

FICHA COMPETENCIA N°7

APARTADO: Comunicar con efectividad

COMPETENCIA 7 : Evoca conciencia

1. Definición

Facilita el descubrimiento y el aprendizaje de cada cliente mediante el uso de herramientas y técnicas como preguntas poderosas, silencio, metáforas o analogías.

1. Considera la experiencia de cada cliente al momento de decidir qué podría ser más útil.
2. Desafía al cliente como una forma de evocar conciencia o descubrimientos.
3. Hace preguntas sobre cada cliente, como sobre su forma de pensar, valores, necesidades, deseos y creencias.
4. Hace preguntas que ayudan a cada cliente a explorar más allá del pensamiento actual.
5. Invita a cada cliente a compartir más acerca de su experiencia en el momento.
6. Nota lo que está funcionando para potenciar el progreso de cada cliente.
7. Ajusta el planteamiento de coaching en respuesta a las necesidades de cada cliente.
8. Ayuda a cada cliente a identificar factores que influyen en patrones actuales y futuros de comportamiento, pensamiento o emoción.
9. Invita a cada cliente a generar ideas sobre cómo pueden avanzar y lo que están dispuestos o son capaces de hacer.
10. Apoya a cada cliente a reencuadrar perspectivas.
11. Comparte observaciones, entendimientos y sentimientos, sin apegos, que tienen el potencial de crear un nuevo aprendizaje para 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.

Valorando la traducción al castellano de la original definición en inglés nos parece más apropiado utilizar los siguientes conceptos:

Evocar vs provocar

Evocar: Recordar algo o a alguien y traerlos a la memoria.

Provocar: Producir o causar algo, buscar una reacción de enojo en alguien irritando o estimulando con palabras y/o obras.

Descubrimiento vs entendimiento

Descubrimiento: Conocimiento de lo que estaba oculto, secreto o era desconocido.

Entendimiento: Comprensión mutua, capacidad de comprensión.

El coach evoca conciencia en la sesión cuando:

- Explora y tiene en cuenta la experiencia del cliente, las maneras de pensar, de hacer y de aprender del cliente, con el fin de que pueda utilizar las que le sirvan o pueda descubrir otras formas.
- Hace preguntas que desafían los supuestos y creencias del cliente, invitándole a reflexionar sobre lo que está asumiendo y pueda llegar a nuevos descubrimientos.
- Muestra curiosidad, investigando y explorando qué le está sucediendo al cliente con el fin de generar en él conciencia sobre su forma de pensar, valores, necesidades, deseos y creencias.
- Invita al cliente a compartir su experiencia en el momento actual, los objetivos que se propone y la brecha entre este momento y la situación deseada.
- Invita al cliente a considerar que necesita hacer y/o quien quiere ser para alcanzar el objetivo propuesto.
- Facilita la identificación de patrones, tendencias en el pensamiento, comportamiento y emociones en el cliente.
- Facilita la comprensión del cliente de aquello que le está funcionando para a partir de ahí seguir avanzando.
- Inspira y conduce a espacios en los que el cliente no ha estado para facilitar nuevas posibilidades.
- Facilita el insight, un “darse cuenta” de algo de lo que el cliente no se había percatado antes.
- Invita al cliente a ser un observador diferente que provoque en él nuevas conexiones.
- Comparte lo que le está llegando a través de las observaciones, entendimientos y sentimientos del cliente, sin apegos, con el fin de facilitar un nuevo aprendizaje para el cliente.

3. Desafíos para el cumplimiento de la competencia

- Facilitar el descubrimiento del cliente acerca de sí mismo, de sus patrones mentales, sus comportamientos y emociones con el fin de que pueda validar lo que le sirve o identificarse con nuevos patrones, comportamientos y emociones.

- Desafiar los supuestos de los que parte el cliente para ayudarlo a situarse y a construir, si procede, nuevos supuestos.
- Facilitar el “insight” del cliente utilizando en cada caso las herramientas oportunas (preguntas, silencios, metáforas, analogías).
- Seguir indagando hasta que el cliente llegue a algo nuevo.
- Dar “feedback” de lo que está llegando del cliente, poniéndolo a su servicio, sin apego.

