



AICP Associazione Italiana Coach Professionisti
Sede Legale: Via Lucania,13 00187 ROMA
info@associazionecoach.com
www.associazionecoach.com

Ricerca
ricerca@associazionecoach.com

Primavera del Coaching Digitale 2020: navigando tra i numeri

Analisi dei dati dei 250 coachee che hanno risposto al questionario post intervento: riflessioni e stimoli.

A cura di Mariangela Grimaudo (Past Responsabile Nazionale Ricerca AICP) e Rudy Orzes (Responsabile Nazionale Ricerca AICP)

Si ringrazia per l'importante apporto nell'analisi dei dati il Prof. Alvaro Pra Baldi.

Facendo seguito a quanto descritto nel Sito AICP alla voce: “Primavera del Coaching Digitale 2020” (a cui si rimanda per la descrizione del contesto organizzativo), l’intento di quanto segue è di sviluppare un’analisi approfondita sui dati raccolti al fine di disporre di una base comune di dati utili ad una riflessione che permetta ai Coach AICP e ai Coaching Club regionali di individuare e predisporre azioni di miglioramento. Anche chi è solo curioso rispetto al Coaching, ai suoi processi, ai risultati ottenibili e al mondo AICP può trovare in queste pagine, oltre ad ulteriori domande utili alla definizione di ciò che cerca, anche qualche risposta.

L’intento di AICP nel proporre il questionario a chi ha usufruito dell’offerta di percorsi online gratuiti svolti durante la primavera 2020 **era di verificare il livello di soddisfazione e l’utilità percepita rispetto al servizio, al fine di analizzarne l’efficacia e le eventuali aree di miglioramento, nella sua continua ricerca dell’eccellenza.**

Impegno simile a quello di ogni azienda, organizzazione e Coach attenti al proprio cliente e soprattutto tesi al miglioramento continuo dei propri processi.

Chi non ha incontrato clienti che chiedono: “Ma il Coaching funziona? Per cosa funziona?”.

Quale Coach non si è posto la domanda: “Con queste ore a disposizione, quali risultati possiamo ottenere e su quali aree o dimensioni?”. AICP e i suoi coach in questa iniziativa si sono chiesti prima di iniziare: “Quanto saranno soddisfatti i coachee con questo breve percorso e che miglioramenti potranno ottenere?”

Una mera indagine, utile alla pratica nelle attività di Coaching e nelle proposte delle future Primavere AICP, che pur nella sua semplicità risponde ai dettami di rigore metodologico a garanzia che quanto viene evidenziato e descritto ponga una base di riflessione solida, quindi utile anche per delineare strategie future di lavoro e di ricerca.

Prima di avviarsi alla lettura dell’analisi è utile premettere:

- che la proposta della ‘Primavera AICP’ era di percorsi in gran parte tarati su quattro ore (*percorso che possiamo definire breve*), dove in media un percorso standard di Coaching si svolge tra i 10 e 15 incontri (non tenendo conto di specifiche applicazioni o approcci metodologici);
- che i soci AICP hanno diversi approcci metodologici che talvolta prevedono in momenti diversi lo svolgimento di una determinata fase all’interno del processo di Coaching.

Pertanto alcune aree (come ad esempio individuazione delle potenzialità e loro allenamento, oppure individuazione obiettivi e strategie) potrebbero essere state solo accennate piuttosto che trattate in modo approfondito, proprio in base al tempo disponibile e all’approccio del singolo Coach.

Queste due variabili potrebbero aver influenzato le risposte riguardo la soddisfazione e la percezione di miglioramento su alcuni item.

Note metodologiche:

1. Questionario costruito ad hoc e somministrato online a tutti i partecipanti (con garanzia di anonimato); tabulazione dati e analisi svolti con programma statistico
2. Nelle pagine che seguono abbiamo evidenziato una serie di tabelle esplicative corredate da commenti e domande ancora aperte. Perseguendo l’economia del documento, nel caso la tabella non risultasse necessaria alla descrizione attenta del fenomeno, abbiamo semplicemente lasciato un commento descrittivo

L'INDAGINE E LO STRUMENTO

Il questionario è stato costruito con lo scopo di misurare:

- il livello di soddisfazione dei partecipanti relativo agli elementi principali del processo di Coaching;
- il livello di soddisfazione generale rispetto al percorso;
- il miglioramento percepito dai partecipanti rispetto alle diverse skill coinvolte e-allenate nel processo di Coaching;
- il livello di utilità generale percepita del percorso.

