

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código: EC0204 **Título:** Ejecución de sesiones de Coaching

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan servicios de coaching o se desempeñan como coach, preparando las sesiones, facilitando las sesiones al usuario y evaluando los resultados de la sesión.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia:

El estándar de competencia Ejecución de sesiones de Coaching contempla las funciones sobre preparar las sesiones considerando metas a alcanzar, temas a tratar, y las herramientas y técnicas que se utilizarán. Facilitar las sesiones, estableciendo relación de confianza, empleando la escucha activa, planteando preguntas que clarifiquen, generen reflexión, descubrimiento y toma de conciencia, generando alternativas de acción y propiciando la retroalimentación. Evaluar sesiones de Coaching conduciendo al cierre de la sesión y mediante la recopilación y documentación de los avances del proceso conforme al estado inicial y los objetivos establecidos para el proceso.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Servicios de Coaching.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
24 de mayo de 2012

Fecha de publicación en el D.O.F:
13 de julio de 2012

Periodo de revisión/actualización del EC:

4 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo al Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo Ocupacional:

No Aplica

Ocupaciones asociadas:

No Aplica

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Coach
Coach Ejecutivo
Coach de Vida
Coach de Equipos

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos

Subsector:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica

Rama:

54161 Servicios de consultoría en administración

Subrama:

541610 Servicios de consultoría en administración

Clase:

541610 Servicios de consultoría en administración

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Coaching Plus, S.C.
- Grupo Competitividad y Talento Empresarial, S.C.
- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial, S.C. (AMECAP)
- Capithum, S.C.
- Entorno Activo S.A. de C.V.
- Coaching y Desarrollo S.C.
- Gues Consultores, S.C.
- Acertare, S.C.

- Cocrear
- Reencuadre, S.C.
- Del Río Training, S.C.
- ICF Chapter México
- Conecta Coaching
- Asertika, S.C.
- Coachville Chapter México

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica • Observar en campo de 3 a 5 sesiones de coaching, considerando la sesión inicial, algunas intermedias y la final, se recomienda que el Coach pida autorización y comente a su coachee cuál es el rol del evaluador en las sesiones en las que esté presente, asimismo que el evaluador permanezca de espaldas al coachee durante el proceso de evaluación.

Apoyos • Espacio ventilado, iluminado, sillas y/o sillones y privacidad (aula, sala de juntas), suficiente para tres personas.

Duración estimada de la evaluación

- De 3 a 5 horas en campo.
- De 2 a 3 horas de gabinete.

Referencias de Información

- Besser-Siegmund C., y Siegmund, H. (2010) Coaching Wingwave. España: RIG
- Echeverría, R. (2008) Actos lingüísticos Volumen I: La escucha. Argentina: Granica
- O'Connor, J. y Lages, A. (2005) *Coaching con PNL*. Barcelona: Urano.
- Pibernat, V. (2010) PNL & Coaching. España: RIG
- Pierre, A. y Amar, P. (2007) *Guía Práctica del Coaching*. Barcelona: Paidós.
- Whitmore, J. (2003) *Coaching*. Barcelona: Paidós.
- Whitworth, L., Kimsey-Hause, K., Kimsey-Hause, H., Sandahl, P. (2009) Coaching CoActivo. España: LID.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:

Ejecución de sesiones de Coaching

Elemento 1 de 3

Preparar sesiones de Coaching

Elemento 2 de 3

Facilitar sesiones de Coaching

Elemento 3 de 3

Evaluar sesiones de Coaching

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0732	Preparar sesiones de Coaching

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- La documentación del proceso revisada:
 - Contiene el nombre, puesto y datos de contacto del coachee,
 - Incluye las metas del proceso y de la sesión,
 - Describe las acciones planteadas,
 - Indica los aprendizajes y reflexiones de las últimas sesiones, y
 - Registra los aprendizajes y reflexiones de tareas acordadas.
- Al inicio de la segunda y siguientes sesiones, la estrategia de la sesión documentada:
 - Contiene los temas revisados en la sesión previa,
 - Contiene los posibles temas a tratar durante la sesión, e
 - Incluye las herramientas de acuerdo a la sesión a realizar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

- El contenido del contrato del proceso de coaching.
- Las características de la meta en el proceso o sesión de coaching.
- La identificación del aprendizaje en el coachee.
- La finalidad de la tarea en el proceso de coaching.
- Características y finalidad de las herramientas en coaching.

NIVEL

Conocimiento

Conocimiento

Comprensión

Conocimiento

Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden
La manera en que la documentación preparada, está estructurada de acuerdo a las necesidades de la sesión conforme a las metas y retos planteados.
2. Responsabilidad
La manera en que selecciona la información específica para la sesión de coaching de acuerdo a las metas y retos planteados.

