

Estratègies d'Abordatge Emocional en Psicologia Coaching

Grup de Treball de Psicologia Coaching i Regulació Emocional
de la Secció de Psicologia Coaching del COPC

Novembre de 2019

AUTORS/ORES

Nom	Resum curricular
Xavier Aparicio	Llicenciat en Psicologia per la UOC. Postgrau en psicopatologia per la UB. Psicòleg Coach acreditat pel COPC. Psicòleg General Sanitari. Coautor del "Recull d'Eines de Life Coaching" del COPC.
Yolanda Artero	Psicòloga Coach, acreditada pel COPC. Màster en Mediació terapèutica Corporal per la UB. Especialitat Dramateràpia i Psicodrama. Instructora de Mindfulness (Rebap Internacional) Instructora de Ioga (Aeky. Kri) Emprenedora i Creadora de Escola ConCiencia i del MCN (Mindfulness i Coaching per al Naixement). Coautora de la publicació "Recull d'Eines de Life Coaching" del COPC.
Thais Casals	Psicòloga Coach pel COPC, General Sanitària, i formada en Teràpia Gestalt a l'Institut Gestalt de Barcelona. Especialitzada en autoestima i benestar emocional.
Noemí Farré	Psicòloga. Licensed Practitioner en PNL©; Expert en coaching Nivell Or; Màster en gestió i planificació de la qualitat; Postgrau en gestió de residències i serveis per a gent gran; Diplomatura en Educació Social.
Olga Hernández	Psicòloga General Sanitària, acreditada en Psicologia Coaching, Màster de Pràctica Clínica en Salut Mental per l'AEPPCC, Postgrau de Teràpia Breu Estratègica per la UdG, Postgrau de Coaching a l'Entorn Laboral per l'IL3 UB, Postgrau de Teràpia de Parella per la UdG. Coautora de la publicació "Recull d'Eines de Life Coaching" del COPC.
Laura Martínez	Psicòloga coach. Postgrau Direcció de Recursos Humans a les organitzacions. Postgrau en eines de Coaching aplicades a empresa. Màster en Coaching i Lideratge Personal. Especialista en desenvolupament de persones a les organitzacions
Judit Mercedes	Psicòloga Coach, acreditada en coaching pel COPC. Postgrau en model sistèmic. Màster en ecologia emocional. Actualització en Psicopedagogia. Estudiant del màster en Neuropsicologia. Especialitat en educació emocional amb preadolescència i creixement personal per totes les edats. Investigació en l'àmbit de la psicologia orientada al feminisme de quarta generació i les no-monogàmies.

Carolina Michavila	Psicòloga coach, acreditada en Psicologia Coaching (COPC). Màster en Teràpia Racional Emotiva Conductual. Postgrau Infanto-juvenil en Teràpia REBT. Màster en Tractament dels Trastorns d'Ansietat i Estrès. Màster en Prevenció de Riscos Laborals, Especialista en riscos psicosocials. Prevenció i gestió de conflictes en l'àmbit laboral. Suport psicològic al personal.
Montse Fernández	Psicòloga General Sanitària, Terapeuta EMDR, Postgrau Metodologia i avaluació en psicologia clínica i de la salut, Postgrau en Teràpia Vital i Psicòloga de la SEMP-Sociedad Española de Medicina Psicosomàtica
Gisela Oliva	Psicòloga Coach. Psicòloga General Sanitària. Acreditada en Psicologia Coaching (COPC). Postgrau en Actualització en Psicopatologia. Màster de Teràpia Sexual i de Parella. Training Terapèutic. Postgrau de Teràpia Breu Estratègica. Practitioner PNL. Postgrau Teatre Terapèutic. Coautora de la publicació "Recull d'Eines de Life Coaching" del COPC.
Mònica Padrós	Psicòloga Coach, acreditada pel COPC. Màster en Coaching Sistèmic per la UAB. Instructora de Mindfulness MBSR acreditada per la IMTA.
Inmaculada Rodríguez	Psicòloga General Sanitària. Expertesa en psicoteràpia(EuroPsy). Postgrau en Teràpia cognitiva i Social (UB). Postgrau en teràpies psicològiques breus (UB). Postgrau en rehabilitació cognitiva. Màster en Neuropsicologia. Cursos de doctorat de Psiquiatria i Psicologia Clínica (Facultat de Medicina). Formació de fonaments de Coaching i eines de Coaching (COPC). Formació Coaching (Foment). Coautora del llibre "L'anàlisi del discurs esquizofrènic: Aplicacions en rehabilitació psicosocial". Premi Ferran Salsas i Roig. Coautora de la publicació "Recull d'Eines de Life Coaching" del COPC.
Lluís Sanmiquel	Psicòleg coach, acreditat en Psicologia Coaching, màster en Coaching i Lideratge Personal, coordinador del Grup de Treball de Psicologia Coaching i Regulació Emocional. Especialitzat en creixement personal, lideratge i gestió de l'estrès. Autor del bloc "Coaching i Psicologia" i coautor del "Recull d'Eines de Life Coaching" del COPC.
Maribel Torres	Psicòloga General Sanitària, acreditada en Psicologia Coaching, Postgrau en Teràpia vital i Psicòloga de la SEMP-Sociedad Española de Medicina Psicosomàtica. Coautora de la publicació "Recull d'Eines de Life Coaching" del COPC.

RESUM

L'objectiu d'aquest estudi és identificar les diverses perspectives, teories i estratègies d'abordatge emocional utilitzades en els processos de Psicologia Coaching, per tal d'oferir a les persones col·legiades una visió àmplia dels marcs d'actuació actuals. Més concretament, aquesta recerca es pregunta de quina manera els/les Psicòlegs/òlogues Coach aborden els aspectes emocionals en la seva pràctica professional i en quina mesura aquest abordatge contribueix a l'èxit dels processos.

Seguint una metodologia qualitativa, la investigació es va fer realitzant entrevistes semiestructurades a 30 professionals acreditats/ades de la Psicologia Coaching en què es demanava la seva visió de les emocions en relació a l'assoliment del canvi; la identificació i facilitació de l'expressió emocional; la relació de les emocions amb els valors, creences i el bagatge educatiu i sociocultural del/de la coachee; la gestió de les respostes emocionals intenses i de les emocions latents; la distinció entre emocions, sentiments i estats d'ànim i la seva influència en el procés; i la gestió de les pròpies emocions del/de la coach abans, durant i després de les sessions.