Il questionario online era costituito da **4 aree**:

1. Variabili demografiche del coachee (età, sesso, livello di istruzione, regione di residenza etc.);
2. informazioni sul percorso di Coaching (n. sessioni, tipologia obiettivo etc.);
3. livello di soddisfazione sui singoli elementi del percorso (ad es. supporto alla definizione degli obiettivi, supporto all'esplorazione delle potenzialità etc.) e livello generale di soddisfazione sul percorso;
4. miglioramento rilevato su specifiche skill allenate nel percorso (ad es. capacità di individuare i miei obiettivi, capacità di elaborare nuove strategie) e utilità generale percepita del percorso.

Le aree 3 e 4 sono state misurate attraverso una scala Likert a 5 punti dove 1= per nulla soddisfatto/migliorato, 2=poco soddisfatto/migliorato, 3=abbastanza soddisfatto/migliorato, 4=molto soddisfatto/migliorato, 5=pienamente soddisfatto/migliorato.

RISULTATI PER AREA

A. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER SINGOLI ELEMENTI DEL PROCESSO DI COACHING

a.1 La media della soddisfazione per ogni singolo elemento del processo è 4 (molto soddisfatto) con una bassa variabilità di risposte tra i partecipanti (tab.1); N=250 rispondenti

	N	Media	Deviazione std.
S-Accoglienza del Coach	250	4,684	,6526
S- Ascolto del Coach	250	4,684	,6587
S-Relazione di fiducia	250	4,624	,6903
S-Potenza delle domande del Coach	250	4,332	,8151
S-Utilità dei feedback del Coach	250	4,388	,8247
S-Supporto definizione obiettivo	250	4,368	,8411
S- supporto esplorazione potenzialità	250	4,360	,8204
S- supporto utilizzo potenzialità per l'obiettivo	250	4,296	,8505
S-Supporto allenamento potenzialità	250	4,184	,9085
S-Supporto elaborazione nuove strategie e visioni	250	4,276	,8501
S-Supporto processo decisione	250	4,156	,9072
S-Supporto impegno azione	250	4,240	,8908
S-Supporto tenuta impegno fino all'obiettivo	250	4,192	,9331
S-supporto monitoraggio progressi	250	4,240	,9262
S-Supporto capacità apprendimento dall'esperienza e/o dalla riflessione	250	4,308	,8580

Tab. 1 – Media livello di soddisfazione per elementi del processo di Coaching

a.2 correlazione tra livello di soddisfazione per singoli elementi, soddisfazione generale e utilità percepita

Abbiamo analizzato se al crescere della soddisfazione su ogni singolo elemento del percorso, crescevano la soddisfazione generale e l'utilità percepita.

La soddisfazione su ogni elemento del percorso mostra di avere una correlazione statisticamente significativa ($p < 0,01$) con soddisfazione/utilità generale.

Questa correlazione è forte per quasi tutti gli elementi (r di Pearson maggiore di 0,4) ad eccezione per l'ascolto del Coach, l'accoglienza del Coach e la relazione di fiducia.

Sembrerebbe quindi che queste 3 variabili, rispetto alle altre, influenzino meno la soddisfazione generale del coachee e l'utilità che riconosce al percorso.

Come mai?

