



Publicado : 01/11/2006

Coaching Ontológico para Teletrabajadores

En estos últimos años, con el desarrollo de nuevas tecnologías, fundamentalmente a lo que a telecomunicaciones se refiere, vemos como de a poco lo que hasta hace no muchos años el trabajar remotamente parecía de ciencia ficción hoy se torna una realidad.

Cuando nos referimos específicamente a Centros de Contacto, conviene observarlo con suma atención ya que es limitada la experiencia que se tiene en el mundo en este aspecto.

Si emitimos el juicio que cualquier agente puede desarrollar sus tareas en prácticamente cualquier lugar en igualdad de condiciones y solo hace falta la tecnología necesaria para poder vincularlos, es muy posible que necesitemos fundar ese juicio si es que no queremos arriesgarnos a que el proyecto fracase.

Opino que antes de iniciar cualquier proyecto de Teletrabajo, sería conveniente que nos respondiéramos algunas preguntas :

¿Como debe adecuadamente prepararse al agente que comenzará a desarrollar tareas, en las cuales no tendrá contacto físico con sus compañeros y jefes?

¿Cómo hacer para desarrollar el vinculo entre la organización y el agente para que este no se sienta aislado y poco comprometido?

¿El empleado tiene la capacidad de separar su vida laboral de la personal siendo que ambas se desarrollan en el mismo contexto?

¿De que manera contenerlo, capacitarlo y entrenarlo para que siga sintiéndose "parte" de la organización?

Aún se sigue reincidiendo en el error de pensar que dotando a los agentes con nuevas y mejores herramientas tecnológicas esto se ve

traducido en mejores resultados y mayor fidelidad por parte del empleado, pero si bien esa parte es importante, no resulta suficiente. Es fundamental tomar conciencia que sin una adecuada inversión de tiempo y dinero en entrenar adecuadamente a todos los eslabones de la cadena del contact center, se seguirá consiguiendo los mismos efímeros resultados.

Sin la creación de contextos adecuados, no es fácil lograr que un grupo de agentes separados por distancias mayores que las del ámbito laboral logre conseguir resultados satisfactorios. Si bien las opiniones con respecto a las ventajas y/o desventajas están muy divididas, surge la pregunta :

¿Por estos motivos tenemos que descartar este nuevo paradigma laboral?

Opino que no, si tenemos la precaución de desarrollar las competencias profesionales necesarias para fortalecer y expandir esta nueva forma de trabajo.

Y cuando me refiero a Competencias Profesionales no solo hablo de aquellas capacidades técnicas necesarias para operar eficientemente un puesto de agente, sino de diseñar los cambios que posibiliten lograr la transformación en estas áreas :

- Del "aprendizaje masificado", al "aprendizaje personalizado".
- De "Sufrir el cambio", a "disfrutar del aprendizaje".
- Del "supervisor todo-lo-sabe y motivador", al "supervisor/coach como facilitador del cambio".
- De la enseñanza centrada en el supervisor, al aprendizaje centrado en el agente.
- De "Absorber el conocimiento", a "Aprender a Aprender".
- Del "aprendizaje limitado al formato lineal", al "aprendizaje como experiencia de toda la vida".

Considero que el Coaching Ontológico puede facilitar el trascender esta brecha entre lo que hoy se tiene disponible y lo que realmente se quiere lograr y no solo en lo que respecta a los agentes, sino también a supervisores y gerentes.

En el tiempo que vengo trabajando con personas, equipos y organizaciones, veo como el Coaching Ontológico ayuda a liberar de una manera extraordinaria el talento, creatividad, compromiso y poder de las personas, para conseguir cosas que no somos capaces de ni imaginarnos.

Aprovechemos las ventajas que nos brinda la tecnología aplicando las

herramientas de e-learning y coaching virtual sin olvidarnos que el éxito de ellos dependerá del soporte humano que hay detrás de él.

Cuando menciono coaching virtual quiero decir la aplicación del Coaching Ontológico mediante el uso de plataformas multimediales que permitan la interacción, análisis, reflexión, creación de confianza y acompañamiento propio de la relación agente y coach.

Me refiero a mucho más que la asistencia que se le puede ofrecer por medio del e-mail, material digitalizado o una web donde solo se muestran o responden preguntas desde el solo transferir conocimientos.

¿Que ventajas podemos esperar de la utilización del coaching virtual?

- Permite acortar las barreras de tiempo y distancia.
- Es un magnífico complemento al coaching presencial.
- Reduce los costos de Coaching
- Complementándolo con el e-learning, posibilita crear una mayor sinergia en el proceso de aprendizaje.
- Permite trabajar la variable actitudinal y emocional en programas de e-learning con mayor éxito.
- Facilita los procesos de análisis y reflexión.
- Permite agilidad en los procesos de aprendizaje.

Desde ya hace algún tiempo vengo utilizando las ventajas que ofrece la tecnología en acortar distancias. Un ejemplo de ello es la formación virtual de coaches, en donde me resulta posible no solo trabajar sobre el lenguaje y de que manera nos permite crear nuestra realidad sino también reconocer y diseñar estados de ánimo y corporalidades si entendemos que de alguna manera nos esta limitando en las relaciones y resultados que deseamos obtener.

A nivel supervisión resultaría primordial estar dotándolos de las distinciones y metodologías apropiadas para el adecuado Coaching que aplique en este tipo de modalidad tan reciente, ya que debe tratarse de forma diferente al entrenamiento en modalidad presencial que al virtual.

El teletrabajo es una excelente alternativa que va a permitir aportar soluciones a personas con dificultades motrices para acceder a puestos de trabajo que en muchos casos por falta de previsión edilicia resulta imposible.

Pero es necesario tomar conciencia y esclarecer las ventajas e inconvenientes que presenta, para que de esta manera, las organizaciones y profesionales que opten por esta forma de trabajar,

puedan tomar las medidas adecuadas para evitar los aspectos negativos que de él se puedan derivar, y o en su debido caso diseñar los procesos de transformación personal que el Coaching Ontológico como disciplina puede facilitar.

Mariano Vazquez

Coach Ontológico Profesional

Intercoach

mvazquez@intercoach.com.ar