

# 'Coaching', una herramienta hacia la gestión ideal

Estos asesores contribuyen a la calidad de la vida laboral de todos los miembros de una empresa

NATALIA BIURRUN Pamplona

El actual escenario económico está generando una gran presión sobre las organizaciones y las personas (su evolución, expectativas), que suponen cuestiones de difícil resolución: bloqueos, barreras etc. Problemas que no pueden ser resueltos con herramientas de gestión convencionales, sino con habilidades personales que permitan reconocer e identificar los conflictos, las preocupaciones o las resistencias de las personas.

El *coaching* se ha convertido en una necesidad para la supervivencia de las organizaciones, atendiendo a las necesidades de las personas de un modo individualizado y efectivo, que contribuye a crear un espacio de reflexión y desarrollo. El directivo puede aprender, por el proceso de revisión de su propia actuación y del contexto, a mejorar para cambiar él mismo y su entorno y, finalmente, actuar de forma más eficaz. Pero el *coaching* también es aplicable al ámbito personal, ya que ayuda a cumplir las expectativas vitales.

Esta metodología se aplica en las empresas desde hace más o menos una década. El *coach* o entrenador personal acompaña al cliente para buscar el conocimiento dentro de sí mismo. Un aprendizaje, un entrenamiento, en donde se abren posibilidades para que el cliente aumente su capacidad de consciencia a través de preguntas, conversaciones y reflexiones.

Además, durante todo el proceso, "el *coach* acompaña al cliente hasta que alcanza los resultados fijados, y actúa de catalizador detectando creencias, generando roles de líder etc.", explica Lydia Baztán, *coach* y directora de la empresa Global Coaching & Comunicación. "El objetivo principal es conseguir que el cliente sea consciente de lo que tiene y no tiene, de todo lo que puede hacer, de lo débil y lo fuerte que es ante el ob-

jetivo deseado. En definitiva, de su potencial para afrontar positivamente cualquier situación profesional o personal. Una vez asumido esto, puede tomar responsabilidades y trabajar de una manera eficaz en lograr sus deseos", añade.

Algunos clientes contratan un entrenador personal para ayudarles a llevar a cabo unos objetivos específicos o proyectos concretos. Sin embargo, el cliente puede después decidir trabajar habitualmente con uno, ya que una vez descubierto el potencial del *coaching*, aparecen en el horizonte temas incluso más interesantes que conseguir.

Asimismo, la confidencialidad toma un papel muy importante en la labor del *coach* personal, sobre todo, "para que exista una complicidad y la persona esté tranquila", señala Baztán. De esta manera, se garantizan mejor los resultados finales.

Los pasos fundamentales que constituyen las bases para obtener esos resultados de la mejor manera son, según explica Lydia Baztán, "acuerdo de confidencialidad, reflexión de la situación, recopilación de la información, diagnóstico de necesidades y diseño de soluciones".

Según cuenta la directora de Global Coaching & Comunicación, el trabajo de un *coach* consiste en guiar al cliente para descubrir sus necesidades reales. "Es el guía, el indicador, el que ayuda a marcar unas pautas de actuación, pero nunca toma decisiones. Éstas son siempre adoptadas por el cliente conforme a los datos presentados".

La metodología de trabajo se basa en sesiones presenciales, con una duración de entre 45 y 60 minutos, individuales o grupales, dependiendo de las necesidades de cada cliente. Baztán indica que "para obtener unos buenos resultados, suelen ser necesario entre dos y tres meses". Asimismo, el *coach* se en-



Lydia Baztán, responsable de la empresa Global Coaching & Comunicación.

## Un ambiente en el que todos aporten

Otra de las principales metas del *coaching* efectivo es crear un ambiente en el cual los empleados estén dispuestos a implicarse en la gestión y puedan compartir sus ideas con su superior. Con esa implicación, cambia la actitud del empleado hacia una perspectiva de cooperación en equipo, lo que le permite al *coach* que sus esfuerzos rindan resultados específicos.

Entre los beneficios del *coaching* positivo se pueden citar el desarrollo de las habilidades de los empleados, la corrección de

problemas de desempeño, el fomento de las relaciones laborales productivas, más motivación, generación de un espíritu de equipo y mayor eficacia en el trabajo realizado, entre otros.

Los mejores *coachs* son aquellos que saben cómo motivar a los demás para que tengan éxito en su desempeño laboral y personal, cómo manejar sus habilidades y capacidades para lograr sus objetivos, cómo crecer en sí mismo y cómo afrontar nuevos retos en la vida a medida que se presentan.

**El cliente es al final quien debe tomar sus propias decisiones, aunque con los datos del 'coach'**

carga de realizar un diagnóstico de necesidades "para ver dónde están las debilidades y fortalezas en las áreas tanto profesionales como personales, donde se puede actuar para mejorarlas" y así determinar el tipo de sesiones a realizar (talleres, reuniones, cursos de formación etc.).

Cada programa se plantea de manera exclusiva y personalizada para cada cliente, variando el número de sesiones semanales, duración del programa, lugar de desarrollo de las sesiones, coste y demás posibilidades. Durante las sesiones, la labor del *coach* consiste en que el cliente defina sus metas y, después, descubrir los medios para que las con-

siga. "El entrenador personal no les dice a las personas lo que tienen que hacer, sino que explora, hace preguntas y ofrece interpretaciones", agrega Lydia.

Como en la mayoría de los problemas, la clave está en hablar. El lenguaje y la comunicación es uno de los puntos más importantes en esta disciplina: "Fundamentalmente somos seres lingüísticos; lo empleamos como punto de partida para producir los cambios que deseamos en nuestra vida y alcanzar los resultados que nos proponemos".

**En busca de la competitividad**

En resumen, el *coaching* se ha transformado en una necesidad estratégica para compañías comprometidas con producir resultados sin precedentes, basados en la potenciación del equipo de trabajo y sus capacidades y habilidades.

La dirección de las organizaciones necesita personal comprometido con la empresa, que pueda pensar por sí mismo y que sea responsable de su trabajo. A su vez el *coaching* ayuda a los equipos y empleados a mejorar sus destrezas de trabajo a través de elogios y retroalimentación positiva, basados en la observación. Es una manera de buscar la excelencia en el liderazgo, con una movilización hacia el éxito de equipos ganadores.

El *coaching* efectivo es aquel caracterizado por el positivismo, la confianza y, rara vez, la corrección, que cuando es necesaria, se presenta de forma muy moderada. Resulta bueno para los empleados y los gerentes, pues mediante estas prácticas, el directivo desarrolla sus relaciones, las cuales tendrán como resultado un desempeño continuamente mejorado para el jefe y sus empleados.

### LA CIFRA

45 a 60

minutos es la duración de las sesiones presenciales recomendadas con un entrenador personal.

**¿Cansado de tu servicio de Vending habitual?**

Autobar líder en distribución de alimentos en máquinas expendedoras, te garantiza:

Autobar

Informate  
902 026 909

40 años dando el mejor servicio de vending para todos nuestros clientes  
Productos de primeras marcas, máquinas vending de última generación  
Y ADEMÁS un sistema exclusivo de distribución de EPIS a través de máquinas vending

www.autobar-spain.com

DISTRIBUCIÓN  
**EPIS**  
EXCLUSIVO