

FICHA COMPETENCIA N°2

APARTADO: CIMIENTOS

COMPETENCIA 2: Encarna una mentalidad de coaching

1.- Definición: Desarrolla y mantiene una mentalidad abierta, curiosa, flexible y centrada en cada cliente.

2. Comentarios a la definición.

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

Se desarrolla a lo largo de toda la vida profesional del coach, está orientada al desarrollo del “ser” del coach y está íntimamente relacionada con la confianza y seguridad, la presencia, la escucha y la conciencia del coach.

1. Reconoce que los clientes son responsables de sus propias elecciones.

- Está relacionado con el “no saber” del coach
- El coach toma conciencia sobre quién está siendo cuando ofrece un punto de vista al cliente y éste lo obvia.
- La comunicación del coach manifiesta el desapego que tiene a las intuiciones, opciones, soluciones o resultados tanto suyos como del cliente.
- El coach evita hablar en plural para dejar la total responsabilidad al cliente.
- El coach muestra una actitud retadora y empoderante para que el cliente conecte con su potencial.

2. Participa en el aprendizaje y en el desarrollo continuo como coach.

- (Asociado al código ético N° 16: “Me comprometeré con la excelencia a través del desarrollo continuo personal, profesional y ético”.)
- El coach demuestra que está al servicio de sus clientes, utilizando las herramientas de la formación continua, supervisión y mentorías.
- El coach mantiene de manera continua un proceso de aprendizaje y de desarrollo personal y profesional.
- El coach necesita estar en un espacio de apertura y búsqueda de la maestría en coaching. *“Sólo sé que no se nada”*. Sócrates.

3. Elabora un ejercicio continuo de reflexión para mejorar su propio coaching.

- El coach reflexiona para aprender a través de la experiencia como aprendizaje continuo.
- El coach aprende a través de su propia experiencia en la sesión de coaching. Esta reflexión mejora el proceso de autoconocimiento del YO del coach.
- El coach puede reflexionar a través de técnicas tales como: la supervisión al coach, la autorreflexión, la meditación, el registro de propias reflexiones, tomas de conciencia o descubrimientos, story telling (revivir y contarme conscientemente la sesión para descubrir quién he sido como coach).

4. Permanece consciente y abierto a la influencia en sí y en otros del contexto y de la cultura.

- (Asociado al código ético N°25) “Evito y me abstengo de realizar cualquier tipo de discriminación manteniendo la equidad y la igualdad en todas las actividades y comunicaciones, respetando las normas locales y las prácticas culturales. Esto incluye, pero no se limita a, la discriminación por edad, raza expresión de género, origen étnico, orientación sexual, religión, nacionalidad, discapacidad o condición militar”.
- El coach es consciente de sus propios valores e ideología y de las del cliente tales como su raza, religión, contexto social, etc y se mantiene abierto a la influencia sistémica.
- El coach está atento a cómo impacta en el cliente y en sí mismo la sesión de coaching.
- El coach es consciente de sus juicios y de los del cliente, maneras de ver el mundo y formas de relacionarse y como impacta todo esto a ambos.
- El aprendizaje existe en las dos direcciones. Abrir el filtro personal para dejarse impregnar del otro y trascender tu propio filtro.
- El coach es consciente de cómo contribuye la influencia del contexto y de la cultura en el cliente, en la conversación de coaching y sí mismo.

5. Usa la conciencia de sí y la propia intuición en beneficio del cliente.

- Cuando el coach está presente usa la autoconsciencia (comprensión de su estado mental interno - pensamientos y emociones-) en beneficio del cliente.
- El coach comparte, con el permiso del cliente, lo que le está ocurriendo física o emocionalmente, en beneficio de éste y sin apego.
- El coach comparte su intuición en beneficio del cliente y con su permiso.
- La conciencia del coach, de sí mismo, le permite diferenciar sus intuiciones de sus juicios o interpretaciones.
- El coach es capaz de distinguir y compartir con el cliente desde su intuición solo aquello que le va a ser útil.

