

FICHA COMPETENCIA N°4

APARTADO: Co-crear la relación.

COMPETENCIA 4 : Cultiva confianza y seguridad

1. Definición:

Colabora con cada cliente para crear un ambiente que le dé apoyo y seguridad y que le permita compartir libremente. Mantiene una relación de respeto y confianza mutuos.

1. Busca entender a cada cliente dentro de su contexto, lo que puede incluir su identidad, su ambiente, sus experiencias, sus valores y sus creencias.
2. Demuestra respeto por la identidad de cada cliente, sus percepciones, estilo y lenguaje, y adapta su coaching a cada cliente.
3. Reconoce y respeta los talentos, los entendimientos y el trabajo únicos de cada cliente en el proceso de coaching.
4. Demuestra apoyo, empatía y preocupación por cada cliente.
5. Reconoce y apoya la expresión de sentimientos, percepciones, preocupaciones, creencias y sugerencias de cada cliente.
6. Demuestra apertura y transparencia como una manera de presentarse con vulnerabilidad y forjar una relación de confianza con cada cliente.

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.

Para establecer confianza y seguridad con el cliente, entendemos importante mostrar:

- Preocupación genuina por el bienestar presente y futuro del cliente.
- Integridad, es decir, lo que digo, hago y siento está alineado con mis valores (ética ICF).
- Honestidad, respecto a todos los valores del cliente y cumplimiento de los acuerdos (del proceso, dentro de la sesión, en la relación)
- Sinceridad del coach hacia él mismo y hacia el cliente.
- Respeto a uno mismo y al cliente (estilo de percepción y aprendizaje)
- Vulnerabilidad y actitud de “no saber”.
- Tolerancia ante la incertidumbre sobre el resultado final del proceso y la reunión. Trabajar sin apego al resultado.
- Proveer de apoyo al cliente, es decir, confiar en sus capacidades y recursos.
- Pedir permiso para trabajar áreas delicadas.
- Aceptar que el cliente tiene la responsabilidad de decidir los temas que se tratan, la profundidad de los mismos y la dirección del curso de la sesión, estando presente, dejándole fluir.
- Mantener una actitud curiosa de aprendizaje y apertura a lo nuevo, con mirada de aprendiz.

3. Desafíos para el cumplimiento de la competencia

- La adaptación del coach al nuevo acuerdo surgido del cambio de las circunstancias iniciales que marcaron el inicio de la relación y el acuerdo inicial. Tomar consciencia de cuál es el contexto en el que se encuentra el cliente para seguir cultivando la relación.

Confianza en el proceso, en el cliente y autoconfianza del coach (Tríada de la Confianza)

- Que el coach comunique sus sensaciones al cliente, cuando sienta que le faltan habilidades, conocimientos o detecte intereses particulares, que le impiden acompañar al cliente a lograr su objetivo.

Ser consciente de su nivel de competencia para llevar a cabo el trabajo necesario para cumplir en su acompañamiento al cliente. Reconocer que debe aprender.

- Que el coach cubra los compromisos que sean exclusivamente compatibles con su rol de coach.
- Mantener conversaciones con el cliente en una base de igualdad, más allá del papel de experto.
- Que el coach confíe más en el propio proceso de acompañamiento y en los recursos del cliente, que en el método y las herramientas.
- Que el coach se centre en el autodescubrimiento de su cliente, en lugar de hacerlo en su propio rendimiento. Acompañar sin apego al resultado, sosteniendo el cuidado al cliente para cuidar la relación y permitir que el cliente avance.
- Que el coach confíe realmente en el cliente, con la idea de co-crear y facilitar la elección al cliente. El coach respeta al cliente en lo que es importante para él, en el contexto que traiga (identidad, preocupación, valores, talentos, inquietudes,...).
- Acompañar al cliente en las condiciones pactadas, ante una implicación emocional con el cliente. Sostener los acuerdos y tener una mirada de preocupación hacia el cliente para sostener el compromiso. Estar para el otro.
- Hacer devoluciones sinceras y concretas.
- Generación de un contexto de confianza y seguridad requerida en el proceso de coaching, ante la falta de interés o implicación del cliente en el propio proceso.

