

LAS 11 COMPETENCIAS DEL COACHING

Adherirse al código deontológico y estándares profesionales: Capacidad de comprender la ética y los estándares del coaching y de aplicarlos apropiadamente en todas las situaciones de coaching.

- Comprende y exhibe en su comportamiento los Estándares de Conducta de ICF.
- Entiende y respeta el Código Deontológico de la ICF.
- Comunica claramente las distinciones entre coaching, consultoría, psicoterapia y otras profesiones de apoyo.
- Refiere el cliente a otro profesional de apoyo en caso necesario, sabiendo cuando esto es necesario y cuáles son los recursos disponibles.

Establecer el acuerdo de coaching: Habilidad de entender lo que se necesita en cada interacción específica de coaching y establecer el acuerdo con cada nuevo cliente sobre el proceso y la relación de coaching.

- Entiende y trata con el cliente de una manera efectiva las líneas generales y parámetros específicos de la relación de coaching (por ejemplo: aspectos logísticos, honorarios, concertación de citas, participación de terceras personas si fuera necesario, etc.)
- Alcanza acuerdos sobre lo que es adecuado y lo que no dentro la relación, lo que se ofrece y lo que no, y lo referente a las responsabilidades del coach y el cliente.
- Determina si hay un encaje efectivo entre su método de coaching y las necesidades del cliente potencial.

Establecer confianza e intimidad con el cliente: Habilidad para crear un entorno seguro que contribuya al desarrollo de respeto y confianza mutuos.

- Da muestras de interés genuino por el bienestar y el futuro del cliente.
- Demuestra continuamente integridad personal, honestidad y sinceridad.
- Establece acuerdos claros y cumple las promesas.
- Demuestra respeto por las percepciones del cliente, su estilo de aprendizaje y manera de ser.
- Apoya constantemente y anima nuevos comportamientos y acciones, incluyendo aquellos que suponen asumir riesgos y miedo al fracaso.
- Pide permiso al cliente para adentrarse en temas delicados o que sean nuevos para el cliente.

Estar presente en el coaching: Habilidad para tener plena conciencia y crear relaciones espontáneas de coaching con el cliente, usando un estilo abierto, flexible y que demuestre seguridad y confianza.

- Está presente y es flexible durante el proceso de coaching, “bailando” en el momento.
- Utiliza su intuición y confía en su saber interno – hace caso a sus “corazonadas”.
- Está abierto a no saber y a correr riesgos.
- Ve diversas maneras de trabajar con el cliente, y escoge en cada momento la más efectiva.
- Utiliza hábilmente el sentido del humor para crear un tono ligero y con energía.
- Cambia de perspectivas con seguridad y experimenta con nuevas alternativas a sus propias acciones.
- Demuestra confianza cuando trata con emociones fuertes y tiene auto-control, de manera que no se ve desbordado ni dominado por las emociones del cliente.

Escuchar activamente: Habilidad para enfocarse completamente en lo que el cliente dice y lo que no dice, entender el significado de lo que se dice en el contexto de los deseos del cliente, y apoyar al cliente para que se exprese.

- Atiende al cliente y sus necesidades y objetivos, no las necesidades y objetivos que el coach tiene para el cliente.
- Escucha las preocupaciones, metas, valores y creencias del cliente sobre lo que éste considera que es posible y lo que no lo es.
- Ve la diferencia entre palabras, tono de voz y lenguaje corporal del cliente.
- Resume, parafrasea, reitera, refleja lo que el cliente ha dicho para asegurar claridad y comprensión.
- Anima, acepta, explora y refuerza al cliente para que exprese sus sentimientos, percepciones, preocupaciones, creencias, sugerencias, etc.
- Integra y construye basándose en las ideas y sugerencias del cliente
- Extrae lo esencial de lo que el cliente comunica y le ayuda a llegar a ello sin perderse en largas historias descriptivas.
- Permite al cliente expresar o “ventilar” su situación sin emitir juicios de valor ni quedarse enganchado en ella, con el fin de poder continuar el proceso.

Realizar preguntas potentes: Habilidad de hacer preguntas que revelen la información necesaria para sacar el mayor beneficio para el cliente y la relación de coaching.

- Hace preguntas que reflejan la escucha activa y la comprensión del punto de vista del cliente.
- Hace preguntas que evoquen descubrimiento, toma de conciencia, compromiso o acción (por ejemplo, aquellos que desafían las presunciones del cliente).
- Hace preguntas abiertas que aporten mayor claridad, posibilidades o nuevos aprendizajes.
- Hace preguntas que lleven al cliente hacia lo que desea, no preguntas que lleven al cliente a justificarse o mirar al pasado.

Comunicar directamente: Habilidad para comunicarse de manera efectiva durante las sesiones de coaching, y utilizar el lenguaje de modo que tenga el mayor impacto positivo posible sobre el cliente.

- Es claro, articulado y directo al aportar y compartir feedback.
- Reencuadra y articula para ayudar al cliente a entender desde otra perspectiva, lo que éste quiere o aquello de lo que no está seguro.
- Indica claramente los objetivos del coaching, la agenda de la sesión, y el propósito de las técnicas o ejercicios.
- Utiliza lenguaje apropiado y respetuoso con el cliente (no sexista, ni racista, demasiado técnico, jerga...)
- Utiliza metáforas y analogías que ayuden a ilustrar un tema o pintar un cuadro con palabras.

Crear conciencia: Habilidad de integrar y evaluar con precisión múltiples fuentes de información y de hacer interpretaciones que ayuden al cliente a ganar conciencia y de ese modo alcanzar los resultados acordados.