L'estudi arriba a la conclusió que els/les Psicòlegs/òlogues Coach utilitzen majoritàriament més d'un enfocament i consideren que les emocions aporten informació valuosa per al desenvolupament del procés, facilitant-ne l'expressió per incrementar la consciència del/de la coachee i motivar-lo/la en la consecució de l'objectiu. Així doncs, queda palès que els/les professionals d'aquesta disciplina consideren l'abordatge dels aspectes emocionals com un factor clau per a l'èxit del procés.

INTRODUCCIÓ

Aquesta és una recerca de caràcter exploratori realitzada pel Grup de Treball de Psicologia Coaching i Regulació Emocional del COPC, sobre les estratègies d'abordatge emocional que utilitzen els i les professionals de la Psicologia Coaching.

El Grup de Treball (GT) de Psicologia Coaching i Regulació Emocional es va formar el mes de setembre de 2015 i va ser aprovat per la Junta Directiva de la Secció de Psicologia Coaching al febrer de 2016. L'objectiu general del GT és aprofundir en l'estudi i en l'aplicació pràctica de la Psicologia Coaching per al Desenvolupament Personal (Life Coaching), incidint de forma particular en la vessant de regulació de les emocions.

L'intercanvi d'experiències i eines de treball que es produïa a les reunions del GT va portar a evidenciar la diversitat existent en la pràctica professional pel que fa a l'abordatge de les

emocions en els processos de Psicologia Coaching. Aquest fet va generar un interès genuí

per conèixer com d'altres professionals de la Psicologia Coaching treballaven les emocions en els seus processos i el GT va decidir engegar un estudi exploratori.

El propòsit d'aquest estudi és identificar les diverses perspectives, teories i estratègies d'abordatge emocional utilitzades en processos de Psicologia Coaching, per tal d'oferir a les persones col·legiades una visió àmplia dels marcs d'actuació actuals, que contribueixi a la millora de la seva pràctica professional, tant en processos en els quals l'objectiu estigui directament relacionat amb la regulació emocional com en d'altres on no ho estigui.

Seguint a Cox i Bachkirova (2007), partim de la premissa que la pràctica professional del coaching és molt diversa respecte l'abordatge de les emocions. Aquestes autores assenyalen els següents quatre abordatges: 1) no tenen formalment en compte les emocions (se centren, per exemple, de forma exclusiva en aspectes cognitius o conductuals); 2) les veuen com un problema o simplement fora de l'àmbit del Coaching; 3) utilitzen les emocions com informacions útils per al desenvolupament del procés (per exemple, identificant la por que frena un canvi); 4) fan dels aspectes emocionals l'eix vertebrador de les sessions i/o el factor clau per a l'èxit del procés.

D'altra banda, considerem que l'absència de coneixements i experiència de gestió emocional en el si del procés de coaching pot tenir efectes indesitjats sobre la pràctica professional. En primer lloc, pot generar que l'actuació del/de la coach estigui esbiaixada per estereotips i prejudicis (per exemple, considerar que un home que es desborda emocionalment durant la sessió té un trastorn psicològic). En segon lloc, pot portar al professional a no saber distingir entre l'empatia i els fenòmens de transferència i contratransferència. Finalment, no ocupar-se adequadament de les emocions pot limitar l'abast del canvi del/de la coachee. De la mateixa manera, considerem que la presència de coneixements i experiència en gestió emocional pot facilitar la identificació dels casos abordables des de la Psicologia Coaching i d'aquells que caldria tractar des de la psicoteràpia.

Per tot això, aquesta investigació es pregunta de quina manera els i les Psicòlegs/òlogues Coach aborden els aspectes emocionals en la seva pràctica professional i en quina mesura aquest abordatge contribueix a l'èxit dels processos de Psicologia Coaching.

MARC TEÒRIC

Experiència emocional

L'experiència i l'expressió emocional són essencials per a l'ésser humà. Les emocions parlen del nostre cos, la nostra història i les nostres predisposicions. Ens ajuden a entendre'ns a

nosaltres mateixos, a predir les nostres conductes i a explicar als altres què necessitem o

volem. La capacitat per gestionar les emocions amb eficàcia és una característica humana que facilita l'ajust social i el benestar general de la persona. Cap estratègia de regulació emocional concreta és adaptativa o desadaptativa en sí mateixa, sinó que són el context i les demandes situacionals les que determinen si una estratègia concreta és adaptativa o no (Hofmann, 2018).

Les dificultats a l'hora de controlar les pròpies emocions i impulsos s'associen a un baix ajustament físic, psicològic i social. La regulació emocional està relacionada amb els processos responsables de controlar, avaluar i modificar les reaccions emocionals per aconseguir els objectius personals (Thompson, 1994). La regulació emocional consisteix a mantenir, reforçar o inhibir les emocions. Mitjançant la regulació emocional podem influir sobre la valència, intensitat i característiques temporals d'una emoció. Les emocions no es modifiquen únicament mitjançant estratègies d'autoregulació, sinó que també poden ser regulades pels altres. La regulació emocional té una funció, és a dir, les emocions es regulen per un motiu i estan orientades a un objectiu (Hofmann, 2018).

Emocions i Coaching

El coaching encoratja les persones a incrementar l'autoconsciència sobre els seus pensaments, estats d'ànim i emocions (Neenan & Palmer, 2001). Un estudi conduït per Chapman (2005) va concloure que els processos de coaching basats en marcs cognitius i conductuals i orientats a les solucions poden produir augments significatius de la intel·ligència emocional dels/de les coachees.

Duffell i Lawton Smith (2015) distingeixen tres perspectives amb què s'afronten les emocions en el coaching: 1) la primera considera que les emocions són un aspecte que cal ignorar en el context de les organitzacions, i que el principal objectiu del/de la coach és fer que prevalgui la racionalitat; 2) la segona accepta el significat de les emocions gestionant-les i controlant-les tot i considerar-les inconvenients; 3) la tercera, que emergeix amb força en els darrers anys, veu les emocions com informació que pot ser valuosa en el procés de coaching. Les emocions tenen una finalitat i consegüentment es poden veure com intencionals. El sorgiment de les emocions, i la necessitat de regular-les, pot proporcionar-nos informació valuosa en el context del procés de coaching i, alhora, incrementar la consciència del/de la client/a.

És evident que les emocions apareixen quan alguna cosa significativa succeeix a la persona. En conseqüència, es pot argumentar que les emocions són un aspecte important i valuós que pot donar informació i ser objecte d'anàlisi per informar i donar suport efectiu al procés de coaching. No obstant, treballar amb les emocions en coaching no està exempt de problemes.

