

Competencias para hacer el coaching

Qué tipo de competencias, conocimientos y aptitudes se necesitan para ayudar a los alumnos a utilizar la Herramienta

Andrew Dean and Katri Söder

El rol de la persona evaluadora, coach o mentor

La herramienta Value My Skills ha sido desarrollada para ser utilizada por una persona para realizar su propia “Evaluación de competencias hacia la mitad de la vida laboral” (Mid Life Skills Review), sin embargo, en realidad es mejor utilizar la herramienta con el apoyo de un evaluador (coach o mentor).

Esta breve presentación examina los tipos de competencias, conocimientos y aptitudes que deben tener los evaluadores para asegurarse de que pueden ayudar a la persona a evaluar.

Se trata de una checklist (lista de comprobación) que puede ayudarte, como evaluador, a prepararte.

¿Como debemos proceder?

Vamos a repasar los principales conocimientos, habilidades y aptitudes uno por uno con una pequeña explicación de lo que son y por qué nos serán de utilidad. Por ejemplo:

Conocimientos: Familiaridad con la forma y el funcionamiento de la Herramienta Value My Skills

*Esto es esencial, ya que la persona evaluada podría perder rápidamente la confianza y el interés si el coach no sabe cómo utilizar la Herramienta con confianza. Lo ideal es utilizar primero la Herramienta en colaboración con otros coaches para familiarizarse con su funcionamiento y sus resultados. **Hay una presentación paralela dedicada a esto con detalles específicos sobre el funcionamiento de la Herramienta.***

Tras la presentación de los conocimientos, habilidades y aptitudes, **se realiza un ejercicio en equipo para aprender a utilizar la herramienta**

Competencias para hacer el coaching

- Positividad
- Conocimientos de informática
- Sentar las bases
- Comprender la organización/ Entorno empresarial
- Entender dónde se puede acceder al aprendizaje externo
- Liderazgo y confianza
- Centrarse en el alumno
- Facilitar el desarrollo personal y el cambio
- Escucha activa
- Empatía, paciencia y entendimiento
- Garantizar un entendimiento común
- Dialogo exitoso y continuo
- Cuestionamiento
- Análisis y resolución de problemas
- Aprendizaje permanente
- Evaluación

Positividad

- *Procura ser positivo:* éste es un paso importante en la vida laboral de la persona evaluada, con el potencial de abrirle las puertas a nuevas oportunidades laborales e incluso de conseguir un empleo nuevo o mejor.
- Es realmente importante ser positivo sobre cómo la herramienta VMS puede ayudar.
- Este es el comienzo de un viaje para la persona evaluada y hay que asegurarse de que está contenta y confiada al hacerlo.

Conocimientos de informática

- Lo mejor es utilizar la herramienta a través de una tablet o un teléfono, por lo que es importante que la persona evaluada esté familiarizada con el dispositivo.
- La herramienta VMS es bastante sencilla de utilizar, pero requiere práctica. Practica con otros coaches, si es posible. Al final de esta presentación encontrarás un ejercicio de equipo para aprender a utilizar la herramienta
- Es necesario comprender los fundamentos que rodean el uso de los sitios web y el aprendizaje virtual.

Sentar las bases

- Crea una situación segura en la que la persona evaluada se sienta cómoda hablando y se sienta valorada. Comienza siempre acordando juntos que las conversaciones son completamente confidenciales.
- Entender que, como evaluador, debes respetar las normas éticas de tu organización.
- Si eres un coach profesional o un experto en orientación, también tendrás tu propia ética y normas de coaching y deberás aplicarlas adecuadamente en todas las situaciones de coaching.
- Si eres un voluntario o eres colega de la persona evaluada, es importante llegar a un acuerdo y entendimiento mutuo sobre el proceso y la relación de coaching.

Sentar las bases

Evita los prejuicios. Los prejuicios se refieren a los pensamientos negativos que se dirigen a una persona simplemente porque pertenece a un grupo determinado. Los prejuicios no conducen necesariamente a un comportamiento discriminatorio, pero es importante identificarlos.

Recuerda la crítica de las normas. La crítica de las normas se refiere a la conciencia de las normas que guían la formación de nuestras actitudes y valores. El discurso cotidiano puede ser de muchos tipos, por ejemplo, puede entrañar cuestiones de género y prejuicios relacionados. Por eso es importante prestar atención a las palabras que se utilizan. Así que piensa cuidadosamente, por ejemplo, qué tipo de bromas crees que son aceptables.

Sentar las bases

Si diriges una sesión de coaching/evaluación en grupo, acordad juntos las reglas para un debate constructivo:

- Escucha a los demás, no interrumpas ni inicies las conversaciones.
- Conecta lo que dices con los temas que los demás ya han sacado en la conversación.
- Utiliza un lenguaje cotidiano y evita términos especiales.
- Habla directamente con los demás y pídeles su opinión.
- Estate presente y respeta a los demás, y procura generar un ambiente de confianza.

