

La “psicología” de la relación coach-coachee

 Loriana Novoa, Coach PCC, Psicóloga y Ponente de las VIII Jornadas Profesionales de Coaching

El origen de este artículo nace en gran parte de mis propias preguntas, quizá dudas, sobre lo que mis compañeros y yo ya habíamos notado: que vivimos inmersos y envueltos en un mundo de “psicologismos” que influyen en cómo vemos las cosas, y claro, en cómo vemos a las personas. Y, consecuentemente, en cómo estos “psicologismos” afectan e influyen en nuestra capacitación como coach y en la relación que intentamos entablar con el coachee.

La mayoría de las escuelas de coaching y sus metodologías enfocan, entendiblemente, en la mirada futura, que se consigue a través de desarrollar la alianza de coaching, facilitar la dirección del coaching, escuchar las palabras -algunas no siempre habladas-, y generar en el coachee su potencial para crecer y/o cambiar. Esto, sin embargo, no deja de asumir las bases de lo que conocemos como la disciplina de la Psicología. Esclarezco que estoy profundamente de acuerdo en mantener la separación de los procesos que conforman a los de terapia y los de coach. Pero el afán de separar las dos profesiones, per se, pueden negativamente influir en exactamente esos procesos que se designan competencias claves del coaching.

Una anécdota puede esclarecer aún más este planteamiento. Tenía sentada frente a mí una mujer latinoamericana-

“Reflexionar, reconocer, y entender estos factores o filtros resultó fundamental para volver a tener la capacidad y habilidad de ser buena coach”

guapa, vistosa, directora y miembro del equipo directivo (SMT) de una gran empresa multinacional. Dirigía todo el departamento de Servicios al Cliente para el país. Y la delegación había ganado premios internacionales que demostraban, de una manera clara, que mi cliente era una líder formidable, exitosa, y con gran capacidad de trabajo.

Había sido referida por su jefe para que recibiese coaching para desarrollar sus capacidades y habilidades de liderazgo. Su empresa tenía grandes planes para su futuro, y el coaching iba a orientarse hacia manejar y esclarecer su potencial, ya que la próxima etapa sería un puesto internacional, probablemente en Estados Unidos.

Después de conocerla personalmente, y acordar que podíamos y queríamos trabajar juntas, hablamos unas semanas después y me confió que estaba “deshabilitada con tres meses de embarazo”. Inmediatamente, aunque no dije nada, excepto “enhorabuena, guapa, qué bien”, sentí confusión y, a un nivel más profundo, algo de ambivalencia y rechazo. Me sorprendió mucho mi reacción ya que nuestras conversaciones habían sido enormemente productivas y con una clara complicidad que me parecía sumamente eficaz para el proceso y los objetivos de coaching que había esclarecido mi cliente. Yo notaba gran crecimiento en ella; se comunicaba de manera más abierta, estaba logrando entender y aceptar mayores responsabilidades como directora y participar de manera eficaz y asertiva en el SMT.

Pero, la “deshabilitación del embarazo” seguía creándome mucha ambivalencia y más, cuando mi cliente empezó a formular juicios y sentimientos relacionados a sus compañeros y jefe en cuanto a sus faltas de consideración de su situación de incapacidad en y para el trabajo.

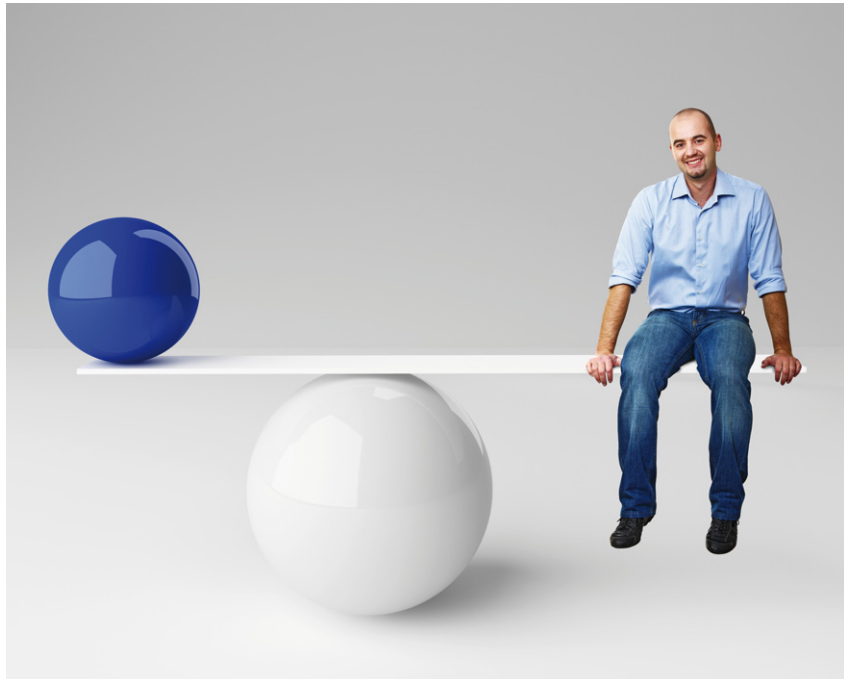
En este momento me fue imprescindible un alto para pensar en los factores y/o filtros psicológicos, internos y/o externos, que estaban clarísimamente informando mi pen-

