

## **SINTESIS TALLER-CONFERENCIA**

### **El coaching sistémico en las organizaciones**

**El 20 de Julio de 2019 en Santiago de Chile**

## **Epílogo**

Al igual que hago en España desde 2012, en Chile, para la primera Edición 2019 de formación al coaching sistémico, escuela Metasysteme de Alain Cardon, realizó el programa completo.

Para desarrollar el silencio sistémico, la consciencia sistémica, las lecturas sistémicas, la postura baja sin intención, este programa se basa principalmente en la práctica del coaching sistémico individual y del coaching sistémico de equipo y de organización. Mientras la mayor parte de las prácticas se realiza entre los coaches en los 15 encuentros presenciales y las prácticas internas entre encuentros y durante las 10 teleconferencias para aprender a vender el coaching.

El 20 de julio de 2019 se realizó esta primera sesión. Cada alumno invitó a sus clientes actuales y potenciales, y a sus posibles clientes para la Edición 2020.

El tema fue: El coaching sistémico en las organizaciones.

Esta primera conferencia ha sido un gran éxito tanto por el número, éramos 133 personas, como por la calidad de los invitados.

Tengo que agradecer al conjunto de coaches sistémicos edición 2019 – Cristian Saaverdra; Daniela Lobato Salinas; Floryman Pena; Francia Carolina; Gabriela Bernal; Gabriela Valdivia; Ivan Salazar; José Miguel Alvarado; Lorena Retamal; Luciano Flores; Maribel Silva; Marisol Silva; Olga Jaramillo Cabo ... y especialmente a Evelyn Muñoz e Irina Terceros por todo su apoyo logístico para el éxito de este evento.

Dar las gracias también a Vaityaree Muñoz y Batian Millacura por la acogida que han reservado a cada uno de los participantes.



Los invito a descubrir los 4 tiempos de este evento:

## **Hemos nacido en este momento de transición entre la era industrial y la era digital.**

A través de la metodología sistémica me gusta centrarme en los patrones repetitivos y también en el fractal.

La historia nos dirá más tarde, si vivimos un momento de transición entre la era industrial y la era digital, al igual que el que hemos vivido entre la era agrícola y la era industrial. Este momento de transición ha durado 100 años, entre 1850 y 1950. Culminó con la llegada de los años de oros, y también con la migración del mundo rural a las ciudades, por el aumento del nacionalismo, del pensamiento único y el hecho de querer convertirnos en robots (véase la película «Los tiempos modernos" de Charly Chaplin), la crisis de 1929, las manifestaciones de 1936 en Francia, y dos guerras mundiales.

### **Efficacité et Performance Commerciales**

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues  
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : [claud.arribas@anse.fr](mailto:claud.arribas@anse.fr) - [www.anse.fr](http://www.anse.fr)  
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

¿Es demasiado decir que la crisis de 2008, el aumento del nacionalismo en los países occidentales, la migración climática y/o la huída del terrorismo, el aumento del pensamiento único y el hecho de convertirnos en robots a través de las herramientas digitales, las manifestaciones de los chalecos amarillos en Francia son el reflejo de un modelo que se repite ?

Espero que no porque si para revivir los años de oros hay que pasar por dos grandes guerras, prefiero evitarlos.

Por tanto éste es uno de mis motivos para ser coach sistémico, pero lo hablaré de nuevo en la conclusión de esta síntesis.

La naturaleza aborrece el vacío, si nace una era es que la otra ha creado un vacío. Como dice la filosofía budista: a fuerza de ir al este, nos encontramos con el oeste.



**Durante la conferencia, he anotado en la pizarra las palabras que rigen la era industrial:** Resultado, Polaridad, Jerarquía, Poder, Control, Emoción, Proceso, Rigor, Propiedad, Cantidad, Confort, Reuniones, Tiempo, Previsible, Individualismo, NO ERROR, Producción de ideas.

**La era digital crea otras palabras:** Resultado, Circularidad, Dar Poder, Circularidad, Ágil, Discernimiento, Calidad, Eficiencia en reuniones, No Confort, Inteligencia colectiva, Error es aprendizaje, Innovación y Rendimiento.

Estas palabras son aportadas por la Globalización, el C2C (negocios de cliente directo a cliente directo - diferente del B2B o del B2C), el big data, la robotización, la impresión 3D, la 5G.... Por efecto epigenético, poco a poco, estas novedades que utilizamos todos los días cambian nuestro ADN, nuestro paradigma de la era industrial.

Es por eso que en período de transición, vivimos momentos de turbulencia porque nos encontramos entre dos aguas. ¿Cómo líder debo seguir guardando la información como antes ? o ¿debo entregarla para tener otro poder ? La responsabilización se da y se toma, ¿cómo hacer para que funcione de forma conjunta?