En primer lloc, els problemes semàntics i conceptuals; en segon lloc, els problemes associats

a la inexactitud de la memòria, l'impacte de les estratègies de regulació emocional i la reinterpretació i reconstrucció de l'experiència i dels esdeveniments carregats emocionalment; finalment, el fet que les emocions són una experiència molt personal, molt lligada als constructes i al llenguatge de la persona i també del/de la coach (Duffell i Lawton Smith, 2015).

Les emocions com agents facilitadors del canvi

A través de la conversa de coaching, el/la coach pot adonar-se de la relació entre els sentiments negatius del/de la coachee i la reducció de la seva capacitat de resolució de problemes alhora que comprendre les relacions i interdependència entre les seves emocions, pensaments i comportaments. Les emocions són components essencials de l'experiència humana i el fet de valorar el seu paper en el procés de canvi és un component essencial de les intervencions de coaching rellevants (David, 2005).

L'atenció centrada en un mateix s'ha descrit com un biaix cognitiu específic i estretament relacionat amb l'afecte negatiu. Tanmateix, es considera que l'atenció centrada en un mateix té una funció important en els processos autoreguladors orientats a la consecució d'objectius, perquè permet que la persona reuneixi informació sobre la discrepància entre el seu estat actual i un estàndard important, i emprengui conductes per reduir-la. Les emocions no serien el producte directe de cap conducta concreta, sinó de la discrepància percebuda entre l'estat present i l'estat desitjat (Hofmann, 2018).

El sistema afectiu constitueix un element crític tant per a la comprensió com per al canvi de l'experiència i de la conducta humana. L'emoció està íntimament relacionada amb el significat, de fet no es produeix cap canvi emocional sense que es produeixi un canvi cognitiu. Tanmateix, segons Greenberg i Paivio (2000), la realitat i la consciència personal són més el resultat de les emocions que del pensament o la racionalitat. És el significat emocional dels esdeveniments, construït automàticament pels esquemes emocionals, el que determina tant la consciència emocional com les respostes cognitives. Les emocions regulen el funcionament mental, organitzant tant el pensament com l'acció. De fet, són les emocions les que estableixen les metes cap a les quals es dirigeixen les cognicions i les accions, la qual cosa converteix l'afecte en un determinant crucial de la conducta humana (Greenberg i Paivio, 2000).

Identificació i expressió de les emocions

Com que no existeix una definició universal de les emocions, la conversa amb el/la client/a ha de facilitar una comprensió mútua. L'experiència emocional és profundament personal i podem experimentar múltiples emocions al mateix temps. El nom que donem a cada emoció és només una etiqueta i no una descripció exacta del que fa el nostre cervell. Durant la

conversa de coaching podem parlar del nivell de consciència (o inconsciència) de les reaccions del/de la coachee i de les reaccions fisiològiques i dels comportaments que es disparen com a resultat del procés d'avaluació que ha valorat l'esdeveniment com a positiu o negatiu. Portar les emocions doloroses a la consciència pot ser una tasca important en un procés de coaching (Duffell i Lawton Smith, 2015).

El grau en què una emoció produeix un efecte organitzador o desorganitzador depèn del grau en què l'emoció s'integra a la nostra consciència. Les emocions no necessiten només ser activades, sinó que necessiten també fer-se conscients, ser diferenciades, que es reflexioni sobre elles i ser expressades de formes socialment apropiades. Sentir conscientment l'emoció en connexió amb l'objecte que l'evoca aporta a les persones més control sobre les seves reaccions emocionals i els permet aprendre. Greenberg i Paivio (2000) destaquen la importància d'ajudar els/les clients/es a desenvolupar una actitud d'obertura i acceptació dels sentiments i de la seva naturalesa canviant. Segons aquests autors, el desenvolupament de la regulació emocional és una de les tasques més importants del desenvolupament en el terreny personal i interpersonal. L'habilitat de regular les emocions de manera apropiada és el que constitueix el criteri últim de salut (Greenberg i Paivio, 2000).

Un altre aspecte a tenir en compte és de quina manera les emocions es representen i es comuniquen mitjançant el llenguatge. Les emocions s'experimenten com a fenòmens complexos que poden no ser adequadament reflectits per les paraules. De la mateixa manera, les expressions verbals usades pel/per la coach poden influir en les subsegüents interaccions. Quan les persones senten descripcions que es fan sobre elles poden, inconscientment, buscar maneres de comportar-se consistentment amb aquestes descripcions. Una paràfrasi poc acurada pot tenir efectes adversos. Els/les coach han de ser coneixedors de les implicacions del llenguatge i estar alerta a l'hora de donar feedback de les emocions manifestades pels/per les coachees (Duffell i Lawton Smith, 2015).

Relació de les emocions amb els valors i les creences

Les emocions no són conseqüència directa d'un esdeveniment o situació, sinó de la seva percepció i interpretació (avaluació cognitiva). Les persones que es mantenen emocionalment sanes davant l'adversitat solen presentar un biaix positiu cap als esdeveniments i són optimistes en relació al futur alhora que experimenten una il·lusió de control sobre el futur. Les creences generals (o esquemes cognitius) sobre un mateix, el món i el futur estan a la base de les distorsions cognitives sobre els esdeveniments i les situacions, i donen lloc a cognicions automàtiques desadaptatives. El raonament emocional és un procés que utilitza l'experiència emocional pròpia per demostrar la validesa del pensament,

la qual cosa alimenta un bucle de retroalimentació en què l'experiència emocional sustenta la creença (Hofmann, 2018).

Relació de les emocions amb el bagatge educatiu i sociocultural

Hofmann (2018) defineix l'emoció com una experiència multidimensional que es caracteritza per diversos nivells d'activació i de plaer/desplaer; s'associa a experiències subjectives, experiències somàtiques i tendències motivacionals; està tenyida per factors contextuals i culturals; i pot regular-se fins a cert punt mitjançant processos intra i interpersonals. Les experiències emocionals depenen del marc de referència en què s'experimenten les emocions, el context situacional i, sobretot, les avaluacions cognitives. Tot i que els pensaments solen suscitar emocions, la relació entre els pensaments i les emocions (i també les conductes) no és unidireccional. Segons Hofmann, el registre de les emocions sobre les emocions (metaemocions) i el registre dels pensaments sobre els pensaments (metacognicions) ajuden a identificar els patrons responsables del manteniment dels problemes.

