

FICHA COMPETENCIA N°8

APARTADO: Cultivar aprendizaje y crecimiento

COMPETENCIA 8 : Facilita el crecimiento de cada cliente

1. Definición:

Colabora con cada cliente para transformar aprendizaje y entendimiento en acción. Promueve la autonomía de cada cliente en el proceso de coaching.

- Trabaja con cada cliente para integrar nueva conciencia, entendimiento o aprendizaje en su visión del mundo y sus comportamientos.
- Colabora con cada cliente para diseñar metas, acciones y medidas de responsabilidad que integren y expandan nuevos aprendizajes.
- Reconoce y apoya la autonomía de cada cliente en el diseño de metas, acciones y métodos de responsabilidad.
- Apoya cada cliente en la identificación de resultados o aprendizaje potenciales a partir de los pasos de acción identificados.
- Invita cada cliente a considerar cómo avanzar, incluido recursos, apoyo y potenciales barreras.
- Colabora con cada cliente para resumir aprendizaje y entendimiento dentro o entre sesiones.
- Celebra el progreso y los éxitos de cada cliente.
- Colabora con cada cliente para cerrar la sesión.

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 facilitar el crecimiento de cada cliente entendemos importante que el coach:

- Como eje central destacamos la idea de aprendizaje continuo que lleva a la acción para alcanzar su plan de coaching.
- El coach trabaja con el cliente para que integre su consciencia en relación a cómo ve el mundo y cómo se comporta
- El coach acompaña al cliente a que integre lo que ha descubierto, entendido y aprendido para seguir avanzando hacia sus metas.
- El coach colabora con el cliente para generar y diseñar distintas metas, acciones y medidas de responsabilidad que impliquen aprendizaje para él.
- El coach facilita que el cliente lidere el diseño y la planificación de metas, posibles acciones y métodos de responsabilidad.
- El coach colabora para clarificar y desarrollar las metas del cliente.

- El coach se asocia con el cliente para crear un plan de coaching adaptado a su estilo y ritmo de aprendizaje, identificando lo que es importante para favorecer su avance en todo momento.
- El coach invita al cliente a que identifique medidas de progreso y el ritmo que necesita para avanzar.
- El coach indaga en cómo va a utilizar el cliente el aprendizaje obtenido en las acciones que vaya a poner en práctica.
- 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 demuestra seguimiento del aprendizaje y resultados obtenidos por el cliente dentro de la sesión
- Explora con el cliente los aprendizajes que va experimentando en la sesión o en las situaciones de su vida diaria.
- El coach colabora con el cliente en la identificación del progreso y los éxitos conseguidos por él entre sesiones, acompañándole a que identifique que comportamientos, estrategias o modos de hacer están funcionando.
- El coach invita al cliente a que identifique sus recursos, apoyos y posibles desafíos para seguir avanzando.
- Destaca y felicita al cliente por el progreso y los logros alcanzados durante la sesión y entre sesiones
- El coach celebra el éxito con cliente cuando éste cumple con los compromisos adquiridos.
- El coach pregunta al cliente cómo quiere finalizar la sesión.

3. Desafíos.

- El coach es consciente en todo momento de que la responsabilidad del resultado del proceso de coaching es del cliente.
- Invita al cliente a explorar y diseñar acciones que promuevan la experimentación activa (nuevos comportamientos, actitudes, reflexiones, conclusiones, ideas, formas de pensar, etc) y que impliquen responsabilidad y nuevos aprendizajes.
- Tiene en cuenta el estilo de aprendizaje del cliente para que éste elija su diseño de acciones más adecuado.
- Acompaña al cliente a que las acciones diseñadas tengan relación directa entre lo aprendido en la sesión y la consecución del objetivo propuesto.
- Invita al cliente a que asuma su responsabilidad sobre qué acciones o reflexiones le son útiles en la sesión y entre sesiones.
- Colabora con el cliente para que éste se responsabilice del diseño de su plan de coaching.
- Promueve el aprendizaje continuo del cliente durante y fuera de la sesión, fomentando su responsabilidad y toma de consciencia.
- Mantiene una visión global sobre el proceso para recoger y devolver al cliente los elementos que éste considera necesarios para lograr sus metas y acciones.

