




Coaching:

Coach eficaz, sus doce habilidades.

COACH EFICAZ, SUS DOCE HABILIDADES

Ejercer Coaching es una amplia responsabilidad para el coach, dado que su cliente(o Coacheé) deposita completamente su confianza en él. Ambos participan en el compromiso del desarrollo. El proceso de Coaching consiste en llevar las habilidades del Coacheé, desde su estado actual, hacia un nuevo estado, el estado deseado; es un camino que deben recorrer juntos.

El coach puede caer en efectos de transferencia, terapia, tutoría o enseñanza, olvidando la norma de respetar los propósitos y la voluntad de su cliente. Caer también en los juicios respecto a la personalidad, capacidad o desempeño de su pupilo. Para evitar estos desvíos en el ejercicio de Coaching, el coach requiere habilidades que le permitan la interacción y la retroalimentación entre él y su cliente, con la conveniente flexibilidad y la debida firmeza, para llevarlo al cumplimiento del plan que ambos diseñaron.

Para tal efecto el coach puede verificar su inventario en Las Doce Habilidades del Coach Eficaz y determinar cuáles posee y hasta qué grado:

1. Auto-conocimiento

El coach eficiente es consciente de sí mismo y de sus habilidades, es capaz de observarse y criticarse, aceptar que posee defectos, limitaciones, temores, reglas, juicios preestablecidos que le influirán en la práctica, un mapa diferente de su cliente, aspectos todos que deberá controlar en el proceso de Coaching.

Una de las principales desviaciones en la práctica de Coaching es querer realizar los propios deseos en el pupilo, y transferir o proyectar sin ser consciente o desearlo, la autorrealización en él. La línea de la transferencia o la proyección es muy delgada, y llegamos a crear todo un conjunto de justificaciones para cruzarla. Una forma de reconocer la transferencia es observar en el subordinado y su jefe, la gran similitud de ademanes, gestos, lenguaje y actitudes. Es cuando la gente dice: "cada vez te pareces mas a tu jefe". Recordemos, que en poco somos parecidos al Coacheé, y que él logrará su desarrollo en la medida de sus propios recursos, modo, estilo, o circunstancias de su entorno.

Imponer nuestra forma de aprender en el pupilo, sería como imponer en los demás, nuestra forma de apreciar el paisaje.

2.-Habilidad para motivar

El proceso de Coaching conlleva una gran dosis de motivación, pues el Coacheé requiere de impulso, de usar sin miramientos, su tiempo y esfuerzo en su cometido, deberá hacerlo sabiendo que obtendrá el resultado que anhela, y eso, solo lo sabe por su coach, por la confianza que ha depositado en él.

La motivación que el coach provoca, realmente proviene del pupilo, de su interior, y el coach deberá ejercer su habilidad para mantener esa fuente de energía encendida hasta el final del proyecto.

En este paso se requiere detectar los elementos que crean la motivación y encausarlos en beneficio del cliente. La fuente de la motivación son sus valores, aquello que considera importante y por lo cual se esfuerza.

La habilidad de motivar se ejerce desde la identidad del pupilo, pasando por sus creencias, hasta su ambiente; debe motivarse al Coacheé en su totalidad.

La retroalimentación es la herramienta y la piedra angular de la motivación, se ejerce en base a la aplicación de los criterios objetivos (que fueron establecidos entre pupilo y coach) para medir el desarrollo. Nada es improvisado, sentimental o a criterio del coach, es crítica objetiva, sana e impulsora.

La motivación es habilidad para utilizar el lenguaje adecuado, generador de los saltos progresivos del desempeño.

3-Congruencia y valores

Otra de las habilidades requeridas en el coach, es su consistencia entre lo que piensa, dice, hace y manifiesta evidentemente, tanto en sí mismo como en su contexto. El coach no puede exigir al Coacheé algo que él mismo no estaría dispuesto a cumplir. Una clara muestra de buen Coaching, la encontramos en los deportes, con entrenadores que antes practicaron el deporte que enseñan.

Entre los VALORES MAS IMPORTANTES que el coach debe poseer están:

La honestidad consigo mismo y con su cliente

Confianza generadora de un equipo, además de recíproca

Seguridad en sí mismo y demostrada, para, y en el Coacheé

Compromiso de completar el proyecto

Competencia para la encomienda con pleno conocimiento y aptitud

Integridad en su persona y en las técnicas utilizadas en el desarrollo Confidencialidad absoluta de la información referente al cliente y de su proyecto

Respeto por las decisiones del cliente y la profesión Coaching

Responsabilidad en el propio desempeño

Empatía con el cliente, sin intimar

Garantía de los resultados y...