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 de dispuesto estoy para explorar la experiencia, las maneras de pensar, de hacer y de aprender de mi cliente?
- ¿Cómo de preparado estoy para desafiar los supuestos de los que parte mi cliente?
- ¿Hasta qué punto puedo trabajar con mi cliente sin apego, espejando lo que de él me llega?
- ¿Hasta qué punto me siento preparado para utilizar preguntas, silencios, metáforas y analogías?

Después de la sesión:

- ¿Cómo he explorado la experiencia, las maneras de pensar, de hacer y de aprender de mi cliente?
- ¿Cómo he sido capaz de desafiar los supuestos de los que parte mi cliente?
- ¿Hasta qué punto he sido capaz de trabajar con mi cliente sin apego, espejando lo que de él me llega?
- ¿En qué ocasiones he utilizado preguntas, silencios, metáforas y analogías? ¿Cuáles han sido?

Sobre mi relación con el cliente

- ¿Desde qué plano creo que me he relacionado con el cliente para facilitar su autodescubrimiento y autoaprendizaje?
- ¿Cómo considero que me he relacionado con mi cliente?
- ¿Qué idea tengo de mi cliente que pueda condicionar mi relación con él?

Sobre el proceso

- ¿Hasta qué punto he podido dejar que mi cliente sea el que haga sus propios descubrimientos?

- ¿Cómo he facilitado el “insight” de mi cliente?
- ¿Cómo han contribuido en este proceso la utilización de preguntas, silencios, metáforas y analogías para su autoaprendizaje?

5. Indicadores de cumplimiento de la competencia

1. Considera la experiencia de cada cliente al momento de decidir qué podría ser más útil.

- El coach trabaja con el cliente en presente, con lo que está trayendo a la sesión, con su historia, explorando lo que está ocurriendo en este momento tanto a nivel de pensamiento, de comportamiento, como de emoción.

2. Desafía al cliente como una forma de evocar conciencia o descubrimientos

- El coach hace preguntas a su cliente que le lleven a ver la situación y a sí mismo desde diferentes perspectivas a las que había contemplado hasta el momento,
- El coach ayuda a su cliente a abrir alternativas y le acompaña a explorarlas si así lo decide el cliente.

3. Hace preguntas sobre cada cliente, como sobre su forma de pensar, valores, necesidades, deseos y creencias .

- El coach pregunta acerca de lo que habla el cliente, de lo que él cree, valora, necesita o desea de sí mismo para que pueda conseguir lo que quiere de la reunión.

4. Hace preguntas que ayudan a cada cliente a explorar más allá del pensamiento actual.

- El coach hace preguntas acerca de los valores, necesidades, deseos, creencias que está expresando el cliente y se lo hace relacionar con lo que quiere conseguir de la reunión.

5. Invita a cada cliente a compartir más acerca de su experiencia en el momento.

- El coach explora los pensamientos, emociones y lo que está sintiendo el cliente en la reunión invitándole a compartir su experiencia en momento presente
- El coach está atento a comportamientos del cliente que puedan estar relacionados con el tema y que puedan aportar a la exploración del cliente para reflejárselo o hacérselo notar, como un suspiro, el tamborileo de dedos, un cambio repentino de postura.

6. Nota lo que está funcionando para potenciar el progreso de cada cliente

- El coach pregunta al cliente que está funcionando en la reunión, le permite reflexionar y elaborar su respuesta.
- El coach repite de forma sucinta lo que ha dicho el cliente reforzando el aprendizaje y valorando el trabajo realizado

7. Ajusta el planteamiento de coaching en respuesta a las necesidades de cada cliente.

- El coach está atento a lo que el cliente va sintiendo y/o demandando en la reunión, preguntado si la dirección que están siguiendo es la correcta para conseguir lo que quiere conseguir
- El coach, si entiende que hay un cambio en el acuerdo, pregunta si el acuerdo contratado sigue estando actualizado y actúa en respuesta a lo que el cliente diga.

8. Ayuda a cada cliente a identificar factores que influyen en patrones actuales y futuros de comportamiento, pensamiento o emoción.