Como bien lo dijo Peter Drucker, en un momento de turbulencia, el peligro más grande es actuar con la lógica de ayer. La era industrial está muy vinculada a sus procesos y controles, de los que le es muy difícil desprenderse. Al contrario como quiere controlar el futuro y conocerlo con antelación, acentúa el control, los procesos y de paso corre el riesgo de inhibir la creatividad, la innovación y la fuga de talentos. ¿Es normal que hoy en día, todas las empresas busquen talentos ? ¿Sus talentos no están ya en el interior de su empresa ?

Es por tanto una gran paradoja en este momento de transición, si pienso el futuro a partir del marco de referencia de la era industrial, coloco ya la era industrial en el futuro, es decir, en el pasado. El objetivo en una fase de transición no es la definición clara y precisa de la línea de llegada, sino el viaje para llegar a una línea de llegada aún desconocida. Por tanto, el objetivo para el futuro, es definir lo que deseamos ser y poco lo que deseamos tener.

Luego, el papel del coach sistémico no es sobre todo acompañar a su cliente hacia un futuro que el coach piensa que es el bueno, su papel es estar sin intención, olvidar, abandonar sus ideas y permitir a su cliente pensar y actuar de forma diferente.

Su papel también es acompañar a sus clientes a ser desde hoy, lo que quieren ser mañana.

Es lo que los coaches sistémicos de la edición 2019 de Chile han permitido que vivieran los participantes durante 20 minutos con equipos de 15-18 personas.

## **Práctica de coaching sistémico de equipo : ¿Cómo transformar nuestros clientes en Fans ?**



### **Efficacité et Performance Commerciales**

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues  
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : [claudio.arribas@anse.fr](mailto:claudio.arribas@anse.fr) - [www.anse.fr](http://www.anse.fr)  
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

El coach sistémico para permitir una evolución del sistema (un cambio) intervendrá sobre las interrelaciones entre las personas. En deportes colectivos, la diferencia no se hace mediante la individualidad, se hace mediante la forma en que los jugadores se pasan la pelota, su forma de interactuar. En la empresa, será por tanto la forma en que las personas interactúan en reunión.

El coach sistémico cuando interviene, intervendrá de lo local a lo global y de lo global a lo local, se dice que su intervención es GloCal. Como la acción colectiva se realiza durante las reuniones, su eficacia de acción se hace en este momento. Permitirá al equipo interactuar, pensar y actuar de manera diferente.

Sin duda, debido al éxito del libro de Alain Cardon sobre el coaching sistémico, muchas personas e incluso escuelas, han reducido el coaching sistémico o su coaching sistémico al proceso de roles delegados. Este libro se publicó por primera vez en 2002. Después, de forma constante, Alain y yo hemos perfilado, adaptado, mejoráramos cada día para permitir a nuestros clientes, pensar y actuar de manera diferente. Muchas personas o de otro tipos de escuelas aplican este proceso de reuniones delegadas como un concepto y en realidad, lo han hecho muy “era industrial” mientras que es todo lo contrario. Los participantes se han sorprendido de que con menos de 5 minutos de explicaciones, las personas utilizaban los roles delegados.

De hecho, los coachs sistémicos gracias a su consciencia sistémica, su silencio sistémico, las analogías sistémicas, la postura baja sin intención, han permitido en 20 minutos a todos los participantes de cada grupo, aplicar 2 ó 3 acciones concretas para transformar a los clientes en fans. Felicito a los coachs sistémicos porque el ejercicio no es fácil, viendo que el grupo constituido no es un equipo natural y que nosotros lo habíamos visto solamente el día de antes.

Durante este momento de práctica de coaching sistémico y el momento de restitución de las decisiones de los grupos, en conjunto, hemos podido ilustrar lo que es un coaching sistémico de organización.

## El coaching sistémico de organización acelera la transformación.



El coaching sistémico de organización consiste en poner en una misma sala a varias personas hasta 100 como mínimo.

Como en el ejemplo de la foto, pueden ser todos los diferentes servicios de una empresa que se encuentran en la misma sala. Para una clínica, por ejemplo, pueden ser los médicos, las enfermeras, las auxiliares, los operativos, los administradores... Puede ser toda una PYME o todo el departamento de Innovación de una empresa o todos los servicios de ventas (comerciales, jefe de ventas, jefes de agencia, director comercial, servicio de marketing, servicios técnico-comerciales...)...

### Efficacité et Performance Commerciales

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues  
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : claude.arribas@anse.fr - www.anse.fr  
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

En un coaching de organización, existirá el tema del trabajo como por ejemplo : ¿Cómo transformar nuestros clientes en fans ? Y también en el fondo lo que desea ser la empresa. El coach sistémico se centrará en la parte de resultados y también en los patrones de la organización para permitir a su cliente transformar los frenos en recursos y los recursos en catalizadores.

Por ejemplo aquí, todos los grupos han hablado de escucha del cliente : los coaches sistémicos han podido, a través de analogías sistémicas permitir a los equipos hacer de manera diferente entre ellos, escuchándose de manera diferente.

Por ejemplo aquí : los equipos estaban muy centrados en la analítica y la información, deseando definir lo que es un fan, en lugar de definir lo que permite ganar un fan. Si esta organización hubiera sido una verdadera organización, ¿su modelo habría podido ser deseado comprender todo antes de actuar ? ¿Es un freno, un recurso para esta organización ?

