



El Acuerdo

El 80% de un coaching exitoso se sostiene con un acuerdo efectivo.

El Acuerdo en el Coaching

Si bien el acuerdo es una competencia de la ICF, en Axon Training y en este documento en particular, vamos a detallar y profundizar esta competencia para que tu puedas practicarlo, sabiendo cada una de las etapas del acuerdo.

¿Para qué te servirá lograr un acuerdo efectivo?

Hablar aquí del para qué de un acuerdo nos parece fundamental para detectar la situación actual y la situación deseada al final de la sesión.

También para iniciar la visualización de la BRECHA por parte del cliente.

El acuerdo es un 80% del éxito de la sesión. Le da efectividad al proceso de coaching manteniendo coherencia con el objetivo inicial del cliente.

Si utilizamos una metáfora podríamos decir que es el “mapa” hacia donde el cliente señala e indica su camino. Conecta las líneas por donde recorrerá esta sesión que va a transitar. El coach ajustará con preguntas para obtener una claridad y luego lo tendrá presente durante toda la sesión.

Se considera que el acuerdo es abrir un ciclo, se abre cuando inicia la conversación y se define el cierre de ese ciclo, cuando se logra concretar el acuerdo.

Contexto

El contexto no es una competencia de la ICF, lo más parecido es la competencia 3, confianza e intimidad. Entendemos que hay competencias que atraviesan transversalmente en todo momento al proceso de coaching como: ética, escucha activa, presencia del coach, confianza e intimidad, preguntas poderosas y comunicación directa.

En el coaching ontológico se usa mucho la palabra “contexto” para indicar las emociones, conversaciones y corporalidades que estarán disponibles en una sesión de coaching individual o coaching grupal.

Somos responsables de generar el contexto adecuado tanto en cuanto a la confianza personal como al ambiente que nos rodea se refiere. Como ya sabemos las emociones del coach y del cliente predisponen a la acción. Por eso el coach es el responsable de generar ese contexto adecuado, de cuidado, de confianza, de amorosidad, de aprendizaje, de empatía, de libertad, de respeto, de aceptación por el cliente, de legitimidad.

Dentro del contexto, podemos pedir permiso para grabar la sesión, podemos indicar la duración estimada del coaching (micro acuerdo), podemos solicitar algunos datos para la ficha del cliente, como sexo, edad, profesión, lugar de residencia, etc. (macro acuerdo).

Siendo lo mas valioso del contexto, las palabras, el tono de voz, la autenticidad del coach, las posturas corporales del coach. Aquí vemos a un coach sin armaduras, sin disfraces, sin nada que ocultar, libre y auténtico y con escucha cálida, comprometida, alegre y amorosa. Centrado en su ser coach.

Existen (2) dos tipos de acuerdos:

1. El macro acuerdo
2. El acuerdo de cada sesión

El primero es aquel que dará sentido a un proceso de coaching. Donde estableceremos si el coaching se adapta al requerimiento del cliente, tarifas, honorarios, objetivos, horarios de las sesiones, que ocurre si el cliente no asiste a la sesión y el compromiso del proceso. Se puede realizar de forma escrita u oral.

En Axon Training focalizaremos la observación en el segundo desde lo teórico y práctico, y al primero desde lo teórico.

El acuerdo de cada sesión:

Este acuerdo específico, es el que realizamos en cada sesión de coaching, es el objetivo de trabajo en este documento. Este es el acuerdo en donde trabajaremos con un esquema de 4 preguntas básicas con sus indicadores, incorporando otras que consideres necesarias para co-crear un acuerdo sólido.

Comportamiento del Coach (Siendo Coach)

Viviendo las Preguntas del Acuerdo

Una práctica poco efectiva que vemos comúnmente es que los alumnos novatos que inician por primera vez la práctica del acuerdo, suelen repetir las preguntas de forma automática, a modo de robot, de memoria y están más atentos a recordar la pregunta, que a darle el sentido a la misma.