- El coach explora sobre comportamientos repetitivos que ha ido observando a lo largo del proceso y/o reunión
- El coach pregunta acerca de la conveniencia de la continuidad o cambio en estos comportamientos
- El coach pregunta acerca de la conveniencia de cambio de comportamiento para conseguir lo deseado por el cliente.

9. Invita cada cliente a generar ideas sobre cómo pueden avanzar y lo que están dispuestos o son capaces de hacer

- El coach, explora el pensamiento del cliente, haciéndole preguntas claras y enfocadas sobre su presente y lo que desea en su futuro que le lleven a abrir la perspectiva de su manera de pensar.
- El coach explora junto a su cliente su compromiso con los cambios que se ha dado cuenta ha de hacer para conseguir lo deseado.

10. Apoya cada cliente a reencuadrar perspectivas

- El coach pregunta sobre lo que ha aprendido sobre sí mismo.
- El coach pregunta sobre lo que el cliente ha aprendido sobre la situación.
- El coach pregunta sobre lo que ha cambiado desde el principio de la reunión.

11. Comparte observaciones, entendimientos y sentimientos, sin apegos, que tienen el potencial de crear un nuevo aprendizaje para cada cliente

- El coach desde la observación y el respeto por su cliente comparte de la experiencia de la reunión, lo que entiende puede ser de utilidad para el aprendizaje de su cliente.

6. Comportamientos observables posibles

1. Considera la experiencia de cada cliente al momento de decidir qué podría ser más útil.

- El coach hace preguntas sobre el pensamiento, los sentimientos, los valores, las necesidades, los deseos o las creencias actuales del cliente, sobre cuál es el objetivo del cliente o la(s) medida(s) de éxito para esta sesión.
- El coach hace preguntas sobre el pensamiento, los sentimientos, los valores, las necesidades, los deseos o las creencias actuales del cliente sobre la situación del cliente.
- El coach hace preguntas sobre el pensamiento, los sentimientos, los valores, las necesidades, los deseos o las creencias actuales del cliente sobre el propio cliente.
- El coach pregunta sobre el comportamiento actual del cliente fuera de la sesión de coaching.
- El coach hace preguntas sobre la experiencia que cuenta el cliente.

2. Desafía al cliente como una forma de evocar conciencia o descubrimientos

- El coach hace preguntas abiertas que permitan al cliente expandirse potencialmente a nuevas o diferentes formas de pensar o sentir sobre sí mismo en el ahora/presente.
- El coach hace preguntas abiertas que permiten al cliente explorar más allá de su pensamiento o sentimiento actual hacia el futuro.
- El coach hace preguntas que tienen el potencial de ampliar el pensamiento del cliente sobre sí mismo.
- El coach hace preguntas que tienen el potencial de ampliar el pensamiento del cliente sobre la situación.

3. Hace preguntas sobre cada cliente, como sobre su forma de pensar, valores, necesidades, deseos y creencias.

- El coach hace preguntas que permiten al cliente descubrir o reconfirmar su pensamiento actual, sentimientos, valores, necesidades, deseos, creencias o comportamientos.
- El coach hace preguntas que ayudan a darse cuenta de la perspectiva del cliente sobre el papel que desempeña en sus sistemas actuales.

- El coach hace preguntas que ayudan al cliente a darse cuenta sobre sus pensamientos, sentimientos, percepciones o creencias sobre su entorno.
- El coach hace preguntas claras, directas, principalmente abiertas, formuladas de una en una y a un ritmo que permite al cliente pensar, sentir y/o reflexionar.
- El coach hace preguntas a un ritmo tal que el cliente tiene tiempo para considerar su respuesta.

4. Hace preguntas que ayudan a cada cliente a explorar más allá del pensamiento actual.

- El coach hace preguntas que tienen el potencial de ayudar al cliente a ir más allá de sus percepciones y el discurso sobre sí mismo.
- El coach hace preguntas al cliente que tienen el potencial de ayudar al cliente a ver su situación desde una o más perspectivas.
- El coach hace preguntas que evocan una reflexión más profunda por parte del cliente.
- El coach invita al cliente a verse a sí mismo desde un ángulo diferente.

5. Invita a cada cliente a compartir más acerca de su experiencia en el momento.

- El coach utiliza un lenguaje sencillo para invitar al cliente a compartir más de su experiencia actual.
- El coach permite que sea el cliente el que más hable.
- El coach pregunta desde la curiosidad.
- El coach hace preguntas en presente.