6. Desarrolla y mantiene la capacidad de regular las propias emociones.

- El coach en base a su autoconocimiento se autorregula y gestiona sus emociones para acompañar al cliente de manera efectiva.
- El coach sabe gestionar las emociones que percibe en él mismo, ante lo que expresa el cliente.
- El coach gestiona sus propias emociones en relación con lo que le trae el cliente.
- El coach gestiona sus propias emociones en relación a las generadas al empatizar con la emoción del cliente.
- El coach de manera constante se entrena en el desarrollo de su inteligencia emocional.

7. Se prepara para las sesiones mental y emocionalmente.

- El coach se prepara de manera continua para tener buena salud física, emocional, mental y espiritual.
- El coach toma consciencia de en qué estado mental y emocional está y trata de ponerse en una posición más neutra.

- Previamente a la sesión el coach ancla con alguna práctica o rito, el modo mental y emocional para centrarse y entregarse.

8. Busca ayuda en fuentes externas cuando es necesario.

- (Asociado al código ético N°17): “Reconoceré mis limitaciones personales o circunstancias que pueden perjudicar, entrar en conflicto o interferir con mi desempeño como coach o mis relaciones profesionales de coaching. Buscaré apoyo para determinar la acción a tomar y, si es necesario, buscaré rápidamente orientación profesional relevante, esto puede incluir suspender o finalizar mis relaciones de coaching”.
- Ideas de fuentes externas: comunidades de coaches, Comité de ética de ICF, diferentes comunidades de prácticas de ICF, expertos en otras disciplinas ajenas al coaching, expertos en salud, supervisiones, mentorías, artículos especializados, libros, conferencias...

3. Desafíos para el cumplimiento de la competencia

Desafíos que se puede encontrar el coach en su desempeño y en su ser como coach, que contribuyen a cumplir la competencia.

1. Reconoce que los clientes son responsables de sus propias elecciones.

- Ser capaz de permitir el espacio para que el cliente sea el protagonista de la sesión/proceso.
- Ser capaz de confiar en el cliente delegando en él el control de la sesión.
- Cuidar el uso del lenguaje, tiempos verbales (evitando por ejemplo el uso del condicional, suavizando la confrontación o usando el plural), dando la responsabilidad al cliente.

2. Participa en el aprendizaje continuo y el desarrollo como coach.

- Mantener un continuo compromiso con la formación y actualización, aun con la práctica.
- Seguir aprendiendo, incluso aunque la labor del coach esté fundamentada por el reconocimiento y éxito de las sesiones.
- Ser capaz de desarrollar la capacidad de autoevaluación con el fin de tomar conciencia de las propias áreas de mejora que haya observado a lo largo de un proceso de coaching, para reciclarse, ser supervisado/a o mentorizado/a por otros coaches.
- Planificar su desarrollo personal y profesional continuo, que le permita desarrollar las competencias relacionadas con el ser del coach.

3. Elabora un ejercicio continuo de reflexión para mejorar su propio coaching.

- Permitirse encontrar áreas de mejora, dándole tiempo a la reflexión.
- Reconocer el “no saber” del coach respecto del cliente y respecto del propio Coaching para asegurarse de seguir aprendiendo.

4. Permanece consciente y abierto a la influencia en sí y en otros del contexto y de la cultura.

- Ser consciente de la influencia que tiene la conversación de coaching y trabajo en marcha en todos los ámbitos de la vida del cliente.

- Reconocer que el impacto de cada pregunta depende del momento, la presencia, el tono, la curiosidad, la manera en que se presenta la sesión.
- Cultivar una relación de coaching, con aportación de las propias intuiciones, formas de actuar, etc., que permitan manifestar el carácter y modo de ser del coach.
- Reconocer sus propios sesgos.

5. Usa la conciencia de sí y la propia intuición en beneficio del cliente.

- Permitirse percibir la intuición, confiar en ella, dejando que ésta fluya.
- Expresar la intuición en beneficio del cliente.
- Usar la intuición como una hipótesis y no como un diagnóstico.

6. Desarrolla y mantiene la capacidad de regular las propias emociones.

- Ser consciente de las emociones antes y durante y después de la sesión.
- Gestionar sus emociones en la sesión para mantener la presencia en la sesión
- Poner la capacidad de regular las emociones al servicio del proceso de coaching.
- Gestionar las emociones antes de cada sesión de coaching y las generadas a partir del inicio del proceso con el fin de fluir y conectar con su esencia como coach.