La regulació emocional comença durant la infantesa a través de les primeres relacions d'aferrament, apareix en un context social i integra estàndards i normes socials. El recolzament social és una protecció contra l'estrès psicològic i contribueix a la fortalesa emocional en front de les adversitats. Podem distingir entre estratègies de regulació interpersonal intrínseques (la persona regula les seves emocions demanant ajut als altres) i extrínseques (la persona regula les emocions dels altres), i entre estratègies de regulació dependents (quan la persona depèn d'una resposta concreta per part de l'altre) i independents (quan la persona no necessita que l'altre respongui d'una determinada manera o quan l'altre no pot respondre). De la mateixa manera que les estratègies intrapersonals, les estratègies interpersonals de regulació emocional poden ser adaptatives o desadaptatives, si protegeixen de l'estrès emocional o si contribueixen a perpetuar el problema, respectivament. L'ús freqüent d'estratègies interpersonals de regulació emocional pot reduir la sensació de control de la persona sobre la pròpia experiència emocional i pot ser desadaptativa si la persona acaba dependent dels altres per regular el seu afecte (Hofmann, 2018).

Respostes emocionals intenses

Pel que fa al procés de record d'esdeveniments amb alta càrrega emocional, els/les coach han de tenir en compte que els records (i la seva recuperació) poden estar limitats, que els esdeveniments que arriben a la sessió poden no ser aquells més rellevants (l'alta emocionalitat de l'esdeveniment pot reduir la seva presència en la memòria) i que l'emoció

mateixa pot ser reconstruïda després de l'esdeveniment amb nous significats que no eren

evidents al seu moment. Per tant, semblaria prudent que els/les coach no s'aferressin a l'emocionalitat associada a un únic esdeveniment i que en tinguessin en compte múltiples al llarg d'un període de temps. És més, posar l'atenció en un únic esdeveniment de forma reiterada podria reforçar la visió errònia que el/la coachee pogués tenir de l'esdeveniment amb alta càrrega emocional (Duffell i Lawton Smith, 2015).

Emocions latents

Segons Hofmann (2018), reprimir material emocional sol ser una estratègia de regulació emocional desadaptativa que fa que el contingut resulti més intrusiu i persistent. Adoptar una actitud d'acceptació cap a les emocions que sorgeixen (sense intentar canviar-les ni evitar-les) s'associa a una major resiliència en situacions complicades i a la reducció del malestar subjectiu. La reavaluació és l'estratègia intrapersonal de regulació emocional que pot ser més adaptativa.

Emoció i afecte

Els sentiments i les emocions exerceixen una influència poderosa sobre la raó i poden millorar o empitjorar el raonament i la presa de decisions. Les emocions ens ajuden a reduir les possibles opcions que tenim valorant de manera preconscient i ràpida les coses com bones o dolentes per a nosaltres, ens proporcionen informació sobre les nostres reaccions davant les situacions i ens faciliten reaccions ràpides que ens ajuden a sobreviure. Si explorem les nostres emocions, aquestes ens donaran accés a les valoracions que fem d'una determinada situació, així com informació sobre les necessitats i metes que estan operant en cada moment. Per altra banda, les emocions comuniquen informació als altres sobre les nostres intencions i la nostra disposició a actuar. En les relacions interpersonals l'emissió i lectura constant d'estats emocionals informa i regula en gran mesura la interacció (Greenberg i Paivio, 2000).

Afecte i emoció són constructes íntimament relacionats i solen emprar-se com sinònims. L'afecte és l'experiència subjectiva d'un estat emocional que en defineix la valència (positiva/plaent o negativa/desplaent). L'emoció és un constructe multidimensional que inclou, a més de l'experiència afectiva, tendències motivacionals i factors contextuais i culturals, i desemboca en una experiència complexa que pot regular-se fins a cert punt mitjançant processos intra i interpersonals. De la mateixa manera que els esquemes cognitius poden donar lloc a pensaments desadaptatius, algunes formes de gestió emocional (estils afectius) també poden ser desadaptatives si condueixen a un malestar excessiu o a problemes conductuals. Afecte positiu i afecte negatiu s'inhibeixen mútuament. L'afecte positiu redueix la influència de l'afecte negatiu sobre la persona i, al mateix temps, amplia

el seu repertori conductual perquè millora els recursos físics, socials i intel·lectuals, a més de tenir un efecte inhibidor sobre els trastorns emocionals. La desregulació de l'afecte negatiu és una de les causes dels trastorns emocionals. El primer pas a l'hora de tractar els trastorns emocionals és entendre la funció que tenen les emocions en la vida d'una persona (Hofmann, 2018).

Estratègies d'afrontament emocional

Gross i John (2003) van definir la regulació emocional com el procés pel qual les persones influeixen sobre quines emocions tenen i quan les tenen, i també sobre com les experimenten i les expressen. L'afrontament es defineix com l'esforç cognitiu i conductual per gestionar estressors. Lazarus considera l'estrès com una transacció dinàmica entre la persona i l'ambient que la persona jutja que la desborda o que supera els seus recursos i posa en perill el seu benestar. El que fa estressant la situació és l'avaluació subjectiva i les creences al voltant de la pròpia capacitat per accedir a estratègies d'afrontament adequades. La desadaptació no és resultat directe de l'estrès sinó de la interacció entre l'ambient i les vulnerabilitats i els recursos disponibles de cada persona. Aquestes variables individuals determinen l'estil d'afrontament de la persona, que és la forma habitual amb què respon a l'estrès (Hofmann, 2018).

Gestió emocional del/de la coach

Segons Grant (2003; citat a Chapman, 2005), el que distingeix els/les coach competents és comptar amb tres metacompetències: intel·ligència racional (l'habilitat de conceptualitzar, raonar i anar al cor del problema i d'adoptar una metavisió); intel·ligència sistèmica (entendre com funcionen, s'adapten i canvien les persones i els sistemes); i intel·ligència emocional (la consciència d'un mateix i dels altres, la flexibilitat cognitiva i emocional i l'ús de les emocions per establir i assolir objectius).

Cox (2016) va identificar entre els professionals del coaching una visió polaritzada de les emocions (les emocions com a recurs útil i font de motivació o bé com a font de problemes) i van identificar tres formes de percebre-les: 1) les emocions representen un problema del/de la client/a que necessita una intervenció extra per part del/de la coach; 2) les emocions són normals i inevitables i no cal controlar-les tot i que cal parar atenció per entendre el que indiquen, de la mateixa manera que cal fer-ho amb els comportaments; 3) les emocions són bons senyals que indiquen avenços importants en el procés de coaching, per la qual cosa el/la coach facilita la seva completa expressió i la utilitza satisfactòriament per motivar el/la client. Els/les coach experimenten sovint dificultats quan s'exposen a

manifestacions visibles de les emocions dels/de les coachees, sobretot aquelles que donen un “mal feeling” o els fan sentir incòmodes. Segons aquestes autores, la regulació emocional del/de la coach té una influència determinant en les subsegüents experiències emocionals dels/de les coachees.

