

COMPETENCIAS Y HABILIDADES MINIMAS REQUERIDAS PARA LA ACREDITACION DE ACC

Copia registrada 2006, Federación Internacional de Coaching, todos los derechos reservados.

La Federación Internacional de Coaching (en adelante ICF) cree que tiene una obligación para apoyar a sus miembros Coaches en el crecimiento de sus habilidades. Cada coach maestro (en adelante Coach Master) comenzó como un principiante, progresó a un nivel intermedio de habilidades y se desarrolló para la maestría donde el hito destacado es siempre la evidencia completa del rol del Coach como un aprendiz de su cliente. El proceso de acreditación de la ICF en sus tres niveles es un reflejo del continuo crecimiento que cada Coach lleva a cabo.

Este documento ha sido creado para apoyar a los Coaches en su preparación para el examen de acreditación como un Coach ACC. También esperamos que este documento ayude a Coaches mentores en la supervisión y apoyo de estos coaches; y a las escuelas de entrenamiento y formación de coaches en su proceso de acreditación de sus programas.

La estructura del documento les brindará claridad a aquellos que buscan una credencial, sobre lo que los asesores evalúan en relación a cada competencia, el nivel mínimo necesario de manejo de la habilidad para demostrar exitosamente un nivel de competencia en el nivel ACC, y también ayudarlos a entender aquellos comportamientos que no están relacionados con el coaching para así evitarlos y completar exitosamente el proceso de examinación ACC. Esperamos que el documento ayude a cada coach a responder las siguientes interrogantes: ¿Qué significa ser un coach ACC? ¿Qué es lo que los asesores de la ICF buscan cuando están evaluando a un coach ACC? Mientras avanzo en mi viaje como coach, ¿Cuáles son mis fortalezas y cuales son los grupos de habilidades por área que necesito fortalecer para aprobar el examen ACC?

Finalmente, la ICF cree fuertemente que los clientes reciben un servicio valioso, real y sustantivo de los coaches ACC. Este valor siempre reside en la atención completa del coach para con su cliente y a lo que el cliente desea lograr tanto como el apoyo total del coach para la agenda del cliente. Honramos a cada uno y a todos los coaches en su travesía y esperamos poder ser un apoyo en su camino de crecimiento como coaches y en su proceso de acreditación dentro de la ICF.

1. Cumplimiento de los lineamientos éticos y los estándares profesionales – Entender la ética y los estándares del coaching y habilidades para aplicarlos apropiadamente en todas las situaciones de coaching.

- a. Comprende y demuestra en su propio comportamiento los estándares de conducta de la ICF
- b. Comprende y aplica todos los lineamientos éticos de la ICF.
- c. Comunica claramente las distinciones entre coaching, consultoría, psicoterapia y otras profesiones de apoyo.
- d. Dirige a su cliente a otro profesional de apoyo si es necesario, reconociendo cuando esto es necesario y cuando los recursos están disponibles.

Nota importante: Se requiere un manejo cercano del código de ética y sus aplicaciones para todos los niveles de coaching y el estándar para demostrar una comprensión ética sólida del coaching es similar y riguroso para todos los niveles de las acreditaciones de la ICF. Un postulante aprobará esta competencia si demuestra un conocimiento de una conversación de coaching que se focaliza en indagación y exploración y si la conversación se basa en temas presentes y futuros. Un postulante no aprobará esta competencia si este se focaliza prioritariamente en decirle al cliente qué hacer o cómo hacerlo (de manera de consejo) o si la conversación se basa principalmente en el pasado, sobre todo en el pasado emocional (de manera terapéutica). Además, la ICF destaca que si un postulante no es claro en los fundamentos básicos de exploración y manejo de habilidades de evocación que sustentan la definición de coaching de la ICF, esta carencia de claridad en el uso de la competencia se verá reflejada en los niveles de manejo de algunas de las otras competencias listadas más abajo. Por ejemplo, si un coach casi exclusivamente aconseja o le indica al cliente que alguna de las respuestas dadas por el coach es lo que este debe hacer, la confianza, la intimidad, la presencia del coach, las preguntas poderosas, la posibilidad de caer en cuenta y las acciones generadas por el cliente tanto como la confiabilidad no estarán presentes y la credencial en cualquiera de los niveles será denegada.

2. Establecer el acuerdo de coaching - La habilidad de comprender lo que se requiere en una interacción específica de coaching y llegar a acuerdos con el futuro cliente sobre el proceso de coaching y la relación a establecer.