7. Se prepara para las sesiones mental y emocionalmente.

- Reservar un tiempo antes de la sesión y entre sesiones, para prepararse mental y emocionalmente.
- Conectar con la confianza hacia él mismo/a, para fluir y avanzar durante la sesión.
- Conectar con sus propios recursos, por ejemplo, medita, respira, etc., antes de la sesión, para mantener la presencia y la escucha del coach.
- Conectar con su propio ser para conectar con el ser del cliente.

8. Busca ayuda en fuentes externas cuando es necesario.

- Reconocer qué recursos puede necesitar externamente para acompañar al cliente durante el proceso.
- Reconocer cuando es un asunto de coaching y cuando derivar a otros profesionales.

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.

1. Reconoce que los clientes son responsables de sus propias elecciones.

Antes de la sesión:

- ¿Cómo me siento pensando que es el cliente el que tiene la capacidad y la responsabilidad sobre el proceso?
- ¿Cómo sería prepararme mentalmente para que el cliente asuma su responsabilidad, manteniéndome yo en un segundo plano?

- ¿Qué es aceptar que el cliente es creativo, completo y lleno de posibilidades?
- ¿Cómo me siento, si acepto que yo solamente soy un “canal” para el cliente?

Después de la sesión:

- ¿Hasta qué punto pienso en cómo ha evolucionado el cliente en su posicionamiento durante el proceso?
- ¿Cómo me siento con las elecciones que hace el cliente?
- ¿He reconocido y respetado los talentos, los descubrimientos y el trabajo único del cliente?

Sobre mi relación con el cliente

- ¿Cómo sé que el cliente se está responsabilizando con las acciones que le llevan a conseguir sus objetivos?
- ¿Qué preguntas le hago al cliente para que éste mantenga su compromiso de implicación y responsabilidad?
- ¿Cómo fluyo con las elecciones del cliente?
- Durante las sesiones con mi cliente, ¿cómo reconozco mis limitaciones (ego, sabotadores, resistencias) y las dejo a un lado?
- ¿Hago preguntas sobre quien es el cliente (como su forma de pensar, sentir, valores, necesidades, deseos, creencias o comportamientos)?
- ¿Cómo voy a trasladar a mi cliente que él es el único responsable sobre los resultados que se obtengan?

2. Participa en el aprendizaje continuo y el desarrollo como coach

Antes de la sesión:

- ¿Reconozco que a veces puedo necesitar más información/formación para lograr mejores resultados en los procesos de coaching?
- Teniendo en cuenta lo anterior, ¿cómo me pongo a ello?
- ¿Estoy en un continuo proceso de crecimiento y desarrollo de mi ser?

Después de la sesión:

- Una vez detectadas mis áreas de mejora, ¿cómo me estoy ocupando de su desarrollo?
- ¿Solicito ser supervisado para seguir aprendiendo sobre el ser y el hacer en mi profesión?
- ¿Qué he aprendido de mí mismo, como coach, en la sesión?
- ¿Reconozco mis valores y mi buen hacer, y reflexiono sobre mis áreas de mejora?
- ¿Cómo he salido de mi zona de confort y me he atrevido a explorar lo desconocido?

Sobre mi relación con el cliente:

- ¿Me muestro vulnerable ante el cliente reconociendo mis áreas de mejora?
- ¿Cómo me puede ayudar la relación con mi cliente a detectar mis áreas de mejora?
- ¿Qué es permitirme ser espontáneo en la relación con el cliente?

3. **Elabora un ejercicio continuo de reflexión para mejorar su propio coaching.**

Antes de la sesión:

- ¿Cuán claro está mi rol de coach como persona que se desarrolla?
- ¿Cómo voy a lograr aplicar mi aprendizaje en el proceso de coaching?
- ¿Cómo voy a reconocer el aprendizaje?
- ¿Qué indicadores voy a utilizar para reconocer mi aprendizaje?

Después de la sesión:

- ¿Qué he aprendido de mí en la sesión?
- ¿Para qué me sirve esto que he aprendido?
- ¿Cómo voy a implementar mi aprendizaje en adelante?
- ¿Necesito alguna herramienta que me ayude a desarrollarme?
- ¿Cómo voy a reconocer el aprendizaje que necesito hacer para la próxima sesión?
- ¿Me han servido los indicadores que utilicé en la anterior sesión? ¿Cómo puedo mejorarlos?
- ¿Qué me digo tras la sesión?
- ¿Reflexiono sobre lo sucedido en la sesión con el objeto de aprender y mejorar los resultados de posteriores sesiones?

