



COACHING:

EL PROCESO DE APRENDIZAJE DEL CLIENTE.

COACHING, EL PROCESO DE APRENDIZAJE DEL CLIENTE.

En el proceso de aprendizaje de habilidades por medio de Coaching, el cliente o Coacheé, es llevado por varias etapas dependiendo del estado en el cual inicia.

El Coacheé deberá ser tratado totalmente como una persona capaz e inteligente, a quien se debe hablar con toda la verdad pues se trata de un adulto.

El coach requiere determinar la etapa de inicio del desarrollo según las necesidades de cliente.

El proceso de aprendizaje tiene cuatro etapas que son:

Incompetencia inconsciente (II):

El cliente no es consciente de su ignorancia y requiere que alguien desde fuera se lo haga saber.

Incompetencia consciente (IC):

El cliente ya conoce su falta de habilidad y decide superarse.

Competencia consciente (CC):

El cliente reconoce su nivel de capacidad respecto a la habilidad que le interesa, pero aun le es necesario reflexionar en los pasos necesarios para ejecutarla.

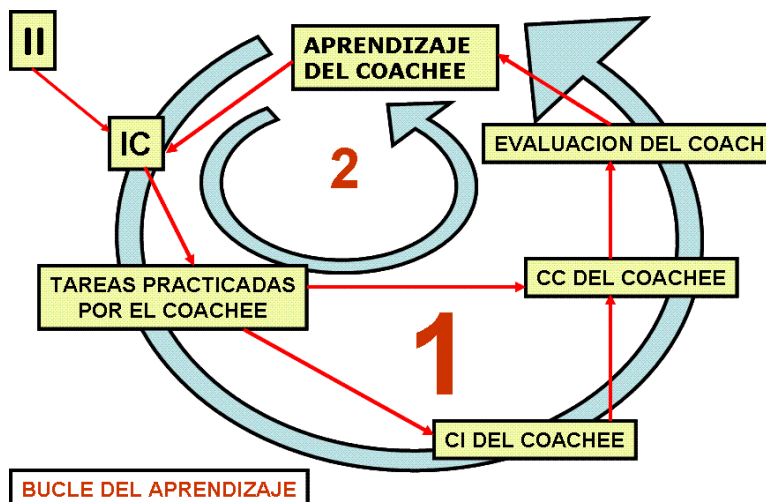
Competencia inconsciente (CI):

El cliente ya posee la habilidad y no requiere de reflexionar en la ejecución de la misma.

Cada una de estas etapas de aprendizaje está relacionada con la identidad, valores y creencias, que influyen en el proceso de aprendizaje de la habilidad. A este proceso se le llama aprendizaje generativo.

Es un bucle sistémico en el cual se pasa de una etapa a otra. Tiene ese nombre dados los cambios que ocurren dentro de la persona, que van desde su identidad hasta sus conductas.

El desarrollo por Coaching siendo generativo es más efectivo, pues se instala permanentemente. Al contrario del aprendizaje tradicional que inicia con tareas repetidas para instalar la habilidad. El aprendizaje generativo es sistémico, partiendo del sistema mayor que es la identidad de la persona, hasta el sistema menor que son sus conductas. La enseñanza tradicional pretende los cambios haciéndolos al revés, incluyendo en muchas ocasiones, cambios en el ambiente (fuera del pupilo) antes de procurarlos en él. Veremos a continuación como es el proceso de aprendizaje del coacheé, en el bucle sistémico.



ESTE BUCLE SE INTERPRETA ASI:

El bucle consiste de uno mayor, el numero 1, y otro menor dentro, el numero 2.

1-Se empieza por el cuadro II, de incompetencia inconsciente (cuadro de afuera del bucle). El pupilo no sabe que requiere de cierta habilidad. Por lo que permanece en un estado de ignorancia. Saldrá de él cuando

alguna influencia externa se lo haga ver. Este paso puede quedar fuera del proceso de Coaching.

2-Cuando el pupilo se da cuenta de su ignorancia, entra a la etapa de Incompetencia Consciente (cuadro IC) e intenta la práctica de esa habilidad. Siendo su propio coach al principio.

3-Aprende tanto como puede y llega a la etapa de Competencia Consciente (cuadro CC, se da cuenta de lo que ha aprendido como si fuera su propio coach).

4-Y recorre el bucle 2, llegando nuevamente al cuadro IC (Incompetencia Consciente), y sabe que al menos tiene cierta parte desarrollada de la habilidad y es consciente de que le falta mucho por aprender.

5-Sigue practicando tareas queriendo incrementar su habilidad, y logra llegar al cuadro CI, abandonando momentáneamente el bucle dos, para abarcar un rango más amplio de aprendizaje, en el bucle uno. En el paso de CI una parte de la habilidad ya está dominada e instalada.

6-El Coacheé continúa su recorrido alternadamente, en el bucle interior y luego el exterior, continua con el recorrido hasta que se estanca. Y decide dejar de ser su propio coach y traslada esta parte a un coach profesional.

