

Joan Quintana, director de Coaching Relacional

Las relaciones son causa del éxito y fracaso de los proyectos

Psicólogo especializado en Comportamiento y Cambio Organizacional, Joan Quintana ha desarrollado el Modelo de Transformación Relacional (TRM) que fundamenta el método y práctica del Coaching Relacional y la metodología para gestionar procesos de cambio y transformación en organizaciones. El coaching relacional tiene como objetivo facilitar crear valor en las relaciones y evidenciar los beneficios que genera mejorarlas entre las diferentes personas y grupos vinculados a nuestra red personal y profesional. Actúa en los cinco actos en que se sustentan las relaciones: peticiones y ofertas, acuerdos y la escucha y el reconocimiento.

¿Cómo nace el coaching relacional?

El Coaching Relacional nace de una consideración y de una constatación. La consideración es que somos seres sociales que nos reconocemos relacionándonos y, según la calidad de las relaciones que establecemos, abrimos o cerramos posibilidades con nuestros equipos y clientes. La constatación es que los objetivos y los resultados se consiguen con buenos procedimientos de trabajo, pero la permanencia de los mismos lo asegura la calidad y la calidez de las relaciones de los profesionales que lo hacen posible.

Las relaciones son la causa del éxito y fracaso de la mayoría de proyectos empresariales, las relaciones entre los miembros de la empresa familiar, de los grupos de accionistas, con los clientes, proveedores, etc. claves para el éxito y la sostenibilidad empresarial.

¿Qué diferencia el coaching relacional del coaching tradicional?

El método y valores de la actividad profesional del coaching son idénticos a otras prácticas del coaching. La diferencia es en dónde ponemos el foco y el objetivo. El Relacional pone el foco en ampliar nuestras competencias relacionales y en responsabilizarnos de nuestras relaciones y construir relaciones poderosas, afectivas y efectivas.

¿Cómo crean valor en las relaciones?

Mejorando las relaciones que son necesarias para obtener los objetivos. Ajustamos las relaciones que

el directivo establece con todas las personas necesarias para obtenerlos y facilitamos conversaciones de creación, fortalecimiento o restablecimiento de vínculos con equipos y clientes. Además, hacemos sostenibles los beneficios y resultados, construyendo relaciones poderosas.

¿En qué se basan sus métodos?

El Modelo de Transformación Relacional es la base en que se sustenta el Coaching Relacional y que también se utiliza como referencia para procesos de cambio y transformación. Tiene como objetivo mejorar las relaciones entre las personas y grupos vinculados a la obtención de los objetivos empresariales.

El primero de ellos es identificar las relaciones debilitadas y rotas que dificultan la obtención de

resultados así como las personas y grupos vinculados. Además, debemos escuchar las diferentes narraciones que explican causas y efectos que impiden trabajar desde la eficacia y relacionarse de forma saludable y constatar el tipo de relación que cada persona mantiene con su red profesional de personas necesarias para obtener los resultados y cumplir objetivos.

Dentro de estos pasos es necesario construir una narración de consenso de lo que pasa y de las posibles soluciones; identificar los "profesionales núcleo" que concentran más influencia para mejorar la calidad de las relaciones; comunicar de forma participativa el sentido y los resultados esperados; y ampliar las acciones a personas y grupos de menor predisposición.

¿Cuáles son los principales beneficios?

Permite comprender y ordenar lo que ocurre y cómo lo que sucede afecta al profesional o al equipo para obtener los resultados esperados. También, actuar de forma que pueda el profesional o el equipo afrontar la situación que tensa o dificulta la relación o activar sus potencialidades que le permita mejorar su eficacia. El tercer beneficio es la posibilidad de asentar las mejoras e incorporarlas a su forma de relacionarse y organizar la actividad profesional, ampliando su capacidad de abordar situaciones complejas y

de optimizar las relaciones necesarias para llegar a los objetivos y beneficios que se propone.

¿Es aplicable a todo tipo de empresas/sectores?

En el ámbito empresarial se ha aplicado al trabajo en Equipos Eficientes- Relaciones Positivas, como soporte del potencial directivo y desarrollo de equipos eficientes. Puede tener una utilidad para constituir, activar o regular un equipo de Dirección que tiene deteriorado sus relaciones y su capacidad de cooperar. Permite trabajar el liderazgo relacional; es decir, forma a los directivos para mejorar su responsabilidad de incentivar y equilibrar a los profesionales que componen los diferentes equipos de la organización. El coaching relacional se aplica, también, para activar redes comerciales para mejorar su capacidad de escucha y reconocimiento de las demandas potenciales del mercado y las peticiones de los clientes, ajustando su oferta y acuerdos comerciales, consolidando relaciones de confianza y adaptando su acción de venta a las cambiantes necesidades del cliente. En esta aplicación se trabaja directamente con Clientes de Valor, solicitando la participación de clientes reales durante las sesiones del programa para de primera voz recibir aportaciones de mejora, siendo un CRM presencial aportando valor a la eficiencia comercial.

Hacemos sostenibles los beneficios y resultados, construyendo relaciones poderosas

Dentro de la empresa y vinculados a las áreas de RRHH se desarrollan las figuras de Business Partners (BP) que son interlocutores y referentes para los directivos de las áreas de negocio en todo lo relacionado con el potencial de las personas y su incidencia en el desarrollo del propio negocio. En esta aplicación se trabaja capacitando y asesorando a los BP para desarrollar capacidades relacionales y para incorporar técnicas y procedimientos que les permitan dar respuesta a las situaciones habituales que un directivo se puede encontrar en la gestión de sus colaboradores y equipos.

Finalmente ¿qué perspectivas augura para el coaching relacional?

Dos valores competitivos auguran un futuro al Coaching Relacional: la necesidad de recuperar el vínculo y la relación de confianza con el cliente y el valor de la relación como un "intangibles" decisivo para fidelizar al cliente. La crisis económica ha producido un efecto en las relaciones: la desconfianza. Hay sectores que tendrán que fortalecer o recuperar la confianza perdida y para ello tendrán que replantearse acciones que faciliten recuperarla.

La relación con el cliente en un hotel, restaurante, sucursal bancaria, supermercado, tienda... es de gran valor para la fidelización y por ello mejorar la capacidad relacional es y será un valor en alza ■