Por ejemplo aquí : había una consecuencia numérica increíble (el azar no existe ) salvo un equipo, todos los equipos estaban compuestos por 10 mujeres y 6 ó 7 hombres. El equipo diferente estaba compuesto por 13 mujeres y 2 hombres. En este último caso ; los hombres tenían que manifestarse más que en los otros grupos. Si hubiera sido una verdadera organización : ¿cómo puede esta organización transformar sus clientes mujeres en fans ?

Por ejemplo aquí : había un grupo que estaba constituido prácticamente solo por directivos. Quien se parece, se junta. ¿Cómo puede esta organización ser fan de ella misma?

Para terminar esta parte, también he dado dos ejemplos vividos con mis clientes:

- Uno que está orgulloso de contar con un equilibrio de géneros. Y efectivamente, éste es real, en todos los servicios de la empresa. En cambio, una vez que los roles han sido afectados, solo las mujeres contaban con el rol menos conocido, el de Co-Coach. Hemos trabajado para que el equilibrio de géneros sea en la forma y en el fondo.
- Durante un coaching sistémico de organización, la organización tenía dos objetivos : resultados y tener una empresa más responsable, más autónoma. La sala era grande como para recibir las 100 personas y tenía un pilar a un lado que habría podido ser un freno y que resultó ser un recurso. De hecho, en el momento de sentarse para que cada equipo trabaje sobre el tema resultante, debido al pilar, la dirección se dirigió al único lugar en la que podía controlar todo. Durante la intervención de los coaches, la organización también se dio cuenta de que cada uno se sentó para dejarse controlar. Durante tres días, hemos trabajado sobre las responsabilidades, la autonomía jugando con la geografía de lugares. La responsabilidad se da y se toma.

## Después de estos dos diferentes ejemplos, hemos empezado a concluir:



He recordado que para lograr el éxito pensando y actuando de manera diferente, el coach sistémico tendrá dos ejes de transformación:

- Lo que llamo los 4 pilares fundamentales
- Como todo sistema es diferente, estará centrados en los hábitos del sistema (construimos nuestros hábitos y nuestros hábitos nos construyen) y en los detalles del sistema porque Dios o el Diablo se ocultan en los detalles.

He querido volver sobre lo que había dicho en el preámbulo a través de la leyenda del colibrí. Mientras que hay fuego en el bosque, todos los animales lo abandonan. El colibrí se dirige a un lago, coge agua en su pico, y va a posar sus gotas de agua para apagar el fuego. El León que lo ve, le pregunta qué hace. Cuando el colibrí se lo cuenta, el león se echa a reír porque no son una gotas las que apagará el fuego y el colibrí le responde: lo sé, pero yo hago mi parte y si cada uno hiciera su parte, quizás podríamos apagar el fuego. Al igual que el colibrí con toda humildad en este momento de turbulencia, yo hago mi parte.

### **Efficacité et Performance Commerciales**

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues  
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : claude.arribas@anse.fr - www.anse.fr  
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

Otro momento de conclusión han sido las preguntas/ respuestas :

- Algunas personas se han sorprendido al ver a los coachs sistémicos interrumpir cuando la persona hablaba demasiado. He explicado entonces, que a través de la ley de Einstein  $E=MC^2$ , interrumpir es crear una celeridad que creará energía, mientras que hablar es como la masa que ralentiza la energía.
- Una persona volvió sobre la consciencia sistémica preguntándome : ¿qué es ? Entonces le expliqué que esta consciencia sistémica se desarrolla en las prácticas, se desarrolla a través de la postura baja sin intención, siendo consciente que el azar no existe y todo lo que pasa a la vez en el sistema y también en el coach, como el compartir ético, pueden ser recursos al servicio del proyecto del cliente.
- Mi visión del futuro: dije a esta persona, "no estoy aquí para pensar cómo será el futuro, porque no conozco el futuro, solo estoy aquí para hacer mi parte como el colibrí, para que mis clientes tengan éxito en sus transformaciones y que tengamos un éxito en este momento de transición. En este caso estoy seguro que el futuro nos gustará a todos"

El cuarto momento de la conclusión fue el momento de intercambio alrededor de un excelente espumante.

Estoy orgulloso de esta conferencia, de su éxito, de los numerosos comentarios de apoyo que he tenido, orgulloso de los coachs sistémicos formados en 2019.

**Me permito esta pregunta: ¿Y qué vas hacer para estar orgulloso de lograr con éxito este momento de transición ?**

Te invito a dejar un mensaje en la zona de comentarios, o en privado.

Un Abrazo Sistémico

Claude Arribas



Claude Arribas, MCC  
Coach Systémique, Anse



+33 682 69 70 83

@ [claude.arribas@anse.fr](mailto:claude.arribas@anse.fr)

[www.anse.fr](http://www.anse.fr)

Whatsapp: +33 682 69 70 83