Comprender la organización/ Entorno empresarial

- Es útil conocer el funcionamiento y la organización de la empresa en la que trabaja la persona evaluada.
- Es útil saber dónde está disponible el apoyo a través de Recursos Humanos o los recursos internos de formación.
- Es útil saber cómo se evalúa actualmente el aprendizaje/ formación en la organización. (Si se está haciendo).

Entender dónde se puede hacer la formación

- Tienes que ser capaz de asesorar sobre qué tipo de competencias se ajustan a qué tipo de función y trabajo (sin necesidad de ser un experto) y, lo que es más importante, tienes que saber a dónde dirigir al alumno para que le ayuden con las competencias si no están disponibles en la empresa.
- Hay muchas competencias que se imparten en el lugar de trabajo y es importante conocerlas. Desde las competencias más técnicas (duras) hasta las competencias blandas, como la comunicación y el trabajo en equipo. Los coaches no tienen que ser expertos en esto, pero deben conocer los fundamentos de los tipos de competencias que se necesitan para una carrera.

Liderazgo y Confianza

- Generalmente se entiende como un sentido de responsabilidad y de misión. Disposición y confianza para ser razonablemente asertivo cuando sea necesario y de estar orientado a lograr los objetivos deseados.
- Debes ser capaz de centrarte en el desarrollo de la persona evaluada.
- Debes ser capaz de ayudar a introducir el aprendizaje de una manera creativa, manteniendo el enlace con la empresa o empleador.

Liderazgo y Confianza

- Lo ideal es que ayudes a inspirar a otros a emprender las acciones que recomienda la herramienta VMS.
- Recuerda que estás trabajando con alumnos individuales cuyas circunstancias personales pueden ser difíciles y dentro de organizaciones que podrían cerrar o reorganizarse.
- Debes tener confianza en que PUEDES ayudar y en que puedes dirigir al alumno a los recursos que le darán un impulso personal y del que se beneficiará. Si no lo haces, no se comprometerá.

Centrarse en el Alumno

- Los participantes pueden encontrarse en circunstancias personales difíciles, por lo que es importante que las soluciones se adapten a las personas con las que se trabaja, para que vean el valor y el camino que puede llevarles el aprendizaje.
- La escucha activa y un buen conocimiento del funcionamiento de la herramienta son fundamentales para ayudar en este caso.

Centrarse en el Alumno

La evaluación centrada en el alumno permite a los evaluadores responder a dos preguntas clave:

1. ¿Qué han aprendido mis alumnos (personas evaluadas)?
2. ¿Cómo de bien lo han aprendido?

Principios para Centrarse en el Alumno:

1. Se respeta a cada persona como individuo que tiene derecho a una calidad mínima y una orientación adecuada a sus propias necesidades.
2. Los participantes son activos y participativos. Son capaces de evaluar su propio aprendizaje y sus acciones.
3. Se ayuda y apoya a los participantes para que pertenezcan a un grupo y actúen como miembros del mismo.

Facilitar el desarrollo personal y el cambio

1. Reforzar las emociones positivas

- Las emociones positivas ayudan a identificar los conocimientos latentes.
- Es mejor centrarse más en lo que una persona sabe, que en lo que no sabe.
- Facilitar las cosas utilizando habilidades y métodos que saquen lo mejor de las personas.

2. Una cantidad adecuada de conocimientos deja espacio para el aprendizaje

- Una vez que la persona está empoderada y con emociones positivas, podemos pasar al siguiente paso.
- Ahora nos planteamos qué competencias hay que desarrollar y cómo podrían desarrollarse.

3. ¿Qué tipo de formación se necesita?

- La respuesta está en la identificación del problema. La formación puede ser rápida, informal, individual, colectiva, formal, lenta, orientada a objetivos o ad hoc. Cuando se aprende algo adicional y relevante, se pueden resolver los problemas.

Escucha Activa

El propósito es ayudar a la persona evaluada a aclarar sus propios pensamientos y sentimientos.

Como evaluador, muestra tu aprobación:

- Me interesa escuchar lo que dices
- Sonríe
- No te apresures
- Anima

Ayuda a ver el tema desde una nueva perspectiva:

Es aconsejable ofrecer una nueva perspectiva teniendo en cuenta el propio punto de vista de la persona evaluada, no cambies completamente la perspectiva.

Empatía, paciencia y entendimiento

- Como evaluador debes:
 - Ayudar
 - Mostrar consideración
 - Ser capaz de demostrar simpatía
 - Comprender tus propios pensamientos y sentimientos
- No saques conclusiones preconcebidas, no moralices, anima a la persona evaluada con tus comentarios, concédele el tiempo suficiente. Céntrate siempre en la persona evaluada.
- Se tarda un poco en utilizar la Herramienta así que es importante ser paciente y optimista sobre el proceso o el alumno perderá la confianza y no seguirá con la formación y la planificación de las acciones.

