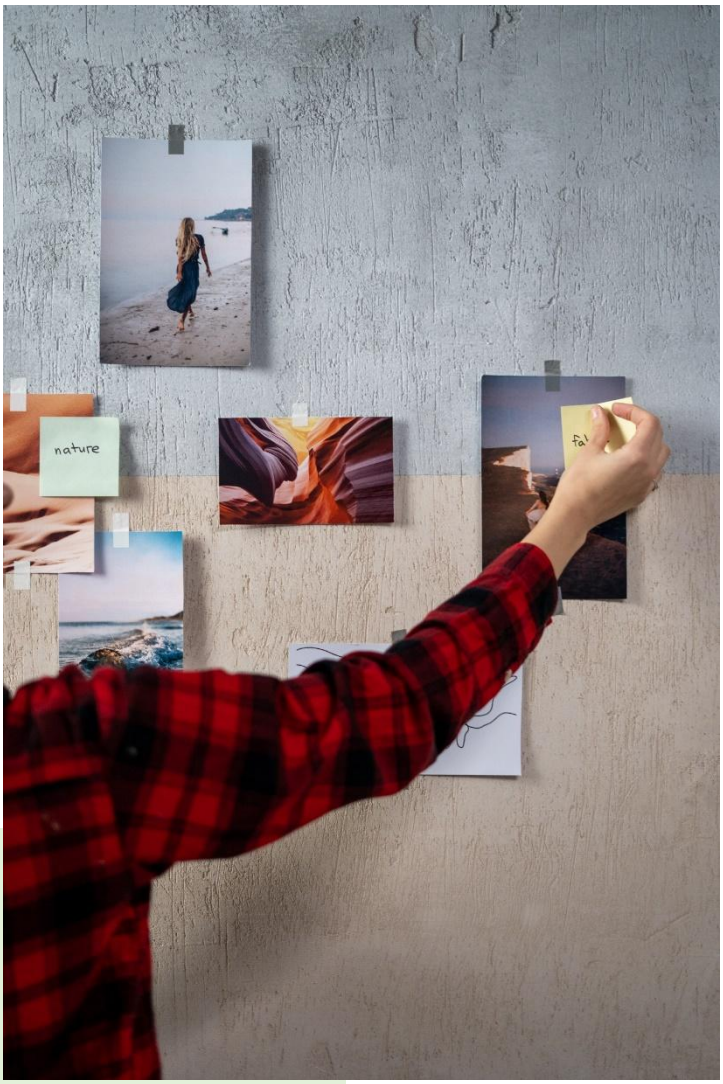
Determina il processo e la scelta dei metodi

Ha un atteggiamento aperto ed interessato

Riflette il proprio atteggiamento, in relazione all'efficacia ed al feedback della cliente dopo/tra le sessioni

Partecipa regolarmente ad intervisioni ed a corsi di formazione. Facilita ospitazioni

Processo d` accompagnamento



Fotografia: cottonbro, pexels

È aperto riguardo all`risultato

Si orienta sul cliente e tiene conto delle esigenze di tutte le parti in causa

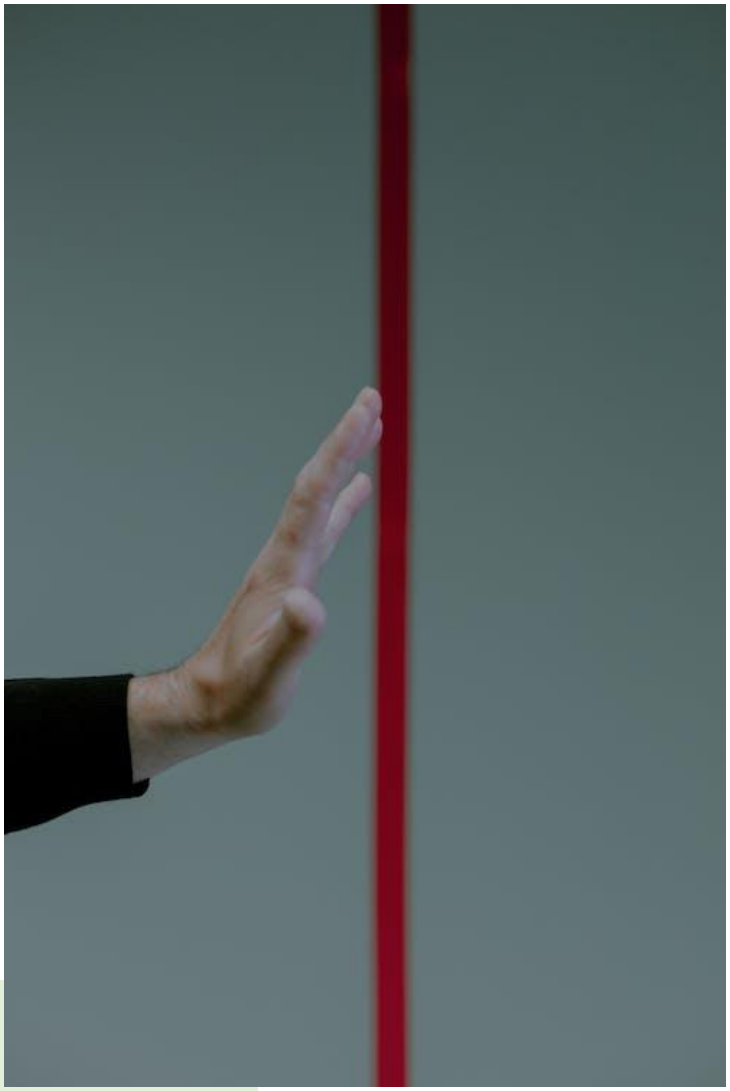
Consente al cliente di...