7- El coach aporta un nuevo plan de desarrollo en acuerdo con el Coacheé.

El bucle de aprendizaje seguirá siendo el mismo, solo que ahora está influido por el coach real.

Cada vez que el Coacheé realiza un avance en su habilidad salta del bucle dos al uno. Hasta lograr el nivel de habilidad deseado.

LA ESTRUCTURA SISTEMICA DEL COACHEE.

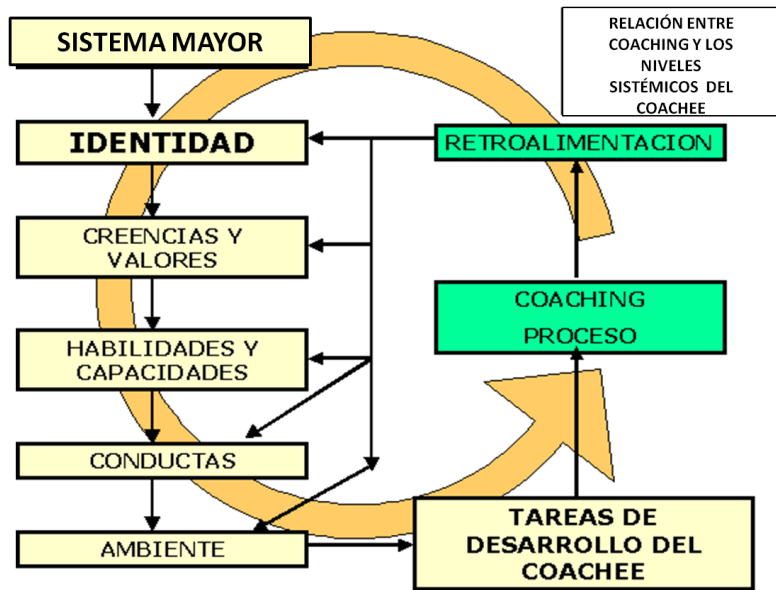
Los otros aspectos del Coacheé que intervienen en el aprendizaje son: la identidad, creencias y valores, habilidades, capacidades, conductas y el ambiente en el cual se desarrolla.

La secuencia en que están descritos estos aspectos, son la secuencia en que las personas estamos organizados y en concordancia con la naturaleza.

Una persona es un conjunto de sistemas complejos, inmerso en otros mayores, que a su vez están dentro de uno muy superior.

Las leyes sistémicas establecen que las propiedades de un sistema mayor son transferibles a los sistemas menores. Así, si un sistema mayor posee la propiedad de movilidad, existirá el movimiento en todos sus subsistemas.

En el aprendizaje generativo para Coaching, estas propiedades son utilizadas para desarrollar al Coacheé. Lo que él perciba sobre su identidad en el momento de aprender, influirá sobre la importancia (como valor) que le asigna a la habilidad que está aprendiendo. Y también sobre su sistema de creencias respecto de lo que aprende. Estos dos anteriores influirán sobre sus habilidades, y estas sobre sus conductas y en consecuencia la forma en cómo él influirá sobre su ambiente, para modificarlo a su favor o en contra.



El esquema anterior ilustra como tienen relación la estructura sistémica del Coachee, el proceso de Coaching y el coach. El Coachee practica para lograr su desarrollo. Conjuntamente con el coach evalúan su desempeño, y la retroalimentación se da a todos los niveles. El proceso de Coaching está en pleno ejercicio.

Un ejemplo de este tipo de aprendizaje lo experimentamos cuando aprendemos a conducir un automóvil (será = X).

- ¿Quién es usted cuando aprende X?
- ¿Por qué es importante aprender X?
- ¿Qué piensa respecto (cuáles son sus creencias) de aprender X?
- ¿Tiene la capacidad de aprender X?
- ¿Qué le demostrará que ha aprendido X(o la habilidad)?
- ¿Qué tareas o actividades debe realizar para aprender x?
- ¿En qué ambiente se desarrollará o modificará para aprender X?

Cada pregunta anterior está relacionada con uno de los niveles sistémicos del Coachee, y debe hacerlas el coach para inducir el desarrollo de su pupilo. El orden al preguntar es importante, dado el efecto que tienen las respuestas que el pupilo se va dando (o las propias cuando uno mismo se las hace). Las respuestas irán cambiando conforme se avanza en el aprendizaje de la habilidad.

La combinación del proceso de aprendizaje con los niveles sistémicos del Coachee, ofrecen al coach, un amplio rango de aplicación e influencia, para dar retroalimentación. Conocer en cada cliente este proceso, es tarea de quien pretenda ser coach.

Las nuevas herramientas, basadas en el aprendizaje generativo, permiten además del aprendizaje, la instalación de las habilidades. Mismas que quedan arraigadas en el nivel de identidad y en consecuencia influyen hasta el nivel de conductas y ambiente.

En el ejercicio de Coaching llevamos a la gente a la instalación y desarrollo de habilidades al máximo grado.

DISEÑO: Ing. Y M. PNL Marciano Cárdenas.

Contacto: servicioalclientes@adscase.com.mx

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