

Las 11 competencias clave del coaching

Â

Las siguientes once competencias básicas de coaching han sido desarrolladas para fomentar una mayor comprensión sobre las habilidades y los enfoques utilizados actualmente en la profesión, de acuerdo con la definición del ICF. También son muy útiles para comparar y contrastar lo que se espera de un programa de formación específico de coaches y la formación que usted haya recibido o va a recibir. Finalmente, estas competencias se usaron como la base para el examen del proceso de certificación de ICF.

Las competencias básicas se han agrupado en cuatro apartados que se encajan lógicamente según el modo habitual de trato de las mismas. Los grupos y las competencias individuales no están ni ponderadas ni ordenadas según su importancia o prioridad. Todas pueden considerarse críticas o claves y por tanto deben ser demostradas por cualquier coach competente.

A. ESTABLECER LOS CIMIENTOS

1. Adherirse al código deontológico y estándares profesionales□
2. Establecer el acuerdo de coaching

B. CREAR CONJUNTAMENTE LA RELACIÓN

3. Establecer confianza e intimidad con el cliente□

4. Estar presente en el coaching

C. COMUNICAR CON EFECTIVIDAD

5. Escuchar activamente□

6. Realizar preguntas poderosas

7. Comunicar directamente

D. FACILITAR APRENDIZAJE Y RESULTADOS

8. Crear consciencia□

9. Diseñar acciones□

10. Planificar y establecer metas□

11. Gestionar progreso y responsabilidad

Cada competencia listada tiene a continuación una definición y comportamientos asociados. Se clasifican los comportamientos como aquellos que deben estar presentes y visibles en cada interacción de coaching (escrito en letra regular), o aquellos que se requieren en situaciones específicas de coaching y, por tanto, no estarán necesariamente presentes en cada interacción de coaching (en cursiva).

A. ESTABLECER LOS CIMIENTOS

1. 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.

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

VER FICHA

2. 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.

- a) 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.)
- b) Alcanza acuerdos sobre lo que es adecuado y lo que no dentro de la relación, lo que se ofrece y lo que no se ofrece, y todo lo referente a las responsabilidades del coach y del cliente.
- c) Determina si hay un encaje efectivo entre su método de coaching y las necesidades del cliente potencial.

VER FICHA

B. CREAR CONJUNTAMENTE LA RELACIÓN

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

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

VER FICHA

4 . 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.

- a) Está presente y es flexible durante el proceso de coaching, “bailando” en el momento.
- b) Utiliza su intuición y confía en su saber interno – hace caso a sus “corazonadas”.
- c) Está abierto a no saber y a correr riesgos.
- d) Ve diversas maneras de trabajar con el cliente, y escoge en cada momento la más efectiva.
- e) Utiliza hábilmente el sentido del humor para crear un tono ligero y con energía.
- f) Cambia de perspectivas con seguridad y experimenta con nuevas alternativas a sus propias acciones.
- g) 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.

VER FICHA

C. COMUNICAR CON EFECTIVIDAD

5. 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.

- a) Atiende al cliente y sus necesidades y objetivos, no según las necesidades y objetivos que el coach tiene para el cliente.
- b) Escucha las preocupaciones, metas, valores y creencias del cliente sobre lo que éste considera que es posible y lo que no lo es.
- c) Ve la diferencia entre las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal del cliente.
- d) Resume, parafrasea, reitera, refleja lo que el cliente ha dicho para asegurar claridad y comprensión.
- e) Anima, acepta, explora y refuerza al cliente para que exprese sus sentimientos, percepciones, preocupaciones, creencias, sugerencias, etc.
- f) Integra y construye basándose en las ideas y sugerencias del cliente.
- g) Extrae lo esencial de lo que el cliente comunica y le ayuda a llegar a ello sin perderse en largas historias descriptivas.
- h) 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.

VER FICHA

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

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

VER FICHA

7. 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.

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