

| | |
|----------|-------------|
| COACH: | FECHA: |
| COACHEE: | OBSERVADOR: |

Guía para Observadores de Competencias

Como Observadores:

- **La oportunidad:** Es aprender y reflexionar sobre cómo mejorar tu enfoque personal de coaching
- **Nuestro enfoque:** Centrarse en cómo el coach utiliza las competencias de coaching y los elementos del Modelo 5/5/5.
- **Nuestra respuesta:** Proporcionar pruebas de comportamiento que respalden nuestra observación. Cómo oíste/viste que se mostraba (o no se mostraba) la competencia/elemento.
- **Nuestro don:** Es recordarle al coach lo que hizo bien, para que pueda repetirlo en el futuro.
- **Nuestra manera:** Cómo habrías coacheado, qué habrías dicho o enfocado este intercambio es una buena perspectiva para ti. **No es relevante para este coach como feedback.**
- **Nuestra entrega:** Es importante que el feedback **se proporcione de forma que apoye el crecimiento y el desarrollo del coach** basándose en los puntos fuertes de sus habilidades actuales.

Las 5 habilidades básicas del coaching

1. Escuchar
2. Alentar
3. Preguntar
4. Solicitar
5. Plan de acción

El intercambio de coaching en 5 pasos

1. Identifica
2. Descubre
3. Crear Estrategia
4. Despeja el camino
5. Recapitula

Los 5 principios rectores

1. Sé curioso
2. Acepta
3. Apoya
4. Enfócate
5. Comprométete

Competencias básicas de la ICF

1. Demuestra una práctica ética
2. Encarna una mentalidad de coaching
3. Establece y mantiene acuerdos
4. Cultiva confianza y seguridad
5. Mantiene presencia
6. Escucha activamente
7. Evoca conciencia
8. Facilita el crecimiento del cliente