- Acompaña al cliente a definir las metas y acciones de forma concreta y específica del plan de coaching
- Acompaña al cliente a definir el marco temporal para las metas y acciones del plan de coaching
- Invita a establecer las medidas de éxito (definir cómo va a verificar su avance) de cada uno de los elementos del plan de coaching.
- Acompaña a definir metas que sean alcanzables dentro del plan de coaching.
- Acompaña al cliente en el plan de coaching definido y respetando sus posibles cambios.
- Invita al cliente a que identifique los recursos (internos y externos) y apoyos “específicos” que le permitan avanzar en su plan de coaching.
- Acompaña al cliente a identificar las barreras potenciales que le puedan impedir su avance.
- Desarrolla la sesión desde todas las perspectivas, tanto del ser como del hacer del cliente.
- Facilita que el cliente descubra y valore su avance.
- Felicita al cliente por lo que hace, aprende o toma conciencia.
- Confronta al cliente para mostrarle sus incoherencias entre los compromisos que adquiere consigo mismo y lo que finalmente lleva a cabo.
- Corroborar de forma continua con el cliente cuál está siendo el avance de su plan de coaching.
- Facilita que el cliente asuma la responsabilidad de los resultados de su plan de coaching.
- Realiza un seguimiento enfocado en la autoevaluación, para ayudar al cliente a que se focalice en valorar su progreso entre sesiones y durante las mismas.
- Pregunta al cliente por los éxitos alcanzados a lo largo de su proceso de coaching.
- Pregunta al cliente cómo quiere cerrar la sesión.

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.

Sobre mí (el coach):

Antes de la sesión:

- ¿Cómo tengo presente lo que es importante para el cliente?
- ¿Cómo impulso al cliente a que se responsabilice del cumplimiento de los plazos determinados por él?
- ¿Qué me hace confiar en que el cliente es capaz de responsabilizarse sobre el plan de coaching que hayamos acordado?
- ¿Cómo acompaño a mi cliente a que las decisiones que tome estén en relación con la dirección de la sesión?
- ¿Cómo sé que el cliente se está responsabilizando de sus metas y acciones?
- ¿Estoy condicionando al cliente a la hora de hacer su plan de coaching?

- ¿Cómo hago el seguimiento al cliente en relación al cumplimiento de los compromisos adquiridos en la anterior sesión?
- ¿Cómo sigo confiando en mi cliente, aunque no haya realizado aquello a lo que se había comprometido?
- ¿Cómo indago en lo positivo de un compromiso cumplido o no cumplido?
- ¿Qué me hace confiar en que mi cliente dispone de todos los recursos necesarios para llevar a cabo el diseño de acciones?
- ¿Cómo apoyo al cliente para identificar sus cambios y avances en relación con su plan de coaching?
- ¿Cómo invito al cliente a avanzar en el desarrollo del proceso de coaching?
- ¿Cómo exploro los recursos y potenciales barreras del cliente?
- ¿Cómo confronto al cliente de un modo positivo ante el hecho de que no lleve a cabo las acciones acordadas?
- ¿Cómo colaboro con el cliente para que tome conciencia de lo que aprende en la sesión y entre sesiones?
- ¿Cómo acompaño al cliente a celebrar de manera auténtica los progresos y éxitos alcanzados?
- ¿Cómo colaboro con el cliente para cerrar la sesión?

Después de la sesión:

- ¿Cómo he indagado sobre cómo el aprendizaje y la toma de consciencia que el cliente ha realizado durante la sesión influyen en su forma de ser y en sus comportamientos?
- ¿Cómo sé que las acciones establecidas por el cliente han surgido del aprendizaje hecho por este durante la sesión?
- ¿Cómo las metas y acciones diseñadas por el cliente, expandieron los aprendizajes sobre su situación y sobre sí mismo?
- ¿Cómo he acompañado al cliente en el diseño de metas y acciones?
- ¿Las acciones diseñadas por el cliente han surgido de una toma de consciencia hecha durante la sesión?
- ¿Cómo he desafiado al cliente a que sus metas y acciones expandan nuevos aprendizajes?
- ¿Cómo colaboré con el cliente para diseñar unas metas: alcanzables, medibles, específicas y con fechas definidas?
- ¿Cómo me he adaptado a las necesidades del cliente cuando modifica del plan de coaching?
- ¿Cómo he dejado reflexionar al cliente para que desarrolle su meta y acciones?
- ¿Cómo he acompañado al cliente a que las metas y las acciones definidas por este reflejen su ser completo, creativo y lleno de recursos?
- ¿Cómo he colaborado con el cliente a que lidere su diseño de metas y acciones?
- ¿Cómo he apoyado al cliente en la creación de acciones que reflejen sus valores y fortalezas?