Un'ipotesi emerge dai risultati dell'analisi fattoriale, condotta su tutti gli item relativi alla soddisfazione e al miglioramento percepito e presentata di seguito (tab.2)

Matrice dei componenti ruotata

	Componente		
	1	2	3
M- Conoscenza di me stesso	,198	,660	,284
M-Capacità di individuare i miei obiettivi	,219	,759	,213
M-Capacità di individuare le mie potenzialità	,183	,757	,240
M-Capacità di usare le mie potenzialità per i miei obiettivi	,254	,755	,161
M-Capacità di allenare le mie potenzialità per farle crescere	,204	,826	,071
M-Capacità di elaborare nuove strategie alternative	,311	,656	,143
M-Capacità di scegliere cosa fare tra le varie opzioni possibili	,324	,708	,106
M- Capacità di impegnarmi su cosa ho scelto di fare e passare all'azione	,296	,739	,010
M-Capacità di tenere l'impegno/lo sforzo fino al raggiungimento dell'obiettivo	,232	,823	-,018
M-Capacità di monitorare i progressi che faccio	,260	,816	,046
M-Capacità di imparare dall'osservazione di cosa faccio, e/o di come mi sento	,264	,748	,099
M-Capacità di raggiungere i miei futuri obiettivi in autonomia	,209	,841	,000
S-Accoglienza del Coach	,526	,211	,761
S- Ascolto del Coach	,558	,124	,712
S-Relazione di fiducia	,526	,226	,746
S-Potenza delle domande del Coach	,770	,255	,322
S-Utilità dei feedback del Coach	,770	,220	,382
S-Supporto definizione obiettivo	,814	,274	,258
S- supporto esplorazione potenzialità	,790	,267	,265
S- supporto utilizzo potenzialità per l'obiettivo	,810	,315	,189
S-Supporto allenamento potenzialità	,854	,313	,101
S-Supporto elaborazione nuove strategie e visioni	,822	,315	,137
S-Supporto processo decisione	,836	,330	,081
S-Supporto impegno azione	,866	,252	,113
S-Supporto tenuta impegno fino all'obiettivo	,830	,319	,217
S-supporto monitoraggio progressi	,801	,293	,223
S-Supporto capacità apprendimento dall'esperienza e/o dalla riflessione	,781	,328	,239

Tab. 2 - Struttura fattoriale del questionario (varianza spiegata dai tre fattori 74,5%)

Dalla tabella emergono 3 fattori:

- sul fattore 2 confluiscono tutti gli item utilizzati che misurano 'la valutazione del miglioramento';
- sul fattore 1 si aggregano quasi tutti gli item che misurano 'il livello di soddisfazione', ad eccezione dei tre che riguardano l'accoglienza del coach, ascolto del coach, la relazione di fiducia che convergono su un fattore distinto (fattore 3).

Questo dato da un lato conferma la capacità degli item di valutare il costrutto per cui sono stati progettati (soddisfazione/miglioramento), ma arricchisce la domanda precedente di un nuovo stimolo ‘come mai la relazione di fiducia, l’ascolto e l’accoglienza del coach si aggregano in un terzo fattore non seguendo gli altri item sulla soddisfazione?’.

Una possibile spiegazione utile ad entrambe le domande potrebbe risiedere nella natura strumentale di questi 3 elementi, ovvero utili/necessari nel percorso, ma non al centro dell’attenzione del coachee quanto gli altri che si riferiscono ad aspetti che rappresentano benefici direttamente percepibili (come ad es. supporto al processo di decisione).

Se questa ipotesi fosse vera, allora si spiegherebbe sia il risultato dell’analisi fattoriale sia il fatto che questi 3 item (meno rilevanti per il coachee) influenzino meno la sua soddisfazione generale.

B. LIVELLO DI MIGLIORAMENTO RILEVATO SULLE SPECIFICHE SKILL ALLENATE NEL PERCORSO

b.1 La media di miglioramento percepito per ogni singola skill osservata si colloca tra 3 (abbastanza migliorato) e 4 (molto migliorato) e non ci sono differenze significative di miglioramento tra le competenze.

La variabilità di risposta tra i partecipanti è bassa, salvo per Capacità di scegliere, Capacità di monitorare i progressi, Capacità di raggiungere i propri obiettivi in autonomia (tab. 3).

Questo dato potrebbe essere spiegato dalla differenza degli approcci teorici dei Coach coinvolti e dal tempo del percorso (vedi premessa) richiede comunque ulteriori ricerche dedicate per verificarne la validità.