GLOSARIO

1. Situación de Crisis: Es aquella condición excepcional que manifiesta el coachee en la sesión y que disminuye drásticamente su funcionamiento emocional /físico/mental.
2. Planear sesiones: Actividades que realiza el coach previas a la reunión con el coachee.
3. Coach: Se refiere a la persona que brinda el servicio y conduce las sesiones de coaching.
4. Coachee: Se refiere al cliente o usuario final que recibe directamente las sesiones de coaching.
5. Herramientas en Coaching: Se refiere a los diversos recursos tales como técnicas, ejercicios, dinámicas, formularios, etc., que emplea el coach en función de la escuela, corriente, programa o tipos de coaching que aplica.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0733	Facilitar sesiones de Coaching

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Demuestra conducta ética:
 - Entregando a su cliente el código de ética bajo el cual rige su práctica,
 - Conversando al menos 5 puntos del código de ética en la sesión inicial y respondiendo a cualquier pregunta que el cliente tenga sobre éste en cualquier momento, y
 - Mostrando al coachee las credenciales que avalen su experiencia como Coach.
2. Mantiene presencia plena:
 - Eliminando distracciones externas y/o ignorando ruido ajeno a la sesión,

- Brindando atención y concentración completa al coachee durante la sesión,
 - Reflejando lenguaje verbal y no verbal en sintonía con el coachee,
 - Utilizando el humor apropiado para generar energía,
 - Cambiando de enfoque con confianza y experimentando nuevas posibilidades en su propia acción, y
 - Acompañando al coachee en la manifestación de sus emociones.
3. Establece relación de confianza con el coachee:
- Utilizando las técnicas de rapport,
 - Verbalizando el interés por el bienestar y desarrollo del coachee,
 - Expresando con congruencia su intervención,
 - Estableciendo acuerdos claros y cumpliendo lo pactado,
 - Pidiendo permiso al coachee para explorar un área nueva,
 - Respetando las ideas y la forma de ser del coachee,
 - Ofreciendo mantener confidencialidad y apoyo durante todo el proceso, y
 - Prestando apoyo permanente al coachee en la promoción de su aprendizaje.
4. Escucha activamente al coachee:
- Manteniendo contacto visual,
 - Reflejando verbalmente entendimiento de lo expresado, explícita o implícitamente, sin establecer juicios,
 - Respetando sus prioridades, sin imponer su propio punto de vista,
 - Parafraseando lo expresado,
 - Resumiendo la conversación,
 - Integrando ideas y sugerencias del coachee,
 - Ayudando a concretar su discurso,
 - Permitiendo completar el discurso del coachee, e
 - Indagando las percepciones y premisas del coachee.
5. Elabora preguntas que clarifican la información:
- Acordando con el coachee los objetivos del proceso,
 - Identificando la brecha entre lo que quiere lograr y lo que está sucediendo,
 - Revisando las acciones realizadas, y
 - Revisando los avances.
6. Elabora preguntas que generan reflexión, descubrimiento y toma de conciencia:
- Basándose en lo escuchado,
 - Explorando creencias,
 - Explorando valores,
 - Explorando diálogo interno,
 - Indagando los paradigmas que mantiene el coachee,
 - Apoyando al coachee a reconocer situaciones y puntos de vista diferentes (distinciones), y
 - Siguiendo el contenido de la información enfocada en el objetivo de la sesión.
7. Acompaña al coachee en la generación de alternativas de acción:

- Estableciendo tareas que promuevan la experimentación activa,
- Estableciendo fechas compromiso de realización oportunas,
- Confirmando el estilo y ritmo de aprendizaje,
- Definiendo la aplicación de los recursos,
- Estableciendo el plan de acción con resultados alcanzables, medibles y concretos,
- Promoviendo el aprendizaje,
- Explorando nuevas y diversas posibilidades,
- Identificando posibles obstáculos y alternativas de solución, y
- Guiando la evaluación de factibilidad.

8. Estructura preguntas:

- Enfocando a generar respuestas amplias,
- Usando un lenguaje adecuado,
- Manteniendo el enfoque en lo específico,
- Enfocando en lo concreto,
- Focalizando el tema en cuestión, y
- Revisando escenarios hipotéticos.

9. Gestiona el progreso y la responsabilidad del coachee:

- Comunicando que la responsabilidad de las acciones, ritmo y logros es del coachee,
- Confrontando cuando no se ejecutan las acciones acordadas,
- Guiando hacia la toma de decisiones,
- Solicitando acciones puntuales que promuevan su avance hacia sus objetivos,
- Recapitulando el proceso de las sesiones,
- Revisando el cumplimiento de acuerdos de sesiones anteriores,
- Preguntando por las acciones a las que se ha comprometido, y
- Reafirmando los logros y avances.

10. Genera retroalimentación:

- Durante la sesión,
- Solicitando permiso para brindarla,
- Describiendo la conducta del coachee, sin emitir interpretaciones, juicios y consejos,
- Proporcionándola con respeto, y
- Solicitando la validación de la información por parte del coachee.