samiento, comportamiento y capacitación como coach. La Psicología se define como "la disciplina que investiga sobre los procesos mentales de personas. La palabra proviene del griego: psico- (actividad mental o alma) y -logía (estudio). Esta disciplina analiza las tres dimensiones de los mencionados procesos: cognitivo, afectiva, y conductual. Pues era momento que yo analizase lo que mi coachee me estaba moviendo a nivel cognitivo, afectivo, y conductual. Y a la vez, profundizar en los factores o filtros psicológicos que también informaban a mi coachee. Se me ocurrió que a pesar de muchas semejanzas, habían diferencias importantes entre las dos -culturales, personales, familiares e históricas-. Reflexionar, reconocer, y entender estos factores o filtros- tanto en mí como en ella- resultó fundamental para yo volver a realmente tener la capacidad y habilidad de ser buena coach para esta mujer. O sea, reforzar la alianza coach-coachee.

Si yo fuese a recordar mi conversación con mi coachee, puedo confesar una reacción automática de confusión, rechazo, incompreensión, e incredulidad. ¿El embarazo como deshabilitación? ¿El embarazo como excusa para la mediocridad o incumplimiento del deber? ¿Expectativas específicas para diferente trato? Sutilezas, no muy a flor de piel, pero intensamente sentidas, me sacaron por completo de mi esquema de coaching... y totalmente del mundo de mi coachee. O sea, exactamente, lo opuesto a lo que es y se considera coaching.

Esta anécdota, y hay muchas, me han hecho mirar y manejar más explícitamente los "psicologismos" que en este caso particular estuvieron presente: ¿En qué mundo vive esta mujer? ¿Estará cuerda o tendrá algún trastorno? ¿Estará manipulándome o a su entorno?

Cada una de estas preguntas vienen del mundo psicológico en que yo he nacido, crecido, y madurado... y son parte de quién soy -cómo "vivo" mi realidad-.



Pues, por las conversaciones y retroalimentación de mis colegas y mi propia experiencia como coach, pienso que es de suma importancia incluir esta conversación -los "psicologismos" en que estamos inmersos y envueltos- en todo entrenamiento de coaching. La profesión de coaching está creciendo y cam-

biando rápidamente. Y la naturaleza de todo crecimiento y cambio requiere reflexión y re-planteamiento. Que este artículo sea el comienzo de una conversación importante en el futuro de nuestra extraordinaria profesión de coaching y en el entrenamiento y desarrollo de los que se llaman coaches. 🍀



Loriana Novoa. Criada entre EEUU y España, Loriana Novoa se especializa en trabajar con personas de alto potencial o funcionamiento que buscan navegar con éxito, equilibrio y excelencia las oportunidades o retos que la vida les presenta, tanto en lo profesional como en lo personal. Fundamental para Loriana es que sus coachees descubran su capacidad de cambio, su seguridad, y su potencialidad.

Loriana Novoa recibió su doctorado en la Universidad de Harvard, enfocando sus estudios en el desarrollo humano y la neuropsicología. Interesada en cómo el ser humano se "vive", trabaja su coaching con un énfasis fundamental en como la persona se maneja y manifiesta en su mundo cotidiano. Cuenta con herramientas de coaching para trabajar constructivamente con los tres campos esenciales de la existencia humana - lenguaje, emociones, y cuerpo - para apoyar a sus clientes en desarrollar importantes perspectivas nuevas que generan comportamientos más eficaces.

Es fundadora de Novoa-NP Consulting y, actualmente, Presidente del ICF South Florida Charter Chapter. Y, lo más importante, es madre de 5 hijos entre las edades de 17 y 22.

 loriana@novaconsulting.com