Por eso, te invitamos a VIVIR cada pregunta. Esto significa, hacer una pausa, un silencio antes de decirla. Puedes inhalar aire y al exhalar decir la pregunta. Conéctate contigo mismo/a antes de hacer el acuerdo. El tiempo que dure el

coaching, es un espacio sagrado. Recuerda que el cliente traerá sus temas personales a este espacio. Respétalo.

Cuando la pregunta surge del fondo de tu corazón, vas a notar que el cliente genera confianza contigo rápidamente. En cambio si repites las preguntas sin vivirlas, el coaching en sí mismo será diferente, aunque logres los resultados técnicos (tiempos, introducción, exploración y cierre).

Es por eso que te invitamos a estar completo/a, sereno/a, centrado/a y desde allí conectarte con tu autenticidad, sabiendo que frente a ti, tienes a una persona con pasado, con historia, con juicios de no posibilidad, con crianza diferente a la tuya. Mira a sus ojos, imagina ver más allá de ellos. Respóndete internamente alguna de estas preguntas: ¿Qué emociones lo tiene atrapado? ¿Cómo será vivir en esa corporalidad todo un día? ¿Qué tiene que aprender todavía? ¿Qué vino a buscar?

¿Desde dónde hacer el acuerdo?

Cuando trabajamos en una sesión de coaching lo hacemos desde quien estamos siendo en ese momento. Por medio de la escucha activa “tendemos” a cerrar nuestra conversación interna. Esto no significa que lo hagamos por completo, hay un espacio donde vas hacer coaching desde quien estas siendo como coach, como persona, desde un contexto, desde una cultura. También desde tus miedos desde tus propias incertidumbres y desde tu coraje incluso. Es por eso que te recomendamos que estés centrada/a antes de cada sesión.

Por eso la pregunta ¿desde dónde hacer el acuerdo? significa el lugar desde donde vives las preguntas, significa el espacio interno en el cual te colocas, significa “ir a tu hogar” en tu propio mundo emocional y conectarte con tu verdadero “Ser Coach”.

Recuerda que tienes un Ser amigo, Ser pareja, Ser hijo, Ser amante, Ser madre, Ser padre, Ser profesional, y muchos otros seres habitando dentro tuyo, entre los cuales está tu Ser Coach.

Una sesión de coaching genera aprendizajes que muchas veces van mas allá de nuestra conciencia, generan y crean conciencias colectivas. Y esto significa que hay un impacto que estará dado en un nivel del sistema del cliente, y también en tu propio sistema como coach, en este sentido muchas veces se generan aprendizajes más grandes.

La invitación desde este lugar, es a vaciar esta taza del contenido de saberes y a conectar con tu cliente, darle espacio a la incertidumbre y a calibrar con él para que sea una danza mutua del acompañar.

Recuerda que estás dando un “servicio” puesto a la orden del cliente, el cual te está abriendo su “estar siendo”, su corazón y su intimidad.

Para que puedas SER en el otro, para que puedas conectarte con tu cliente, te invitamos a preguntarte ¿Quién elijo SER yo como Coach, para servir a este cliente que tengo enfrente mío?

En Axon Training utilizamos, como “base”, la planilla de feedback para observar los coaching, del libro Mentor Coaching en Acción, de los autores Norma Perel y Damian Goldvarg en la página 225. A continuación veremos esas preguntas.

C2 Acuerdo del Coaching

Pregunta 1: ¿Qué quieres trabajar en esta sesión?

Esta pregunta está apuntada a develar la situación, problema, inquietud que el cliente quiere trabajar durante la sesión. La palabra “trabajar” la utilizamos porque consideramos que tiene una carga emotiva en la cual el cliente se hace, de alguna forma, responsable de “ese trabajo”. Es para aliviar la responsabilidad del coach, ya que quien quiere “trabajar” sus problemas, quiebres o inquietudes es el cliente.