METODOLOGIA

El GT va determinar que treballaria amb un mostreig propositiu (Patton, 2002) amb una mostra de 30 professionals col·legiades i acreditades en Psicologia Coaching pel COPC, amb qui es reuniria individualment per realitzar una entrevista semiestructurada.

Un cop seleccionades les persones candidates, el GT es va posar en contacte amb cada una d'elles per informar-les de l'objectiu i de l'àmbit de l'estudi, i per convidar-les a participar tot avançant les preguntes i el consentiment informat. El consentiment informat descriu l'objectiu de l'estudi, la metodologia i els procediments, el caràcter voluntari de la participació i la privacitat. En referència a aquest darrer aspecte, es va demanar permís a cada participant per gravar l'entrevista (per tal d'augmentar el rigor de la transcripció i de focalitzar l'atenció en l'entrevista), per citar-ne fragments tot garantint l'anonimat i per donar consentiment, si així ho desitjava, perquè el seu nom aparegués en l'estudi conforme havia participat en el mateix.

Les preguntes de l'entrevista van ser consensuades pel GT i posades a prova en un pilot que es va fer, entrevistant-se entre ells i elles, per comprovar si el redactat permetia recollir la informació desitjada i de manera eficient.

Un cop finalitzat el pilot i fets els ajustos necessaris, el GT va procedir a la realització de les entrevistes a les trenta persones participants. A continuació va realitzar l'anàlisi de les respostes mitjançant la lectura, interpretació i categorització de la informació recollida amb un enfocament primordialment qualitatiu amb la inclusió puntual de dades quantitatives. Finalment, va elaborar les conclusions i va donar forma al redactat definitiu de l'estudi.

Pel que fa a les dades demogràfiques de la mostra, podem indicar que el 70% de les participants són dones i el 30% homes; l'edat està entre compresa entre els 29 i els 64 anys, essent la mediana d'edat de les dones de 53 anys i la dels homes de 56 anys; en relació als estudis universitaris de Psicologia, el 70% tenen el nivell de llicenciatura o grau, el 17% de màster i el 13% restant de doctorat; finalment, el promig d'anys d'experiència professional és de 13, amb una forquilla que va dels 5 als 30 anys, i l'experiència acumulada total és de 402 anys.

RESULTATS

Pregunta 1

Quins són els corrents de coaching i els marcs psicològics que segueixes?

"Jo en segueixo diversos, i en funció del coachee i de la temàtica, en faig servir uns o uns altres."

Hem pogut constatar que la majoria de persones entrevistades es basen en diversos marcs i corrents. Les persones participants n'han anomenat fins a 31 de diferents. Un 20% es decanta per fer servir un únic model en les seves sessions de Psicologia Coaching mentre que el 80% restant en fa servir dos o més.

Els enfocaments que les persones entrevistades afirmen utilitzar més són el sistèmic (50%), cognitiu-conductual (33%), PNL (33%), ontològic (30%), psicodinàmic (27%), gestàltic (20%), estratègic (17%), humanista (17%), integrador (13%) i coactiu (10%).

Observem que, a més de corrents de coaching i marcs psicològics, alguns/es participants han inclòs en la seva resposta elements com mètodes, eines o tècniques.

"Doncs de tot, no em quedo amb cap (...) Combino el criteri del que millor gestiono amb el que més necessita el coachee en aquell moment."

Pregunta 2

Quin paper juguen les emocions en els processos de coaching?

"Les emocions són clau en els processos de coaching perquè és des d'on el client es mou cap al seu objectiu."

El 100% de les persones participants han estat d'acord en el caràcter essencial de les emocions. Un 20% justifica aquesta importància al considerar la vida com una gestió contínua d'emocions, ja que argumenten que som éssers emocionals i les emocions estan presents en totes les nostres interaccions.

Un 17% relaciona directament emoció i acció, un 17% emoció i objectiu, un 13% emoció i canvi, un 10% emoció i consciència, un 3% emoció i motivació i un altre 3% posa les emocions al mateix nivell que pensament i conducta.

D'altra banda, un 25% de les persones entrevistades diferencien les emocions segons si frenen o activen el procés de canvi. A les primeres s'hi refereixen en termes de "bloquejadores" o "limitadores" i a les segones en termes de "potenciadores", "empoderadores", "activadores" o "connectores de recursos".

“És clau treballar des de les emocions. Quan una persona comença a prendre consciència de les seves emocions és quan es pot començar a plantejar canvis.”

Pregunta 3

De quina manera contemples les emocions del/ de la coachee com a agents facilitadors del canvi?

“Les emocions poden ser unes grans aliades dins del procés de coaching, entenent-les com aquesta palanca que pot facilitar el canvi o la transformació.”

A partir de les respostes analitzades es desprèn que l'emoció juga un paper molt important en el procés de canvi. Les persones entrevistades pensen que les emocions poden ser facilitadores si són positives: són palanques per a la consecució de l'acció. D'altra banda hi ha coincidència en que les emocions negatives bloquegen el procés (posen com exemple la por) i en que s'han de reconvertir per arribar a una gestió òptima.

Es desprèn també de les respostes que si el canvi no passa per les emocions i no es gestiona prou és poc durador. Som un "tot" però cadascú té un canal preferent, sigui emocional, racional o d'acció. Cal alinear la persona entre el que sent, el que pensa i el que fa. L'emoció és essencial, sense ella no hi ha procés però cal tenir en compte que també hi ha pensaments, creences i valors que estan lligats a les emocions, i de vegades aquestes connexions no són les més adequades.

De cara a la intervenció, les persones entrevistades comenten que és important prendre consciència de l'emoció que estem vivint, identificar-la, posar-li nom i saber cap a on es vol anar (objectiu). Es pot tenir una cognició clara però si no es processa emocionalment no s'arriba a l'acció.

La valoració de les persones entrevistades pel que fa a la importància de la gestió de les emocions per aconseguir l'èxit del procés és força alta. La valoració mínima és de 7 sobre 10 (un 10% de les persones entrevistades). Un 40% la puntuen entre 8 i 9. El 50% restant la valoren com a clau i vital amb un 10.