	N	Media	Deviazione std.
M- Conoscenza di me stesso	250	3,704	1,0022
M-Capacità di individuare i miei obiettivi	250	3,728	1,0248
M-Capacità di individuare le mie potenzialità	250	3,768	1,0268
M-Capacità di usare le mie potenzialità per i miei obiettivi	250	3,620	1,0920
M-Capacità di allenare le mie potenzialità per farle crescere	250	3,516	1,1863
M-Capacità di elaborare nuove strategie alternative	250	3,668	1,1397
M-Capacità di scegliere cosa fare tra le varie opzioni possibili	250	3,568	1,2278
M- Capacità di impegnarmi su cosa ho scelto di fare e passare all’azione	250	3,636	1,1510
M-Capacità di tenere l’impegno/lo sforzo fino al raggiungimento dell’obiettivo	250	3,504	1,1965
M-Capacità di monitorare i progressi che faccio	250	3,504	1,2296
M-Capacità di imparare dall’osservazione di cosa faccio, e/o di come mi sento	250	3,776	1,1538
M-Capacità di raggiungere i miei futuri obiettivi in autonomia	250	3,476	1,2294

Tab. 3 Media livello di miglioramento percepito per skill nel processo di Coaching

b.2 correlazione tra livello di miglioramento per singole skill, soddisfazione generale e utilità percepita

Tutte le correlazioni di Pearson sono statisticamente significative con $p < 0,01$ e mediamente forti (valori superiori a 0.4): si rileva quindi come al crescere del livello di miglioramento percepito per le diverse skill crescono anche la soddisfazione generale e l'utilità percepita del coachee.

C. ELEMENTI DI PERCORSO

c.1 Correlazione tra N. sessioni, soddisfazione generale e utilità percepita

Dai dati emerge che al crescere del numero di sessioni aumenta in maniera significativa (anche se l'effetto è debole) il livello di soddisfazione (r pearson 0,190, $p < 0,01$) e l'utilità percepita (r pearson 0,183, $p < 0,01$).

Riportiamo nella seguente tabella la frequenza sessioni dove si evidenzia che la moda è 4.

N. Sessioni	Frequenza	Percentuale
1	5	2,0
2	10	4,0
3	55	22,0
4	120	48,0
5	24	9,6
6	29	11,6
7	5	2,0
11	2	0,8
Totale	250	100,0

Tab. 4 distribuzione frequenza sessioni

c.2 Correlazione tra N. sessioni, livello di soddisfazione per singolo elemento di percorso e utilità percepita per singola skill allenata nel percorso

L'aumento del numero delle sessioni influenza positivamente (tab.5 e tab.6):

- **In maniera significativa e forte il livello di soddisfazione per:** 'Supporto all'esplorazione delle potenzialità', 'Potenza delle domande', 'Supporto alla definizione dell'obiettivo' e 'Supporto all'allenamento delle potenzialità'
- **In maniera significativa e modesta il livello di soddisfazione per:** 'Utilità del feedback', 'Supporto al monitoraggio progressi', 'Supporto alla capacità di apprendimento dall'esperienza', 'Supporto all'impegno/azione' e 'Supporto alla tenuta dell'impegno'
- **In maniera significativa e forte il livello di miglioramento relativo a:** 'Conoscenza di me stesso', 'Capacità di migliorare i propri progressi', 'Capacità di individuare le mie capacità', 'Capacità di allenare le mie potenzialità', 'Capacità di imparare dall'osservazione di cosa faccio, e/o di come mi sento', 'Capacità di tenere l'impegno/lo sforzo fino al raggiungimento dell'obiettivo', 'Capacità di impegnarmi su cosa ho scelto di fare e passare all'azione'

- **In maniera significativa e più modesta il livello di miglioramento relativo a:** ‘Capacità di scegliere cosa fare tra le varie opzioni possibili’, ‘Capacità di raggiungere i miei futuri obiettivi in autonomia’, ‘Capacità di individuare i miei obiettivi’, ‘Capacità di usare le mie potenzialità per i miei obiettivi’

Non emerge una relazione tra numero di sessioni e soddisfazione per: ‘Accoglienza del Coach’, ‘Ascolto del Coach’, ‘Relazione di fiducia’, ‘Supporto elaborazione nuove strategie e visioni’, ‘Supporto processo decisione’, ‘Supporto utilizzo potenzialità per l’obiettivo’.