El cumplimiento de los Estándares de Coaching.

4. -Habilidad de relacionarse

Las relaciones interpersonales en el coach significan su continuo alimento, la forma en que entabla la interacción con sus clientes. Sin la habilidad de relacionarse, aun teniendo amplio conocimiento de la profesión, el coach sería como un libro escrito en un idioma desconocido. La relación con su pupilo es básica para el logro del proyecto.

Una forma de crear sinergia en el conjunto cliente-coach, es desarrollar la relación dentro de un ambiente de plena apertura, con amplia sinceridad, expresando las coincidencias y las diferencias, utilizando unas y conciliando las otras, en un marco de completa aceptación de caracteres.

La facilidad de relacionarse en el coach, es parte de las credenciales en su portafolio, conjuntamente con su experiencia y su calidad.

Y parte de esta habilidad en el coach, será aceptar a su cliente, aun cuando existan profundas diferencias sociales, de credo o culturales, resguardando siempre, los límites de la ética y la moral establecidas.

La relación coach-pupilo es virtuosa.

5. -Flexibilidad

La flexibilidad en el Coach, se refiere a: la variedad de herramientas; a los múltiples recursos; a los diferentes ángulos de percibir un problema y sus posibles soluciones; al reencuadre de los resultados desviados para reanimar a su pupilo; a la redefinición de sí mismo y la relación con su Coacheé, de sus propios objetivos y los de su cliente; a las técnicas variadas para el desarrollo; a resurgir con nuevas fuerzas después de un fracaso y detectar, asimilar, confrontar y resolver el cambio en el momento adecuado.

Tan flexible como el agua del mar que se convierte en nube, lluvia, o nieve en la montaña, y se derrite para formar un río, que sin salirse de su cauce, llega nuevamente al mar.

6. -Comunicación eficaz

Al comunicarse, el coach debe percibir la necesidad que tiene su cliente, de comprender plenamente los deseos que en el lenguaje textual, contextual y corporal trata de expresarle. De ver, escuchar y sentir el contenido, el proceso y la forma en la comunicación de su posible Coacheé.

El proceso de la trasmisión de las ideas en la comunicación, es algo escabroso cuando: en el emisor existe gran erudición y en el receptor profunda ignorancia. Expresar el conocimiento no es comunicarse.

Una de las contradicciones frecuentes a las que se enfrenta el coach, es considerar que: transmitir una idea, garantiza su entendimiento, además de su aplicación, en la solución de un problema.

El proceso de comunicación en el coach requiere: formación de ideas claras, facilidad de síntesis, concreción y simpleza en la trasmisión y una percepción profunda del impacto que causa el mensaje, manifestado en la fisiológica del oyente, capturar la respuesta, reinterpretarla y reintentar, para lograr el efecto que espera.

Recordemos que:

El arte de comunicarse está en la respuesta que se obtiene.

7. -Habilidad proactiva

El coach requiere ser en todo momento un pensamiento activo dirigido al logro de un objetivo concreto. El cliente espera lograr sus objetivos y depende del grado de contundencia que el coach es capaz de infundir en él.

Una forma de Coaching exitoso es que el equipo coach-pupilo enfoque los pensamientos, acciones, esfuerzos, pláticas y hasta los sueños hacia el logro del objetivo.

Proactividad en Coaching es: anticiparse más que reaccionar a las necesidades del cliente; buscar soluciones al problema antes que explicaciones; enfocarse en los resultados más que en los retrasos; aplicarse en el desarrollo partiendo de las habilidades actuales del cliente, además de cumplir la agenda y el plan.

Coaching es el bucle sistémico de pensar, intentar y verificar, hasta lograr el objetivo.

8. -Disciplina

La única seguridad que tiene el Coacheé para lograr sus metas, es la propia disciplina. Esta le otorga fortaleza, plenitud y destreza. Las montañas se inclinan delante del Coacheé disciplinado.

En el ejercicio de Coaching significa: Dar cumplimiento al plan en tiempo y forma acordados.

Para hacer cumplir las tareas, el coach puede diseñar una red y una estructura de la disciplina. Constituidas por los elementos que servirán de recordatorio al pupilo de todos sus deberes. Esto ayuda a concentrarse en la actividad, eliminando los elementos distractores.

Uno de los errores del coach, es disculpar el incumplimiento del Coacheé en las tareas, por el temor de perder el contrato. Nada es más lejano del servicio de Coaching, pues una situación como ésta, demuestra la falta de compromiso por ambas partes, o la falta de condiciones claras desde el inicio.

Disciplina es: Hacer lo que deben de hacer, cuando lo deben de hacer, les guste o no. Tanto el coach como su cliente.

