

Requisitos para aprobar una conversación

1. Respetar las normas éticas y deontológicas

1. Evidencia demostrar qué es el coaching y el código de conducta ICF (naturaleza y esencia del coaching, espacios de intervención, rol del coach, confidencialidad, etc).
2. Pide permiso a su cliente para grabar y mantener la conversación.
3. Notifica la duración de la sesión.
4. Genera contexto inicial con el cliente.
5. Cumple con el tiempo de la sesión.

El aprendiz NO aprobará esta competencia si:

- *Se enfoca principalmente en decirle al cliente qué hacer y cómo hacerlo (modo consultor o mentor)*
- *Se enfoca principalmente en el pasado (modo terapéutico)*
- *Se enfoca principalmente en explicaciones teóricas al cliente (modo profesor)*
- *Se enfoca en coachear un resultado no coacheable (no hay brecha)*

2. Establecer el Acuerdo de coaching

1. Se centra en el tema elegido por el cliente
2. Ayuda al cliente a identificar qué es lo que quiere conseguir
3. Busca el para qué de lo que se quiere conseguir
4. Busca medidas de éxito

El aprendiz NO recibirá puntaje favorable en esta competencia si:

- *Elige el tema por el cliente*
- *No hace coaching sobre el tema que el cliente ha elegido*
- *No mantiene el foco en el acuerdo durante la conversación*

3. Establecer confianza e intimidad con el cliente

1. Muestra respeto por las ideas y forma de ser del cliente
2. Antepone las necesidades del cliente antes que las propias

El aprendiz NO recibirá puntaje favorable en esta competencia si:

- *Demuestra un interés significativo en su propia visión de la situación, en lugar de la del cliente.*
- *No busca información sobre lo que opina el cliente acerca de la situación.*
- *No busca información sobre los objetivos del cliente con respecto a la situación.*
- *Enfoca su atención en el propio desempeño o demostración de conocimiento sobre el tema.*

4. Presencia

1. Tiene en cuenta la información que le facilita el cliente acerca de sí mismo y su situación.
2. Se pone en el lugar del cliente en vez de tratar de imponerle sus propias interpretaciones.

El aprendiz NO recibirá puntaje favorable en esta competencia si:

- *Demuestra un interés significativo en su propia visión de la situación en lugar de la del cliente.*
- *No busca información del cliente sobre su pensamiento con respecto a esta situación.*
- *No actúa frente a esa información.*
- *No busca información sobre los objetivos del cliente con respecto a esta situación.*
- *Enfoca su atención en el propio desempeño o demostración de conocimiento sobre el tema.*

5. Escucha Activa

1. Escucha lo que el cliente dice y actúa frente a ello.
2. Se centra en “cuál es el problema”, “cómo puedo ayudar a resolverlo” y “cómo aporta valor resolviéndolo”.
3. Deja espacio para que el cliente se exprese

El aprendiz NO recibirá puntaje favorable en esta competencia si:

- *No demuestra una escucha activa que esté enfocada y responda a lo que el cliente dice.*
- *Sus intervenciones no están relacionadas con lo que el cliente intenta lograr.*
- *Escucha desde un lugar donde él puede demostrar su conocimiento sobre el tema o decirle al cliente qué hacer con respecto al tema.*

6. Preguntar poderosamente

1. Las preguntas están relacionadas con el tema que trae el cliente.

2. Son preguntas mayoritariamente abiertas y no contienen orientación ni consejo.
3. Están encaminadas a resolver el reto del cliente

El aprendiz NO recibirá puntaje favorable en esta competencia si:

- *Pone el foco en hablar, no en preguntar.*
- *Utiliza preguntas cerradas o direccionadas.*
- *Utiliza preguntas que apuntan a una agenda o a cuestiones no planteadas por el cliente.*

7. Comunicación Directa

1. Usa el lenguaje del cliente
2. Comunica de manera clara y directa
3. Permite que el cliente sea quien más hable

El aprendiz NO recibirá puntaje favorable en esta competencia si:

- *No se apega a la agenda del cliente, cambia la agenda sin contar con la opinión del cliente, o parece estar conectado con un resultado o una solución particular.*
- *Comunica con frecuencia de forma compleja, sinuosa y tortuosa.*
- *Interrumpe en la mayoría de las intervenciones sin un propósito claro de coaching.*

8. Crear Conciencia

1. Acompaña a desarrollar conciencia que permite al cliente alcanzar sus objetivos.
2. Invita al cliente a identificar sus aprendizajes durante la sesión.

El aprendiz NO recibirá puntaje favorable en esta competencia si:

- *No se apega a la agenda del cliente, cambia la agenda sin contar con la opinión del cliente, o parece estar conectado con un resultado o una solución particular.*
- *Sustituye ejercicios estándares de coaching por preguntar poderosamente.*

9, 10 y 11. Diseño de acciones, Planificación de objetivos y Gestión del progreso

1. Identifica con su cliente tareas o acciones para alcanzar el objetivo.
2. Chequea que el cliente ha logrado lo acordado inicialmente.
3. Explora posibles obstáculos y cómo disolverlos.
4. Permite que sea el cliente quien elabore su propio plan de acción.

5. Ayuda al cliente a desarrollar un método efectivo para gestionar y medir sus progresos.
6. Agradece y celebra los logros del cliente.
7. Acompaña al cliente a hacer un cierre de la sesión.

El aprendiz NO recibirá puntaje favorable en esta competencia si:

- *Acompaña el diseño de acciones sin una generación de conciencia en su cliente.*
- *Insiste en que el cliente realice lo que éste ha sugerido como tarea, plan o método de gestión del progreso.*
- *Sugiere tareas, planes o métodos que no tienen una relación clara con la agenda establecida por el cliente ni propósito ni potencial que hagan avanzar al cliente.*
- *Hace el plan de acción por su cliente.*
- *Cierra la sesión de manera unilateral.*

Criterios de evaluación de conversaciones

Será motivo de descalificación:

- Cumplimiento de las normas éticas. Cualquier desviación del Código Ético de ICF, o en el caso de que el coach se posicione en un rol diferente al de coach, como pueda ser consultor, terapeuta, profesor, mentor o consejero.
- Si el coach toma como tema de coaching algunos de los siguientes temas: suicidio, obsesiones, ataques de pánico, duelos, fobias, depresiones, trastornos alimenticios/ sexuales/de sueño, adicciones, violencia, enfermedades psicosomáticas o somáticas, impulsividad incontrolada.

En estos casos la conversación no será observada.

Condiciones de entregas de las conversaciones:

- Tendrán como máximo una duración de 30 minutos
- Se debe escuchar expresamente el permiso del cliente a ser grabada y mantenida su sesión
- Tendrán formato .mp3
- Deben tener el menor ruido de ambiente posible, debiéndose poder escuchar con claridad tanto al coach como al coachee.

Copyright 2020 Escuela Internacional de Coaching Profesional - Este es un trabajo protegido por las leyes de derechos de propiedad intelectual. No puede ser reproducido, copiado, publicado o prestado a otras personas o entidades sin el permiso explícito, por escrito, del autor.

www.cocrear.com.ar

www.escueladecoachingprofesional.com