



INTERNATIONAL COACH FEDERATION®

COMPETENCIAS ESENCIALES DEL ICF PARA COACHING PROFESIONAL

Las siguientes 11 Competencias Esenciales del ICF fueron desarrolladas para respaldar un mejor entendimiento de las habilidades necesarias y el enfoque requeridos hoy día en la profesión de Coaching. También ayudarán a calibrar el nivel de alineamiento que existe entre la formación recibida por el Coach y la esperada por parte del Proceso Crediticio y de Certificación del ICF.

Las Competencias Esenciales están clasificadas en cuatro grupos de acuerdo a la coincidencia lógica en la forma de analizar cada competencia. No tienen prioridad u orden de importancia. Todas son críticas y esenciales para que un Coach se demuestre competente.

A. CREA LOS CIMIENTOS, LA BASE DEL COACHING.

1. Alcanzando los Lineamientos Éticos y Estándares, Normas Profesionales.
2. Establecer el Acuerdo de Coaching.

B. CO-CREA LA RELACION DE COACHING.

3. Establecer Intimidad y Confianza con el Cliente.
4. Presencia y Conciencia Abierta de Coaching.

C. SE COMUNICA EFECTIVAMENTE.

5. Escuchando Activamente.
6. Preguntas Poderosas.
7. Comunicación Directa.

D. FACILITA EL APRENDIZAJE Y LOS RESULTADOS.

8. Creando Conciencia.
9. Diseñando el Método de Acción.
10. Planeación y Definición de Metas.
11. Manejando el Progreso y el Nivel de Responsabilidad y Compromiso.

NOTA: Cada competencia enlistada en las siguientes hojas tiene una definición y comportamientos relacionados. Los comportamientos están clasificados como aquellos que deben estar siempre presentes y visibles en cualquier interacción de coaching (en letra normal) y aquellos que solamente se requerirán en ciertas situaciones de coaching y no necesariamente siempre visibles en estas interacciones (en letra itálica).

A. CREAR LOS CIMIENTOS, LA BASE DEL COACHING.

1. Alcanzando los Lineamientos Éticos y Estándares, Normas Profesionales.

El entendimiento de los estándares y la ética de coaching, y la habilidad para aplicarlos apropiadamente en todas las situaciones de coaching.

- *Entiende y exhibe en su propia conducta los estándares de conducta del ICF (ver lista).*
- *Entiende y sigue todas las Reglas de Ética del ICF (ver lista).*
- *Comunica con claridad las distinciones entre coaching, consultoría, psicoterapia y otras profesiones de soporte.*
- *Refiere al cliente a otra profesión de soporte si se ve que esto fuese necesario y lo guía para encontrar los recursos necesarios.*

2. Establecer el Acuerdo de Coaching.

Habilidad para entender lo que es requerido en la específica interacción de coaching y llegar a un acuerdo con el cliente y prospecto sobre la relación y el proceso de coaching.

- *Entiende y discute efectivamente con el cliente sobre los lineamientos y parámetros específicos de la relación de coaching (ej. Logística, honorarios, fechas ,inclusión de otras personas si fuese necesario)*
- *Llega a un acuerdo con el cliente sobre lo que es apropiado y no lo es en la relación de coaching, lo que se está ofreciendo y lo que no, y sobre las responsabilidades tanto del cliente como del coach.*
- *Determina si hay congruencia entre el método de coaching del coach y las necesidades del cliente.*

B. CO-CREAR LA RELACION DE COACHING

3. Establecer Intimidad y Confianza con el Cliente.

Se refiere a la habilidad para crear un ambiente de apoyo y seguridad que produzca una confianza y respeto mutuo.

- Demuestra un genuino interés por el futuro y el bienestar de su cliente.
- Demuestra continuamente honestidad, sinceridad e integridad personal.

- Establece acuerdos claros y mantiene sus promesas.
- Demuestra respeto por la forma de ser de su cliente, su forma de aprender y de percibir las cosas.
- Provee apoyo constante y celebra cualquier nuevo acto o comportamiento, incluyendo aquellos que involucran riesgo y miedo al fracaso.
- *Pide permiso al cliente para explorar con coaching áreas nuevas y sensibles.*

4. Presencia y Conciencia Abierta de Coaching.

Se refiere a la habilidad de estar completamente conciente y crear una relación espontánea con el cliente, empleando un etilo abierto, flexible y confiable.

