

## FICHA COMPETENCIA N°6

### APARTADO: Comunicar con efectividad

#### COMPETENCIA 6 : Escucha activamente

##### 1. Definición.

**Se enfoca en lo que cada cliente está y no está diciendo para comprender plenamente lo que se está comunicando en el contexto de los sistemas de cada cliente y para apoyar la autoexpresión de cada cliente.**

1. Considera el contexto, la identidad, el ambiente, las experiencias, los valores y las creencias de cada cliente para potenciar el entendimiento de lo que cada cliente está comunicando.

2. Refleja o resume lo que cada cliente comunicó para garantizar claridad y comprensión.

3. Reconoce y pregunta cuando hay más de lo que cada cliente está comunicando.

4. Nota, reconoce y explora las emociones de cada cliente, los cambios de energía, las señales no verbales u otros comportamientos.

5. Integra las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal de cada cliente para determinar el significado completo de lo que está siendo comunicado.

6. Nota tendencias en comportamientos y emociones de cada cliente a lo largo de las sesiones para discernir temas y patrones

##### 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 escucha activamente en la sesión cuando:

- Escucha el contexto del cliente, entendiendo por contexto su cultura, su entorno, ambiente, valores y creencias.
- Escucha lo que está diciendo el sistema del cliente.
- Reconoce lo que el cliente está comunicando, pero no dice y le hace preguntas sobre ello.
- Escucha, refleja y parafrasea, con la intención de que el cliente se escuche y se entienda a sí mismo.

- Escucha las emociones del cliente e indaga en cómo se siente para que entienda la información que le trae a su proceso.
- Escucha y pregunta sobre las conexiones entre lo que dice y lo que no dice el cliente, su lenguaje verbal y no verbal.
- Escucha, reconoce y explora los cambios de energía que se producen en la sesión y se las devuelve al cliente.
- Resume y/o parafrasea lo que ha dicho el cliente con el fin de que le aporte claridad y comprensión a lo que está queriendo decir.
- Pregunta al cliente para ayudarlo a integrar y hacer consciente lo que dice con sus palabras, tono de voz y lenguaje corporal.
- Comparte con el cliente la observación de “lo que no dice” para ayudar a generar conciencia y a expresarse.
- Escucha lo que se comunica y lo que no se comunica en cada sesión y si se repite en las diferentes sesiones para hacérselo ver.
- Escucha patrones, tendencias en el comportamiento y emociones que se repiten en el proceso, a través de su lenguaje, de sus gestos, silencios.

### **3. Desafíos para el cumplimiento de la competencia**

- Escucha teniendo en cuenta quien es el cliente, su cultura, su contexto, su sistema, sus propias experiencias, sus valores y creencias.
- Refleja, parafrasea y/o resume, lo que el cliente dice y le pregunta si es lo que quiso decir.
- Escucha y reconoce lo que el cliente dice y no dice, indagando sobre ello.
- Escucha las emociones, los cambios de energía, señales no verbales y comportamientos del cliente para que sea él quien se dé cuenta de lo que está comunicando.
- Integra lo que el cliente dice fusionando lo que expresa con su tono de voz, cambios de energía y el lenguaje corporal.
- Se da cuenta de comportamientos y temas que se repiten a lo largo de las diferentes reuniones para detectar patrones de comportamiento y reflejarlos al cliente.

### **4. Preguntas para la reflexión del coach:**

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

#### **Sobre mí (el coach):**

##### **Antes de la sesión:**

- ¿Cómo me preparo antes de la sesión para escuchar a mi cliente en su contexto, ambiente, en su sistema de creencias y valores, teniendo en cuenta todas sus dimensiones?
- ¿Cómo me preparo para que mi escucha esté abierta, receptiva y enfocada para reflejar y/o resumir lo que me comunique mi cliente?

- ¿Cómo me preparo para observar el lenguaje no verbal de mi cliente?
- ¿Cómo me dispongo a indagar en las emociones, cambios de energía, señales no verbales u otros comportamientos de mi cliente?