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.

A) Sobre mi (Coach)

- ¿Cuánto confío en mi como coach (de 0 a 10)?
- ¿En qué nivel de fluidez, serenidad o naturalidad me encuentro/siento?
- ¿Cuánta consciencia tengo de cómo me siento?
- ¿Qué me proporciona compartir con mi cliente cómo me siento?
- ¿En qué nivel me sitúo con respecto a mi cliente? (gestión de mi ego)
- ¿Cómo gestiono mi vulnerabilidad, si es que la siento/muestro?
- ¿Cuánta apertura tengo hacia el no saber?
- ¿Qué nivel de honestidad y sinceridad estoy demostrando / aportando a mi cliente?
- ¿Cuánto reto a mi cliente para que experimente y vaya más allá?
- ¿Cómo /cuánto de competente me siento para acompañar al cliente?

B) Sobre mi relación con el cliente

- ¿Cuánto confío en mi cliente (de 0 a 10)?
- ¿Cómo estoy aceptando al cliente? ¿cómo legítimo otro?
- ¿Qué nivel de empatía demuestro al cliente?
- ¿Qué nivel de consciencia tengo en que estoy dando el verdadero protagonismo al cliente?

- ¿Cuánto facilito que mi cliente se vea, se entienda y se sienta a sí mismo?
- ¿Cuánta consciencia he tomado del estilo de aprendizaje de mi cliente?
- ¿Qué nivel de apoyo ofrezco al cliente, animándole a nuevos comportamientos?
- ¿Qué / Cuánto espacio genero para que marque la dirección de la conversación?
- ¿Cómo le reconozco/felicito al cliente por sus aprendizajes, haya tenido éxito o no con sus objetivos?
- ¿Qué elementos me hacen comprender el marco de referencia y los supuestos que dan a sentido a lo que mi cliente experimenta?
- ¿Cómo reflexiono/me doy cuenta/ de si estoy cumpliendo los acuerdos con mi cliente?

B) Sobre el proceso

- ¿Cuánto confío en que el proceso será útil para mi cliente (de 0 a 10)?
- ¿Cuánto foco pongo en el proceso por encima de las herramientas?
- ¿En qué nivel me estoy situando para crear una verdadera relación de igualdad y partnership?
- ¿Con qué elementos cuento para saber que estamos creando un entorno de conversación natural, espontáneo y seguro?

5. Indicadores de cumplimiento de la competencia

Indicadores en cada uno de los apartados de la competencia

1. Busca entender a cada cliente dentro de su contexto, lo que puede incluir su identidad, su ambiente, sus experiencias, sus valores y sus creencias.

- Hace preguntas sobre el sentir, hacer, pensar actual y futuro y sobre situaciones de éxito en el pasado, para empatizar con su forma de entender el mundo.
- Muestra constante curiosidad e indagación hacia el cliente, creando un espacio bidireccional de confianza.

Respeto la forma de ser del cliente y su manera de manifestarse en la sesión y en la vida, tanto en su pensar como en sus emociones.

2. Demuestra respeto por la identidad de cada cliente, sus percepciones, estilo y lenguaje, y adapta su coaching a cada cliente.

- Se muestra honesto y sincero en la relación y en las devoluciones.
- El coach muestra coherencia entre lo que piensa, dice y hace. Sinceridad, como una de las dimensiones de la confianza y no existen conversaciones internas del coach.
- Respeto la confidencialidad acordada con el cliente. Lo que se habla en las sesiones se queda en las sesiones.
- Debe estar atento al lenguaje de su cliente, aprovechar sus palabras para elaborar a partir de ellas, de manera que “la danza” entre los dos fluya y la confianza se empiece a construir.

