

Joan Asensio

Formador y Consultor de Wellness & Sport Consulting



El Coaching aplicado a la gestión de las Instalaciones Deportivas.

En la actualidad el concepto de coaching aparece vinculado a una gran cantidad de ámbitos y objetivos, que van desde el rendimiento deportivo hasta el desarrollo de las capacidades personales, pasando por la consecución de mayores niveles de rendimiento en el campo profesional y de las organizaciones. Esta nueva estrategia se está revelando como una de las herramientas más eficaces e innovadoras en los procesos de cambio y transformación tanto de personas como de empresas e instituciones.

En realidad es una vuelta a casa, por así decirlo, pues el coaching tiene sus orígenes en el campo del entrenamiento de rendimiento, cuando algunos entrenadores pioneros identificaron la necesidad de ofrecer a sus pupilos no solo asesoramiento técnico y físico adecuado sino también apoyo, motivación y recursos nuevos para superar mental y emocionalmente los retos a los que habían de enfrentarse. Ahora, y tras haberse extendido a todo el tejido social, vuelve al sector deportivo en su versión de entrenador para los profesionales dedicados a la gestión de instalaciones deportivas.

En nuestro sector sabemos de eso pues una de nuestras misiones principales es la de ayudar a nuestros clientes a conseguir sus objetivos en torno a la salud y a todo tipo de necesidades vinculadas al campo de la actividad física. También sabemos de entrenamiento, y muchos de nosotros de rendimiento físico y mental, pero... ¿Quién entrena a los entrenadores, directivos, personal de atención al cliente, etc.? ¿Cuándo nos dedicamos a obtener información sobre gestión del tiempo, optimización de competencias, capacidades de comunicación...? o, simplemente hacernos preguntas como: ¿Qué nos hace disfrutar y cómo, si lo hiciéramos, influiría eso en nuestros clientes? ¿Qué espera de mí el club, mis compañeros, el cliente e incluso la comunidad donde el club ejerce su área de influencia?

Precisamente ofrecer este tipo de entrenamiento personal a nivel mental, emocional, de comunicación y de cultura de club, es uno de los papeles esenciales del coach en el emergente sector de la gestión de instalaciones deportivas.

Partiendo de esta situación el coach actúa en dos formatos diferentes que en ocasiones son complementarios:

- Como coach externo, cuya misión es la de acompañar y entrenar a la organización y a sus miembros para alcanzar un nivel más alto de desempeño en las áreas y objetivos planteados.

- Como coach que forma a las personas y profesionales escogidos dentro del club en el uso herramientas y técnicas de coaching con el objetivo de mejorar y aumentar sus capacitaciones.

El coach como asesor externo: en esta forma de actuación el proceso puede llevarse hasta un amplio número de objetivos. El coach es el responsable de fomentar la participación de todos los implicados en el proceso de mejora, así como de dinamizar, cuestionar y preguntar con el fin de obtener una perspectiva amplia de las posibles áreas y situaciones a optimizar.

Algunos objetivos de intervención:

- Descubrir las fortalezas, debilidades y oportunidades y plantear propuestas coherentes y consensuadas en la mejora de estas situaciones.
- Trabajar en la identificación de la misión y los propósitos del club e implementar las acciones necesarias para alinear las personas y las acciones con dicha visión.
- Asesorar y entrenar a los integrantes del club para asimilar procesos de cambio y de renovación de forma proactiva y productiva.
- Generar entornos y acciones para el fomento de ideas creativas y pensamiento innovador en la estructura del club.
- Facilitar los procesos que ayudan a una mayor y mejor interacción entre diferentes departamentos y personas del club con el objetivo de cerrar posibles fisuras y crear estados de sinergia real.
- Coordinar la creación de protocolos efectivos en las diferentes áreas del centro para maximizar las capacidades y competencias de cada una de éstas y en relación a las demás.
- Teambuilding: facilitar el proceso de creación de equipos eficaces analizando sus requerimientos, conociendo a las personas y cohesionado a sus integrantes.
- Implementar análisis “360º”, uno de los recursos más fiables a la hora de determinar la percepción que todas las personas tienen sobre determinadas conductas y cómo estas influyen en el adecuado funcionamiento de su entorno y de la empresa.