Sobre mi relación con el cliente:

- ¿Cómo estoy acompañando a mi cliente para que esté presente, reflexivo y centrado en lo que quiere lograr en el proceso/sesión?
- ¿Cómo podría acompañarlo de alguna otra manera?
- ¿Qué recursos tengo si el cliente no se muestra reflexivo?

4. **Permanece consciente y abierto a la influencia en sí y en otros del contexto y de la cultura.**

Antes de la sesión:

- ¿Cómo voy favorecer que el cliente se sienta libre, respetado y entendido desde su propio contexto cultural?
- ¿Cómo puedo tomar consciencia de mi propio filtro y trascenderlo para favorecer que el cliente sea él/ella mismo/a?
- ¿Cómo abrazo la diversidad?

Después de la sesión:

- ¿Cómo he acompañado a mi cliente a notar cómo afecta el contexto (entorno, cultura), al objetivo a lograr en el proceso/sesión?
- ¿Qué recursos he aplicado para estar abiertos a la influencia cultural?
- ¿Cómo he indagado o explorado cómo se percibe actualmente a sí mismo o su mundo el cliente?

Sobre mi relación con el cliente

- ¿Me he situado con respeto y apertura ante el cliente y su cultura?
- ¿Estoy preparado como coach para personalizar preguntas y observaciones utilizando lo que aprendí sobre el cliente y su situación?
- ¿He actuado en respuesta a quien es mi cliente?
- ¿Cómo voy a tener en cuenta los factores de contexto cultural?

5.- Usa la conciencia de sí y la propia intuición en beneficio de clientes.

Antes de la sesión:

- ¿Cómo es, en este momento previo a la sesión, mi conciencia de mí mismo?
- ¿Cómo estoy entrenando, en este momento previo, mi conciencia de mí mismo?

Después de la sesión:

- ¿En qué medida he puesto al servicio del cliente mi intuición?
- ¿Qué he puesto de lo que me ha ocurrido al escuchar al cliente, a su servicio y en su beneficio?
- ¿He sido capaz de distinguir en la sesión lo que era mi intuición de mis juicios o interpretaciones?
- ¿En qué momento de la sesión he utilizado mi empatía con el cliente en su beneficio?
- ¿Cuál ha sido el momento de la sesión en el que utilizar mi intuición con el cliente le ha sido más beneficioso?
- ¿He puesto al servicio del cliente, en su beneficio, lo que me ha ocurrido (física o emocionalmente) al escucharle?
- ¿Qué ha ocurrido en la sesión que me ha hecho utilizar mi empatía con el cliente en su beneficio?

Sobre mi relación con el cliente

- ¿Qué me ha permitido en la sesión mantenerme conectado con el cliente?
- ¿Estoy emitiendo algún juicio sobre mi cliente aún de forma inconsciente?
- ¿Ofrezco mi intuición desde el despegue y permito que el cliente haga el uso que desee de ella?

6.- Desarrolla y mantiene la capacidad de regular las propias emociones.

Antes de la sesión:

- ¿Qué permite que me sienta conectado y presente, consciente de cómo estoy en este momento previo a la sesión?
- ¿Cuál es la emoción que tengo en este momento?
- ¿Cuál la emoción más adecuada para la sesión de coaching que voy a realizar?
- ¿Con qué recursos cuento para conectar con el estado emocional que me permita estar en la sesión al servicio del cliente?
- ¿Qué capacidad tengo de reconocer mis emociones?
- ¿Qué estoy haciendo para gestionar mis emociones?

Después de la sesión:

- ¿Cómo ha sido mi autorregulación emocional durante la sesión?
- ¿Cómo utilizado mi empatía con el cliente en su beneficio?
- ¿Cómo he gestionado mis emociones a favor del proceso y el cliente?
- ¿Cómo han influido mis emociones en la dinámica de la sesión?