- a. Comprende y discute efectivamente con el cliente los lineamientos y los parámetros específicos de la relación de coaching (por ejemplo: logística, horario, valores de las sesiones, inclusión de otros si es apropiado)
- b. Llega a acuerdo sobre lo que es apropiado en la relación y sobre lo que no es apropiado, sobre lo que se está ofreciendo y lo que no se está ofreciendo y sobre las responsabilidades del cliente y del coach.
- c. Determina si hay una dupla efectiva entre su metodología de hacer coaching y las necesidades del posible cliente.

Competencias claves a evaluar: 1)La profundidad de la creación del acuerdo por sesión; 2) la habilidad del coach para asociarse y la profundidad con que se asocia

con el cliente en la creación del acuerdo inicial, la medición de éxito y los temas a abordar.

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de la habilidad que debe ser demostrado para lograr un puntaje de aprobación y así establecer un acuerdo de coaching es que el coach le pregunte al cliente sobre lo que éste quiere trabajar y el coach se mantiene en esa agenda durante todo el proceso de coaching.

Un coach no recibirá un puntaje de aprobación al establecer el acuerdo de coaching en el examen ACC si el coach elige el tema por el cliente o si el coach no hace coaching sobre los temas elegidos por el cliente.

3. Establecer Confianza e Cercanía con el cliente – la Habilidad para crear un ambiente seguro y de apoyo que produzca permanente respeto y confianza mutua.

- a. Demuestra preocupación genuina por el bienestar y futuro del cliente.
- b. Demuestra continuamente integridad personal, honestidad y sinceridad.
- c. Establece acuerdos claros y mantiene sus promesas.
- d. Demuestra respeto por las percepciones del cliente, su estilo de aprendizaje y de su ser.
- e. Provee apoyo permanente y felicita nuevos comportamientos y acciones, incluyendo aquellas que involucran riesgo y miedo al fracaso.
- f. Pide permiso para hacer coaching al cliente en áreas delicadas o nuevas.

Competencias claves a evaluar: 1) La profundidad en la relación que establece el coach con el cliente; 2) la profundidad que el coach demuestra en la confianza en el cliente y sus procesos de pensamiento y creación; 3) la disposición del coach a ser totalmente auténtico y estar cómodo con el cliente.

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de habilidades que debe ser demostrada para recibir un puntaje de aprobación para establecer cercanía y confianza con el cliente es que el coach demuestre preocupación genuina por el cliente y esté en sintonía con las percepciones del cliente, su estilo de aprendizaje, y su ser persona a un nivel básico.

Un coach no recibirá el puntaje de aprobación por establecer cercanía y confianza con el cliente en el examen ACC si el coach demuestra un interés significativo en la mirada del coach por encima de la del cliente, si el coach no busca información que el cliente le brinde acerca de la manera en que este último analiza la situación, o no busca información acerca de las metas del cliente en relación a la situación o la atención parece estar en el desempeño del coach o la demostración de su conocimiento sobre el tema tratado.

4. Presencia del coach – La habilidad de ser totalmente conciente y crear una relación espontánea con el cliente, empleando un estilo abierto, flexible y confiable.

- a. Esta presente y es flexible durante el proceso de coaching, bailando en el momento.
- b. Hace uso de su propia intuición y confía en el conocimiento interno de cada uno – “sigue la corazonada”

- c. Esta abierto al “no saber” y se arriesga
- d. Observa variadas formas de trabajar con el cliente, y elige la mas efectiva en el momento.
- e. Usa el humor de manera efectiva para crear liviandad y energía.
- f. Cambia confiadamente de dirección y perspectiva y experimenta con nuevas posibilidades para su propia acción.
- g. Demuestra confianza en trabajar con fuertes emociones y puede manejarse y no sentirse sobrepasado o atrapado por las emociones del cliente.

Competencias claves a evaluar: 1) La profundidad de manejo del coach en la relación asociativa con el cliente; 2) la profundidad en que el coach observa y utiliza el todo sobre el cliente en el proceso de coaching

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de habilidades que debe ser demostrado para recibir un puntaje de aprobación en relación a la presencia del coach con el cliente es que el coach le brinde atención a la agenda del cliente, que busque información del cliente sobre su agenda, que esté alerta a esa información ya que se relaciona particularmente con acciones para lograr la agenda del cliente y estar atento a aquellas acciones que el cliente esta tomando en relación a su agenda.