... essere ascoltato

... acquisire chiarezza

... raggiungere conoscenze e soluzioni

Limiti



Fotografia: Ron Lach, pexels

Non sostituisce un trattamento medico o psicoterapeutico

Non è una mediazione

Collaborazione attiva = non è esclusivamente una consulenza

Visione della persona

Il mio modo di accompagnare le persone è influenzato dalla mia visione della persona umana e dal mio atteggiamento di fondo riferito a valori. I seguenti presupposti fondamentali guidano il mio operato:

Visualizzazione dell'autore

Riferimenti teorici

Il mio modo di lavorare si basa principalmente sulle seguenti teorie e riflessioni:

L'approccio sistemico-costruttivista

Il comportamento di una persona in una data situazione dipende dal suo ruolo nel sistema in cui si trova (Drath, 2012). L'approccio non si concentra principalmente sulle cause del comportamento, ma sul riconoscere e sostituire i modelli sfavorevoli. Come persona di accompagnamento, scelgo gli interventi adatti (vedi "Preparazione e interventi") per i miei clienti e le loro tematiche. Queste daranno idealmente degli impulsi al cambiamento. Non posso prevedere con esattezza come questi cambiamenti si manifesteranno, né su quali elementi del sistema essi avranno un'influenza (Radatz, 2009).

Per orientarsi nella vita, le persone costruiscono concetti di realtà e sistemi (Glasersfeld, 1996). Di conseguenza, non esiste una realtà oggettiva (Schlippe, 2016) e di conseguenza anche la mia visione dei clienti si basa sulla mia percezione (la mia montagna; vedi "Accompagnamento"). Pertanto, prima riconosco la loro realtà (come coach "sulla loro montagna") e poi lavoro con loro per sviluppare prospettive più utili. Per un cambiamento duraturo, queste devono essere costruite dai clienti stessi, ed è per questo che preferisco il ruolo di coach e formatrice a quello della consulente.

Foto: Elizabeta Dushechkina, pexels

Psicologia umanistica

L'essere umano è un'unità di corpo, mente e anima. È orientato verso la comunità e lotta per l'autodeterminazione. I conflitti interni ed esterni sorgono a causa di influenze ambientali sfavorevoli che bloccano questo autosviluppo (Gessmann, 1996). Il comportamento umano è quindi plasmato da una serie di elementi consci e inconsci e ha sempre uno scopo (Drath, 2012). Questa convinzione si ritrova anche nell'approccio sistemico-costruttivista (Schmidt, 2016). Per me questo significa che i miei clienti hanno già in sé le soluzioni ai loro problemi. Il mio sostegno serve a svilupparle e ad ancorarle. La mia attenzione si concentra sul rafforzamento dell'aspirazione intrinseca di ciascuno all'interezza, all'autoefficacia e alla libertà di scelta.

Foto: Maurício Mascaro, pexels

Comunicazione Noniolenta (NVC)

La NVC traduce in linguaggio concreto gli approcci descritti finora, utilizzando un modello in quattro fasi, ed è anche un utile strumento per l'autoriflessione e la risoluzione dei conflitti. Si inserisce nella tradizione della psicologia umanistica e della terapia centrata sul cliente, che hanno utilizzato l'ascolto attivo principalmente nel contesto della terapia del colloquio (Rogers, 1985). La NVC trasferisce invece il concetto chiave di empatia alla vita quotidiana. La capacità di farlo è innata negli esseri umani, ma il suo sviluppo dipende da influenze esterne. Per la NVC, tutte le azioni umane sono intrinsecamente motivate e il comportamento riflette sempre il modo migliore possibile per soddisfare un bisogno. Allo stesso tempo, siamo in grado di riconoscere, comprendere e, a determinate condizioni, soddisfare i bisogni (Rosenberg, 2011). La NVC modella il mio lavoro da persona di consulenza dalle fondamenta (vedi visione della persona).