Una variante a la palabra trabajar puede ser “lograr”: ¿Qué quieres lograr en esta sesión?

Indicadores para que te des cuenta si estás avanzando son:

1. Lo que el cliente quiera trabajar sea un solo tema (si menciona varios, hacer un espejo y pedirle que elija).
2. Que dependa de sí mismo, es decir, que lo que quiera lograr sea en primera persona como protagonista.
3. Que este abierto hacia la posibilidad de lograr algo, de avanzar, de cambiar, etc. Si el cliente dice como “no quiere” sentirse o qué “no quiere”, debes seguirlo acompañando para que defina qué SI quiere trabajar en la sesión.

4. Que ese objetivo único, abierto a la posibilidad y que dependa del cliente y pertenezca a un dominio (familia, trabajo, una situación concreta, un vínculo específico, etc.)

Pregunta 2: ¿Qué hace que esto sea importante para ti? O bien, ¿para qué quieres trabajar este tema?

Esta instancia del acuerdo es para definir con precisión la brecha entre la situación actual y la situación ideal de aquello que quiere lograr, por lo que desde la respuesta del cliente lo que debemos escuchar es que va hacia su visión, hacia el futuro, hacia aquello que aún no está pasando y que quiere que pase. Tal situación debe estar en positivo, conectarlo con lo que "SI quiere" que devenga como beneficio de conseguir su objetivo, debe ser más grande y diferente a lo que ocurre en su presente.

Aquí apelamos al sentido que tiene para el coachee ¿Qué sentido te dará trabajar este tema? ¿Qué sería posible para ti logrando esto que quieres? O bien como dice Tim Galway en su libro el juego interior ¿Qué está en juego para ti?

En el caso que el cliente responde con un "porque" o no encuentra respuesta, volver a preguntar. Sostener esta pregunta para que el cliente articule su respuesta en base a su visión. Recuerda, vive cada pregunta.

Pregunta 3: ¿Qué te quieres llevar concretamente al finalizar esta sesión?

Esta pregunta tiene que ver con un objetivo concreto, medible y posible para que el cliente se lleve de ESA sesión que se está teniendo en ese momento. Sobre la declaración y la brecha establecida anteriormente ¿Qué se quiere llevar en ESTA conversación de coaching? Eso que quiere llevarse, debe ser algo que al finalizar la sesión, el cliente pueda identificar si se lo lleva o no. Es decir, ese objetivo se buscará que ocurra dentro de la sesión actual, una vez que termina la sesión o se logró o no se logró. Entonces, escucha activamente que el cliente no proponga objetivos que logrará fuera de esta sesión, con otra persona o en otro momento. Es en esa conversación, contigo como coach, en ese momento.

Recordemos que en esta pregunta el coachee debe crear una nueva información, muchas veces el coachee no lo tiene claro, y necesita pensar esta respuesta. Dale unos minutos para reflexionar y como coach sé consiente que si no lo responde es porque tal vez no lo sabe. En este espacio es muy óptimo acompañar con algún silencio y re- preguntar para obtener la información requerida.

Pregunta 4: ¿Cómo te darás cuenta al final de la sesión que te estás llevando lo que quieres?

Esta pregunta está directamente relacionada con la anterior. Son los indicadores de satisfacción para que el cliente pueda identificar si se está llevando lo que quería de esa sesión. Cuanto más concreto, preciso, medible y específico, mayores posibilidades tendrá de identificarlo.

En la pregunta anterior se define un objetivo, un QUE quiere llevarse. En esta pregunta se define el COMO va a darse cuenta que se lleva a ese QUE.

Lo importante es que se pueda aterrizar en una forma concreta, sin inducirlo, por ejemplo: en el cuerpo ¿Cómo te vas a dar cuenta? ¿Qué sensación tendrías? Si son herramientas: ¿Qué te daría la pauta que te llevas herramientas? ¿Qué debería ocurrir para que te lleves herramientas? Recuerda, vive cada pregunta.