9. -Competencia de servicio

Muchas personas que han tenido experiencia en alguna rama de tutoría, asesoría, capacitación o terapia, pretenden ejercer Coaching. La realidad les demuestra que practicando con sus mismas herramientas (eficientes y adecuadas en su ramo) dentro de Coaching logran resultados diferentes. Y la pregunta que se hacen es: ¿como otras personas con menos experiencia que yo obtienen resultados excepcionales? Y la respuesta está en las diferentes herramientas y conceptos que se manejan desde Coaching.

Ser experto en una rama, no necesariamente nos garantiza los resultados al ejercer Coaching. En este sentido las personas que deseen dedicarse a Coaching deberán ser honestas en cuanto a su competencia. No todos los casos son para Coaching, y no todos los casos de Coaching se resuelven con la misma herramienta. Un coach honesto deberá primero evaluar el caso y determinar si es de su completa competencia, de ser al contrario turnarlo a algún colega, que realmente esté en condiciones técnicas de resolverlo.

La máxima popular de "zapatero a tus zapatos" es cierta, sobretodo en Coaching.

El coach también deberá determinar si las habilidades actuales del cliente le son suficientes para desarrollar lo que desea y no darle falsas esperanzas. Y en su plan elaborar procedimientos, técnicas y métodos de evaluación adaptados a su cliente.

Proponer soluciones creativas y prácticas, basado en conceptos técnicos realistas.

Distinguir cuando el problema es personal, estratégico u organizacional, si se trata de una empresa.

¡En sí, Coaching parecería ser, pero no... no es magia!

10. -Capacidad emprendedora

En un mundo con rápidos cambios en el siglo XXI, las exigencias de las empresas para su personal son cada vez mayores. Requieren empleados multifuncionales, con extensos horarios y amplias responsabilidades, además de una rápida capacidad de respuesta, siempre acertada.

Ante estas condiciones del mercado laboral, el entrenamiento tradicional no tiene cabida, pues los tiempos libres son escasos y cortos. Una solución para este entrenamiento rápido es el Coaching. Y en respuesta a esta necesidad, el coach debe actuar en consecuencia, distinguiendo y aprovechando las áreas de oportunidad, propias y del cliente. Ser capaz de estructurar sueños, planes, objetivos y realizarlos.

Tener fe en sí mismo, en sus servicios, productos y hacer que el cliente lo haga con él mismo, de forma asertiva, ponerse retos motivadores continuamente.

Ejercer su misión y visión para sí mismo y en sus pupilos.

Tener valor de incursionar en la incertidumbre, asumiendo el riesgo de los resultados, siempre con plena conciencia y responsabilidad.

El coach eficaz, por naturaleza es emprendedor, generador del cambio.

11. -Capacidades empresariales

El coach atiende a personas dentro de las empresas. Y los objetivos de crecimiento del cliente empatan con los objetivos de su empresa. Para entender y relacionar esto, el coach requiere de habilidades administrativas, organizacionales y directivas. Tener la capacidad de diseñar planes estratégicos y derivarlos en la organización, en sus diferentes áreas, niveles, funciones, políticas, valores, procedimientos, tareas, productos o servicios.

Tener visión sistémica para evaluar los riesgos y soluciones en contextos más amplios, detectando posibles dificultades.

Identificar oportunidades en la aplicación de Coaching para relaciones interpersonales, motivación, desarrollo profesional, compromiso del empleado, aprendizaje continuo, participación y creatividad.

Formación y desarrollo de equipos de trabajo

Desarrollo de programas para competitividad, calidad y servicio al cliente.

Atender el desarrollo de habilidades para ejecutivos, directores y liderazgo.

Lo anterior si su área de Coaching pretende ser el ramo empresarial. Pues la empresa la conforman las personas, inmersas en un contexto más amplio que la relación directa coach-pupilo.

12. -Técnicas y herramientas

El coach requiere como mínimo lo siguiente:

Amplio repertorio de herramientas y técnicas para práctica de Coaching.

Conocimiento de la estructura subjetiva y procesos mentales de su cliente.

Conocimiento de los elementos y proceso de Coaching.

Conocimiento y uso de herramientas (de software y otras) para administración de Coaching.

Cumplir y hacer cumplir los estándares y la normativa de Coaching.

Comentario final:

La práctica de Coaching es una labor profesional, que requiere total entrega.

AUTOR: Ing. Y M. PNL Marciano Cárdenas.

Contacto: servicioclientes@adscase.com.mx

*La consultoría pesa 10 gramos
La capacitación pesa 100 gramos
Pero la ignorancia pesa 1000 gramos
¿Que prefiere cargar...?*