Foto: Andrea Piacquadio, pexels

Aspetti metodologici

Il processo di accompagnamento è suddiviso in diverse fasi.

Lo adatto alla situazione e alle esigenze delle persone coinvolte.

Descrivo quindi il processo standard dal primo contatto alla valutazione finale e spiego le singole fasi:

Contatto, incontro iniziale, completamento del servizio

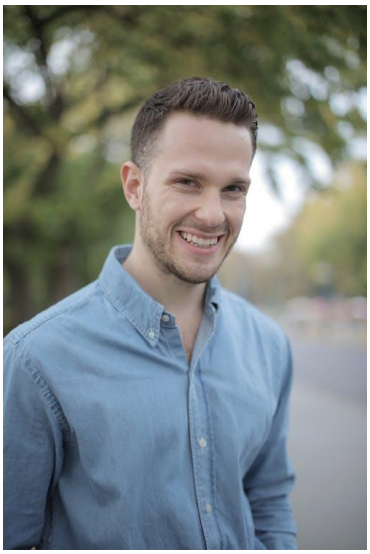
Il contatto con me avviene in due modi:

- Tramite committenti (ad esempio, datori di lavoro, superiori, ecc.)
- Tramite il cliente

Ritengo che un primo incontro aperto e/o un colloquio d` avvio sulle esperienze e aspettative, la comprensione del lavoro e dei ruoli (vedi «Accompagnamento») nonché le responsabilità, sia una condizione importante per una collaborazione di successo.

L'accordo successivo per la collaborazione può essere verbale con il cliente ed è un contratto scritto con un committente.

Contatto tramite il cliente



1. Contatto	Per e-mail, tramite il modulo di contatto del sito web, per telefono o di persona
2. Incontro iniziale	Principalmente per telefono Durata: circa 20 minuti Contenuto: Costruire fiducia attraverso la conoscenza reciproca. Descrizione della mia metodologia, della mia concezione del coaching e dei ruoli possibili. Chiarimento della situazione iniziale, degli obiettivi, degli indicatori di successo, delle responsabilità e delle condizioni quadro. Accordi sulla riservatezza. Se lo si desidera: finalizzazione dell'incarico
3. Sessione/i di accompagnamento	Sedi: Presso la mia sede, online o all'esterno. Durata: 60 – 90 minuti per sessione Siete voi a stabilire il numero di sessioni
4. Valutazione intermedia o finale	Revisione delle misure attuate e dei cambiamenti avvenuti. Adattare o finalizzare il processo.

Contatto tramite committenti

1. Contatto	Per e-mail, tramite il modulo di contatto del sito web, per telefono o di persona
2. Incontro iniziale Con committente	Per telefono, in videoconferenza o di persona Durata: circa 30 minuti Contenuto: Costruire fiducia attraverso la conoscenza reciproca. Descrizione della mia metodologia, del mio modo di intendere la consulenza e dei ruoli possibili. Chiarimento della situazione iniziale, degli obiettivi, degli indicatori di successo, delle responsabilità, delle condizioni quadro e degli accordi relativi al flusso di informazioni e alla riservatezza.
3. Offerta e conclusione del contratto	Scritto
4. Kick-Off con cliente e committente	Videoconferenza o di persona Durata: 20 – 40 minuti. Contenuto: analogo “Consultazione iniziale

5. Sessione/i di accompagnamento	Sedi: Presso la mia sede, online, presso la sede del committente o all'esterno. Durata: 60 – 90 minuti per sessione Durata e numero di sessioni secondo il contratto

6. Valutazione Intermedia o finale Con committente e cliente	Revisione delle misure implementate e dei cambiamenti avvenuti. Adattare o terminare il processo.

Le sessioni d'accompagnamento

Foto: cottonbro, pexels

I clienti possono aspettarsi da me il seguente processo di dialogo. Sono possibili adattamenti alle situazioni.

Le sessioni si svolgono sempre tra me e i miei clienti e sono riservate, anche nei confronti dei potenziali committenti. Seguo la procedura descritta al punto "contatto".