PARAFRASEO

Para finalizar el acuerdo en Axon Training incorporamos el parafraseo a modo de chequear la escucha del coach (o sea la tuya) y esperar una declaración de “sí” por parte del cliente.

El parafraseo es la explicación con palabras propias, utilizando el lenguaje del cliente en las partes más importantes, del contenido dicho por el cliente. Sirve para aclarar y facilitar la asimilación de la información. Sirve para chequear tu escucha como coach y también para que el coachee ordene su propia agenda o ideas que quiere trabajar.

Si imaginamos al acuerdo como un embudo, el parafraseo sirve como punto de partida hacia el final del embudo para ir de lleno a la etapa de exploración del coaching.

El parafraseo debe ser solamente desde el lenguaje generativo para sintetizar todo lo hablado en el acuerdo, dejar en claro y en “limpio” qué se quiere trabajar, para qué, qué se quiere llevar de la conversación y cómo se va a dar cuenta que se lo lleva. Aquí no se repite la historia descriptiva del problema o situación con la que llega el cliente. Sólo se parafrasea aquello que aún no está pasando y que se comenzará a construir para que pase en ésta sesión.

Ejemplos:

- 1.- Entonces lo que quieres trabajar es: (parafraseo de confirmación, se puede esperar un sí).
- 2.- Esto quieres trabajarlo para: (parafraseo de confirmación, se puede esperar un sí).

3.- Lo que quieres conseguir en esta conversación es: (parafraseo de confirmación, se puede esperar un sí).

4.- Y te vas a dar cuenta cuando, porque o si ocurre: (parafraseo de confirmación, se puede esperar un sí).

Duración del acuerdo

La duración del acuerdo de cada sesión, lo proponemos hacer dentro de los 5 a 7 minutos de comenzada la sesión. Es un tiempo estimado, esto no significa que en niveles más avanzados el acuerdo pueda realizarse en menos tiempo o en más tiempo. Si te pasas unos minutos, aprobarás el requisito del observado igual, siempre que el acuerdo esté cumplido y que la duración total de la sesión no supere los 45 minutos (observado final). Esto lo hacemos a fines del aprendizaje para ti como alumno. Cuando tengas más de 500 horas de práctica seguramente utilizarás otros parámetros, otros tiempos.

Lo importante es lograr extraer la información requerida para luego avanzar con este “mapa” en los siguientes pasos de la sesión.

Los MITOS del Acuerdo

Existen algunos mitos con respecto al acuerdo que queremos dejarte en claro.

1. Debo explicar en el acuerdo o dentro del coaching ¿Qué es el coaching?

No.

2. Si alguna de las 4 preguntas del acuerdo me la olvido ¿Me desaprobean esta competencia?

No. Lo que se evalúa es que el sentido del acuerdo se haya conseguido.

3. Si repito las preguntas como un “loro” o una “cotorra” ¿Me aprueban?

Una vez mas, lo que se busca con el acuerdo es detectar el tema a trabajar, dicho en positivo y lo que el cliente se quiere llevar al final de la sesión. Sabemos que estás aprendiendo y si repites las preguntas de forma robótica, siempre tienes la posibilidad de seguir aprendiendo a decirlas desde lo más profundo de ti.

4. ¿Qué pasa si el cliente no tiene un quiebre?

Si el cliente te busca es para lograr un objetivo o para cambiar algo de su vida, tal vez no lo tenga del todo claro aún y por eso es importante que te tomes tu tiempo en el acuerdo para acompañarlo a que lo defina. Por otro lado, muchas veces cuando nuestros alumnos piden a sus conocidos ayuda para practicar coaching, ellos acceden sin tener un tema real a trabajar. Desde este lugar te invitamos a que

primero converses bien con tus conocidos y que especifiques que deben traer un tema o situación que quieran trabajar. Dales ejemplos.