Como podemos ver, las intervenciones de un coach abarcan un amplio abanico de situaciones susceptibles de mejora. En ocasiones es la dirección del club o gimnasio quien explícitamente pide actuaciones concretas con respecto a un objetivo u objetivos determinados. Y en otras ocasiones es función del coach detectar posibles fisuras o disfunciones de la organización en determinadas

áreas que posteriormente son subsanadas gracias a las acciones adecuadas por parte de las personas y/o departamentos implicados.

De cualquier forma, el coach utiliza siempre los recursos propios de su profesión: preguntas que promueven una reflexión profunda o una respuesta espontánea e intuitiva, juegos de rol (Rol play), técnicas de desarrollo personal aplicadas al crecimiento profesional, ejercicios de toma de perspectiva y visualización de supuestos, inteligencia emocional y social aplicadas a la relación de personas y a la comunicación del club en todo su entorno, etc.

El coach como formador: centra su atención no tan solo en apoyar a las personas para que estas logren el éxito en la consecución de los objetivos propuestos, sino que además comparte con ellos habilidades de coaching que puedan ser de utilidad a los participantes en el proceso. El objetivo es ofrecer herramientas efectivas para la resolución de nuevos retos cuando él acabe sus funciones en el club.

Habilidades y recursos de coaching que el coach comparte y enseña en las formaciones:

- Autogestión: la gestión del tiempo personal, la gestión del stress que supone ciertas situaciones de tensión, la capacidad para priorizar y observar con el menor número de juicios previos.
- Aprendizaje en técnicas de comunicación aplicadas a departamentos o personas concretas con el fin de mejorar relaciones y aumentar la funcionalidad en los contactos interpersonales.
- Desarrollo de las capacidades de liderazgo y automotivación como medio de fluir e influir en las personas y en las acciones.
- Capacitación profesional en técnicas de venta y marketing a través de coaching, escuchando al cliente y percibiendo sus emociones y propuestas.
- Identificación de los objetivos, valores y necesidades de los profesionales, empleados y clientes con los que interactuamos de forma continua.
- Obtención de recursos prácticos para la toma de decisiones en entornos de cambio y transformación.
- Disponer de técnicas de inteligencia emocional aplicables a la relación con las personas; siendo conscientes de nuestros estados de ánimo y de su influencia en dicha relación.

El coach como entrenador: el coaching pretende, de principio a fin, ofrecer recursos que los clientes puedan utilizar, incluso y, sobre todo, cuando el coach ya no esté, fomentando desde esta perspectiva y de forma continuada la máxima independencia y autonomía del cliente gracias a las

nuevas herramientas que el coach ha implementado y traspasado a sus clientes. En ocasiones, el coach reúne entre sus competencias las de formador y consultor, o requiere de la colaboración necesaria de otros profesionales del campo de la consultoría, formando grupo con ellos, como en caso de los equipos deportivos, en el que cada preparador cumple sus funciones específicas.

El coach no se concentra en el problema ni en su solución, sino en ayudar a los miembros de un determinado equipo a identificar todos los recursos y capacidades, tanto personales como de conjunto de los que disponen, y que sean ellos quienes tomen las decisiones, resoluciones y acciones para obtener su objetivo común. Son los profesionales del club quienes obtienen el éxito, con el coach como catalizador de sus habilidades y competencias.

La analogía con el entrenador o especialista en condición física es evidente: el coach identifica las capacidades de cada miembro del equipo, sus valores, sus motivaciones, sus aspiraciones, sus fuerzas, virtudes o flaquezas; les hace tomar consciencia de las mismas y los pone a jugar con un determinado objetivo. Ahora, ya cohesionados y estimulados por sus nuevas percepciones y apoyo mutuo. En ocasiones es alguna persona del equipo directivo u otro miembro puntual del staff del club quien requiere la asistencia de un coach. En esta situación el coach actúa a modo de un entrenador personal entrenando de forma individualizada a su cliente para que éste desarrolle su máximo potencial en las áreas escogidas por ambos y tocando, como en el caso del entrenador, ámbitos tan variados como el mental, emocional o físico con el mismo fin: dar pasos en el camino ascendente que conduce a la excelencia personal y profesional.

Todos conocemos la necesidad de mantenernos en forma y entrenados. El coaching no es otra cosa que eso, pero aplicado en la gestión de instalaciones deportivas: desde la dirección, hasta el staff técnico, pasando por el personal de atención al público o comerciales. Todo enfocado a obtener el máximo rendimiento de vuestro club.

Os deseamos un óptimo entrenamiento!!!