La ICF destaca que la cercanía y confianza y presencia son competencias íntimamente relacionadas. Por lo tanto, un coach no obtendrá un puntaje de aprobación en presencia del coach en el examen ACC si este coach demuestra un interés significativo en la mirada del coach sobre la situación por sobre la posibilidad de explorar la mirada del cliente, si no busca información por parte del cliente sobre los pensamientos que el cliente tenga sobre esta situación, o no está alerta a esta información o no busca información sobre las metas que el cliente tiene sobre esta situación o no esta alerta a esta información o la atención parece estar focalizada en el desempeño del coach o la demostración de su conocimiento sobre el tema tratado.

5. Escucha activa – La habilidad de enfocarse por completo en lo que el cliente está diciendo y no está diciendo, para comprender el significado de lo que se dice en el contexto de los deseos del cliente, y apoyar la auto expresión del cliente.

- a. Pone atención al cliente y a su agenda, y no a la propia agenda para el cliente.
- b. Escucha las preocupaciones del cliente, sus metas, valores y creencias acerca de lo que es y no es posible.
- c. Distingue entre las palabras, el tono de voz, y el lenguaje corporal
- d. Resume, parafrasea, repite, hace de espejo a todo aquello que el cliente ha dicho para asegurar claridad y entendimiento.
- e. Motiva, acepta, explora y refuerza las expresiones del cliente en cuanto a emociones, percepciones, preocupaciones creencias, sugerencias, etc.
- f. Integra y trabaja sobre las ideas y sugerencias del cliente.
- g. Comprende la esencia de la comunicación del cliente y ayuda al cliente a que se maneje en este sentido por sobre desarrollar largas historias descriptivas.

- h. Permite que el cliente exteriorice o clarifique la situación sin juicios o apego para así seguir con los siguientes pasos.

Competencias claves a evaluar: 1) la profundidad del coach para escuchar lo que el cliente dice en relación a su agenda; 2) la habilidad del coach para escuchar en distintos niveles incluyendo tanto el emocional como el contenido sustantivo de las palabras; 3) la habilidad del coach para escuchar las creencias subyacentes, el pensamiento, la creatividad y el aprendizaje que están ocurriendo en el cliente, incluyendo el poder reconocer las incongruencias en el lenguaje, las emociones y las acciones; 4) la habilidad del coach para escuchar el lenguaje del cliente y poder motivarlo a profundizar en el lenguaje descriptivo para si mismos.

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de habilidades que debe ser demostrado para recibir un puntaje de aprobación en relación a la escucha activa es que el coach escuche lo que dice el cliente en relación a su agenda, responde a esta en relación a la agenda del cliente, y la escucha esta dirigida a ayudar al cliente a que logre trabajar su agenda.

Un coach no recibirá un puntaje de aprobación en escucha activa en el examen de ACC si el coach no demuestra una escucha que esté dirigida a lo que el cliente dice y no responde a las necesidades del cliente o si la respuesta del coach no está relacionada con lo que el cliente está tratando de lograr. El coach no obtendrá un puntaje de aprobación en el examen de ACC si el coach parece que está tratando de escuchar para buscar demostrar su conocimiento acerca del tema o para decirle al cliente que hacer en relación al tema.

6. Preguntas Poderosas – la habilidad para hacer preguntas que revelen la información necesaria para un beneficio máximo en la relación de coaching y para el cliente.

- a. Haga preguntas que reflejen una escucha activa y un entendimiento de las perspectivas del cliente.
- b. Haga preguntas que evoquen descubrimiento, profundización, compromiso o acción (por ejemplo: aquellas que desafíen los supuestos del cliente)
- c. Haga preguntas abiertas que brinden una mayor claridad, posibilidad o nuevo aprendizaje
- d. Haga preguntas que movilicen al cliente hacia lo que el desea, no preguntas que le pidan al cliente que se justifique o busque en el pasado.

Competencias claves a evaluar: 1) La profundidad del coach para hacer preguntas que evoquen los temas centrales que están contenidos o subyacen la agenda del cliente; 2) la habilidad del coach para explorar y llevar al cliente a que explore y evoque basado en el contenido emocional y sustantivo de sus palabras; 3) la habilidad del coach para explorar y llevar al cliente a que explore las creencias subyacentes y la manera de pensar, crear, y aprender que están ocurriendo en el cliente; 4) la profundidad con que las preguntas del coach le brinda un espacio de reflexión y provee nuevas perspectivas para el cliente.