Così come non emerge relazione con il livello di miglioramento sulla ‘Capacità di elaborare nuove strategie alternative’.

Soddisfazione per Elemento del Processo di Coaching	Indice di correlazione con N. sessioni di Coaching effettuate in questo percorso
S- supporto esplorazione potenzialità	,205**
S-Potenza delle domande del Coach	,174**
S-Supporto definizione obiettivo	,170**
S-Supporto allenamento potenzialità	,167**
S-Utilità dei feedback del Coach	,145*
S-supporto monitoraggio progressi	,143*
S-Supporto capacità apprendimento dall’esperienza e/o dalla riflessione	,142*
S-Supporto impegno azione	,139*
S-Supporto tenuta impegno fino all’obiettivo	,136*
S-Accoglienza del Coach	,121
S-Supporto elaborazione nuove strategie e visioni	,121
S-Relazione di fiducia	,120
S-Supporto processo decisione	,118
S- supporto utilizzo potenzialità per l’obiettivo	,105
S- Ascolto del Coach	,101

- **. La correlazione è significativa al livello 0,01 (2-code).

- *. La correlazione è significativa al livello 0,05 (2-code).

Tab. 5 Correlazione tra numero di sessioni svolte e livello di soddisfazione per elementi del Processo di Coaching

Miglioramento percepito per singola competenza sviluppata nel processo di Coaching	Indice di correlazione con N. sessioni di Coaching effettuate in questo percorso
M- Conoscenza di me stesso	,269**
M-Capacità di monitorare i progressi che faccio	,262**
M-Capacità di individuare le mie potenzialità	,246**
M-Capacità di allenare le mie potenzialità per farle crescere	,227**
M-Capacità di imparare dall’osservazione di cosa faccio, e/o di come mi sento	,189**

M-Capacità di tenere l'impegno/lo sforzo fino al raggiungimento dell'obiettivo	,182**
M- Capacità di impegnarmi su cosa ho scelto di fare e passare all'azione	,181**
M-Capacità di scegliere cosa fare tra le varie opzioni possibili	,159*
M-Capacità di raggiungere i miei futuri obiettivi in autonomia	,158*
M-Capacità di individuare i miei obiettivi	,153*
M-Capacità di usare le mie potenzialità per i miei obiettivi	,130*
M-Capacità di elaborare nuove strategie alternative	,114

- **. La correlazione è significativa al livello 0,01 (2-code).

- *. La correlazione è significativa al livello 0,05 (2-code).

Tab. 6 Correlazione tra numero di sessioni svolte e livello di miglioramento percepito skill allenate nel processo di Coaching

Riflessioni:

I risultati di questa analisi stimolano una riflessione sull'importanza del numero degli incontri (sessioni) in un percorso di Coaching.

Da un lato i percorsi brevi (seppur efficaci), se confrontati tra loro rispetto al numero di sessioni sembrano confermare la validità della maggiore durata di un percorso standard: più il percorso breve si avvicina al numero di sessioni dello standard più cresce l'efficacia del metodo.

D'altra parte è bene ricordare che questo scarto tra i percorsi offerti e quelli standard si riflette anche sulla completezza delle fasi: questo potrebbe spiegare il perché non ci sia effetto del numero di sessioni su alcuni elementi e skill. Nel processo di Coaching gli elementi/skill analizzati vengono affrontati secondo un ordine temporale, quindi è lecito ipotizzare che gli elementi di solito affrontati nella parte finale del percorso standard siano ugualmente poco o per nulla affrontati in un percorso breve, a prescindere se duri 4 o 5 incontri.

D. VARIABILI DEMOGRAFICHE DEL COACHEE

d.1 Analisi della varianza degli effetti del genere sul Livello di miglioramento Percepito

Dai dati emerge una differenza significativa tra donne e uomini (fig.1) rispetto al miglioramento della ‘capacità di impegno e passaggio all’azione’: le donne dichiarano di percepire un miglioramento maggiore rispetto agli uomini.

Come si spiega questa differenza?

In che modo il genere può giocare un ruolo in questo dato?

Nel Coaching non ci sono uomini, donne. Ci sono persone uniche.