- ¿Cómo sé que el cliente se está responsabilizando de su proceso?
- ¿Cómo he apoyado al cliente a crear y desarrollar métodos de responsabilidad que reflejen su aprendizaje?
- ¿Cómo he acompañado al cliente a evaluar su progreso a partir de las acciones establecidas?
- ¿Cómo he acompañado al cliente en la exploración de cualidades, recursos y apoyos con los que cuenta para llevar a cabo las metas y acciones?
- ¿Cómo he acompañado al cliente en la exploración de los posibles impedimentos que puedan surgirle a la hora de llevar a cabo las acciones?
- ¿Cómo he facilitado los posibles recursos que ha necesitado: lecturas, películas, herramientas, etc....?
- ¿Cómo he invitado al cliente a que decida cómo avanzar en la sesión?
- ¿Cómo acompaño al cliente a identificar las posibles barreras y a planificar cómo superarlas?
- ¿Cómo he acompañado cliente a identificar resultados y aprendizajes?
- ¿Cómo he comprobado durante la sesión el progreso del cliente hacia su meta?
- ¿He felicitado al cliente por los logros alcanzados durante la sesión y entre sesiones?
- ¿Cómo he acompañado al cliente a medir su progreso en la sesión?
- ¿Cómo he comprobado con mi cliente que la sesión está completa antes de finalizarla?
- ¿He invitado a mi cliente a que considere como quiere cerrar la sesión?

Sobre mi relación con el cliente

- ¿Cómo colaboro con el cliente en el diseño de metas y acciones?
- ¿Cómo estoy teniendo en cuenta la forma de pensar, aprender y crear del cliente?
- ¿Cómo tengo en cuenta el estilo de aprendizaje del cliente para acompañarle en el diseño de metas y acciones?
- ¿Cómo me asocio con mi cliente para el diseño de metas y acciones?
- ¿Cómo sé que el cliente se está responsabilizando de su progreso?
- ¿Cómo estoy generando una relación de co-creación y colaboración con el cliente para que éste establezca las medidas de éxito y de responsabilidad?
- ¿Cómo promuevo que el cliente se responsabilice de sus logros?
- ¿Cómo acompaño al cliente en su avance respetando su propio ritmo, estilo y forma de aprender?
- ¿Cómo colaboro con el cliente para que identifique su aprendizaje dentro y entre sesiones?
- ¿Cómo felicito a mi cliente por sus logros y avances?
- ¿Celebro de manera espontánea, auténtica y genuina la evolución y avance de mi cliente?

Sobre el proceso

- ¿Cómo sé que es el cliente el que se está responsabilizando de su proceso de coaching?
- ¿Qué está aprendiendo el cliente de su proceso?

- ¿Cómo colaboro con el cliente a cerrar su proceso de coaching?

5. Indicadores de cumplimiento de la competencia

Trabaja con cada cliente para integrar nueva conciencia, entendimiento o aprendizaje en su visión del mundo y sus comportamientos.

- El coach tiene presente el estilo de aprendizaje del cliente.
- Fomenta la integración de la toma de conciencia o aprendizaje del cliente sobre sí mismo.

Colabora con cada cliente para diseñar metas, acciones y medidas de responsabilidad que integren y expandan nuevos aprendizajes.

- Plantea y pide claramente al cliente acciones que le dirijan hacia las metas planeadas.
- Acompaña al cliente a descubrir que es clave para lograr su objetivo y a identificar los pros y contras de cada una de las alternativas diseñadas.
- Desarrolla ideas conjuntamente y ayuda al cliente a definir acciones que permitan profundizar en nuevos aprendizajes.
- Colabora para establecer metas y acciones con el cliente así como las principales áreas de aprendizaje.
- Co-crea con el cliente metas con resultados que son alcanzables, medibles, específicos y con fechas determinadas.
- Reconoce y apoya la autonomía de cada cliente en el diseño de metas, acciones y métodos de responsabilidad.
- El coach acompaña al cliente a diseñar acciones que pueda llevar a cabo después de la sesión para continuar progresando en función de los resultados deseados.
- Apoya la autodisciplina en el cliente y impulsa la responsabilidad del mismo sobre las acciones diseñadas.

Apoya cada cliente en la identificación de resultados o aprendizaje potenciales a partir de los pasos de acción identificados.

- El coach invita al cliente a que pueda explorar el progreso hacia su meta.
- Demuestra seguimiento a través de preguntas al cliente sobre las acciones a las cuales se había responsabilizado en sesiones previas.