11. Solicita retroalimentación:

- Escuchando con atención al coachee, e
- Indagando sobre áreas de oportunidad en el proceso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|---|---------------|
| 1. Finalidad de la fijación de objetivos de una sesión de coaching. | Conocimientos |
| 2. Fases de la sesión de coaching. | Conocimientos |
| 3. Procedimiento para establecer presencia plena en la sesión de coaching. | Conocimientos |
| 4. Criterios para la construcción de preguntas en las sesiones de coaching. | Aplicación |
| 5. Identificación de la comunicación no verbal del coachee durante la sesión de coaching. | Aplicación |
| 6. Importancia de la intervención en coaching. | Comprensión |
| 7. Componentes de una intervención en coaching. | Conocimientos |
| 8. Niveles de intervención en la sesión de coaching. | Aplicación |
| 9. Procedimiento para realizar una intervención de coaching. | Aplicación |
| 10. Elementos que conforman un plan de acción de coaching. | Conocimientos |
| 11. Identificación de creencias y/o juicios que limitan la acción del coachee. | Conocimientos |
| 12. Mecanismos de seguimiento y avance del coachee. | Conocimientos |
| 13. Principios éticos del coach. | Conocimientos |
| 14. Confidencialidad de identidad e información del coachee. | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE

1. La sesión preparada se vea modificada por la necesidad de atender una situación de crisis.
2. La sesión preparada se vea modificada por detectar algún trastorno de la personalidad.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Atender la situación de crisis que presente el coachee, si es necesario ofrecer alternativas de otra(s) especialidad(es).
2. Ofrece la alternativa de otras profesiones.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Tolerancia: La manera en que muestra disposición para atender y entender las situaciones que presente el coachee, así como las formas de aprender del coachee.
2. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial y respetuoso al coachee.
3. Orden: La manera en que conduce la sesión de coaching de forma estructurada: inicio-desarrollo-cierre.
4. Responsabilidad: La manera en que realiza las intervenciones con la aprobación del coachee basándose en la metodología de coaching y manteniendo la confidencialidad de la información.
5. Perseverancia: La manera en que demuestra interés permanente para el logro de las metas propuestas por el coachee.

GLOSARIO

1. Credenciales: Se refiere a los certificados, registros ante asociaciones u organizaciones de prestigio a las que pertenece, cartas de recomendación, constancias y/o reconocimientos que ha obtenido el coach producto de su trayectoria.
2. Intervención: Lo que hace el coach en el desarrollo de la sesión, es decir entre el inicio y el cierre de la misma, es el punto clave en donde el coachee puede hacer consiente su situación encontrando una posible solución o cambio o el inicio del cambio.
3. Paradigma: Conjunto de creencias que permiten ver y comprender la realidad de determinada manera.
4. Creencias: Normas de la vida de una persona, las reglas según las cuales vive.
5. Distinciones: Medio para facilitar el aprendizaje del coachee, ayudando a observar las cosas con una mirada diferente y a reflexionar sobre su manera de actuar.

6. Estilo y ritmo de aprendizaje: La manera y velocidad en que cada persona aprende en función de las llamadas diferencias individuales.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0734	Evaluar sesiones de Coaching

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Conduce al coachee al cierre de la sesión:
 - Solicitando la confirmación del aprendizaje adquirido en la sesión,
 - Recapitulando los acuerdos de la sesión,
 - Determinando las tareas y solicitando al coachee que las confirme, y
 - Estableciendo acuerdos para la siguiente sesión.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Redacta la bitácora de la sesión de Coaching:
 - Registrando los aprendizajes y reflexiones de la sesión,
 - Especificando los aprendizajes y reflexiones de las tareas acordadas,
 - Documentando la retroalimentación del coachee,
 - Registrando sus reflexiones sobre su desempeño como coach,
 - Evaluando el grado de cumplimiento del plan de acción,
 - Redactando los temas pendientes para la próxima sesión, y
 - Registrando los avances del proceso conforme al estado inicial y los objetivos establecidos para el proceso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Identificación de niveles de cambio/aprendizaje.
2. Operacionalización de conductas a desarrollar por el coachee.
3. La importancia de las tareas en la evaluación.
4. Factores a evaluar por parte del coach y del coachee.

NIVEL

Comprensión
Comprensión
Comprensión
Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que realiza el cierre en el momento oportuno, respetando el proceso, la situación y el tiempo.
2. Perseverancia: La manera en que demuestra interés permanente por obtener el compromiso de tareas, aprendizajes y retroalimentación por parte del coachee.
3. Orden: La manera en que presenta de forma estructurada la bitácora de la sesión.

GLOSARIO

1. Operacionalización de Conductas: Se refiere a los comportamientos y/o cambios de conducta medibles y observables, que el coachee debe mostrar a partir de los aprendizajes obtenidos y las metas propuestas.