Introduzione	Comprensione del lavoro, condizioni quadro, ruoli, riservatezza, aspettative	Creare rapporto e fiducia. Ripetere i punti importanti dell'incontro iniziale. Stabilire la durata dell'incontro. Chiarire il processo, le aspettative reciproche ed eventuali esperienze precedenti.
Questione	Situazione attuale Situazione ideale	Determinare il problema, la condizione, le persone/interessi coinvolti, le possibili cause, i limiti, il periodo di tempo, il grado di sofferenza, i precedenti tentativi di soluzione, i possibili effetti della soluzione ed i suoi indicatori.
Obiettivi	Obiettivo generale (sistema di origine) Obiettivo per oggi (sistema di consulenza)	Determinare l'obiettivo per raggiungere la situazione ideale. Competenze, raggiungibilità, indicatori, effetti, orizzonte temporale e suddivisione in fasi realistiche. Obiettivo della sessione, indicatori di successo.
Soluzioni	Lavorare sull'obiettivo di oggi	Definire i criteri per la soluzione desiderata. Attivare le risorse. Sviluppare prospettive coerenti, possibili azioni ed immagini di soluzione, realizzazioni chiave.
Misure	I prossimi passi Le risorse Scenari Verifica	Definire misure specifiche nella vita quotidiana. Preparare il trasferimento alla vita quotidiana nominando gli ausili o persone di supporto ecc. e definendo le strategie di controllo.
Conclusione	Valutazione Feedback Prossima linea d'azione	Verificare il raggiungimento degli obiettivi. Rivedere il processo e ciò che è stato sperimentato. Discutere le fasi successive del processo d'accompagnamento.