- Tiene presencia y es flexible durante el proceso de coaching, fluyendo con el momento, “dancing the moment”.
- Utiliza su propia intuición y sensación y confía en su sabiduría interna.
- Está abierto a no saber y aún así tomar el riesgo.
- Prevé muchas maneras de trabajar con el cliente y escoge en cada momento la que considera mas adecuada y efectiva.
- Usa el sentido del humor de manera efectiva para crear ligereza y energía positiva.
- *Confiadamente cambia de perspectiva y experimenta nuevas posibilidades para su curso de acción.*
- *Demuestra confianza al trabajar con emociones fuertes y puede auto controlarse de manera que no se deje influenciar por las emociones de su cliente.*

C. SE COMUNICA EFECTIVAMENTE.

5. Escuchando Activamente.

Es la habilidad para centrarse completamente en lo que el cliente está diciendo y NO está diciendo, entendiendo el significado de lo que se está diciendo tomando en cuenta el contexto del que se habla, respetando y apoyando los deseos y la expresión del cliente.

- Atiende al cliente y a la agenda de éste, y no a la agenda que el coach tiene planeada para el cliente.
- Escucha con atención las metas, preocupaciones, valores y creencias del cliente sobre lo que es y no es posible.
- Distingue entre las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal.
- Resume, parafrasea, reitera y hace espejo de lo que el cliente ha expresado para asegurar la claridad de la comprensión.
- Anima, acepta, explora y refuerza la expresión de sentimientos, percepciones, preocupaciones, creencias y sugerencias del cliente.
- Integra y construye con base en las ideas y sugerencias del cliente.
- *Comprende, concreta y resume la esencia de lo que el cliente está expresando y lo ayuda a no perderse en largas descripciones de historias,*

- *Permite al cliente ventilar o aclarar la situación sin juzgar, ni aferrarse a querer seguir hacia los siguientes pasos.*

6. Preguntas Poderosas.

Habilidad para hacer preguntas que revelan la información necesaria para lograr el mayor beneficio para el cliente y para la relación de coaching.

- Hace preguntas que revelan su escucha activa y la comprensión sobre la perspectiva del cliente.
- Hace preguntas que evocan el auto descubrimiento, conciencia interior, compromiso y acción. (ej. aquellos que retan las supuestas del cliente.)
- Hace preguntas abiertas que generen mayor claridad, posibilidad o nuevo aprendizaje.
- Hace preguntas que dirigen al cliente hacia lo que desea, NO preguntas que hagan que el cliente se justifique o piense en el pasado, hacia atrás.

7. Comunicación Directa.

Habilidad para comunicarse efectivamente durante las sesiones de coaching usando el lenguaje que impacte mas positivamente al cliente.

- Es claro, articulado y directo en compartir y dar retroalimentación.
- Reestructura lo hablado para ayudar al cliente a ver o entender lo que desea o lo que está inseguro desde otro punto de vista.
- Aclara los objetivos del coaching , la agenda de las sesiones, el propósito de las técnicas y ejercicios a usar.
- Usa lenguaje respetuoso y apropiado al cliente (ej. No sexista, no racial, no técnico, no jerga.)
- *Usa metáforas o analogías para ayudar a ilustrar un punto o hacer una pintura verbal.*

D. FACILITA EL APRENDIZAJE Y LOS RESULTADOS.

8. Creando Conciencia.

Habilidad para integrar y evaluar con precisión las múltiples fuentes de información y hacer interpretaciones que ayuden al cliente a obtener mayor conciencia y así lograr los resultados que se han acordado.

- Va más allá de lo dicho para evaluar las preocupaciones del cliente sin engancharse con las descripciones del mismo.
- Invoca el cuestionamiento para una mejor comprensión, conciencia y claridad.
- Identifica las preocupaciones subyacentes del cliente sobre la percepción que éste tiene de si mismo con relación al mundo, diferencia entre los hechos reales y las interpretaciones, y entre pensamientos, sentimientos y acciones.

- Ayuda al cliente a que éste descubra por sí mismo sus nuevos pensamientos, creencias, percepciones, emociones, estados de ánimo, etc. que fortalecen su habilidad para tomar acción y lograr lo que le es importante.
- Comunica perspectivas más amplias e inspira el compromiso hacia un cambio de visión y contemplación de nuevas posibilidades para la acción.
- Ayuda al cliente a ver los distintos factores relacionados que le afectan a él y a su comportamiento (pensamientos, emociones, cuerpo, antecedentes, origen)
- Expresa al cliente su entendimiento de las cosas de tal modo que éste se beneficie y le sea útil y significativo.
- *Identifica las fortalezas y áreas de oportunidad para crecer y aprender, y los temas hacia donde es más importante dirigirse durante el proceso de coaching.*
- *Invita al cliente a distinguir entre los temas triviales y significativos, entre los actos recurrentes o situacionales, entre las discrepancias entre lo que se dice y lo que se hace en realidad.*

9. Diseñando el Método de Acción.

Habilidad para crear junto con el cliente oportunidades continuas de aprendizaje durante el coaching así como en las situaciones reales de trabajo y vida. Genera compromiso en el cliente para que actúe de nuevas maneras que lo lleven a lograr los resultados acordados.