Garantizar un entendimiento común

- Habla de forma que se te entienda. Evita el vocabulario profesional, el dialecto y la jerga.
- Haz que la situación sea igualitaria, respeta a los demás, considera a todos iguales a ti.
- Asegúrate de que has entendido lo que los demás querían decir:
 - Si no estás seguro de haber entendido bien, puedes repetir lo que ha dicho el otro: ¿Has dicho...?
 - También puedes repetir con tus propias palabras: ¿He entendido bien que...?
 - Preguntas de perfeccionamiento:
 - Preguntas abiertas como "por favor, cuéntame más".
 - Preguntas guiadas, cuando pides que se especifiquen ciertas cosas

Dialogo Exitoso y Continuo

- Escuchar para comprender
- Hacer preguntas para demostrar interés
- Dar tiempo para formular ideas, valorar el silencio durante la reflexión
- Respetar los pensamientos de la persona, es la autoridad de sus propios pensamientos
- Anotar también las ideas con las que no estás de acuerdo
- Aprender a escuchar sin pensar tu propia respuesta al mismo tiempo

Cuestionamiento

- Destacar las cosas que pasan desapercibidas
- Plantear algo que se sienta fresco y nuevo
- Expresar interés por las experiencias, las perspectivas, los sentimientos y los puntos fuertes de las personas evaluadas
- Crear oportunidades para la reflexión y el pensamiento nuevo
- Crear entendimiento dentro de una relación de igualdad

Análisis y Resolución de Problemas

- Para resolver problemas hay que sopesar la relevancia y la exactitud de la información. A continuación, generar y evaluar soluciones alternativas. En última instancia, hacer recomendaciones informadas y prácticas.
- Seguramente tendrás que ser capaz de ayudar a dirigir a la persona evaluada hacia las oportunidades de aprendizaje adecuadas.
- Al utilizar la herramienta VMS también puedes encontrarte problemas de naturaleza técnica o problemas relacionados con las preguntas de los alumnos o la reticencia de los empleadores.
- Un coach con esta competencia:
 - Identifica y analiza los problemas
 - Sopesa la pertinencia y la exactitud de la información
 - Genera y evalúa soluciones alternativas
 - Hace recomendaciones

Aprendizaje permanente

- Las habilidades de aprendizaje permanente implican:
 - La capacidad de adquirir nuevas cualificaciones constantemente
 - El autodesarrollo
 - El uso de la propia experiencia
 - La habilidad para sacar conclusiones de los errores en el proceso de un coaching
- Además de apoyar a la persona evaluada para dirigirle al aprendizaje a través de la herramienta VMS, debes reconocer que este proceso requerirá que tú mismo estés abierto al aprendizaje y a la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos.
- Por lo tanto, hay que estar abierto al autodesarrollo, al uso de la propia experiencia y a la capacidad de sacar conclusiones de cualquier error en el proceso.