Preparazione ed interventi

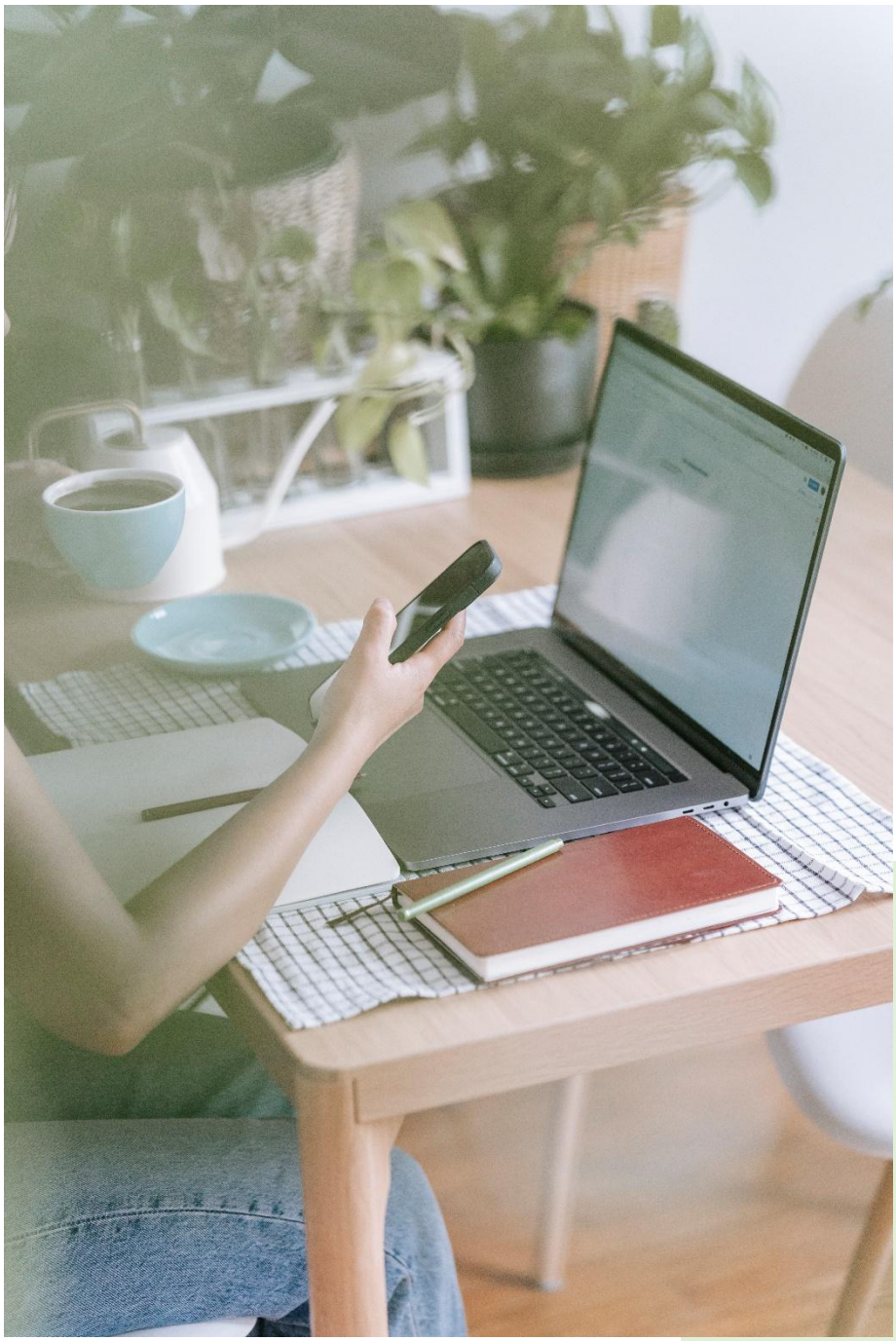


Foto: Teona Swift, pexels

Prima di ogni incontro, preparo le informazioni esistenti, le risorse adeguate ed il luogo d'incontro.

Scelgo gli interventi in base alla situazione ed alle esigenze. Mi piace anche combinarli. I fattori decisivi per me sono la problematica del cliente e l'effetto desiderato:

Lavoro con domande sistemiche come scale, domande circolari o domande miracolose per coinvolgere l'ambiente sociale dei clienti e sostenere così anche la **dissociazione**, **l'attivazione delle competenze e l'auto-riflessione**. Uso anche strumenti di cambio di prospettiva come lo spazio di accompagnamento tridimensionale, il lavoro con le parti del Sé, i giochi di ruolo o il modello Meta-Mirror.

Utilizzo spesso la Comunicazione Nonviolenta con le sue domande empatiche ed i 4 passi per **chiarire la questione** ed anche come elemento di formazione nella **preparazione di incontri difficili.**

Includo anche i **canali sensoriali**, se necessario. Questo avviene, ad esempio, attraverso visualizzazioni, primes, Embodiment oppure ancoraggio a terra e provoca un'immersione ancora più profonda del cliente nell'esplorazione del proprio stato, nel lavoro di soluzione o di trasferimento.

Utilizzo strumenti come i Livelli Logici, il modello S.C.O.R.E. o domande su schemi ed eccezioni per mobilitare **lo sviluppo o le risorse disponibili**.

Quando si tratta di **cambiamenti durevoli**, lavoro ad esempio con il processo ZRM o con le opzioni di scrivere un diario.

L'esplorazione della situazione attuale può avvenire anche tramite la ruota della vita o visualizzazioni ludiche come 'Stresshattan'. Nel lavoro con **convinzioni, colpa o vergogna**, mi piace utilizzare i "Drivers/motivatori interiori" ed il quadrato dei valori e dello sviluppo. Se i clienti sono interessati, utilizzo anche domande tratte da 'The Work'.

Ho approfondito il lavoro con diverse emozioni, in particolare la **rabbia** e la **paura**. In questo contesto, integro elementi di workshops da me sviluppati nelle sessioni di accompagnamento.

