

## “E-LEARNING: ESTRATEGIA DE FUTURO”

IESE Barcelona, 20 mayo 2001

---

E-LEARNING

---

COACHING-VIRTUAL

# EL TÁNDEM PERFECTO



## SOCIEDAD VIRTUAL, ORGANIZACIONES “EN TIEMPO REAL”

- Dentro de un mundo aceleradamente cambiante y global como el de hoy en día, la **virtualidad es una de las claves del éxito**.
- Las **organizaciones** son cada vez más globales y los equipos de trabajo o las “business unit” apenas se relacionan presencialmente.
- Los negocios se hacen “**en tiempo real**” a lo largo y ancho de todo el planeta.
- Cada vez más **se necesitan nuevas herramientas** que sean útiles en este entorno, que faciliten la comunicación, establezcan relaciones, creen sinergias, propicien el desarrollo, el cambio y la transformación permanente.
- Hoy en día, **las nuevas tecnologías nos permiten disponer de estas herramientas, el e-learning y el coaching-virtual** son dos muestras de ello.

*(Cris Bolívar, 2001)©*

## SEGÚN AULAVIA.COM LA INTERACTIVIDAD ES LA CLAVE DEL E-LEARNING

- Resultados decepcionantes en la enseñanza por ordenador (CDs...), al eliminarse a los coaches.
- El éxito del e-learning depende del grado de soporte humano que hay detrás de él.

*(Aulavia.com)*

**Es en este sentido donde el coaching-virtual  
puede ser fundamental para el e-learning.**

**William Glaser, *Psicólogo de Educación* afirma:**

“Aprendemos un 10% de lo que leemos,  
un 20% de lo que oímos,  
un 30% de lo que vemos,  
un 50% de lo que vemos y oímos,  
un 70% de lo que discutimos y  
un 80% de lo que experimentamos”.

**El coaching-virtual incide en todos estos aspectos,  
siendo, como veremos, una herramienta  
totalmente multimedia.**

**E-LEARNING + COACHING-VIRTUAL =**

**Δ APRENDIZAJE**

**Δ APLICABILIDAD APRENDIZAJE**

**Δ DESEMPEÑO**

**Δ MOTIVACIÓN**

## COACHING

“El coaching es una **herramienta** que puede ayudar a las personas a **crecer profesionalmente** de cara a lograr su **satisfacción** y la de la organización. Es un espacio **conversacional planificado, individuo-individuo y confidencial**, donde se facilitan nuevas lecturas y **percepciones**, se propicia la **transformación permanente** y se intenta generar **sabiduría**”.

# COACHING-VIRTUAL DEFINICIÓN

- El coaching virtual es la **aplicación virtual del coaching presencial a las nuevas tecnologías**, mediante el uso de plataformas y entornos multimedia específicos que permitan la interactividad, confidencialidad, análisis, reflexión, confianza y apoyo propios de la relación entre coach y coachee.
- Se trata de alcanzar la **virtualidad del proceso de coaching**, no solamente de hacer uso de las nuevas tecnologías, de ahí que no lo llamemos e-coaching como sería la tendencia actual.
- Por tanto, con ello nos referimos a mucho más que a la ayuda que se puede prestar a otro simplemente utilizando el e-mail, una lista de correo o desde una web donde mostrar un escaparate de profesionales que responden a preguntas aportando sus conocimientos y saber hacer.

*(Cris Bolívar, 2001)©*

## COACHING-VIRTUAL

- Es un espacio conversacional y una actividad orientada.
- Ayuda a la transformación permanente.
- Consige que el coachee mejore su desempeño.
- Es un proceso de reflexión y entrenamiento individualizado.
- Facilita nuevas lecturas y percepciones.
- Es confidencial.
- Facilita la generación de sabiduría.
- Permite a las personas alcanzar su máximo potencial y crecer profesionalmente.

