
ÁREA DE COMPETENCIAS ICF ESPAÑA

FICHA COMPETENCIA 11

APARTADO: FACILITAR APRENDIZAJE Y RESULTADOS

COMPETENCIA 10: Gestionar el Progreso y la Responsabilidad

1. Definición: Capacidad de mantener la atención en lo que es importante para el cliente y de trasladar la responsabilidad de la acción al cliente.

- a. Solicita claramente acciones al cliente que le hagan avanzar hacia sus objetivos declarados.
- b. Realiza un seguimiento preguntando al cliente por las acciones a las que se ha comprometido durante las sesiones anteriores.
- c. Reconoce al cliente lo que éste ha hecho, lo que no ha hecho, lo que ha aprendido o de lo que se ha dado cuenta desde las sesiones anteriores de coaching.
- d. Prepara, organiza y revisa eficazmente con el cliente la información obtenida durante las sesiones.
- e. Orienta al cliente entre las sesiones manteniendo su atención en el plan de coaching y los resultados, las rutas de acción pactadas y los temas de las sesiones futuras.
- f. Se centra en el plan de coaching sin cerrarse a ajustar los comportamientos y las acciones en función del proceso de coaching y de los cambios de dirección durante las sesiones.
- g. Es capaz de adaptar su discurso a distintos ámbitos: la dirección que toma el cliente, el contexto de los temas tratados y la meta del cliente.
- h. Promueve la autodisciplina del cliente y hace que sea responsable de lo que dice que va a hacer, de los resultados de una acción intencional y de un plan específico con plazos de tiempo.
- i. Desarrolla el potencial de toma de decisiones del cliente, resuelve sus preocupaciones clave y fomenta su desarrollo (para obtener información y determinar las prioridades y el ritmo de aprendizaje, para reflejar las experiencias y aprender de ellas).
- j. Enfrenta al cliente de forma positiva a el hecho de que no adopta las acciones pactadas.
- k. Enfrenta al cliente de un modo positivo con los apoyos, los recursos y potenciales obstáculos para alcanzar su plan de coaching.

2. Comentarios a la definición.

Aspectos que se incluyen en la competencia y que deben ser tenidos en cuenta por el Coach en cada intervención de Coaching:

- El coach es consciente en todo momento de que la responsabilidad del resultado del proceso de coaching es del cliente.
- Todas las intervenciones del coach llevan implícito que el cliente asuma la responsabilidad de su proceso de aprendizaje y del logro de sus metas.
- El coach define mecanismos acordes al estilo de aprendizaje del cliente para facilitar el seguimiento de los compromisos de acción acordados entre una sesión y otra.

- El coach demuestra seguimiento del plan de coaching del cliente con total desapego.
- El coach da apoyo y reconocimiento al cliente en su avance.
- El coach facilita el aprovechamiento de la información derivada de los compromisos no cumplidos por el cliente.
- El coach centra al cliente en lo que es importante para favorecer su avance en todo momento.
- El coach verifica el progreso de la sesión y del proceso de coaching, ayudando al cliente a que identifique que comportamientos, estrategias o modos de hacer están funcionando.
- El coach indaga en cómo va a utilizar el cliente el aprendizaje obtenido al poner en práctica las acciones programadas.

3. Desafíos.

- Desarrollar la sesión sin centrarse exclusivamente en las acciones, trabajándola desde todas las perspectivas tanto desde el ser como desde el hacer.
- Facilitar que el cliente descubra y valore su avance.
- Felicitar al cliente por lo que hace, aprende o toma conciencia.
- Confrontar al cliente para mostrarle sus incoherencias entre los compromisos que adquiere consigo mismo y lo que finalmente lleva a cabo.
- Invitar a que el cliente elija en lugar de tomar la iniciativa, proponer o sugerir al cliente su plan de coaching.
- Evaluar de forma continua cuál es el desarrollo del cliente en su plan de coaching.
- Facilitar que el cliente asuma la responsabilidad de los resultados del proceso de coaching.
- Escuchar al cliente lo que es verdaderamente importante para él y proponer según la forma de pensar, de ser y de actuar del cliente el plan de coaching, ejercicios o herramientas.
- Ayudar al cliente a desarrollarse desde su modelo de aprendizaje (poder escuchar cuál es su proceso de pensamiento o sus estrategias para avanzar más y mejor).
- Ampliar la perspectiva de cómo iniciar una sesión y que el cliente decida cómo quiere comenzar.
- Realizar un seguimiento enfocado en la autoevaluación, para ayudar al cliente a que se focalice en valorar su progreso entre sesiones y durante las mismas.
- Ayudar al cliente a determinar su forma de verificar que está progresando, para fomentar la toma de conciencia y autorresponsabilidad de su progreso.

