

Las Habilidades del Coach

Las diferentes aptitudes que se necesitan para el COACHING están sobradamente arraigadas en el trabajo del equipo sanitario, pero no está de más repasarlos y entenderlos en profundidad. Además, lo que pretendemos a través de estas herramientas es facilitar en el paciente el compromiso con el autocuidado y pautas marcadas por el profesional. Ayudarle a que entienda la realidad desde la que parte y los cambios que desea hacer para su mejoría.

Hay numerosas aptitudes que son beneficiosas para cualquier tipo de comunicación y nos vamos a centrar en aquellas que son indispensables para una buena relación de ayuda.

La Escucha Activa

Hay una frase de Alfred Korzybski, El mapa no es el territorio, que explica muy bien la concepción subjetiva de lo que vivimos. Cuando hablamos de un hecho que hemos vivido y lo comparamos con la experiencia de otros que también lo han sentido, nos encontramos con que el argumento puede ser el mismo, pero las experiencias percibidas están filtradas por mis propias creencias, experiencias, miedos, etc... Lo que me lleva a querer entender cómo percibe la otra persona el mundo. Y quien mejor que él mismo para enseñarme.

En la escucha activa he de dejar de lado mis filtros, mis creencias y mis juicios. He de intentar comprender:

- Cómo se siente.
- Qué le hace sentir así.
- Qué demanda.

Toda comunicación del mundo personal y emocional tiene estas tres características. En el caso de un paciente podemos pensar que su foco está puesto en su enfermedad. Pero si conociéramos su punto de vista puede ser que su mayor preocupación fuera: "Quién se va a ocupar ahora de mi negocio". Quizás su enfermedad está en un segundo plano por un motivo temporal (el médico me ha dicho que lo mío va para largo, pero si no abro el negocio, ¿de qué come mi familia?) Ya hemos comentado, en otro artículo, que una pregunta como: ¿Qué es lo que más le preocupa ahora? Nos puede abrir la ventana para conocer sus propios miedos, filtros, juicios o sensaciones.

Comprendiendo las emociones que tiene, podremos ayudarle poniendo el foco, no en lo que yo pienso sino en lo que el paciente demanda.

La demanda en la mayoría de las ocasiones suele ser "ESCUCHAME". Aunque parezca que es fácil acceder a esta, créanme que no lo es. Ahora recuerdo cuando yo le comentaba a un familiar mi dolor en la planta del pie. En cuanto terminé de decir "pie" me encontré con que "eso no es nada. Peor me paso a mí que..." o "Tranquilo. No pasa nada" o "pobrecito".

Entran en marcha los juicios, experiencias o ansiedad de mi interlocutor y no me siento comprendido. Si pongo toda mi atención (también la corporal) en su explicación y busco en su desarrollo estos tres puntos (hecho objetivo, emoción y demanda) podre decir que comprendo SU MAPA. Y sabiendo su necesidad facilitarle el encuentro de las posibles soluciones.

La Empatía

Esta aptitud es una necesidad primaria para nuestro trabajo. En ocasiones he encontrado respuestas certeras que la definían, "Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona". A veces se confunde con la simpatía. Yo suelo poner un ejemplo para entenderlo: Una persona está en el centro de un río ahogándose.

Por el camino de la orilla del río pasan varias personas:

El antipático. Le tira una piedra y le grita "ahí te ahogues". Actúa contrariamente a la emoción del accidentado.

El apático. Lo mira y se va. No procesa lo que siente la persona que se ahoga.

El simpático. Sin pensarlo se tira al río, se le abraza el socorrido y se van al fondo. Comparte la emoción (y el problema).

El empático. Ve que se ahoga y comprende cómo está sufriendo. Va a por una cuerda y le lanza un extremo. Comprende la emoción porque yo sentiría lo mismo, pero yo estoy con los pies secos en mi orilla. Repito: Comprende, no comparte.

Sumando esta aptitud a la de la escucha activa podremos definir "¿COMO SE SIENTE?"

El Arte de Preguntar

Este es el arte del Coaching. Conseguir por medio de la pregunta que el paciente sea quien encuentre SUS soluciones a cada uno de sus PROBLEMAS. (Aquí aclaro que no es para encontrar un remedio a su dolencia. El Coaching no es una terapia, es una herramienta para facilitar cambios deseados por el paciente adaptando las pautas a su MAPA)

Las preguntas no han de ir en la dirección que yo creo que deben de ir. Es ir enfocando lo que el propio ayudado va mostrando.

Tipos de preguntas:

Cerradas. Son aquellas que solo dan pie a una respuesta como un sí o un no. ¿Se va a cuidar usted? Son para verificar, pero no dan pie a una explicación.

Abiertas. Abren posibilidades y exploran nuevos caminos. ¿Cómo puedes hacer ejercicio?

Manipuladoras. Son aquellas que llevan la respuesta implícita o tienen un componente crítico. Ahora ya tiene una razón para dejar de fumar ¿a que sí?

¿Por qué? Y ¿Para qué? La primera dará contestación a la línea de acontecimientos que llevaron a una acción. A veces también a la excusa o justificación. La segunda explica la necesidad que se cubría con la acción.

Preguntas poderosas. Son aquellas que hacen un “clic” en las ideas del paciente. Son precisas y son potenciadoras. Desarrollan el aprendizaje, motivan, retan creencias, estimulan a reflexionar. Ayudan a actuar, fomentan la exploración, no tienen juicio. Concretas. También un silencio puede ser una pregunta poderosa.

Algunos ejemplos de preguntas poderosas:

¿Qué aptitudes tienes que te podrían ayudar a conseguirlo?

¿Alguna vez superaste algo parecido?

¿Qué le recomendarías que hiciera un familiar tuyo si le sucediera lo que tú me cuentas?

¿Y qué más? Además de esas opciones.

¿Sabes de alguien que haya superado ese problema? ¿Cómo piensas que lo hizo?

En el siguiente artículo seguiremos trabajando con las “Habilidades del Coach”.

Rafael Maset Cañada, Coach