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de habilidades que debe ser demostrado para recibir un puntaje de aprobación en relación a las preguntas poderosas es que el coach utilice una metodología en la búsqueda de respuestas más que en el decirle al cliente que hacer. Esto incluye la exploración de que temas existen para el cliente en oposición a decirle al cliente cuales son los temas o sugerirle soluciones. Las preguntas deben relacionarse con la agenda del cliente y deben buscar información acerca de esta agenda y estar orientadas a resolver los temas propuestos por el cliente.

Un coach no recibirá un puntaje de aprobación por hacer preguntas poderosas en el examen de ACC si el coach no desarrolla una metodología de preguntar y no decirle al cliente que hacer, si la mayoría de las preguntas ya contienen respuestas predeterminadas por el coach, o si las preguntas están relacionadas con una agenda o temas que no han sido propuestos por el cliente sino por el coach.

7. Comunicación Directa – La habilidad de comunicarse efectivamente durante las sesiones de coaching y utilizar un lenguaje que tenga un gran impacto en el cliente.

- a. Es claro, articula claramente lo que dice, es directo al compartir y dar retroalimentación.
- b. Refrasea y articula para ayudar a que el cliente comprenda desde otra perspectiva lo que él o ella desea o sobre lo que está inseguro/a.
- c. Define claramente los objetivos del coaching, la agenda de las reuniones, el propósito de las técnicas o los ejercicios a usar.
- d. Utiliza el lenguaje apropiado y es respetuoso del cliente (por ejemplo: no es existista, no es racista, no es técnico, y no utiliza expresiones idiomáticas sectaristas)
- e. Utiliza metáforas y analogías para ayudar a ilustrar un punto o para describir una foto verbal.

Competencias claves a evaluar: 1) La tranquilidad, el ser directo y la profundidad con la que el coach comparte las perspectivas, pensamientos, intuiciones y retroalimentación; 2) si el coach demuestra tener cualquier nivel de apego a las perspectivas personales como coach; 3) el uso efectivo por parte del coach del lenguaje y modelos de aprendizaje del cliente; 4) la apertura con que el coach invita al cliente a compartir sus propias perspectivas , pensamientos, intuiciones y retroalimentación.

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de habilidades que debe ser demostrado para recibir un puntaje de aprobación en relación a una comunicación directa es que el coach sea directo durante la sesión y que la comunicación esta al servicio de la agenda del cliente. El coach no debe demostrar apego a ningún resultado en particular o soluciones o dirigir la comunicación hacia temas distante de la agenda del cliente sin haberlo discutido o tener el permiso del cliente.

Un coach no recibirá un puntaje de aprobación por sostener una comunicación directa en el examen de ACC si el coach no pone atención a la agenda del cliente, si cambia la agenda sin comentarlo con el cliente o parece muy apegado a alguna solución o resultado. El coach no recibirá el puntaje de aprobación en el examen de ACC si la comunicación se lleva a cabo de manera circular, convulsionada o da rodeos.

8. Abrir espacios de conocimiento o darse cuenta – La habilidad para integrar y evaluar con precisión múltiples fuentes de información y hacer interpretaciones que ayuden a que el cliente caiga en cuenta y de esta manera logre los resultados esperados.

- a. Va mas allá de lo dicho al evaluar los comentarios del cliente, no se queda atrapado en la descripción que el cliente hace de los eventos.
- b. Utiliza preguntas para una mejor comprensión, claridad y conocimiento.
- c. Identifica junto con el cliente sus preocupaciones subyacentes, la manera típica y tradicional en que el cliente percibe el mundo y a si mismo, las diferencias entre los hechos y las interpretaciones, la disparidad entre pensamientos, sentimientos y acciones.
- d. Ayuda a los clientes a que descubran por ellos mismos los nuevos pensamientos creencias, percepciones, emociones, estados de ánimo, etc., que fortalecen su habilidad para tomar acciones y lograr aquello que es importante para ellos.
- e. Comunica perspectivas más amplias a los clientes e inspira al compromiso para cambiar puntos de vista y encontrar nuevas posibilidades de acción.
- f. Ayuda a los clientes a ver los diferentes factores interrelacionados que los afecta tanto a ellos como a su comportamiento (por ejemplo: pensamientos, emociones, cuerpo y contexto)
- g. Expresa claridad a los clientes de manera que les sea útil y significativo.
- h. Identifica las mayores fortalezas y los contrasta con los espacios de aprendizaje y crecimiento y aquello que es más importante de tratar durante el coaching.
- i. Le pregunta al cliente que distinga entre temas triviales y significativos, comportamiento situacional o recurrente, cuando detecta una separación entre lo que se dice y lo que se hace.