- Genera una lluvia de ideas y ayuda al cliente a definir acciones que le permitan demostrar, practicar y profundizar el nuevo aprendizaje.
- Ayuda al cliente a centrarse y explorar de forma sistemática las oportunidades e intereses que son vitales para lograr las metas pactadas.
- Compromete al cliente a explorar nuevas alternativas, ideas y soluciones, a evaluarlas y así tomar las decisiones relacionadas que sean pertinentes.
- Promueve el auto descubrimiento así como la exploración activa en dónde el cliente pueda aplicar en su trabajo o vida diaria lo que se ha discutido y aprendido .
- Celebra la capacidad y el éxito del cliente en su madurez y crecimiento futuros.
- Reta los supuestos o creencias del cliente, así como sus perspectivas para provocar en él nuevas ideas para encontrar distintas posibilidades de acción.
- *Aboga y saca a relucir puntos de vista que estén alineados con las metas del cliente y compromete al cliente a considerarlos.*
- *Impulsa al cliente al “Hazlo ahora” durante la sesión de coaching, proveyéndolo con su apoyo al momento.*
- *Anima, alienta y motiva al cliente hacia un aprendizaje veloz, pero respeta el ritmo del mismo.*

10. Planeación y Definición de metas.

Habilidad para desarrollar y mantener un plan de coaching efectivo con el cliente.

- Consolida la información que ha recolectado y establece con el cliente un plan de coaching y metas de desarrollo que atienden las áreas de mayor interés, para lograr el debido aprendizaje y crecimiento.

- Diseña un plan con que sean “SMART” en otras palabras, específicas, medibles, alcanzables, realistas y en un tiempo definido.
- Hace ajustes a los planes si así lo requiere el proceso de coaching y por cambios en el contexto o la situación, (es flexible).
- *Ayuda al cliente a identificar y utilizar nuevos recursos para el aprendizaje (ej. libros u otros profesionales).*
- *Identifica y refuerza cualquier éxito o logro en su cliente, por pequeño que éste sea.*

11. Manejando el Progreso y el Nivel de Responsabilidad y Compromiso.

Habilidad de mantener la atención en lo que es importante para el cliente y de dejar la responsabilidad de la acción en manos del mismo.

- Claramente solicita al cliente actos que lo lleven a moverse en dirección hacia el logro de las metas pactadas.
- Da seguimiento al plan cuestionando al cliente sobre las tareas específicas a las cuales se comprometió en la sesión anterior.
- Reconoce al cliente los avances de lo que ha hecho, lo que NO ha hecho, lo que ha aprendido y la nueva conciencia que ha adquirido durante las sesiones de coaching.
- Prepara, organiza y revisa cuidadosamente con el cliente la información que ha recabado durante el proceso de las sesiones de coaching.
- *Mantiene al corriente al cliente entre sesión y sesión recalcando el plan de acción, los resultados deseados, las actividades anteriores acordados y los próximos pasos a seguir durante las siguientes sesiones.*
- *Se centra en el plan de coaching, pero es flexible estando abierto a ajustar comportamientos y actos basados en cambios que surjan durante las sesiones.*
- *Tiene la habilidad para adaptarse y moverse de la idea general, al caso particular que está afectando el desempeño de su cliente en ese momento, así como para crear el contexto de lo que se está tratando es ese momento y no perder de vista a donde el cliente quiere ir.*
- *Promueve la autodisciplina en su cliente, cree en él y está convencido de que éste se hará responsable de lo que dice que va a hacer, en los tiempos acordados y también por los resultados que estos actos generen.*
- *Desarrolla en su cliente la habilidad para tomar decisiones, atender las prioridades y generar auto crecimiento a su propio ritmo por medio de retroalimentación, aprendizaje de experiencias anteriores y discernimiento de lo que es importante.*
- *Confronta al cliente de manera positiva cuando éste no ha llevado a cabo las tareas o actos acordados.*