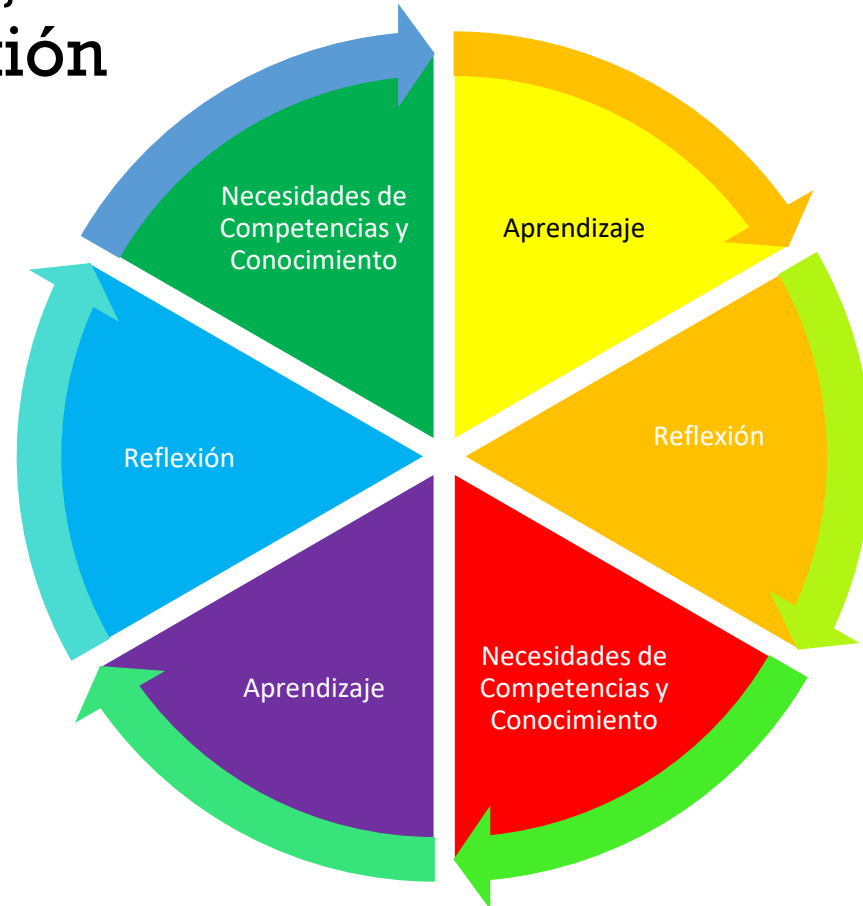
Evaluación

- La evaluación se refiere al análisis del problema, las posibles soluciones, las habilidades y los conocimientos necesarios, las necesidades de aprendizaje y los resultados, las medidas adoptadas y todo el proceso.
- La evaluación es la clave del proceso de aprendizaje y desarrollo continuo.
- La evaluación es siempre necesaria, centrándose en el alumno:
 - Necesidades
 - Contexto
 - Entorno
 - Métodos
 - Decisiones
 - Herramientas
 - Competencia
- La evaluación es la clave para acabar con la falta de competencias y conocimientos, aunque no a largo plazo, puesto que las necesidades también van cambiando.

Evaluación y reflexión sobre el aprendizaje

- Comprender el ciclo de aprendizaje (siguiente diapositiva) y que el aprendizaje consiste en abordar un problema.
- El aprendizaje tiene lugar una vez que se ha iniciado el proceso de resolución del problema.
- Tras el aprendizaje y el posible intento de resolución del problema, hay un tiempo de reflexión. ¿Se ha resuelto el problema? ¿La solución era pertinente, necesaria y suficiente? La reflexión puede conducir a un (improbable pero posible) “felicidad para siempre” o a una (probable) nueva identificación del aprendizaje necesario.
- Si la cuestión o el problema no se resolvió inmediatamente, es evidente que se necesitan competencias y conocimientos adicionales. Es necesario identificar la cuestión que hay que resolver para especificar las necesidades de aprendizaje.

Ciclo de evaluación, aprendizaje y reflexión



En resumen, un buen evaluador

- Escucha y pregunta
- Indica los objetivos
- Orienta a la reflexión
- Ayuda a comprender los contenidos y la herramienta
- Explica los antecedentes y crea puntos de vista
- Guía a través del proceso
- Aclara soluciones y opciones
- Comenta
- Evalúa el progreso

El alumno está en un viaje y no se trata de un contacto puntual. Usted está apoyando a alguien. Lo ideal es que se vea como una traslación suave y lógica hacia un nuevo rol o curso de formación.

Ejercicio en equipo para aprender a utilizar la herramienta

1. Vamos a dividirnos en grupos de tres personas

En cada grupo hay 3 roles diferentes:

- A: Tus habilidades y competencias deben ser evaluados
- B: Ayuda a A a evaluar sus habilidades y competencias
- C: Observa la evaluación e interacción entre A y B

La primera ronda durará 30 minutos, después intercambiaremos los roles.

Ejercicio en equipo para aprender a utilizar la herramienta

Rol A

Intentas pensar en las habilidades y competencias que utilizas en todos los ámbitos de tu vida, ya sea en el trabajo, el voluntariado, las actividades sociales o la vida familiar.

No dudes en hablar abiertamente con B

Ejercicio en equipo para aprender a utilizar la herramienta

Rol B

- Ayudas a A a reflexionar sobre sus habilidades y competencias
- Trata de ser interactivo y escucha activamente
- Puedes utilizar preguntas de seguimiento como
 - ¿Cuándo fue la última vez que utilizaste esta habilidad?
 - ¿Lo hiciste bien?
 - ¿Tendrías confianza suficiente como para volver a utilizar esa competencia?

Ejercicio en equipo para aprender a utilizar la herramienta

Rol C

Observas la comunicación y la interacción:

- ¿En qué situaciones duda A? ¿Qué tipo de apoyo le ayudó / ayudaría?
- ¿Qué habilidades y competencias han sido difíciles de evaluar? ¿Qué ayudó / ayudaría?
- ¿Algo más?

Ejercicio en equipo para aprender a utilizar la herramienta

Intercambiamos los roles: A a B, B a C y C a A: 30 minutos

Última ronda: A a B, B a C y C a A: 30 minutos

Ejercicio en equipo para aprender a utilizar la herramienta

Reunir a los grupos

Debate:

¿Cómo te has sentido en cada rol?

¿Qué has aprendido en cada rol?