### **Después de la sesión:**

- ¿Cómo he prestado atención al contexto, ambiente, sistemas de creencias y valores de mi cliente, teniendo en cuenta todas sus dimensiones?
- ¿Cómo ha estado abierta, receptiva y enfocada mi escucha y he sido capaz de reflejar y/o resumir lo comunicado por mi cliente?
- ¿En qué momentos he observado el lenguaje no verbal de mi cliente? ¿Cómo lo he reflejado con mis preguntas?
- ¿Cómo indago en las emociones, cambios de energía, señales no verbales u otros comportamientos de mi cliente?

### **Sobre mi relación con el cliente**

- ¿Cómo escucho al cliente teniendo en cuenta su contexto y ambiente?
- ¿Cómo escucho los valores y creencias de mi cliente acerca de lo posible y lo limitante?
- ¿Cómo reflejo y/o resumo lo que está comunicando mi cliente?
- ¿Cómo escucho lo que mi cliente dice y no dice?
- ¿Cómo me he sentido indagando en las emociones, cambios de energía, señales no verbales u otros comportamientos de mi cliente?

### **Sobre el proceso**

- ¿Cómo he escuchado sobre lo que mi cliente se quería llevar de la sesión en relación a su proceso?
- ¿Cómo escucho el contexto y los sistemas del cliente para apoyar su autoexpresión?
- ¿Cómo le he reflejado las creencias, valores, patrones de conducta que se repiten a lo largo de todo el proceso?
- ¿Cómo ayudo a través de la escucha a que el cliente siga enfocado en cada sesión en los resultados del proceso?

## **5. Indicadores de cumplimiento de la competencia**

### **1. Considera el contexto, la identidad, el ambiente, las experiencias, los valores y las creencias de cada cliente para potenciar el entendimiento de lo que cada cliente está comunicando.**

- El coach personaliza preguntas y observaciones en respuesta a la información que el cliente muestra tanto verbal como no verbal.
- El coach hace preguntas y observaciones considerando el contexto, la identidad, el entorno, experiencias, valores, creencias, cultura, su propia

expresión, percepciones, género, nacionalidad, edad, etnia, creencias sobre espiritualidad, metodología, etc.

## **2. Refleja o resume lo que cada cliente comunicó para garantizar claridad y comprensión.**

- El coach pregunta el significado de las palabras específicas o conceptos que utiliza el cliente.
- El coach asume que lo que entiende de la escucha puede formar parte de su interpretación antes de reflejar o resumir.
- El coach reconoce los conceptos clave que utiliza el cliente y le invita a que verbalice o explore sobre lo que significa para él.
- El coach refleja o resume brevemente lo que cada cliente comunicó, para garantizar su claridad y comprensión.

## **3. Reconoce y pregunta cuando hay más de lo que cada cliente está comunicando.**

- El coach reconoce que se producen señales no verbales cuando hay cambios que se reflejan en el cuerpo del cliente en sus movimientos, como pueden ser bajada de la mirada, sentir que el cuerpo del cliente se desploma o hay un cambio en la expresión de su cara.
- También reconoce otros comportamientos como cuando el cliente refleja durante la sesión, por ejemplo el comerse las uñas o dar golpes con los dedos de las manos en la mesa.

## **4. Nota, reconoce y explora las emociones de cada cliente, los cambios de energía, las señales no verbales u otros comportamientos.**

- El coach indaga o explora las emociones del cliente cuando este habla de lo que está sintiendo.
- El coach reconoce los cambios de energía en el cliente para preguntar o explorar sobre la emoción que está presente.
- El coach pregunta o explora cuando observa incongruencias entre el comportamiento del cliente y lo que está expresando.
- El coach pregunta o indaga sobre una emoción que siente está presente y puede estar sintiendo el cliente.

## **5. Integra las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal de cada cliente para determinar el significado completo de lo que está siendo comunicado.**

- El coach reconoce los cambios que manifiesta su cliente a través de su tono de voz y ritmo al hablar.
- El coach integra el lenguaje corporal del cliente para completar el significado de lo que está comunicando.