•

Invita cada cliente a considerar cómo avanzar, incluido recursos, apoyos y potenciales barreras.

- Invita al cliente a identificar y a acceder a sus diferentes apoyos, recursos internos y externos (por ejemplo: libros, otros profesionales...) y potenciales obstáculos para avanzar en sus acciones.
- El coach indaga sobre el avance o no avance del cliente hacia la meta.

Colabora con cada cliente para resumir aprendizaje y entendimiento dentro o entre sesiones.

- Verifica con el cliente el aprendizaje obtenido en la sesión o entre sesiones.

Celebra el progreso y los éxitos de cada cliente.

- El coach genera el espacio de reflexión para que el cliente tome conciencia del progreso
- Muestra su reconocimiento a lo alcanzado por el cliente ya sea durante la sesión o entre sesiones.
- Motiva y reconoce la expansión y los desafíos conseguidos por el cliente.
- Verifica con el cliente los primeros éxitos que son importantes para éste.

Colabora con cada cliente para cerrar la sesión.

- El coach se asocia con el cliente para cerrar la sesión.

6. Comportamientos observables

Trabaja con cada cliente para integrar nueva conciencia, entendimiento o aprendizaje en su visión del mundo y sus comportamientos.

- El coach invita al cliente a declarar aprendizajes no declarados, acompañándole a extrapolarlos a otras áreas de su vida.
- 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.

Colabora con cada cliente para diseñar metas, acciones y medidas de responsabilidad que integren y expandan nuevos aprendizajes.

- El coach verifica con el cliente que las nuevas acciones diseñadas están conectadas con lo que cree, siente y con sus cualidades y talentos.
- El coach acompaña al cliente a generar acciones acordes a las metas que quiere conseguir en virtud del aprendizaje obtenido durante el proceso.
- El coach se asocia con el cliente para diseñar logros medibles, teniendo presente las medidas de éxito declaradas por el cliente.
- 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 promueve la autogestión del cliente, invitándole a que determine sus prioridades y a que incorpore sus aprendizajes.

Reconoce y apoya la autonomía de cada cliente en el diseño de metas, acciones y métodos de responsabilidad.

- El coach se asocia con el cliente para diseñar posibles acciones a partir de lo que el cliente ha descubierto en la sesión.
- El coach deja que sea el cliente el que lidere las acciones y metas vinculadas con el objetivo.
- El coach impulsa al cliente a la responsabilidad y promueve su autodisciplina para conseguir lo que dice que va a hacer.

Apoya cada cliente en la identificación de resultados o aprendizajes potenciales a partir de los pasos de acción identificados.

- 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 (diferencia entre su expectativa y su logro real).

Invita cada cliente a considerar cómo avanzar, incluido recursos, apoyo y potenciales barreras.

- El coach explora con el cliente posibles obstáculos que puedan impedir su progreso.
- El coach acompaña al cliente a identificar posibles recursos tanto internos como externos a los que el cliente pueda acceder para superar posibles obstáculos
- El coach indaga que tipo de apoyos pueden serle útiles al cliente en relación a las acciones que establece.
- El coach invita al cliente a ver de qué manera puede apoyarse a sí mismo
- 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.

Colabora con cada cliente para resumir aprendizaje y entendimiento dentro o entre sesiones.

- El coach tiene presente el ritmo de aprendizaje de su cliente y se adapta al mismo
- El coach invita al cliente a reflexionar sobre el aprendizaje obtenido con sus resultados.
- El coach confronta con sus preguntas al cliente sobre los obstáculos u otra cuestión que le impidieron realizar las acciones comprometidas.

Celebra el progreso y los éxitos de cada cliente.

- El coach felicita al cliente por los logros alcanzados durante la sesión y entre sesiones y por la importancia que tiene lo alcanzado en relación con su crecimiento futuro.
- El coach celebra los éxitos del cliente, de forma realista y mesurada, pero siempre entusiasta.
- El coach puede subrayar el logro de su cliente preguntándole cómo va a celebrarlo.
- El coach celebra el éxito con el cliente sobre los compromisos alcanzados, invitándole a reflexionar sobre las claves de este.

Colabora con cada cliente para cerrar la sesión.

- El coach chequea con el cliente que la sesión está completa antes de invitarle a cerrarla.
- El coach pregunta al cliente si ha quedado algún tema sin cerrar y cómo y cuándo quiere trabajarlo.
- El coach pregunta al cliente como quiere cerrar la sesión.