# COACHING-VIRTUAL

## VENTAJAS

- Puede ser un magnífico **complemento al coaching presencial**.
- Permite **superar barreras** de tiempo y distancia.
- **Reduce los costes** de coaching.
- Abre **nuevas posibilidades de coachees**: en distintos niveles jerárquicos además de los puestos directivos.
- Permite una mayor **confidencialidad**.
- Se **complementa fácilmente con el e-learning** creando sinergias positivas.
- En programas de e-learning, permite trabajar la variable **actitudinal y emocional** con mayor éxito.
- Facilita el **análisis y la reflexión**.
- Permite una **mayor agilidad en el proceso**.
- ...

*(Cris Bolívar, 2001)©*

# EL PERFIL DEL COACH-VIRTUAL

## Y “virtualmente”:

- Confiable.
- Respetuoso.
- Orientado a la meta.
- Positivo.
- Experto.
- Comprensivo.
- Claro.
- Capacidad de síntesis.
- Buen consensuador.
- Responsable.
- Retador.
- Gran capacidad de escucha activa.
- Asertivo.
- Visionario, previsor y anticipador.
- Empático.
- Capaz de analizar.
- Conciencia política.
- Orientación al servicio.
- Dominio de la comunicación verbal, especialmente escrita.
- Interés y conocimiento de las nuevas tecnologías.
- Comprensión del entorno: distinto y diferenciado del presencial.
- Conocer las normas de “netiquette”.
- Creatividad.
- Elevada proactividad.
- Capacidad de innovación.
- Flexibilidad.
- Valentía.
- Visión de futuro.
- Entusiasta y dinamizador.
- Interés por la mejora continua y gran capacidad aprendizaje.
- **Con alta e-IE.**

*(Cris Bolívar, 2001)©*

## e-IE DEFINICIÓN

- **El término inteligencia emocional** se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.
- **La e-IE sería la inteligencia emocional aplicada a entornos virtuales, donde determinadas competencias cobrarían un especial relieve.**

# COMPETENCIAS DE LA e-IE (I)

## ■ **Autoconocimiento:**

- Conciencia de nuestros propios estados internos, recursos e intuiciones.
- Conocerse en las relaciones virtuales.
- Tener un conocimiento básico de nuestros valores y objetivos.

## ■ **Autocontrol:**

- Adaptabilidad: Flexibilidad para afrontar los cambios.
- Manejar adecuadamente las múltiples demandas, reorganizar las prioridades y adaptarse rápidamente a los cambios.
- Innovación: Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información.
- Actuar ética e irreprochablemente.
- Honradez y sinceridad, proporcionar confianza a los demás.
- Cumplir compromisos y promesas.
- Tolerar la frustración.

*(Cris Bolívar, 2001)©*

## COMPETENCIAS DE LA e-IE (II)

### ■ **Automotivación:**

- **Iniciativa:** Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.
- **Optimismo:** Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.
- **Hallarse orientado hacia los resultados y poseer una motivación muy fuerte para cumplir con objetivos y exigencias.**

### ■ **Empatía:**

- Ser sensible y comprender los puntos de vista de los demás.
- Capacidad de observación de elementos propios de entornos virtuales: mensajes, tiempos de respuesta, estilo, interacciones.
- Ser capaz de “leer entre líneas” las emociones.
- Saber expresar las emociones en entornos virtuales.
- Brindar desinteresadamente la ayuda necesaria.

## COMPETENCIAS DE LA e-IE (III)

### ■ **Habilidades sociales:**

- Emitir mensajes claros, breves y convincentes, especialmente por escrito.
- Habilidad para liderar y dinamizar entornos pasivos.
- Colaborar y compartir planes, información y recursos.
- Promover un clima de amistad y cooperación.
- Buscar y alentar las oportunidades de colaboración.
- Establecer vínculos: Forjar relaciones instrumentales.
- Cultivar y mantener amplias redes informales.
- Crear relaciones mutuamente provechosas.

## EL ENTORNO DE COACHING-VIRTUAL

INTERACTIVIDAD	VOZ	IMAGEN
CHAT	SEGURIDAD	CONFIDENCIALIDAD
24 X 7 / ESTABILIDAD	ACCESIBILIDAD	RAPIDEZ
DATOS INFORMACIÓN	PERSONALIZABLE	SENCILLEZ
ECONÓMICO	MODULABLE	ORIENTADO AL CLIENTE
...	...	...