Modelo De Coaching:

“De La Frustración A La Solución”

Este modelo de coaching se desarrolló combinando diferentes enfoques y herramientas. Es especialmente útil cuando el cliente sencillamente está frustrado o confundido y no sabe muy bien cómo salir de esa situación. Mediante este modelo de coaching puedes ayudar al cliente a conseguir la solución a esa circunstancia que tanto le desespera.

Este modelo de coaching consta del siguiente proceso:

Frustración > Situación > Definición > Solución > Acción

Veamos cada paso por separado.

Paso 1: Frustración

El primer paso consta en escuchar y entender todas las cosas que le frustran a tu cliente. Mantente atento a todas las cosas que te dice y a cómo te las dice con su lenguaje corporal.

Algunas preguntas efectivas que le puedes hacer a tu coachee son las siguientes:

- ¿Qué te frustra en este momento?
- De todo lo que me comentas, ¿cuál es el punto más importante?
- Si pudieras solucionar un problema ahora mismo, ¿cuál quisieras solucionar?
- ¿Me puedes comentar en más detalle qué es exactamente lo que te molesta?
- Aparte de esto, ¿hay algo más que te inquieta actualmente?

Copyright © Beyond Coach Inc BCIN, C.A. Todos los derechos reservados.
No duplicar ni distribuir sin permiso.
www.LiderazgoSinLimites.com

Paso 2: Situación

Este segundo paso consiste en definir en qué situaciones específicas surgen las frustraciones que te mencionó anteriormente tu cliente. Si un coachee se queja de las peleas con su jefe, es probable que no pelee todos los días durante todo el día con su jefe. Si tu cliente te dice que se siente deprimido o desmotivado, es muy probable que haya momentos durante el día en los cuales se sienta motivado y entusiasmado. Enfócate en descubrir cuáles son las situaciones específicas en las cuales surgen las frustraciones que te menciona tu coachee.

Algunas preguntas efectivas que le puedes hacer a tu cliente son:

- ¿En qué momentos específicos te sientes de esta manera?
- ¿Eso te sucede sólo con esta persona o con cualquier persona?
- ¿Hay algún factor específico que siempre sea la causa de tu frustración?
- ¿Este sentimiento lo has tenido siempre… o desde cuándo lo has empezado a sentir?
- ¿Hay veces en las cuales estás en una situación similar pero no te sientes frustrado/agobiado?

Paso 3: Definición

Este paso consiste en definir cuál es la *verdadera* causa de la frustración del cliente. Como coach debes estar atento a lo que el cliente te dice y a lo que no te dice. Esto se debe a que muchas veces lo que el coachee considera que es el problema, no es su verdadero problema.

Imagina el siguiente caso práctico:

En la primera sesión, tu cliente se queja de que tiene muchos proyectos. Durante esta sesión definen un plan de acción de cómo se puede deshacer de tareas innecesarias y alcanzar sus proyectos actuales.

Después de una semana, en la segunda sesión, tu cliente dice que ha logrado terminar sus proyectos pero que ha quedado mal con varios amigos porque se había comprometido a salir con ellos y al final no tuvo tiempo de compartir con sus amigos. En esta sesión definen un plan de acción mediante el cual el coachee puede tener un mejor balance trabajo-vida.

Después de otra semana, en la tercera sesión, el cliente ha logrado hacer todo lo que se propuso pero está desenfocado en la sesión porque tuvo una fuerte

Copyright © Beyond Coach Inc BCIN, C.A. Todos los derechos reservados.
No duplicar ni distribuir sin permiso.
www.LiderazgoSinLimites.com

discusión con su esposa debido a no atender sus compromisos familiares. Parece que tu coachee siempre tiene la agenda repleta con cosas que hacer.

Probablemente tu cliente te diga algo así como “es que tengo muchos compromisos” o “estas semanas he estado realmente ocupado”.

Aún cuando estas afirmaciones pueden ser ciertas, como coach debes seguir indagando al respecto y definir cuál es el *verdadero* problema. Tal vez sea, por ejemplo, que a tu cliente le cuesta decir que “no” a cualquier compromiso que le propongan y/o que regularmente sobreestima su disponibilidad de tiempo. Así que no te des satisfecho sencillamente con el problema que tu cliente dice que tiene. Indaga al respecto para definir cuál es el *verdadero* problema.

Algunas preguntas efectivas que le puedes hacer a tu cliente son:

- ¿Cuál crees que es la verdadera causa de este problema?
- ¿Es la primera vez que surge este problema o es un problema que tienes frecuentemente?
- ¿En qué otras situaciones te surgen problemas similares?

Paso 4: Solución

Una vez que se ha definido la verdadera causa del problema, es mucho más sencillo encontrar la solución. En esta parte es importante que el coachee deje fluir sus posibles soluciones a modo de “lluvia de ideas”. Después de esto, tú y el coachee pueden escoger cuáles son las soluciones más efectivas al verdadero problema que tiene. No le busques “imponer” una solución al cliente. Tan sólo sirve como catalizador para que él/ella consiga sus propias respuestas a sus inquietudes.

Algunas preguntas efectivas que le puedes hacer a tu cliente son:

- A modo de lluvia de ideas, ¿qué soluciones se te ocurren?
- ¿Cómo puedes solucionar esto efectivamente?
- ¿Qué otras soluciones se te vienen a la mente?
- ¿Conoces a alguien que ya ha solucionado una situación similar? ¿Qué es lo que hizo?
- ¿Cómo crees que [Nombre De Persona A Quien Tu Cliente Admira] solucionaría este problema?

Copyright © Beyond Coach Inc BCIN, C.A. Todos los derechos reservados.
No duplicar ni distribuir sin permiso.
www.LiderazgoSinLimites.com

Paso 5: Acción

El último paso consta en transformar la solución en una acción concreta que el coachee va a tomar. Puedes subdividir con el cliente esa solución en acciones diarias, semanales o mensuales que puede realizar.

Algunas preguntas efectivas que le puedes hacer a tu cliente son:

- ¿Qué acciones concretas puedes tomar durante la siguiente semana para convertir esa solución en una realidad?
- ¿Qué nuevo hábito puedes crear que te solucionará este problema?
- ¿Consideras que habrá algún tipo de obstáculo para implementar esta solución?
- ¿Cómo podrás superar esos obstáculos?
- ¿Qué acción puedes tomar para solucionar este problema y evitar que surjan problemas similares en el futuro?

Notas sobre este modelo de coaching:

En lugar de simplemente saltar de sesión en sesión intentando solucionar la frustración momentánea del cliente, lo que busca este modelo de coaching es solucionar la causa de todos esos problemas. Mantente siempre atento a posibles temas que se repiten o que pueden tener una misma causa. Practica, practica y practica ya que practicando tendrás más facilidad a la hora de descubrir cuáles son los “temas comunes” que surgen en las situaciones problemáticas de tu coachee.

Copyright © Beyond Coach Inc BCIN, C.A. Todos los derechos reservados.
No duplicar ni distribuir sin permiso.
www.LiderazgoSinLimites.com