Considerato che al centro del processo di Coaching c’è quindi lo sviluppo dell’individuo e del suo potenziale, l’unico ostacolo a questo sviluppo che riguarda il genere e che può essere superato con il Coaching, è il ‘**pregiudizio di genere**’.

Se consideriamo in che misura un sistema giudicante possa limitare l’espressione della persona e la fiducia in se stessa, e che impatto abbia il pregiudizio sul vissuto e le performance delle persone (vedi ad es. il fenomeno ampiamente studiato della ‘*minaccia indotta dallo stereotipo*’ di Steele e Aronson, 1995), allora potrebbe essere plausibile ipotizzare che per le donne (e per qualsiasi individuo appartenente ad un gruppo stigmatizzato), immerse in un sistema che ancora oggi condivide e diffonde pregiudizi di genere (es. ‘se sei donna non puoi eccellere in matematica’), il percorso di Coaching possa rappresentare uno spazio dove finalmente liberarsi dal giudizio e recuperare la fiducia nel proprio potenziale per rompere il tetto di cristallo.

GENERE

$F(1,248)=3,920$ $p<0,05$

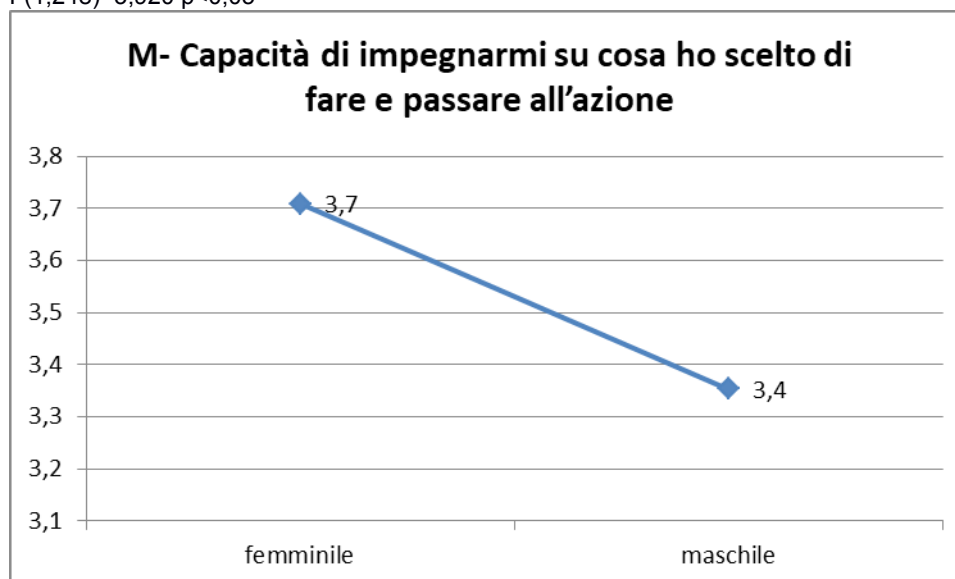


Fig. 1 Analisi della varianza dell’effetto GENERE sul livello di miglioramento capacità di impegnarsi e passare all’azioni

Conclusioni

I risultati di questa indagine finalizzata ad un processo di verifica e miglioramento delle future iniziative simili in AICP, ci dicono in sintesi che:

- I percorsi, seppur brevi, hanno generato un miglioramento concreto delle skill dei coachee e hanno rappresentato per questi ultimi un'esperienza di crescita altamente soddisfacente;

Grazie all'indagine, abbiamo scoperto inoltre:

- Che l'ascolto del Coach, la sua accoglienza e la Relazione di fiducia, pur rappresentando nella loro natura strumentale i pilastri di un efficace percorso di Coaching hanno un legame più debole con la soddisfazione del coachee;
- Il numero delle sessioni ha un effetto importante sull'esperienza (soddisfazione) e l'efficacia del processo (miglioramento percepito);
- Le donne hanno percepito un miglioramento maggiore sulla capacità di impegno e passaggio all'azione rispetto agli uomini, e questo ci permette di ipotizzare che il Coaching potrebbe dare un importante contributo nella lotta al giudizio/pregiudizio di genere.