

Claves de éxito para la implementación de Team Coaching virtual



A casi 2 años de vivir esta pandemia por COVID seguramente cada uno de nosotros podemos enlistar nuestras lecciones aprendidas en el transitar de adaptar las metodologías de Coaching y Team Coaching a un entorno remoto organizacional, y ahora viviendo una transición más hacia el entorno híbrido, que sin duda tiene sus particularidades y nos vuelve a retar en nuestra capacidad de adaptar y crear.

Les comparto que en mi trayectoria laboral tengo más de 10 años trabajando virtualmente, y puedo enlistar 3 grandes vertientes incluso en lo que ha sido mi trabajo remoto.

Primeramente, estando dentro de equipos en organizaciones globales dedicadas a la tecnología, donde se cuenta con recursos y medios internos para facilitar el trabajo remoto, donde el governance esta dado y donde desde mi experiencia el mayor reto fue la diversidad cultural y el dar a conocer la metodología de team coaching. Y en ese entorno, **les comparto las claves que para mí fueron diferenciador en mi desempeño como Team Coach remoto:**

1.- Establecer un kick off con el equipo, donde además de introducir la metodología de Team Coaching, se definiera el governance de las sesiones virtuales. Sin duda lo primero que descarté fueron sesiones de más de 2 horas de duración, y estableciendo recesos cada 45 minutos. Me aseguraba que el uso de la herramienta estuviera al mismo nivel de dominio de todos los participantes (aun siendo herramientas corporativas de uso diario). Se definía si la sesión se grabaría o no o bajo que circunstancias, el uso de chat, y de cualquier otra funcionalidad que tuviera que tomarse en cuenta.

Con lo anterior puedo resumir que, es muy importante considerar un tiempo de planeación no solo del proceso de Team Coaching, sino de la aplicación que soportará el proceso desde el punto de vista tecnológico.

2.- El rol de sombra se vuelve clave. En mi experiencia ha sido un apoyo indispensable en el manejo de la herramienta en paralelo a la facilitación de sesiones. ¡Casi como vivir la experiencia de un traductor en simultáneo! Las pruebas previas a sesión de las funcionalidades de la herramienta que participarán en la sesión son claves.

3.- Y entrados en materia, **el desarrollo visual de materiales y documentos soporte de la sesión,** si bien en Team Coaching son los mínimos a diferencia de un curso de capacitación, se vuelve primordial invertir tiempo y recursos a un diseñador gráfico. El trabajo remoto es la oportunidad máxima de potencializar los sentidos no solo de oídos sino también el visual.

4.- El engagement otro aspecto crucial. Si en el co-diseño está inmerso el generar una experiencia al equipo, en hablar lo que no se dice y comentar lo que se ve en comportamientos; adicional, existe la oportunidad y reto a la vez de crear ambiente virtual; lo que me ha funcionado es ambientar las sesiones con temas de interés que el equipo mismo va mencionando con relación a hobbies, gustos e intereses en general, y que esa ambientación se mantenga como aliado durante el proceso y para un cierre en notas altas de emotividad.

5.- Actividades en paralelo al proceso de Team Coaching donde el equipo se sienta acompañado, algunos ejemplos; sesiones de feedback al término de cada sesión con el líder y el equipo por separado; dinámicas de colega secreto para fomentar la practica del desarrollo de algún comportamiento que el equipo haya definido. De nueva cuenta, se enfatiza el compromiso de ESTAR para el equipo dentro y fuera de sesión remota.

Ahora les comparto que otras claves he ido sumando en otro entorno, mi segunda vertiente en trabajo de Team Coach remoto; cuando creo mi firma Innova-coaching y ahora ofrezco estos servicios de manera independiente y continuo en la apuesta de desarrollarlo virtualmente (y todavía sin saber que el COVID iba a suceder):



6.- ¿Qué herramienta usar?, en este momento fue cuando realmente me sensibilice con la cantidad de opciones que existen en el mercado, ¡infinitas! A 4 años de mi firma sigo confirmando que adaptarme a la herramienta que tenga el cliente ha sido mi mejor opción. Sin duda, en ciertas sesiones he complementado con alguna pizarra en especial como MURAL, KLAXOON, JAMBOARD; pero me han parecido más las ventajas que los inconvenientes de optar por la que el cliente maneje que aumentarles una más a su lista de recursos.