Competencias claves a evaluar: 1) La habilidad del coach de asociarse completamente con el cliente en la exploración de nuevas y mas amplias perspectivas, aprendizajes, creaciones y acciones; 2) la habilidad del coach para compartir perspectivas en relación a maneras de pensar, perspectivas o intuiciones sin apegarse e invitar al cliente a que las comparta con él; 3) la invitación del coach a aceptar la intuición, el pensamiento y el lenguaje como herramientas críticas en el proceso de coaching; 4) la habilidad del coach para mostrar claramente las maneras de pensar a las que el cliente esta apegado, las que podrían inhibir el crecimiento o logro de las metas del cliente sin presentar esta observaciones como verdades absolutas sino solamente como los pensamientos del coach; 5) la habilidad del coach para utilizar el lenguaje del cliente como una herramienta para abrir espacios de conocimiento o de darse cuenta; 6) la habilidad del coach para integrar el principio,

el desarrollo y el cierre de la sesión de coaching para el proceso de creación y aprendizaje del cliente, si fuera apropiado.

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de habilidades que debe ser demostrado para recibir un puntaje de aprobación en relación a abrir espacios de conocimiento o el llevar al cliente a darse cuenta es que el coach se focalice en preguntar y observar aquello que se relacione con la agenda del cliente, cuyo foco debe estar mucho mas en el preguntar por sobre el ofrecimiento de opiniones por parte del coach. El coach ayuda al cliente a que éste explore su agenda de manera mas profunda, sin particular apego de parte del coach en algún resultado o dirección esperado. El coach utiliza herramientas de coaching para motivar la exploración por sobre limitarla.

Un coach no recibirá un puntaje de aprobación por abrir espacios de conocimiento o llevar al cliente a darse cuenta en el examen ACC si el coach no pone atención a la agenda del cliente, si cambia la agenda sin comentarlo con el cliente o parece muy apegado a alguna solución o resultado. El coach tampoco recibirá una nota de aprobación en el examen ACC si el coach cierra las posibilidades de exploración solamente a un tema sin discutir esto con el cliente o sin tener su consentimiento. La evaluación también tendrá un impacto negativo si el coach parece reemplazar evaluaciones o ejercicios estándares de coaching en vez de hacer uso de preguntas poderosas.

9. Diseño de Acciones – la habilidad para crear con el cliente las oportunidades de aprendizaje continuo, durante el coaching en situaciones en el trabajo o de la vida diaria y al tomar nuevas acciones las que llevarán de la manera más efectiva posible a los resultados acordados para el coaching.

- a. Trabaja las ideas y ayuda al cliente a definir acciones que le permitan demostrar, practicar y profundizar nuevos aprendizajes.
- b. Ayuda al cliente a que se focalice y explore de manera sistemática las preocupaciones específicas y oportunidades que son centrales para las metas acordadas en el coaching
- c. Involucra al cliente en la exploración de ideas y soluciones alternativas, en la evaluación de opciones y en la toma de decisiones relacionadas
- d. Promueve la experimentación activa y el auto descubrimiento en donde el cliente aplica lo que se ha discutido y aprendido durante las sesiones en su trabajo o contexto de vida particular inmediatamente después de las sesiones.
- e. Celebra los éxitos del cliente y sus capacidades para el crecimiento futuro.
- f. Desafía los supuestos del cliente y sus perspectivas para provocar nuevas ideas y buscar nuevas posibilidades para la acción.
- g. Propone y presenta puntos de vista que están alineados con las metas del cliente y sin apego se las presenta al cliente para que éste las evalúe.
- h. Ayuda al cliente a aplicar la política de “Hazlo Ahora” durante la sesión de coaching, brindándole apoyo inmediato
- i. Motiva la expansión y los desafíos pero también un ritmo cómodo de aprendizaje.