- Va más allá de lo que se dice al determinar las preocupaciones del cliente, no dejándose llevar por la descripción que hace el cliente.
- Propone reflexiones e indagaciones en busca de una mayor comprensión, conocimiento y claridad.
- Identifica para el cliente sus preocupaciones ocultas, las maneras fijas y típicas de percibirse a sí mismo y al mundo, las diferencias entre los hechos y su interpretación, las disparidades entre sus pensamientos, sensaciones y acciones.
- Ayuda a los clientes a descubrir para ellos mismos nuevos pensamientos, creencias, percepciones, emociones, humores, etc. que le refuerzan en su capacidad para actuar y alcanzar lo que es importante para ellos.
- Comunica perspectivas más amplias a los clientes y les inspira a comprometerse para cambiar sus puntos de vista y encontrar nuevas posibilidades para la acción.
- Ayuda a los clientes a ver los diferentes factores interrelacionados que les afectan, tanto a ellos mismos como a sus comportamientos (por ejemplo: pensamientos, emociones, cuerpo, historial).
- Expresa nuevos descubrimientos a los clientes de maneras que sean útiles y con significado para éstos.
- Identifica en los clientes sus puntos fuertes, las áreas importantes de aprendizaje y desarrollo, y qué es lo más importante para tratar durante el coaching.
- Pide al cliente que distinga entre asuntos triviales y relevantes, comportamientos situacionales sobre otros recurrentes, cuando detecte discrepancias entre lo que se ha dicho y lo que se ha hecho.

Diseñar acciones: Habilidad para crear con el cliente oportunidades para desarrollar el aprendizaje continuo, tanto durante el coaching como en situaciones de la vida o el trabajo, y para emprender nuevas acciones que conduzcan del modo más efectivo hacia los resultados acordados.

- Desarrolla ideas conjuntamente y ayuda al cliente a definir acciones que permitan al cliente demostrar, practicar y profundizar en nuevos aprendizajes.
- Ayuda al cliente a enfocarse y explorar sistemáticamente las preocupaciones y oportunidades específicas claves para alcanzar las metas.
- Compromete al cliente a explorar ideas y soluciones alternativas, a evaluar opciones y a tomar decisiones relevantes.
- Promueve la experimentación y el auto-descubrimiento activos, en los cuales el cliente aplique lo que ha sido discutido y aprendido inmediatamente después de las reuniones de coaching, bien en su vida o en su trabajo.
- Celebra los éxitos del cliente y las capacidades de crecimiento en el futuro.
- Desafía las presunciones y perspectivas del cliente provocando nuevas ideas y encontrando nuevas posibilidades para la acción.
- Plantea y defiende puntos de vista que estén en concordancia con las metas del cliente y le invita a que los considere sin ningún compromiso por su parte.
- Ayuda al cliente a "hacerlo ahora" en la sesión de coaching, aportando apoyo inmediato.
- Anima al cliente a ir siempre más allá y aceptar desafíos pero a un ritmo cómodo para el aprendizaje.

Planificar y establecer metas: Habilidad para desarrollar y mantener con el cliente un plan de coaching efectivo.

- Consolida la información recogida y establece un plan de coaching y metas de desarrollo con el cliente que tratan sus preocupaciones así como las principales áreas de aprendizaje y desarrollo.
- Crea un plan con resultados que son alcanzables, medibles, específicos y con fechas determinadas.
- Hace ajustes a lo planificado, en función de lo que se justifique por el proceso del coaching y por los cambios en la situación.
- Ayuda al cliente a identificar y acceder a diferentes recursos para aprender (por ejemplo: libros, otros profesionales,...)
- Identifica y apunta los primeros éxitos que son importantes para el cliente.

Gestionar progreso y responsabilidad: Capacidad de poner la atención en lo que realmente es importante para el cliente y dejar la responsabilidad para actuar en manos del cliente.

- Plantea y pide claramente al cliente acciones que le dirijan hacia las metas planeadas.
- Demuestra seguimiento a través de preguntas al cliente sobre las acciones a las cuales se había comprometido en sesiones previas.
- Da reconocimiento al cliente sobre lo que ha hecho, lo que no ha hecho, ha aprendido o se ha dado cuenta desde la sesión anterior.
- Prepara, organiza y repasa eficazmente con el cliente la información obtenida a lo largo de las sesiones.
- Mantiene al cliente sobre la pista entre sesiones prestando atención al plan de coaching y sus resultados, líneas de actuación acordadas y temas para futuras sesiones.
- Se enfoca en el plan de coaching pero también está abierto para ajustar comportamientos y acciones basadas en el proceso de coaching y cambios de dirección en las sesiones.
- Es capaz de retroceder y avanzar en el escenario general a donde se dirige el cliente, fijando el contexto de lo que se está discutiendo y a dónde quiere ir el cliente.
- Promueve autodisciplina en el cliente e impulsa la responsabilidad del cliente sobre lo que dice que va a hacer, por los resultados de una acción deseada, o por un plan específico con plazos determinados.
- Desarrolla la capacidad del cliente para tomar decisiones, tratar preocupaciones o temas claves, y desarrollarse a sí mismo (obtener feedback, determinar prioridades, fijar el ritmo de aprendizaje, reflexionar sobre y aprender de las experiencias propias).
- Enfrenta al cliente de un modo positivo con el hecho de que no llevó a cabo las acciones acordadas

Fuente: International Coach Federation