“La idea és treballar des del que és el sentir, el fer i el pensar, i no fragmentar-ho.”

Pregunta 4

Com identifiqués, gestionés i facilités l'expressió de les emocions del/de la coachee durant la sessió?

“La gent ve a coaching fugint de vegades de la psicoteràpia i tota la part emocional els fa por.”

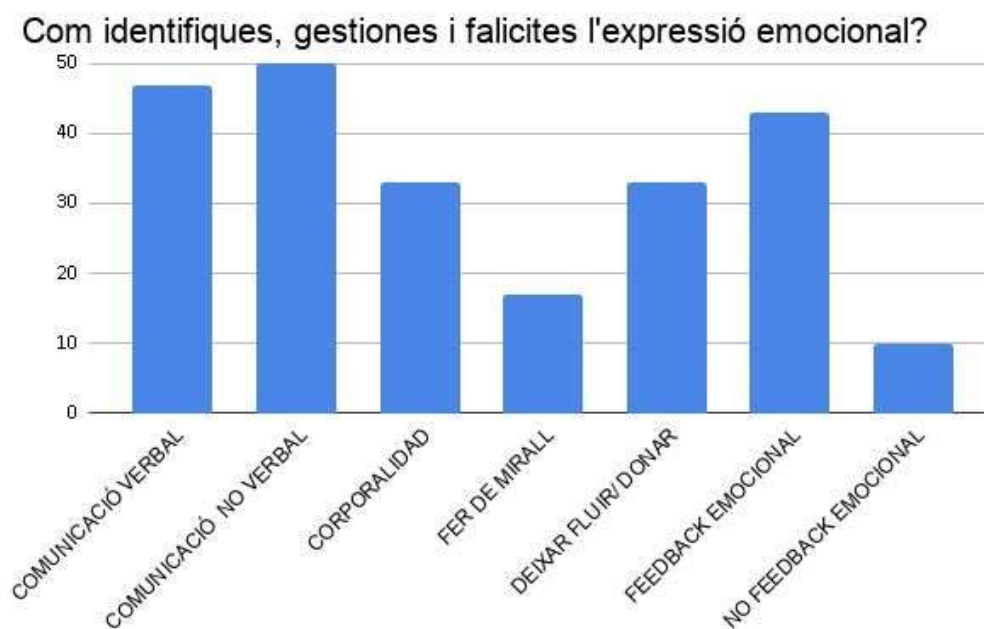
Totes les persones entrevistades estan d'acord en que és important identificar les emocions amb què el/la coachee ve a la sessió, per poder tenir en compte les conseqüències del seu estat emocional i enfocar la sessió en allò que necessita.

L'eina més utilitzada per valorar l'estat anímic del/de la coachee és l'observació; la comunicació no verbal aporta molta informació: la postura corporal, els moviments, els gestos, el to de veu, la respiració, etc. Utilitzen també la comunicació verbal, el llenguatge i les preguntes per tal de poder valorar també el coneixement que el/la coachee té sobre les seves pròpies emocions.

La majoria de les persones participants en l'estudi opinen que és important fer psicoeducació ajudant el/la coachee en el reconeixement de les seves emocions i sovint utilitzen tècniques per fer-les presents: fer de mirall, establir rapport, etc. per tal que el/la coachee s'identifiqui.

El 43% de les persones entrevistades parlen de donar feed-back emocional, del que li arriba al/a la Psicòleg/òloga Coach sobre l'estat d'ànim del/de la coachee, i també de la importància de donar-li espai i deixar que s'expressi. Tanmateix, en aquest punt hi ha una certa discrepància: un 10% pensen que al donar feed-back emocional s'està condicionant al/a la coachee a que reconegui l'emoció que el Psicòleg/òloga Coach li està descrivint, i que és millor no intervenir gaire, observar i deixar fluir.

També per a molts/es Psicòlegs/òlogues Coach és important corporalitzar l'emoció, localitzar-la al cos, i utilitzen diferents eines com són: el focusing, la relaxació o exercicis de moviment.



Hi ha Psicòlegs/òlogues Coach que, per tal d'identificar plenament les emocions que estan sorgint, presenten als/a les coachees un mapa d'emocions (com les constel·lacions d'emocions de Rafael Bisquerra) per determinar exactament l'emoció emergent i quines altres emocions l'envolten. N'hi ha que utilitzen la metàfora per tal que el/la coachee reconegui com s'està sentint.

Un cop identificades les emocions hi ha Psicòlegs/òlogues Coach que utilitzen tècniques de gestió emocional per donar sortida a l'emoció com, per exemple, la relaxació, el mindfulness, la hipnosi eriksoniana o el tapping (tècnica d'alliberament emocional). Alguns/es entrevistats/ades utilitzen la PNL per tenir en compte el canal que preval en la persona: visual, auditiu o cinestèsic.



A mesura que es va desenvolupant la sessió de coaching l'emocionalitat pot anar evolucionant i és important atendre els senyals subtils que determinen el rumb de la intervenció i que permeten adonar-nos d'aquells temes que tenen una gran repercussió emocional en el/la coachee.

"Treballa amb l'energia de l'emoció i amb el missatge que porta aquesta emoció."

Pregunta 5

Com vincules les emocions expressades durant les sessions amb els valors i creences del/de la coachee?

"Hi ha una creença i un valor darrera de cada emoció".

Totes les persones participants consideren que hi ha una vinculació entre les emocions i les creences i els valors. Comenten que les emocions es poden analitzar de manera més directa que els valors i les creences, perquè valors i creences estan a un nivell més profund.

Les persones entrevistades vinculen les emocions amb les creences i els valors de formes diferents:

- Un 29% connecta les emocions amb els valors i les creences per elevar la consciència.
- Un 26% vincula les emocions amb les creences exclusivament (*“Les emocions són una expressió de síntesi de creences”*).
- Un 17% vincula les emocions amb els valors exclusivament (*“Cada valor comporta una sèrie de representacions, ja sigui, doncs, amb emocions i també amb comportaments o conductes”*).
- Un 10% gestiona només emocions.
- Un 10% considera que els valors influeixen directament sobre les creences (*“Els valors estan alimentant les creences”*).
- Un 7% comenta que en funció del/de la coachee farà un abordatge d'emocions, de valors o de creences.

