



Indicadores Coach Profesional Certificado (PCC)

Los indicadores de evaluación son la guía sobre la que un evaluador es formado para que, a través de la escucha, sepa determinar qué Competencias Clave de ICF y en qué medida quedan demostradas en una conversación de coaching grabada.

Los siguientes indicadores son los comportamientos que deben ser demostrados en una conversación de coaching en el nivel de Coach Profesional Certificado (PCC). Estos indicadores dan soporte a un proceso de evaluación del desempeño justo, consistente, válido, fiable, repetible y defendible.

Es importante tener en cuenta que estos indicadores no son una herramienta para la formación como PCC, y no deben ser utilizados como una lista de control o una fórmula para pasar la evaluación del desempeño como Coach.

Competencia 2: Creando el Acuerdo de Coaching

1. El Coach ayuda al cliente a identificar o reconfirmar aquello que quiere lograr en la sesión.
2. El Coach ayuda al cliente a definir o reconfirmar las medidas de éxito para lo que quiere lograr en la sesión.
3. El Coach explora lo que es importante o significativo para el cliente acerca de lo que quiere lograr en la sesión.
4. El Coach ayuda al cliente a definir lo que cree que necesita abordar o resolver con el fin de alcanzar lo que el cliente quiere lograr en la sesión.
5. El Coach continúa la conversación en la dirección elegida por el cliente para lograr el resultado deseado, a menos que el cliente indique algo diferente.

Competencia 3: Creación de confianza e intimidad

1. El Coach reconoce y respeta el trabajo del cliente en el proceso de coaching.
2. El Coach expresa apoyo al cliente.
3. El Coach estimula y permite al cliente expresarse completamente.

Competencia 4: Presencia en el Coaching

1. El Coach actúa en respuesta al cliente como ser completo, y a lo que éste quiere lograr en la sesión.
2. El Coach observa, empatiza y se muestra interesado.
3. El Coach se da cuenta y explora cambios de energía en el cliente.
4. El Coach muestra curiosidad con la intención de aprender más.
5. El Coach se asocia con el cliente apoyándole para que elija lo que quiere que suceda en la sesión.
6. El Coach se asocia con el cliente invitándole a reaccionar de cualquier manera, ante sus contribuciones como Coach y acepta su respuesta.
7. El Coach se asocia con el cliente repitiendo las posibilidades que ha expresado para que éste pueda elegir entre ellas.
8. El Coach se asocia con el cliente fomentando que sea el/ella quien formule su propio aprendizaje.

Competencia 5: Escucha Activa

1. Las preguntas y observaciones del Coach se personalizan en base a lo que el Coach ha aprendido acerca de quién es el cliente y la situación del cliente.
2. El Coach pregunta o explora cómo usa el cliente el lenguaje.
3. El Coach pregunta o explora acerca de las emociones del cliente.
4. El Coach pregunta o explora acerca de el tono del cliente, la voz, el ritmo o la inflexión en su lenguaje, según lo considere apropiado.
5. El Coach pregunta o explora, sobre comportamientos del cliente.
6. El Coach pregunta o explora cómo el cliente percibe su mundo.
7. El Coach hace silencios y da tiempo para pensar a su cliente.

Competencia 6: Preguntas poderosas

1. El Coach hace preguntas sobre el cliente, sobre su forma de pensar, suposiciones, creencias, valores, necesidades, deseos, etc.
2. Las preguntas del Coach ayudan al cliente a explorar más allá de la forma en que está razonando, para que descubra nuevas y más amplias formas de pensamiento sobre si mismo.
3. Las preguntas del coach ayudan al cliente a explorar más allá de su pensamiento actual y en dirección a nuevas o más amplias formas de pensar sobre si mismo y sobre su situación.
4. Las preguntas del Coach ayudan al cliente a explorar más allá de su forma de pensar sobre el resultado que desea lograr.
5. El Coach hace preguntas: claras, directas, principalmente abiertas, de una en una y a un ritmo que permita pensar y reflexionar al cliente.
6. Las preguntas del Coach utilizan el lenguaje del cliente utilizando elementos que correspondan al estilo de aprendizaje del cliente y a su marco de referencia.

7. Las preguntas del Coach son sin intención, es decir, no contienen una conclusión o dirección.

Competencia 7: Comunicación Directa

1. El Coach comparte observaciones, intuiciones, comentarios, pensamientos y sentimientos al servicio del aprendizaje del cliente o del avance del proceso.
2. El Coach comparte observaciones, intuiciones, comentarios, pensamientos o sentimientos sin apego a tener razón sobre los mismos.
3. El Coach utiliza el lenguaje del cliente o refleja la forma de expresarse del cliente.
4. El lenguaje del Coach es generalmente claro y conciso.
5. El Coach permite que el cliente hable la mayor parte de la sesión.
6. El Coach permite que el cliente complete su discurso sin interrumpirlo, a no ser que haya un motivo claro de coaching para hacerlo.

Competencia 8: Creando conciencia

1. El Coach invita al cliente a declarar y/o explorar su aprendizaje sobre su situación en esta sesión.
2. El Coach invita al cliente a declarar y/o explorar el aprendizaje sobre si mismo en cada sesión.
3. El Coach comparte lo que está percibiendo sobre el cliente y/o su situación y busca que el cliente lo explore y dé su opinión al respecto.
4. El Coach invita al cliente a considerar cómo utilizará el nuevo aprendizaje del coaching.
5. Las preguntas, intuiciones y observaciones del Coach tienen potencial para crear nuevos aprendizajes para el cliente.

Competencias 9, 10 y 11: Diseñando Acciones, Planificando y Estableciendo Objetivos y Gestionando el Progreso y Responsabilidad.

1. El Coach invita o permite al cliente que explore el progreso hacia aquello que quiere lograr en la sesión.
2. El Coach acompaña al cliente a diseñar acciones/pensamientos que pueda hacer después de la sesión, para que pueda continuar progresando en favor de los resultados deseados.
3. El Coach invita o permite que el cliente considere su camino a seguir, valorando según corresponda, mecanismos de apoyo, recursos y posibles obstáculos.
4. El coach acompaña al cliente a diseñar los mejores métodos para gestionar la responsabilidad sobre si mismo.
5. El Coach acuerda con el cliente el cierre de la sesión.
6. El Coach se da cuenta y refleja el progreso del cliente.