5. ¿Qué pasa si el cliente quiere trabajar varias cosas al mismo tiempo?

Se realiza un espejo de lo que dijo en el acuerdo, es decir, el coach enumera lo escuchado hasta el momento que quiere trabajar y se le pide que elija un (1) solo tema.

6. ¿Y si responde al “para qué” con un “porque” vuelvo a preguntar?

Lo importante con esta pregunta es que se conecte con la visión. Si dice “porque” pero va al futuro con lo que quiere lograr, sirve para el proceso. Si responde con explicaciones y justificaciones de para qué quiere trabajar ese tema (es decir va al pasado), en ese caso se debe seguir preguntando.

7. ¿Las 4 preguntas del acuerdo son las únicas que debo hacer?

No. Como decíamos, las preguntas del acuerdo son 4 preguntas básicas que te permitirán extraer una cierta información. Te sugerimos anexar algunas más a estas para que puedas obtener lo requerido.

8. ¿La sesión de coaching inicia en el acuerdo?

No, el acuerdo pertenece a el primer paso metodológico de la práctica pero consideramos que el coachee desde el saludo inicial puede dar información que será de utilidad para la sesión. Y cabe recordar que debemos generar contexto desde el inicio.

9. ¿Hay que realizar las preguntas de Valoración del 1 al 10, cómo estas y cómo quieres irte?

No, no hace falta realizar estas preguntas, son preguntas de medición y al igual que lo son las preguntas: ¿Qué te quieres llevar en esta sesión? y ¿Cómo te vas a dar cuenta al final de la sesión que te lo estas llevando? Tienen el mismo sentido y es que permiten chequear al final que lo que trabajó el/la cliente se lo esta llevando. No hace falta realizarlas, es redundar sobre el mismo sentido.

10. ¿Qué pasa si no me queda claro lo que el cliente está expresando?

Anímate a repreguntar. Somos seres humanos, es posible que no comprendamos el enjambre de pensamientos de nuestros cliente. Repreguntando aquello que no comprendemos, muy posiblemente acompañemos al otro a ordenar aquello que quiere trabajar. La claridad de tu cliente, es también la tuya.

11. Si estoy haciendo el parafraseo y me doy cuenta que me falta información, ¿puedo preguntarlo?

¡Claro que sí! Esa es la finalidad del parafraseo. Chequear que lo que yo como coach escuché, es lo que mi cliente dijo. Chequear que cuento con toda la información necesaria para iniciar la exploración. Propiciar unos instantes en los que el cliente se escuche a través de nuestras palabras.

12. No sé hasta dónde indagar en el acuerdo.

Hasta el punto en que logren entre ambos, definir esa brecha de aprendizaje a trabajar (situación problemática → situación deseada), hasta que vos como coach y tu cliente compartan el “norte” de la conversación.

Recuerda que los juicios, mandatos, valores, historias, conversaciones y emociones limitantes las retomas luego en la exploración.

Conclusiones:

Esperamos haber aclarado muchas de tus dudas como alumno y te invitamos a practicar el acuerdo desde un espacio de aprendiz. Recuerda que el aprendizaje tradicional resonará en tu escucha previa diciéndote “tengo que aprobar”, “todavía no me sale”, “ya practiqué 4 acuerdos y me sigo trabando”, “no me acuerdo las preguntas”, “esto es difícil”.

En cambio el aprendizaje desde el mundo emocional, desde el coaching ontológico, se vuelve un reconocerse constante. Quizás hoy no me salió como quería, pero ahora me llevo un aprendizaje nuevo para la próxima vez. Así es la vida, un aprendizaje constante, en movimiento, hacia lo que tu quieres que pase.

Anímate, practica y practica, es la única forma de atravesar los miedos con valentía.

Éxitos futuro Coach...Abraza tus miedos y practica con coraje.

¿Qué sentido tendría tener coraje si no sientes miedo al aprender?