Les eines que les persones entrevistades fan servir per veure relacions entre valors, creences i emocions son: l'escala d'inferència, *The Value of Values* de Dollan, la piràmide de nivells neurològics, les 4R de l'ecologia emocional o la taula de registre de pensaments (situació, pensament automàtic, emoció, conducta i pensament alternatiu).

“Ho estàs fent o no ho estàs fent, si estàs actuant a contracor i contra les teves creences i valors, l'emoció que es genera és negativa.”

Pregunta 6

Com vincules les emocions expressades durant les sessions amb el bagatge educatiu i sociocultural del/de la coachee?

“Té molt a veure amb l'educació, no amb l'educació acadèmica sinó amb la rebuda de petits, amb l'ambient familiar, amb l'educació emocional que han tingut en els primers anys o durant l'adolescència. Hi ha emocions que tenen a veure fins i tot amb el gènere.”

Les respostes a aquesta pregunta mostren força disparitat d'opinions. Fins i tot les persones que estan d'acord amb la idea de que les emocions expressades estan relacionades amb el

bagatge educatiu i sociocultural del/de la coachee, interpreten aquests conceptes de manera diferent.

El 60% de persones entrevistades afirma que vincula les emocions amb el bagatge educatiu i sociocultural mentre que el 40% restant no els vincula.

Del 60% que els vincula, la gran majoria ho fa de manera general sense especificar com. Algunes persones relacionen les emocions amb els aprenentatges dins la família: les creences, l'educació, l'ambient i el mandat que deixen mares i pares. Altres parlen de la relació amb l'educació emocional, el gènere o l'educació familiar.

Dins del 40% de persones que no vinculen les emocions amb el bagatge educatiu i sociocultural, n'hi ha que parlen de la universalitat o transversalitat de l'expressió de les emocions, de la relació de l'expressió emocional amb el nivell adquisitiu, de la relació amb el llenguatge o de la relació amb l'autocontrol.

“Tant si són d'un nivell cultural molt elevat o molt baix, jo diria que l'expressió de les emocions és bastant transversal. No hi veig diferència.”

Pregunta 7

Com gestiones les respostes emocionals intenses i/o doloroses del/de la coachee durant les sessions?

“Primer deixo un espai per a que la persona expliqui, per descomprimir, i després treballa [l'emoció] en funció del què.”

Es constata que les persones entrevistades utilitzen una o varies estratègies per gestionar les emocions intenses i/o doloroses i diverses tècniques. Així parlen de:

- “Lliure expressió oral, corporal i escrita”, utilitzada pel 80% de les persones participants. En aquest sentit, algunes parlen de l'expressió diferida a través de tècniques projectives.
- “Contenció”, utilitzada pel 50% de les persones participants. Les tècniques emprades per a tal fi: mindfulness, relaxació, moviment, corporització de l'emoció, parafraseig, raport, il·lustracions verbals, metàfora, tapping, sentit de l'humor, etc.
- “Acompanyament”, utilitzada pel 40% de les persones participants. Faciliten l'expressió de la pròpia emoció per part del/de la coachee amb la intervenció del/de la coach (verbal, mirada, contacte físic, etc.).

- “Identificació”, utilitzada pel 20% de les persones participants. Assenyalen tècniques com la denotació, termòmetre de l’emoció, tècnica de l’ascensor i corporització de l’emoció.
- “Legitimació”, utilitzada pel 13% de les persones participants.



Les tres emocions més difícils de gestionar pels/per les coach són: en primer lloc i de forma destacada la ràbia, seguida de la tristesa i de la por. Altres emocions identificades com difícils de gestionar són la impotència, la desídia, la desesperança, l’eufòria, l’ansietat, l’angoixa, la culpa, la gelosia, la vergonya i la complaença.

“Tot el tema de l’expressió de les emocions és genuí i subjectiu; depèn del model mental, emocional i corporal de la persona. [...] Cada persona és única i això és estimulante, és un aprenentatge continu.”

Pregunta 8

Com identifiques i gestiones les emocions latents (no manifestes) del/de la coachee?

“Sempre hi ha símptomes que la persona ens mostra. Les preguntes són essencials sempre que hi hagi un clima de confiança.”

Pel que fa a la identificació de les emocions latents:

- El 27% de les persones entrevistades identifiquen les emocions latents observant conjuntament el sentir, el pensar i el fer: pensaments, tipus de paraules, lapsus, silencis, to de veu, postura corporal i mirada.
- El 27% identifiquen les emocions latents únicament a partir de l'escolta / observació verbal: història personal, metàfores, contes, personatges, narrativa, preguntes làser i feedbacks.
- El 17% perceben les emocions latents exclusivament a través de la intuïció: imatges mentals, atenció flotant, feedback emocional.
- El 13% perceben les emocions latents exclusivament a partir de l'observació corporal.
- Un 7% utilitzen altres tipus d'eines com els test projectius.
- Un 5% ignoren la identificació de les emocions latents ja que no es demana explícitament res vinculat a emocions latents en l'objectiu del procés.
- El 4% restant no contesta.

Pel que fa a la gestió de les emocions latents:

- El 47% les gestionen mitjançant el diàleg estratègic, en un espai segur i de confiança.
- El 34% treballen les emocions latents mitjançant eines com les metàfores, la biografia personal, els contes, els personatges històrics, la cadena de preguntes làser, el joc simbòlic, el mapa de Bisquerra o les constel·lacions familiars.
- El 10% fan aflorar les emocions latents mitjançant exercicis corporals.
- Un 5% ignoren la gestió de les emocions latents ja que no es demana explícitament res vinculat a emocions latents en l'objectiu del procés.
- El 4% restant no contesta.

"Quan tu et tens emocionalment molt escanejats és més fàcil reconèixer-ho en l'altre."

Pregunta 9

Quina distinció fas entre emocions, sentiments i estats d'ànim i quina influència té aquesta distinció en el procés?