Guía del observador de competencias

| Elementos de intercambio de coaching observados <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <u>Identificar</u> - Lo que el cliente quiere conseguir y abordar. <input type="checkbox"/> <u>Descubrir</u> - Explorar las opciones, creencias, perspectivas y aprendizajes. <input type="checkbox"/> <u>Estrategias</u> - Plan de acción para cerrar la distancia entre el objetivo actual y el futuro. <input type="checkbox"/> <u>Despejar el camino</u> - Abordar los obstáculos del plan de acción. <input type="checkbox"/> <u>Recapitulación</u>: Reforzar claridad para avanzar. | Habilidades básicas del coach <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Escuchar <input type="checkbox"/> Cuestionar <input type="checkbox"/> Alenta <input type="checkbox"/> Pide <input type="checkbox"/> Plan de acción | Principios guía observados <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sé curioso <input type="checkbox"/> Acepta <input type="checkbox"/> Apoya <input type="checkbox"/> Enfócate <input type="checkbox"/> Comprométete |
|---|--|--|
| Competencias básicas observadas - Marque las que correspondan | | Definición / Cómo se observa |
| 3. Establece y mantiene acuerdos <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se asocia con el cliente para identificar o reconfirmar <u>lo que quiere conseguir en la sesión</u>. <input type="checkbox"/> Se asocia con el cliente para definir <u>lo que el cliente cree que necesita abordar</u> o resolver para lograr lo que quiere conseguir en la sesión. <input type="checkbox"/> Se asocia con el cliente para definir o reconfirmar <u>las medidas de éxito de</u> lo que el cliente desea lograr en el compromiso de coaching o en la sesión individual. <input type="checkbox"/> Se asocia con el cliente para <u>gestionar el tiempo y el enfoque de la sesión</u>. <input type="checkbox"/> Continúa el coaching en la dirección del <u>resultado deseado por el cliente</u>, a menos que éste indique lo contrario. <ul style="list-style-type: none"> • Se asocia con el cliente y las partes interesadas pertinentes para establecer un plan y unos objetivos generales de coaching. • Se asocia con el cliente para determinar la compatibilidad cliente-coach. • Explica qué es y qué no es el coaching y describe el proceso al cliente y a las partes interesadas. • Llega a un acuerdo sobre lo que es y no es apropiado en la relación, lo que se ofrece y lo que no, y las responsabilidades del cliente y de las partes interesadas. • Llega a un acuerdo sobre las directrices y los parámetros específicos de la relación de coaching, como la logística, los honorarios, la programación, la duración, la finalización, la confidencialidad y la inclusión de otras personas. • Se asocia con el cliente para poner fin a la relación de coaching de un modo que honre la experiencia. | | Definición: <i>Colabora con cada cliente y con las partes interesadas pertinentes para crear acuerdos claros sobre la relación, el proceso, los planes y las metas de coaching. Establece acuerdos para el compromiso de coaching general, así como aquellos para cada sesión de coaching.</i> |
| 6. Escucha activamente <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <u>Refleja o resume</u> lo comunicado por el cliente para garantizar la claridad y la comprensión. <input type="checkbox"/> <u>Reconoce y pregunta cuando hay algo más</u> en lo que el cliente está comunicando. | | Definición: <i>Se enfoca en lo que cada cliente está y no está diciendo para comprender</i> |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Observa, reconoce y <u>explora las emociones, los cambios energéticos, las señales no verbales y otros comportamientos del cliente.</u> <input type="checkbox"/> <u>Integra las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal del cliente</u> para determinar el significado completo de lo que se comunica. <ul style="list-style-type: none"> • Observa tendencias en los comportamientos y emociones del cliente a lo largo de las sesiones para discernir temas y patrones. • Tiene en cuenta el contexto, la identidad, el entorno, las experiencias, los valores y las creencias del cliente para mejorar la comprensión de lo que éste comunica. | <p><i>plenamente lo que se está comunicando en el contexto de los sistemas de cada cliente y para apoyar la autoexpresión de cada cliente.</i></p> |
| <p>7. Evoca conciencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <u>Hace preguntas sobre el cliente,</u> como su forma de pensar, valores, necesidades, deseos y creencias. <input type="checkbox"/> Hace preguntas <u>que ayudan al cliente a explorar más allá de su pensamiento actual.</u> <input type="checkbox"/> Invita al <u>cliente a compartir más</u> sobre su experiencia en el momento. <input type="checkbox"/> <u>Observa lo que funciona</u> para mejorar el progreso del cliente. <input type="checkbox"/> <u>Ajusta el enfoque del coaching en función de</u> las necesidades del cliente. <input type="checkbox"/> <u>Desafía al cliente</u> como forma de evocar la toma de conciencia o la percepción. <input type="checkbox"/> Ayuda al cliente a <u>identificar los factores que influyen en</u> las pautas actuales y futuras de comportamiento, pensamiento o emoción. <input type="checkbox"/> Invita al <u>cliente a generar ideas</u> sobre cómo puede avanzar y qué está dispuesto o es capaz de hacer. <input type="checkbox"/> Ayuda al cliente a <u>replantear sus perspectivas.</u> <input type="checkbox"/> <u>Comparte observaciones, percepciones y sentimientos,</u> sin apego, que tienen el potencial de crear nuevos aprendizajes para el cliente. <ul style="list-style-type: none"> • Tiene en cuenta la experiencia del cliente a la hora de decidir qué puede ser más útil. | <p><i>Definición: Facilita el descubrimiento y el aprendizaje de cada cliente mediante el uso de herramientas y técnicas como preguntas poderosas, silencio, metáforas o analogías.</i></p> |
| <p>4. Cultivar confianza y seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <u>Trata de comprender al cliente</u> dentro de su contexto, que puede incluir su identidad, entorno, experiencias, valores y creencias. <input type="checkbox"/> <u>Demuestra respeto por la identidad,</u> las percepciones, el estilo y el lenguaje del cliente y adapta su coaching a él. <input type="checkbox"/> <u>Reconoce y respeta el</u> talento, las ideas y el trabajo únicos del <u>cliente</u> en el proceso de coaching. <input type="checkbox"/> <u>Muestra apoyo, empatía y preocupación por el cliente.</u> <input type="checkbox"/> Reconoce y <u>apoya la expresión</u> de sentimientos, percepciones, preocupaciones, creencias y sugerencias del <u>cliente.</u> <input type="checkbox"/> Demuestra <u>franqueza y transparencia</u> como forma de mostrar vulnerabilidad y generar confianza con el cliente. | <p><i>Definición: Colabora con cada cliente para crear un ambiente que le dé apoyo y seguridad y que le permita compartir libremente. Mantiene una relación de respeto y confianza mutuos.</i></p> |