Seguito, valutazione e conclusione

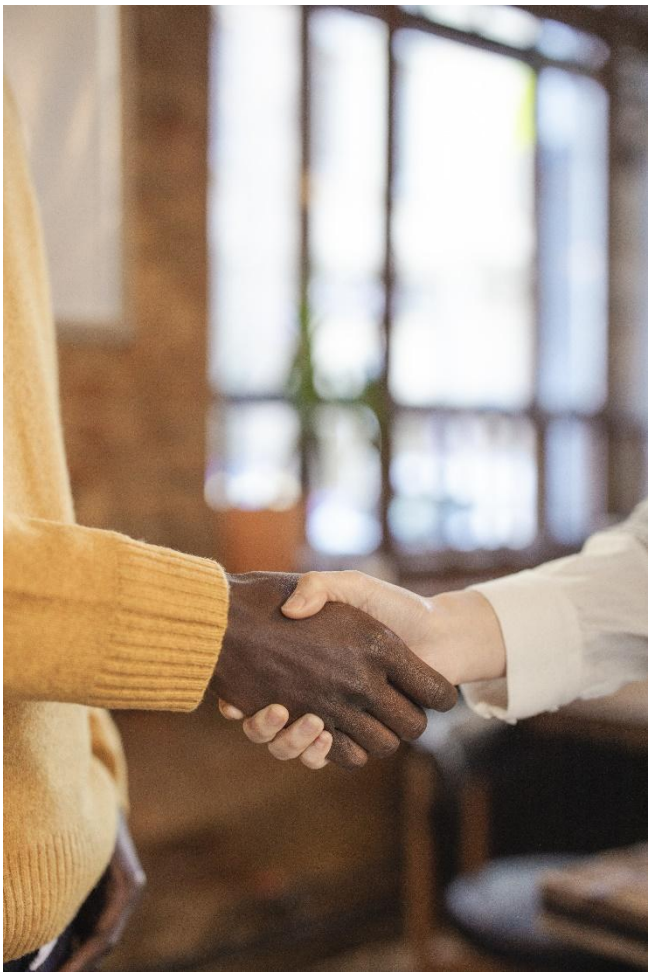


Foto: Cottonbro Studio, pexels

Dopo ogni seduta invio ai miei clienti un protocollo fotografico.

Una conclusione esplicita è importante per me sia per ogni sessione che per l'intero processo d'accompagnamento. Insieme ai miei clienti e, se del caso, al committente, rivedo come parte di una valutazione intermedia o finale: se e come gli interventi, risultati e le misure precedenti sono stati efficaci e se il processo può essere adattato e continuato o terminato.

Condizioni quadro

«La chiarezza e l'accordo sono importanti per me in ogni fase del lavoro, in modo che tutti i partecipanti sappiano a che punto siamo e che cosa stiamo facendo per quale motivo...»

Pertanto, discuto in dettaglio le condizioni quadro ed il contesto generale durante l'incontro iniziale e su base individuale in ogni singola sessione d'accompagnamento:

Riservatezza, protezione dei dati

I contenuti delle sessioni d'accompagnamento sono riservati. Il dossier è gestito elettronicamente in conformità con la legge federale sulla protezione dei dati (nLPD) e contiene i dati personali, l'accordo d` incarico, i registri fotografici, le note dei colloqui e le valutazioni. I dossier vengono archiviati per dieci anni. Ulteriori informazioni sono disponibili sul mio sito web. ("**Datenschutz**").

Durata, frequenza e svolgimento

Sia l'intero processo d'accompagnamento che una singola sessione dovrebbero essere completi, in modo da poter essere integrati armoniosamente nella vita quotidiana del cliente. Una seduta dura 60-90 minuti. Sono i clienti e/o i committenti a stabilire il numero e la frequenza delle sedute. Ritengo utile una valutazione circa 3-6 mesi (Vogelauer, 2013) dopo la fine del processo di consulenza. Quando chiarisco le condizioni quadro, descrivo anche i miei possibili ruoli (vedi "Comprensione dell` accompagnamento") o, a seconda della situazione, la procedura delle sedute (vedi "Le sessioni d'accompagnamento").

Sede

Le sessioni possono svolgersi in qualsiasi luogo in cui tutti i partecipanti si sentano a proprio agio e raccomando un ambiente tranquillo. Gli incontri possono svolgersi presso la mia sede, quella dei miei clienti, all'aperto (natura) oppure online.

Marketing e comunicazione

Vantaggi e valore aggiunto

Le mie competenze professionali e personali comprendono la formazione e l'esperienza manageriale, nonché la capacità di lavorare in modo efficiente in sistemi gerarchici o paritari.

Ho avuto modo di lavorare con molte persone ed in settori diversi e mi rendo conto di essere efficace ovunque le persone si uniscano.

Essendo cresciuta in due lingue e culture, riconosco le sfide e la bellezza della diversità e mi piace lavorare con clienti di lingua italiana e tedesca. Come donna, moglie, madre ed imprenditrice indipendente, conosco la sfida di voler rendere giustizia a sé stesse, alla propria famiglia ed alla propria carriera.

Il tema della "Comunicazione Nonviolenta" è diventato la mia specialità ed utilizzo i metodi e atteggiamenti con i quali lavoro con i clienti anche in tutti gli ambiti della mia propria vita. Sono dotata di empatia e di disponibilità all'autoriflessione. Grazie alle mie conoscenze pratiche e teoriche, ai metodi sperimentati e alla formazione professionale, garantisco qualità e creo uno spazio per la fiducia e lo sviluppo.

Grazie alla mia familiarità con il lavoro in loco ed online, posso anche rispondere in modo dinamico alle esigenze dei clienti.