6. Nota lo que está funcionando para potenciar el progreso de cada cliente

- El coach hace comentarios y observaciones con lenguaje sencillo y sucinto para compartir lo que está funcionando y potenciar el progreso del cliente.
- El coach pregunta sobre si la dirección de la conversación y de los resultados están ayudando al cliente a conseguir lo deseado.
- El coach comparte lo que observa y piensa que está funcionando para comprobar y confirmarlo con el cliente.

7. Ajusta el planteamiento de coaching en respuesta a las necesidades de cada cliente.

- El coach hace preguntas abiertas que permitan al cliente expandirse potencialmente a nuevas o diferentes formas de pensar o sentir sobre su situación en el ahora/presente de acuerdo a las necesidades que ha expresado el cliente.
- El coach indaga sobre qué reflexiones, cavilaciones o pensamientos podrían ayudar al cliente a avanzar, obtener claridad en la dirección,

tomar una decisión, etc. que el cliente desea comprometerse después de la sesión.

8. Ayuda a cada cliente a identificar factores que influyen en patrones actuales y futuros de comportamiento, pensamiento o emoción.

- El coach hace preguntas que ayudan al cliente a identificar patrones actuales y cómo le ayudarían a conseguir su objetivo de sesión.
- El coach explora más el comportamiento deseado por el cliente para comprometerse después de la sesión de coaching para crear un movimiento hacia el resultado de la sesión del cliente o hacia el resultado general del cliente.
- El cliente empieza a hablar sobre las acciones o pensamientos posteriores a la sesión
- El coach pregunta o explora más para crear un movimiento hacia el resultado de la sesión del cliente o hacia el resultado general del compromiso de coaching.
- El coach pregunta sobre los comportamientos específicos que el cliente realizará después de la sesión de coaching para crear un movimiento hacia el resultado de la sesión del cliente o hacia el resultado general del compromiso de coaching del cliente
- El coach pregunta sobre los pensamientos y emociones que genera el conseguir un comportamiento futuro que le ayude a conseguir su objetivo de sesión.

9. Invita a cada cliente a generar ideas sobre cómo pueden avanzar y lo que están dispuestos o son capaces de hacer

- El coach hace preguntas que tienen el potencial de ayudar al cliente a replantear su situación de un problema o desafío a un marco más empoderador para el cliente.
- El coach hace preguntas abiertas que permiten al cliente explorar más allá de su pensamiento de su pensamiento, sentimiento o comportamiento hacia su futuro ideal o deseado, cuando su sesión o meta de coaching de la sesión o del compromiso de coaching.

10. Apoya a cada cliente a reencuadrar perspectivas

- El coach hace preguntas que ayudan al cliente a replantear las barreras o desafíos actuales en su vida como oportunidades o fortalezas.
- El coach pide al cliente que imagine, visualice, sienta o articule su futuro ideal o deseado, cuando el objetivo de la sesión o del compromiso de coaching se haya alcanzado.
- El coach pide al cliente que se conecte con su futuro ideal o deseado (cuando su sesión u objetivo de la sesión o del compromiso de coaching esté conseguido) y trabaje hacia atrás hasta llegar a su presente.

- El coach hace preguntas para ayudar al cliente a imaginar escenarios nuevos o diferentes que puedan crear movimiento hacia el resultado de la sesión o para el resultado general del compromiso de coaching.

11. Comparte observaciones, entendimientos y sentimientos, sin apegos, que tienen el potencial de crear un nuevo aprendizaje para cada cliente

- El coach comparte observaciones, intuiciones, comentarios, pensamientos o sentimientos que invitan al cliente a explorar, y acepta la respuesta del cliente.
- El coach comparte observaciones, intuiciones, comentarios, pensamientos o sentimientos, e inmediatamente invita al cliente a dar su opinión y la acepta.
- El coach comparte observaciones, intuiciones, comentarios, pensamientos o sentimientos, invita al cliente a exploración del cliente a través de una invitación verbal o tonal de forma que comunique claramente que se trata de una invitación que el cliente puede rechazar.