3. Reconoce y respeta los talentos, los entendimientos y el trabajo únicos de cada cliente en el proceso de coaching.

- Respeto las decisiones del cliente a lo largo del proceso de coaching.
- Respeto la identidad de sus clientes no revelándola a terceros.
- Respeto la decisión de interrumpir el proceso por parte del cliente.

- Hace un seguimiento personalizado del cliente entre sesiones en el caso de haberse comprometido a ello.
- El coach pone el énfasis en reconocer las fortalezas, talentos, cualidades, recursos y creencias del cliente, tanto las que tiene como las que desarrolla durante el proceso, donde le invita a observarse y reconocerse.

4. Demuestra apoyo, empatía y preocupación por cada cliente.

- Respeta las decisiones del cliente a lo largo del proceso de coaching.
- Usa el lenguaje de la modalidad (Visual, auditivo, kinestésico) preferente del cliente.
- Muestra en todo momento su confianza en la capacidad del cliente y en su conocimiento sobre su propia vida.
- Confía y se adapta a los modos de aprender, decidir y afrontar situaciones propias del cliente.
- Capta a su cliente como un ser único e irreplicable, se aproxima a él con “actitud amorosa” y manifiesta cercanía
- Cuida la experiencia del cliente a lo largo de la sesión, mostrando apoyo y atención
- Tiene presentes los aspectos, valores y objetivos que el cliente ha indicado que le resultan relevantes

5. Reconoce y apoya la expresión de sentimientos, percepciones, preocupaciones, creencias y sugerencias de cada cliente

- Invita al cliente a trabajar en dirección a objetivos extraordinarios.
- Invita a ir más allá en las opciones que diseña.
- Reta a probar/experimentar/intentar las soluciones óptimas / más deseadas.
- Cuando el coach trabaja para generar un clima de confianza con el cliente, éste vive un vínculo seguro, experimentando una aceptación de su ser y se muestra con mayor apertura, más reflexivo y con mayor seguridad.

6. Demuestra apertura y transparencia como una manera de presentarse con vulnerabilidad y forjar una relación de confianza con cada cliente.

- Verifica con el cliente la importancia de los nuevos temas que surgen antes de comenzar a preguntar o hacer coaching sobre ellos.
- Manifiesta, genuinamente, su ayuda como profesional que es, para construir la confianza, desde su “no sé”, mostrándose como alguien vulnerable.

6. Comportamientos observables

Comportamientos en cada uno de los apartados de la competencia

- El coach da feedback desde la honestidad, o cuando devuelve incoherencias.
- Cuando le piden información sobre los resultados del proceso de coaching, y el coach, respetando la confidencialidad acordada, revisa y valida previamente con su cliente cualquier información a aportar al Patrocinador.
- Cuando el coach, por algún motivo tiene que cancelar o retrasar una cita, se hace previsible con la suficiente antelación y ofrece alternativas compatibles con la agenda del cliente.
- El coach acepta al cliente sin juzgar quién es, cómo y a qué ritmo aprende.

- El coach no está apegado a la forma de hacer coaching que a él le resulta más cómoda o agradable sino que está abierto a la manera de aprender del cliente, adaptándose a la misma. (Ofrece gráficos, mapas, esquemas, figuras, música, tablas, etc. en función del estilo de aprendizaje del cliente).
- El coach reta al cliente a traspasar la zona de confort e ir más allá de lo que él proyecta, sin forzar, motivando a utilizar comportamientos y hábitos aprendidos en el proceso en favor de nuevas acciones.
- El coach se muestra cómodo con la actitud de no saber y con el curso y los cambios de dirección que elige el cliente.
- Al inicio de la sesión pregunta ¿Qué sería lo mejor o más extraordinario que podría llevarse su cliente?
- Una vez acordado el objetivo de sesión, le pregunta al cliente por dónde quiere empezar la conversación/exploración.
- El coach se muestra cómodo con los silencios del cliente y espera a que éste los rellene.