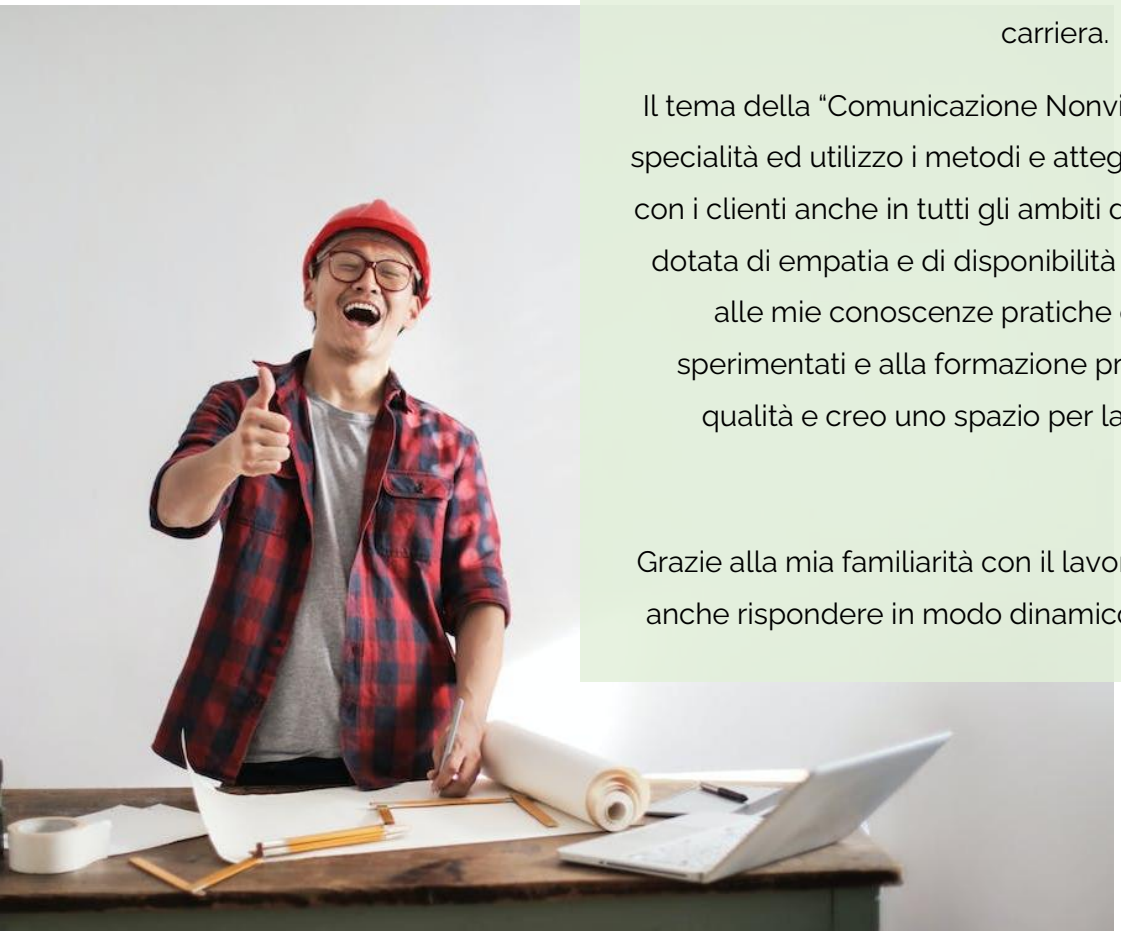


Foto: Andrea Piacquadio, pexels

Canali di vendita e relazioni

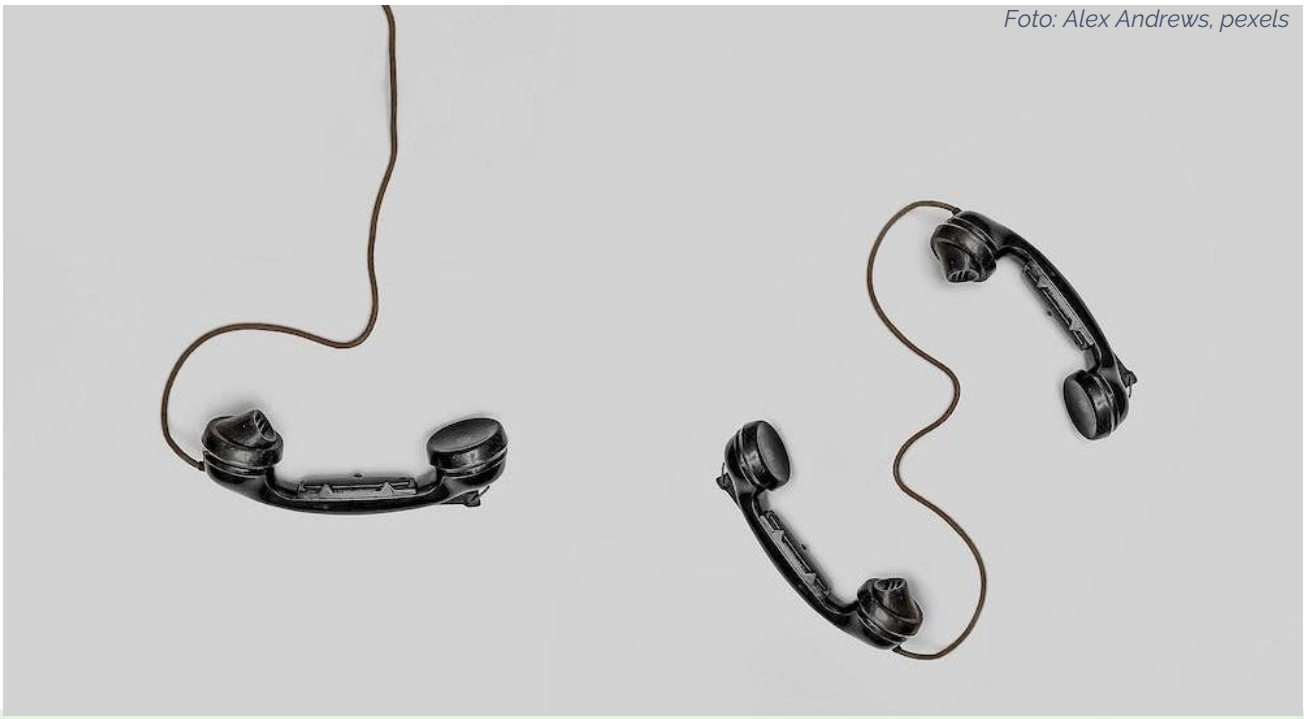


Foto: Alex Andrews, pexels

Lavoro direttamente con i clienti privati con il mio programma di accompagnamento e seminari.

Lavoro anche su mandato per organizzazioni. Mi integro nei loro processi (qualità, organizzazione).

Presento i miei servizi sul mio sito web, sui social media, sulle riviste regionali e sui volantini. Il mio portfolio è elencato sulle piattaforme associative rilevanti.

Le organizzazioni mi segnalano tramite e-mail al personale, sulla loro intranet o sulla rivista aziendale. Posso anche presentarmi in occasione di riunioni di direzione o di divisione, di eventi occupazionali, di formazione e di gestione.

I clienti soddisfatti mi raccomandano alla loro rete. Mi tengo in contatto con la mia clientela esistente attraverso newsletter o articoli di loro interesse.

Bibliografia

Biondini Jörg, N. (2021). Coaching und Seminare. Von https://nbj-coaching.ch abgerufen

Coachingzentrum Olten GmbH, [CZO]. (2020). Gesprächsablauf, Tools und Methoden 2. (unveröffentlichte Unterlagen aus dem Lehrgang Coaching Mentoring). Olten.

Coachingzentrum Olten GmbH, [CZO]. (2020). Tools und Methoden (unveröffentlichte Unterlagen aus dem Lehrgang Coaching Mentoring).