Competencias claves a evaluar: 1) la habilidad del coach para asociarse completamente con el cliente al diseñar acciones que se relacionen y lo lleven al logro

de la agenda declarada por el cliente; 2) que las acciones son de tal profundidad y apertura que involucran el pensamiento, los sentimientos y el aprendizaje; 3) que las acciones diseñadas integran el ser total del cliente cuando esto sea apropiado; 4) que las acciones diseñadas son apropiadas para lo que ocurre en las sesiones, en donde el cliente se encuentra en su agenda y para los resultados esperados; 5) que las acciones diseñadas se ajustan a la forma de pensar del cliente, su manera de aprender, de integrar y de crear.

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de habilidades que debe ser demostrado para recibir un puntaje de aprobación en relación al diseño de acciones es que el coach sugiera tareas y acciones que estén relacionadas a la agenda declarada por el cliente y mida los logros de esa agenda y que las tareas asignadas tengan un propósito claro y funcional para llevar al cliente hacia el futuro en cuanto a sus pensamientos, aprendizaje o acciones relacionada con su agenda. En este nivel, el coach puede sugerir también el uso de herramientas o estructuras para ayudar al cliente siempre y cuando estas herramientas no sean impuestas y siempre y cuando estas herramientas o estructuras tengan una relación clara para la obtención de las metas declaradas en la agenda del cliente.

Un coach no recibirá un puntaje de aprobación por diseñar acciones en el examen ACC si el coach insiste que el cliente haga lo que el coach ha prescrito como tareas, si el trabajo sugerido no tiene una relación directa con la agenda declarada por el cliente, las tareas no tienen un propósito claro y no potencian el crecimiento del cliente, o si las herramientas o estructuras sugeridas claramente no tienen alguna relación con las necesidades del cliente y su agenda.

10. Planifica y establece las metas – la habilidad para desarrollar y mantener un plan de coaching efectivo con el cliente.

- a. Consolida la información obtenida y establece un plan de coaching y desarrolla metas junto al cliente que se dirijan a sus preocupaciones y las áreas mas relevantes para su aprendizaje y desarrollo
- b. Crea un plan con resultados que sean posibles de alcanzar, que sean medibles, que sean específicos y que tengan fecha de término.
- c. Hace ajustes en el plan como se garantiza en el proceso de coaching y según los cambios en la situación.
- d. Ayuda al cliente a identificar y acceder a distintos recursos para aprender (por ejemplo: libros, otros profesionales)
- e. Identifica y releva los éxitos tempranos que son importantes para el cliente.

Competencias claves a evaluar: 1) La habilidad del coach para asociarse y explorar completamente junto al cliente para así crear metas y planes que vayan con el aprendizaje del cliente, su estilo creativo, la agenda declarada y los resultados esperados; 2) que el plan y metas diseñadas abarquen un amplio rango y profundicen lo suficiente como para incluir el pensamiento, los sentimientos, el aprendizaje y creatividad; 3) que el plan y las metas diseñadas integren a cliente

como un ser completo cuando esto sea apropiado; 4) que el plan y metas diseñadas sean apropiadas a lo que ocurrió en la sesión, y al lugar en donde el cliente se encuentra en relación a su agenda y los resultados esperados; 5) que los planes y metas diseñadas sean apropiados para la mera de pensar del cliente, la manera de aprender, integrar y crear; 6) que cuando sea apropiado, el coach ayude al cliente a diseñar logros medibles que sean pasos a seguir para así lograr los resultados esperados por el cliente.

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de habilidades que debe ser demostrado para recibir un puntaje de aprobación en relación a la planificación y establecimiento de metas es que el coach adopte metas sugeridas por el cliente y/o ayude al cliente a fijar metas que sean claras en la superficie y estén causalmente relacionadas con la obtención general de las metas y objetivos en la agenda del cliente. Los planes y mediciones de logros deben tener un propósito claro y funcional para llevar al cliente hacia el futuro en relación a su pensamiento, aprendizaje, o acciones relacionadas con su agenda declarada y relacionadas con el logro medible de éxito.

Un coach no recibirá un puntaje de aprobación por la planificación y determinación de metas en el examen ACC si el coach insiste en que el cliente siga un plan prescrito que le es familiar al coach, si el coach no es capaz de apoyar al cliente en el desarrollo de un plan efectivo de coaching, si el plan o metas no tienen una clara relación con la agenda declarada por el cliente y resultado esperado, si el plan o metas no tienen un propósito claro y no ofrecen una posibilidad para llevar al cliente a otro lugar o si las herramientas o estructuras sugeridas no tienen una relación clara a las necesidades del cliente o su agenda.