| | |
|--|---|
| <p>5. Mantiene presencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se mantiene <u>centrado, observador, empático y receptivo con el cliente.</u> <input type="checkbox"/> Demuestra <u>curiosidad</u> durante el proceso de coaching. <input type="checkbox"/> <u>Gestiona sus emociones</u> para estar presente con el cliente. <input type="checkbox"/> Demuestra confianza al <u>trabajar con emociones fuertes del cliente</u> durante el proceso de coaching. <input type="checkbox"/> Se siente cómodo <u>trabajando en un espacio de desconocimiento.</u> <input type="checkbox"/> Crea o <u>permite un espacio para el silencio, la pausa o la reflexión.</u> | <p><i>Definición: Es plenamente consciente y está presente con el cliente, empleando un estilo abierto, flexible, con los pies en la tierra y seguro de sí mismo.</i></p> |
| <p>8. Facilita el crecimiento del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Trabaja con el cliente para <u>integrar la nueva conciencia, percepción o aprendizaje</u> en su visión del mundo y sus comportamientos. <input type="checkbox"/> Se asocia con el cliente para <u>diseñar objetivos, acciones y medidas de responsabilidad que integren y amplíen el nuevo aprendizaje.</u> <input type="checkbox"/> Reconoce y <u>apoya la autonomía del cliente</u> en el diseño de objetivos, acciones y métodos de rendición de cuentas. <input type="checkbox"/> Apoya al cliente en la <u>identificación de los resultados potenciales o el aprendizaje</u> a partir de los pasos de acción identificados. <input type="checkbox"/> <u>Invita al cliente a plantearse</u> cómo avanzar, incluidos los recursos, el apoyo y los posibles obstáculos. <input type="checkbox"/> Colabora con el cliente para <u>resumir el aprendizaje y los conocimientos adquiridos</u> en las sesiones o entre ellas. <input type="checkbox"/> <u>Celebra los progresos y éxitos del cliente.</u> <input type="checkbox"/> <u>Se asocia con el cliente</u> para cerrar la sesión. | <p><i>Definición: Se asocia con el cliente para transformar el aprendizaje y la comprensión en acción. Promueve la autonomía del cliente en el proceso de coaching.</i></p> |
| <i>Enfoque global del coaching</i> | |
| <p>2. Encarna una mentalidad de coaching</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Reconoce que <u>los clientes son responsables de sus propias decisiones.</u> <input type="checkbox"/> <u>Utiliza la conciencia de sí mismo y la propia intuición</u> en beneficio de los clientes. <input type="checkbox"/> Desarrolla y mantiene la capacidad de <u>regular las propias emociones.</u> <ul style="list-style-type: none"> • Participa en el aprendizaje y el desarrollo continuos como coach. • Desarrolla una práctica reflexiva continua para mejorar su propio coaching. • Permanece consciente y abierto a la influencia del contexto y la cultura en uno mismo y en los demás. • Se prepara mental y emocionalmente para las sesiones. • Pide ayuda a fuentes externas cuando es necesario. | <p><i>Definición: Desarrolla y mantiene una mentalidad abierta, curiosa, flexible y centrada en el cliente.</i></p> |

| | |
|----------|-------------|
| COACH: | FECHA: |
| COACHEE: | OBSERVADOR: |

1. Demuestra práctica ética

- Utiliza un lenguaje apropiado y respetuoso con los clientes, patrocinadores y partes interesadas pertinentes.
- Es sensible a la identidad, el entorno, las experiencias, los valores y las creencias de los clientes.
- Demuestra integridad personal y honestidad en las interacciones con clientes, patrocinadores y partes interesadas pertinentes.
 - Remite a los clientes a otros profesionales de apoyo, según proceda.
 - Acata el Código Ético de la ICF y defiende los Valores Fundamentales.
 - Mantiene la confidencialidad con la información de los clientes según los acuerdos con las partes interesadas y las leyes pertinentes.
 - Mantiene las distinciones entre coaching, consultoría, psicoterapia y otras profesiones de apoyo.

Definición: Comprende y aplica sistemáticamente la ética y las normas del coaching.

Feedback del observador

Lo que observé que funcionaba bien en el Intercambio de Coaching:

Lo que aprendí observando este intercambio de coaching:

Mi plan de acción de coaching

| | | |
|---|--|---|
| La(s) forma(s) en que integraré y/o incorporaré este aprendizaje a mi estilo y enfoque de coaching. | | |
| | | |
| ¿Cuál será el impacto de hacer esto? | ¿Cómo podría responder su cliente como resultado? | ¿Qué podría obstaculizar su puesta en marcha? |
| | | |
| ¿Quién o qué le ayudará con este plan de acción? | ¿Qué tan comprometido estás con este plan de acción? | ¿Qué más? |
| | | |