Sobre mi relación con el cliente

- ¿Cómo está influyendo mi gestión emocional en la relación con el cliente?
- ¿Cómo valoro mi gestión emocional en la relación con el cliente?

7. Se prepara para las sesiones mental y emocionalmente.

Antes de la sesión:

- ¿Cuido mi bienestar con hábitos saludables sistemáticamente? (Alimentación, sueño, respiración, ejercicio, *mindfulness*, etc...)
- ¿Cuido mi higiene emocional con hábitos de gestión emocional cotidianos?
- ¿Soy capaz de vaciarme de mis emociones y pensamientos antes de iniciar la sesión de coaching?
- ¿Tengo y práctico antes de cada sesión algún ejercicio que me ayude a ponerme en “modo coach”?

Después de la sesión:

- ¿Ha sido suficiente mi preparación para la sesión de coaching que he realizado?

Sobre mi relación con el cliente

- ¿He estado suficientemente preparada/o para acompañar a mi cliente sin dejarme arrastrar por sus emociones?

8. Busca ayuda en fuentes externas cuando es necesario.

Después de la sesión:

- ¿Hay algo más que pueda hacer para estar en plena forma para mis sesiones de coaching?
- ¿Hay alguna fuente que pueda consultar para ser más efectivo en mi rol de coach?

5. Comportamientos observables

- La competencia 2 se refiere al ser del coach y se adquiere por la práctica profesional y/o por su desarrollo personal.
- La competencia 2 se puede observar a través de algunos comportamientos de las competencias 4,5,6 y 7.
- Algunos aspectos de la competencia no son observables en una sesión de coaching y se demuestran a través del examen The Coach Knowledge Assessment (CKA).

Comportamientos observables:

1. Hace al cliente responsable de sus propias elecciones.

- El coach invita al cliente a elegir en cada momento.

- El coach respeta la propia elección del cliente sin entrar en valoraciones o juicios.
- El coach se muestra colaborador con el cliente en las elecciones que hace durante la sesión respecto: al plan de acción, a las metas a alcanzar, a los resultados deseados, a cómo quiere avanzar, etc...
- El coach apoya al cliente en sus elecciones.
- El coach acepta incondicionalmente quién es el cliente durante la sesión.
- El coach sigue el ritmo del cliente.
- El coach muestra curiosidad en relación a las elecciones del cliente.

2. Participa en el aprendizaje y en el desarrollo continuo como coach.

- Maneja las competencias con destreza.

3. Desarrolla una práctica reflexiva continua para mejorar el coaching.

No observable en una sesión de coaching y se demuestran a través del examen The Coach Knowledge Assessment (CKA).

4. Permanece consciente y abierto a la influencia del contexto y la cultura en sí mismo y en los demás.

- Hace preguntas sobre quién es el cliente, su identidad y su forma de ser.
- Se muestra sensible y se adapta al uso del lenguaje del cliente y de su cultura.
- Respeta la tradición del cliente, desde la conciencia sobre su propia cultura.
- Hace preguntas e indaga sobre valores, creencias, formas de sentir del cliente.
- Explora sobre como percibe el cliente su realidad.

5. Utiliza la conciencia de uno mismo y la intuición para beneficiar al cliente

- Comparte con el cliente intuiciones, pensamientos, en beneficio del cliente, y además pide permiso.
- Fluye durante la sesión con el cliente.
- Escucha todo lo que el cliente dice y no dice.
- El coach comparte la conciencia de si mismo, física, mental y emocional, en beneficio del cliente.

6. Desarrolla y mantiene la capacidad de regular las emociones

- Muestra empatía con las emociones del cliente.
- Legitima la emoción del cliente apoyando su expresión e indaga sobre qué está informando esa emoción al cliente.

- Muestra capacidad de autorregulación de sus propias emociones para estar presente en la sesión y durante el acompañamiento emocional del cliente.
- Conecta y empatiza con las emociones del cliente.
- Se mantiene presente en la sesión, enfocado, empático y receptivo.

7. Se prepara mental y emocionalmente para las sesiones

No observable en una sesión de coaching y se demuestran a través del examen The Coach Knowledge Assessment (CKA).

8. Busca ayuda de fuentes externas cuando sea necesario

- El coach puede hacer referencia de sus fuentes de apoyo externas si es oportuno.