7.- En el primer co-diseño de sesión remota siempre trato de ser más reservada con los tiempos de la aplicación de cada herramienta que si llevo a cabo la sesión presencial. Sobre todo, para considerar inconvenientes de conexión, de conocimiento de la herramienta, segundos de logística al crear salas en simultáneo, de bajar archivos de chat, de considerar más segundos o incluso minutos en los momentos de indicaciones de detalles de cualquier dinámica, indicaciones de trabajo. Es mas factible que la atención se pierda más rápidamente y es importante considerar tiempos de repetir indicaciones, por ejemplo. **Una vez que se observa el ritmo del equipo esto puede irse ajustando.**

8. Adaptación de herramientas. No solo en tiempo, sino en definir pre-works además de las acciones que quedan de compromiso para la siguiente sesión, me han resultado fenomenal. Mi intención principal es lograr la mayor interacción posible en la sesión remota y no tanto trabajo individual.

Otro ejemplo, es la inclusión de herramientas de otras apps virtuales que nos

aportan metodologías AGILE y que siguen la misma filosofía que el Team Coaching, una prueba de ello es Planning Poker, ¿la conoces?

De nuevo vuelvo a confirmar, que el trabajo remoto, nos exige una actualización constante de herramientas que surgen en otras metodologías y que al ya tener la característica virtual solo nos resta validar su intención y filosofía alineada a Team Coaching y listo! Nunca olvidaré una frase que escuche a Elena Espinal: ¡El tamaño de mundo que ves, es el tamaño de mundo que ofreces a tus clientes! ¡Adéntrate en Design Thinking un ejemplo más!

9.- Presencia de Amy Cudy, muy recomendable para adentrarse en el lenguaje del cuerpo y atreverse a perfeccionar el propio e invitar a practicarlo a los equipos, se preguntarán ¿en remoto es viable?, y confirmo que sí, la postura de pie, la colocación de brazos y las inclinaciones del tronco muy viables. Apostar al movimiento cuando tenemos recesos cortos una muy buena opción. Apostar a modular la voz, **¡Ahora más que nunca!**

¿Habrá algo más que agregar? ¡Sin duda!, y ahora te comento sobre mi tercera vertiente de Team Coaching remoto, ¡el mundo de lo híbrido!



10.- Mi estilo de co-diseño es presentar dos posibles versiones de como llevar la sesión, pues ¡bingo!, surge la oportunidad de presentar 3 o hasta 4 en el mundo de lo híbrido. Si estamos acostumbrados a la flexibilidad, a escuchar a la intuición y a la improvisación, una vez mas en el mundo híbrido se maximiza.

El número de participantes varia más en quien estará en presencial y quien remoto, se planean espacios a lo doble, en físico y en salas virtuales, y ¿en dónde

estará el líder? Siempre considero que quien este en rol de sombra este remoto, cuidado con el uso de micrófonos y cámaras por el team coach y al mismo tiempo estar presente con quienes están presenciales, ¿todos requerirán conectarse a sus equipos de cómputo o no?, y logra espacios para pruebas previas.

¡Sin duda una experiencia casi que como en un programa de televisión sin ser cantante o bailarín!; ahora que escribo estas líneas me viene a la mente que el mundo híbrido es la experiencia de poner todo el arte a resplandecer, materiales en físico y virtuales, hojas de aprendizaje en rotafolio y chats.

Cuidar los detalles para ambientar y hacer vivir la experiencia, maximizar los sentidos, mismo tema mencionado en el número 4, pero un arte al hacerlo en el mundo híbrido.

11.- No quiero ser repetitiva al punto 7, pero imaginarán **la negociación de tiempo** para las sesiones híbridas; si bien somos buenos en siempre negociar mas tiempo, ahora no solo hacerlo para la sesión per se sino considerando temas logísticos, donde la mayoría en este momento febrero 2022, somos nuevos en el mundo híbrido se vuelca en mayor importancia.

Si bien esta lista puede completarse con las experiencias de cada lector, espero que también les permita esbozar una sonrisa recordando alguna anécdota o aprendizaje y, seguir alimentando la curiosidad por crear hasta lo imposible, no hay límites y sigamos demostrando al mundo nuestra capacidad de acompañar equipos en cualquier escenario.

¿Quieres compartirme tu anécdota?



Martha Jaime

Coach ACC, Team Coach
Lego Serious Play Method
Scrum Fundamentals

55 7989 7130

martha.jaime@innovacoaching.com.mx

linkedin.com/in/marthaj888