



Marcadores PCC (Coach Professional Certificado) da ICF

Revisado em novembro de 2020

Marcadores PCC

Revisado em novembro de 2020

Os marcadores são indicadores de comportamento que um avaliador treinado observa a fim de determinar o nível demonstrado de cada Competência Essencial da ICF, numa sessão de coaching gravada.

Os marcadores presentes neste documento descrevem os comportamentos esperados em uma sessão de coaching no nível PCC (Coach Certificado Profissional). Estes marcadores padronizam o processo de avaliação para que seja justo, consistente, válido, confiável, repetível e justificável.

Os Marcadores PCC também podem apoiar coaches, professores de coaches e mentores de coaches na identificação de áreas de desenvolvimento das competências no nível PCC. No entanto, eles devem ser sempre utilizados no contexto do desenvolvimento das Competências Essenciais. Os marcadores PCC não devem ser usados como uma lista de verificação ('checklist') ou método para ser aprovado na avaliação de desempenho do PCC.

Competência 1: Demonstra a prática ética

Familiaridade com o Código de Ética da ICF e a sua aplicação é necessária em todos os níveis de credenciamento de coaches da ICF. Os candidatos a PCC, para serem bem-sucedidos, devem demonstrar que sua prática de coaching está alinhada com o Código de Ética da ICF e é consistente, na sua função de coach.

Competência 2: Incorpora a mentalidade de coaching

Incorporar uma mentalidade de coaching aberta, curiosa, flexível e focada no cliente é um processo que requer aprendizagem e desenvolvimento contínuo. Faz parte desta mentalidade o desenvolvimento de uma prática reflexiva e a preparação mental e emocional para as sessões. Estes comportamentos ocorrem ao longo do desenvolvimento profissional de um coach e não podem ser totalmente capturados no intervalo de tempo de uma sessão gravada. No entanto, certos indícios de comportamentos relativos a esta competência podem ser demonstrados dentro de uma conversa coach. Estes comportamentos deverão ser demonstrados e avaliados através dos seguintes Marcadores PCC: 4.1, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.5, 7.1, e 7.5. Tanto nesta como nas outras competências será necessário demonstrar um número mínimo destes marcadores para passar na avaliação de desempenho de PCC. Todos os elementos desta Competência também serão avaliados na prova de múltipla escolha da ICF (Coach Knowledge Assessment - CKA).

Competência 3: Estabelece e mantém acordos

- 3.1: Coach atua em parceria com o cliente para identificar ou reconfirmar o que o cliente quer atingir na sessão.
- 3.2: Coach atua em parceria com o cliente para definir ou reconfirmar medida(s) de sucesso para o que o cliente quer atingir na sessão.

- 3.3: Coach pergunta ou explora o que é importante ou significativo para o cliente sobre o que ele quer atingir na sessão.
- 3.4: Coach atua em parceria com o cliente para definir o que o cliente acredita que precisa abordar para alcançar o que quer atingir, na sessão.

Competência 4: Cultiva a confiança e segurança

- 4.1: Coach reconhece e respeita os talentos do cliente, descobertas e o seu trabalho no processo de coaching.
- 4.2: Coach demonstra apoio, empatia ou preocupação com o cliente.
- 4.3: Coach reconhece e apoia a expressão de sentimentos, percepções, preocupações, crenças ou sugestões por parte do cliente.
- 4.4: Coach atua em parceria com o cliente convidando-o a responder da forma que preferir às contribuições do coach e aceita as respostas do cliente.

Competência 5: Mantém a presença

- 5.1: Coach atua em resposta a totalidade do cliente (o quem).
- 5.2: Coach atua em resposta ao que o cliente quer atingir na sessão (o quê).
- 5.3: Coach atua em parceria com o cliente, apoiando-o a escolher o que acontece na sessão.
- 5.4: Coach demonstra curiosidade para aprender mais sobre o cliente.
- 5.5: Coach permite silêncio, pausa e reflexão do cliente.

Competência 6: Ouve ativamente

- 6.1: As perguntas e observações do coach são personalizadas utilizando o que o coach aprendeu sobre quem o cliente é, ou sobre a situação do cliente.
- 6.2: Coach explora ou pergunta sobre o significado das palavras usadas pelo cliente.
- 6.3: Coach explora ou pergunta sobre as emoções do cliente.
- 6.4: Coach explora as mudanças de energia do cliente, sinais não verbais ou outros comportamentos.
- 6.5: Coach explora ou pergunta como o cliente vê a si mesmo ou ao seu mundo, neste momento.
- 6.6: Coach permite que o cliente se expresse completamente, a menos que haja um propósito declarado para interrompê-lo

6.7: Coach sucintamente reflete ou resume o que o cliente comunicou para garantir clareza e compreensão ao cliente.

Competência 7: Evoca conscientização

- 7.1: Coach faz perguntas ao cliente sobre sua forma de pensar, sentir, valores, necessidades, desejos, crenças ou comportamentos atuais.
- 7.2: Coach faz perguntas para apoiar o cliente a explorar além do pensamento ou sentimento atual do cliente para novas ou expandidas formas de pensar ou sentir sobre si mesmo (o quem).
- 7.3: Coach faz perguntas para apoiar o cliente a explorar além do pensamento ou sentimento atual do cliente para novas ou expandidas formas de pensar ou sentir sobre a sua situação (o quê).
- 7.4: Coach faz perguntas para apoiar o cliente a explorar além do pensamento, sentimento ou comportamento atual em relação ao resultado que o cliente deseja.
- 7.5: Coach compartilha, sem apego, observações, intuições, comentários, pensamentos ou sentimentos e convida o cliente à exploração através de perguntas ou sons vocálicos, em total sintonia com o cliente.
- 7.6: Coach faz perguntas claras, diretas, principalmente abertas, uma de cada vez, a um ritmo que permite ao cliente pensar, sentir ou refletir.
- 7.7: Coach utiliza uma linguagem que é geralmente clara e concisa.
- 7.8: Coach permite que o cliente fale na maior parte do tempo.

Competência 8: Facilita o crescimento do cliente

- 8.1: Coach convida ou dá espaço para que o cliente explore o progresso em relação ao que o cliente buscava atingir na sessão.
- 8.2: Coach convida o cliente a declarar e/ou explorar seu aprendizado na sessão a respeito de si próprio (o quem).
- 8.3: Coach convida o cliente a declarar e/ou explorar seu aprendizado na sessão a respeito de sua situação (o quê).
- 8.4: Coach convida o cliente a refletir sobre como irá usar o novo aprendizado obtido na sessão de coaching.
- 8.5: Coach atua em parceria com o cliente para planejar pensamentos, reflexões ou ações após a sessão.
- 8.6: Coach atua em parceria com o cliente para planejar como continuará seu avanço, considerando recursos, apoio e possíveis obstáculos.

- 8.7: Coach atua em parceria com o cliente para desenvolver a melhor forma dele se responsabilizar por si mesmo.
- 8.8: Coach celebra o progresso e a aprendizagem do cliente.
- 8.9: Coach atua parceria com o cliente sobre a forma de encerrar a sessão.

Traduzido por Eliana Glasser Dutra MCC, Elias Scultori PCC, Maria Angelica Carneiro MCC, Roberta Bantel PCC