4. Preguntas para el Coach

Preguntas que el Coach se hace a sí mismo para reflexionar y tomar conciencia de su nivel de cumplimiento de la competencia.

ANTES DE LA SESION

- ¿Tengo presente lo que es importante para el cliente?

- ¿Estoy preparado para promover o impulsar al cliente sobre la responsabilidad de lo que dice que va a hacer en los plazos determinados por él?
- ¿Confío en que el cliente es capaz de responsabilizarse sobre el plan de coaching que hayamos acordado?
- ¿Cómo voy a hacer un buen seguimiento del cumplimiento de los compromisos que adquirió el cliente en la anterior sesión?
- ¿Confío en mi cliente, aunque no haya realizado aquello a lo que se había comprometido?
- ¿Estoy preparado para confrontar al cliente de un modo positivo ante el hecho de que no llevó a cabo las acciones acordadas?
- ¿Tengo la predisposición para indagar en lo positivo de un compromiso cumplido o no cumplido?
- ¿Estoy preparado para acompañar al cliente y celebrar de manera auténtica los progresos alcanzados?
- ¿Confío en que mi cliente tome las decisiones en relación con la dirección de la sesión y el modo de trabajar en ésta?

DESPUES DE LA SESIÓN

- ¿He sido capaz de colaborar con el cliente en la creación de estructuras y métodos para que mida su progreso y responsabilidad?
- ¿He acompañado al cliente para garantizar que los métodos elegidos se adaptan a las formas de pensar, aprender, integrar y crear del cliente?
- ¿He comprobado que la estructura del plan de acción (qué, cuándo, cómo), el ritmo y las maneras de comprobar que está en el camino durante el proceso tienen relación con su agenda y los resultados deseados?
- ¿He comprobado que esos métodos diseñados en la sesión se ajustan al estilo y el ritmo del cliente para que éste avance?
- ¿He comprobado cómo el cliente va a medir su progreso?
- ¿Estas estructuras y métodos son coherentes a lo que ha sucedido en la sesión, y a dónde se encuentra el cliente en relación con su agenda y resultados deseados?
- ¿He animado al cliente a desarrollar estructuras de responsabilidad que reflejan su agenda, los objetivos fijados, aprendizajes más amplios o logros que el cliente quiere conseguir?
- ¿He fomentado continuar en la visión de futuro y actividades del cliente a un ritmo que es a la vez asumible y retador para el cliente?
- ¿He indagado en que las estructuras y medidas de responsabilidad reflejan claramente el uso de las fortalezas más destacables del cliente, así como sus mejores metodologías de aprendizaje y creación?
- ¿He sido capaz de reconocer lo que ha hecho, no ha hecho y ha aprendido el cliente desde la sesión anterior? ¿Y del proceso?

- ¿He podido mantenerme centrado en lo que es importante para el cliente y trasladarle su responsabilidad?
- ¿He preguntado al cliente por las acciones a las que se ha comprometido durante las sesiones anteriores?
- ¿He sido capaz de adaptarme a los cambios en distintos ámbitos: la dirección que toma el cliente, los temas tratados y las metas elegidas por éste?
- ¿He comprobado durante la sesión el progreso del cliente hacia su objetivo?

SOBRE MI RELACIÓN CON EL CLIENTE

- ¿Tengo confianza sobre la capacidad del cliente para establecer las medidas de responsabilidad en relación con su progreso?
- ¿Estoy generando una relación de co-creación y colaboración con el cliente para establecer las medidas de éxito y estructuras de responsabilidad con el cliente?
- ¿Exploro el aprendizaje, cuando el alcance de los éxitos logrados por el cliente no ha sido acorde con el avance que esperaba?
- ¿Estoy teniendo en cuenta las formas de pensar, aprender, integrar y crear del cliente?
- ¿Celebro de manera espontánea, auténtica y genuina la evolución y avance de mi cliente?

5. Indicadores y Comportamientos de cumplimiento de la competencia

a) Plantea y pide claramente al cliente acciones que le dirijan hacia las metas planeadas.