Drath, K. (2012). Coaching und seine Wurzeln: Erfolgreiche Interventionen und ihre Ursprünge. Freibung: Haufe-Lexware.

Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter. (2023). Schweizerische Eidgenossenschaft. Von https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home.html abgerufen

Fachverband Gewaltfreie Kommunikation. (Juli 2018). Fachverband Gewaltfreie Kommunikation e.V. Von https://www.fachverband-gfk.org/ueber-uns/ethisches-selbstverstaendnis abgerufen

Gessmann, H.-W. (ab 1996). Die Humanistische Psychologie und das Humanistische Psychodrama. In: Humanistisches Psychodrama, Bände I – IV. Duisburg: Verlag des Psychotherapeutischen Instituts Bergerhausen.

Glasersfeld, E. v. (1996). Radikaler Konstruktivismus. Ideen, Ergebnisse, Probleme. Frankfurt a.M.: Suhrkamp Verlag.

International Coach Federation Schweiz. (1. Januar 2020). ICF Code of Ethics. Von https://www.coachingfederation.ch/de/ethik/ethik-kodex.html abgerufen

Leeb A., W. T. (2011). Der Realitätenkellner - Hypnosystemische Konzepte in Beratung, Coaching und Supervision. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag und Verlagsbuchhandlung GmbH

Radatz, S. (2009). Beratung ohne Ratschlag: Systemisches Coaching für Führungskräfte und Beraterinnen. Wien: Verlag systemisches Management.

Rogers, C. (1985). Die nicht-direktive Beratung. Counseling and Psychotherapy. Frankfurt am Main: Fischer.