11. La gestión de progreso y la responsabilidad personal – la habilidad para mantener la atención en lo que es importante para el cliente, y dejar la responsabilidad en el cliente para actuar.

- a. Solicita claramente acciones para que el cliente se movilice hacia las metas declaradas
- b. Demuestra seguimiento al preguntarle al cliente sobre las acciones que el cliente se comprometió a generar durante las sesiones anteriores
- c. Reconoce lo que el cliente ha hecho, no ha hecho, lo que ha aprendido o se ha dado cuenta desde la sesión anterior
- d. Prepara efectivamente, organiza y revisa con la información que el cliente ha entregado durante las sesiones
- e. Mantiene al cliente alineado entre sesiones al poner atención al plan de coaching y sus resultados, a los acuerdos y líneas de acción tomados y a los temas para las futuras sesiones.
- f. Se focaliza en el plan de coaching pero esta también abierto a ajustar sus comportamientos y acciones basados en el proceso de coaching y cambia de dirección durante las sesiones.

- g. Es capaz de moverse hacia delante o atrás en la gran historia que da cuenta del lugar hacia donde se dirige el cliente, contextualizando lo que se está discutiendo y para donde el cliente se quiere dirigir.
- h. Promueve la auto-disciplina en el cliente y lo responsabiliza por aquello que acuerdan hacer, por los resultados de una acción que se espera tomar, o por un plan específico con claros márgenes de tiempo.
- i. Desarrolla la habilidad en el cliente para que tome decisiones, enfrente temas claves, y se desarrolle (dar retroalimentación, determinar prioridades y fijar el ritmo del aprendizaje, aprender y reflexionar de la experiencia)
- j. Enfrenta de manera positiva al cliente cuando este/a no ha llevado a cabo las acciones sobre las cuales hubo acuerdo.

Competencias claves a evaluar: 1) la habilidad del coach para asociarse por completo con el cliente para crear estructuras y métodos para medir el progreso y para responsabilizarlo de su progreso; 2) que los métodos y estructuras de responsabilidad integren al cliente como un todo cuando esto sea apropiado; 3) que las estructuras diseñadas y los métodos de responsabilidad personal sean capaces de producir en el cliente movimientos hacia adelante, que sean apropiados a lo que ocurrió en la sesión, y al lugar en que se encuentra el cliente en relación a su agenda declarada y a los resultados deseados; 4) que las estructuras diseñados y métodos de responsabilidad personal sean apropiados a la manera de pensar, aprender, integrar y crear del cliente; 5) la habilidad del coach para confiar que el cliente sea responsable con los acuerdos entre ellos, y sostener la confianza de poder responsabilizar al cliente sobre los métodos definidos para este tema.

En el nivel ACC, el estándar mínimo de manejo de habilidades que debe ser demostrado para recibir un puntaje de aprobación en relación a la gestión de su progreso y la responsabilidad personal es que el coach le sugiera al cliente mediciones de éxito y estructuras de responsabilidad y /o que lo ayude a desarrollar las mediciones de éxito y estructuras de responsabilidad que estén claramente y causalmente relacionadas con el logro de los objetivos generales del cliente en su agenda declarada. Las estructuras de responsabilidad y las mediciones del logro deben tener un propósito claro y fomentar el movimiento del cliente hacia otro lugar en relación con su forma de pensar, aprender o actuar sobre la agenda declarada y la manera en que el cliente mide el éxito. En este nivel, el coach puede sugerir herramientas o estructuras para ayudar al cliente, siempre y cuando las herramientas no sean impuestas y cuando estas tengan una relación bastante clara en la consecución de la agenda declarada del cliente y los resultados esperados.

Un coach no recibirá el puntaje de aprobación requerido para el manejo del progreso y la responsabilidad personal del cliente en el examen ACC si el coach insiste en que el cliente siga las mediciones prescritas o estructuras familiares para el coach, si el coach no es capaz de apoyar al cliente para que desarrolle un método efectivo de gestión y medición de su progreso, si las mediciones y métodos de responsabilidad personal no tiene una clara relación con la agenda declarada del cliente y los resultados deseados, si no tiene un propósito claro y no potencian al cliente para que se mueva a otro lugar, o si

las herramientas y estructuras sugeridas no tiene relación alguna con las necesidades del este cliente y su agenda.

Copyright 2006 International Coach Federation, todos los derechos reservados.