## **6. Nota tendencias en comportamientos y emociones de cada cliente a lo largo de las sesiones para discernir temas y patrones**

- El coach escucha y pregunta en respuesta de lo que el cliente habla acerca de cómo se percibe a sí mismo y a su mundo en ese momento.
- El coach pregunta o explora acerca de las percepciones, creencias o suposiciones que el cliente tiene sobre sí mismo.
- El coach pregunta o explora acerca de las percepciones, creencias o suposiciones que el cliente tiene sobre su mundo (cultura, género, edad, etnia, creencia espiritual).
- El coach pregunta o explora acerca de las percepciones, creencias o suposiciones que el cliente tiene sobre él mismo o su mundo en relación a lo que plantea en el acuerdo de la sesión, enfoque, objetivo o medida.
- El coach se da cuenta de las aparentes incongruencias del cliente en sus percepciones sobre sí mismo, sus circunstancias o su mundo e invita al cliente a explorar más a fondo.

## **6. Comportamientos observables posibles**

### **1. Considera el contexto, la identidad, el ambiente, las experiencias, los valores y las creencias de cada cliente para potenciar el entendimiento de lo que cada cliente está comunicando.**

- El coach pone el foco de su atención en la agenda del cliente preguntando y haciendo observaciones sobre lo que el cliente ha dicho que quiere trabajar en la sesión.
- Algunas preguntas pueden ser genéricas siempre y cuando sean en beneficio del cliente, como por ejemplo, ayudando a clarificar el objetivo de sesión. (¿Qué quieres llevarte que sea importante para ti de esta reunión de coaching?)

### **2. Refleja o resume lo que cada cliente comunicó para garantizar claridad y comprensión.**

- El coach pregunta por la definición de la palabra o concepto tal y como lo utiliza el cliente.
- El coach devuelve la definición de la palabra o concepto utilizado por el cliente y chequea que es correcto para el cliente.
- El coach permite a cada cliente terminar de hablar sin interrumpir para contribuir a su claridad y comprensión.
- El coach interrumpe cuando puede ser en beneficio del cliente y de su proceso.

### **3. Reconoce y pregunta cuando hay más de lo que cada cliente está comunicando.**

- El coach está alerta a lo que el cliente manifiesta con su comportamiento y su comunicación y hace preguntas o explora.
- El coach se da cuenta de las incongruencias entre el comportamiento y lo que dice el cliente y le pregunta sobre ellos, sobre su sentir.
- El coach permite los silencios reflexivos y valiosos escuchando las palabras del cliente.
- El coach observa la respuesta y reacción del cliente, haciendo una pregunta a la vez permitiendo que el cliente se exprese en su totalidad.

### **4. Nota, reconoce y explora las emociones de cada cliente, los cambios de energía, las señales no verbales u otros comportamientos.**

- El coach hace preguntas y explora sobre los cambios de energía, las señales no verbales, los cambios de comportamiento que puedan indicar que hay un cambio de emoción y que pueda ser significativo para el acuerdo de la sesión.
- El coach reconoce cuando hace una pregunta sobre el cambio de energía, en las señales verbales o en los cambios de comportamiento.
- El coach explora cuando profundiza en el cambio de energía, en las señales verbales o en los cambios de comportamiento y hace más de una pregunta sobre lo observado.

### **5. Integra las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal de cada cliente para determinar el significado completo de lo que está siendo comunicado.**

- El coach hace preguntas incorporando las palabras y conceptos utilizados por el cliente. Evitando utilizar palabras o conceptos generales o ambiguos.
- El coach adapta su estilo de comunicación preferente al del cliente (p.ej. aprender haciendo, sentir, conceptualizando, experimentando, reflexionando, llevando un diario, auditivo, visual, con historias, visualizaciones usando metáforas o analogías.)

### **6. Nota tendencias en comportamientos y emociones de cada cliente a lo largo de las sesiones para discernir temas y patrones**

- El coach hace uso de la percepción y nota tendencias en comportamientos y emociones cuando incluye en sus preguntas y exploraciones lo que el cliente opina, lo que cree, sus concepciones y suposiciones sobre sí mismo y su mundo.

- El coach escucha e integra toda la información devolviéndosela a su cliente para que se haga consciente de sus temas recurrentes y patrones.
- El coach mantiene una escucha acumulativa de una sesión a otra y en cada sesión para discernir temas y patrones.