- El coach invita al cliente a generar acciones acordes a las metas que quiere conseguir.
- El coach acompaña al cliente a un espacio de reflexión para generar acciones a partir del aprendizaje obtenido durante el proceso.

b) Demuestra seguimiento a través de preguntas al cliente sobre las acciones a las cuales se había comprometido en sesiones previas.

- El coach pregunta al cliente sobre los resultados de las acciones a las que se ha comprometido.
- El coach pregunta al cliente sobre el seguimiento de las acciones por él iniciadas y con las que se había comprometido en sesiones previas.
- El coach demuestra curiosidad e interés en el seguimiento de las acciones que el cliente está llevando a cabo y que le dirigen a las metas planteadas por éste.

c) 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.

- El coach invita al cliente a valorar los resultados y beneficios obtenidos de sus acciones.
- El coach ofrece reconocimiento sobre las acciones puestas en marcha, más allá de lo que el cliente ha observado.

- El coach pone énfasis en los logros conseguidos por el cliente más allá de lo que se había propuesto o de lo que él está identificando como logro, extrayendo el aprendizaje del cliente por este hecho (diferencia entre su expectativa y su logro real).
- El coach invita al cliente a reflexionar sobre el aprendizaje obtenido con sus acciones.
- El coach indaga con el cliente, llegado el caso, qué le ha hecho no cumplir con lo comprometido, así como a valorar el aprendizaje extraído de esto, tanto a nivel del ser como del hacer.

d) Prepara, organiza y repasa eficazmente con el cliente la información obtenida a lo largo de las sesiones.

- El Coach recuerda al cliente las metas trabajadas a lo largo del proceso, revisa con él la información procedente de sesiones anteriores, así como las acciones a las que se comprometió.
- El Coach invita al cliente a tomar conciencia de las metas ya alcanzadas y de las no alcanzadas, con el fin de seguir trabajando sobre ellas si el cliente así lo expresa.

e) 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.

- El coach informa al cliente de los resultados que va obteniendo y también indaga en futuras líneas de actuación y temas para futuras sesiones.
- El coach genera el espacio de reflexión para que el cliente tome conciencia del progreso obtenido y abre con él posibles líneas de actuación a futuro.

f) 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.

- El coach acompaña al cliente a poner foco en el plan de coaching definido.
- El coach genera el espacio para incluir, modificar, adaptar nuevas propuestas del cliente tanto a nivel de metas como de nuevas acciones no incluidas anteriormente.
- El coach abre posibilidades ante distintas opciones que se vayan descubriendo en el camino a seguir por el cliente.

g) 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.

- El Coach muestra flexibilidad en el acompañamiento al cliente situándose en el lugar del proceso que en ese momento demande el cliente, ayudándole a mantener el foco en lo acordado.
- El coach acompaña al cliente en el camino iniciado por él o por el que se ha reconducido.

h) 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.

- El coach impulsa a la responsabilidad al cliente y promueve su autodisciplina para conseguir lo que dice que va a hacer.
- El coach pregunta al cliente por el plazo en el que va a llevar a cabo lo comprometido.

i) 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 y aprender de las experiencias propias).

- El Coach invita al cliente a tomar decisiones.
- El Coach genera el espacio para que el cliente decida los temas, la velocidad a la que quiere ir avanzando y la dirección que quiere seguir.
- El coach promueve la autogestión del cliente, invitándole a que determine sus prioridades y a que incorpore sus aprendizajes.
- El coach invita al cliente a elegir el modo de cerrar la sesión.

j) Enfrenta al cliente de un modo positivo con el hecho de que no llevó a cabo las acciones acordadas.

- El Coach confronta con sus preguntas al cliente sobre los obstáculos u otra cuestión que le impidieron realizar las acciones comprometidas.
- El Coach acompaña al cliente a sacar aprendizaje de este hecho.
- El Coach le recuerda el nivel de compromiso con sus acciones, si llegado el caso no ha realizado las acciones acordadas.

k) Enfrenta al cliente de un modo positivo con los apoyos, los recursos y potenciales obstáculos para alcanzar su plan de coaching.

- El coach confronta con sus preguntas al cliente sobre los obstáculos u otras cuestiones que le pueden impedir llevar a cabo progresar y evolucionar.
- El coach confronta con sus preguntas al cliente para identificar recursos y posibles apoyos que le permitan progresar y evolucionar.