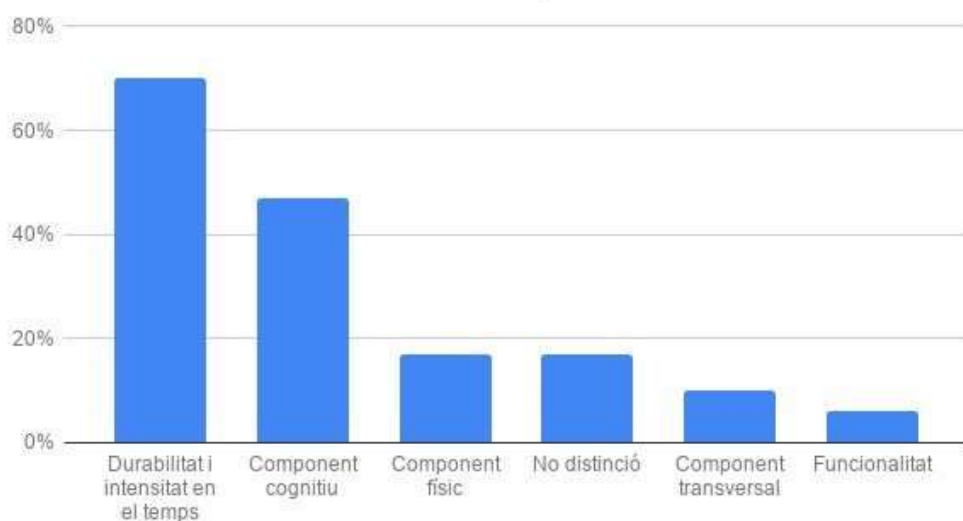
"Emoció seria la globalitat de tot."

Un cop analitzades i categoritzades les respostes observem que la distinció entre emocions, sentiments i estats d'ànims en la pràctica del/de la Psicòleg/òloga Coach és força heterogènia i de vegades contraposada, la qual cosa considerem normal ja que no existeix una definició consensuada d'aquests termes. També podem dir que a partir de les respostes de les persones participants, en general, la distinció entre emocions, sentiments i estats d'ànim no es treballa directament en les sessions malgrat que la majoria la considera important de cara a la consecució de l'objectiu.

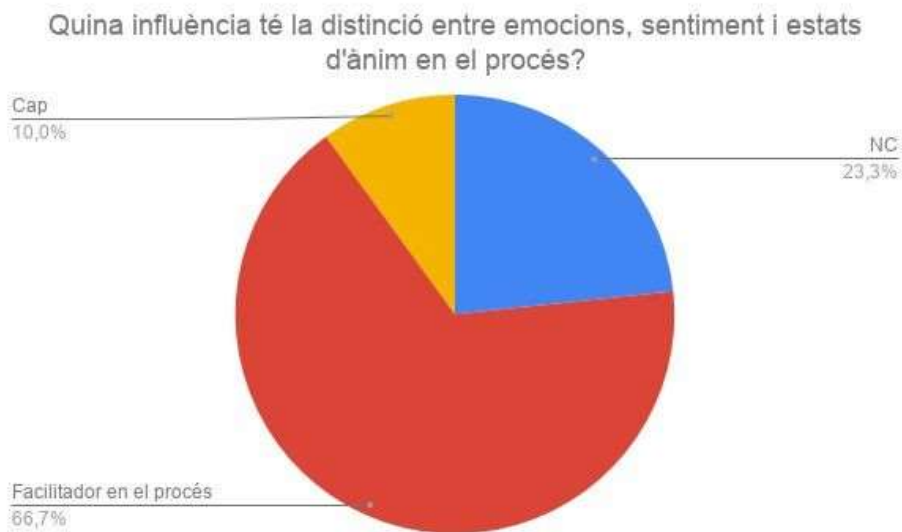
Les respostes es distribueixen a la següent manera:

- Emocions, sentiments i estats d'ànim es poden diferenciar en funció de la seva durabilitat i intensitat (opinió expressada pel 70% de les persones entrevistades).
- Hi ha un component cognitiu que uneix emocions, sentiments i estats d'ànim (47%).
- La diferenciació entre emocions, sentiments i estats d'ànim s'atribueix a un component físic (17%).
- No en fan distinció (17%).
- Emocions, sentiments i estats d'ànim tenen un component transversal (10%).
- Emocions, sentiments i estats d'ànim es diferencien per la seva funcionalitat (6%).

Quina distinció fas entre emocions, sentiments i estats d'ànim?



Pel que fa a la influència que té en el procés la distinció entre emocions, sentiments i estats d'ànim, del 100% de les persones entrevistades un 67% considera que influeix facilitant el procés, un 23% no respon i el 10% restant creu que no en té cap.



“Hem de tenir emocions i hauríem de saber que les emocions fan una funció que és: davant d’una circumstància tenim una emoció per fer una conducta.”

Pregunta 10

Com treballes el desbordament, la sobrecàrrega i el bloqueig emocional del/de la coachee?

“Penso que cadascun de nosaltres com individus necessitem utilitzar diferents estratègies (...) quan ve el coachee que est{ ja sobrecarregat emocionalment, la conversa l’ajuda molt, per tant, una bona escolta (...) i mirar d’anar al seu ritme.”

El 33% de les persones participants han definit eines o tècniques per a cadascuna de les situacions definides en l’enunciat de la pregunta. La resta (67%) no ha diferenciat de manera específica les eines a utilitzar.

Les principals maneres de treballar el desbordament, la sobrecàrrega i el bloqueig emocional són el mindfulness, la relaxació, el dibuix, l’expressió corporal i els registres de pensaments. Altres modalitats utilitzades en menor mesura són la relativització, el positivisme, l’humor, el diàleg estratègic, l’expressió verbal de les emocions, la narració, la PNL, els Barrets de Bono, els ancoratges, la palanca de canvi, l’atribució de creences, la visualització, el tapping, el focusing, la hipnosi, el contacte físic, el wingwave i els ninots playmobil.

Algunes de les persones entrevistades assenyalen diferències en la manera en què treballen el desbordament, la sobrecàrrega i el bloqueig emocional segons l'àmbit del procés de coaching: individual, organitzacional o esportiu. Per exemple, la tècnica "buidatge per escrit anònim" en el coaching d'equips; estratègies de PNL en el coaching individual; o el programa "Estadi B" aplicat a l'esport en el coaching esportiu.

"El tema emocional és fonamental tant en psicoteràpia com en coaching, però els desbordaments emocionals no són tan freqüents en el coaching".

Pregunta 11

Com gestiones les teves pròpies emocions abans, durant i després de les sessions?

"Abans d'entrar en una sessió faig dos minuts de petita meditació per centrar-me a l'aquí i l'ara."

Pel que fa a la gestió de les pròpies emocions abans de les sessions, la majoria de les persones entrevistades (70%) respon que abans fan exercicis de relaxació, centrament i d'estar presents com, per exemple, respiració, mindfulness, meditació, txi-kung, o consciència emocional; el 3% pren distància; el 7% no fa res i el 20% no contesta.

Pel que fa a la gestió de les pròpies emocions durant les sessions, el 30% respon que fa exercicis de presa de consciència per connectar amb les seves emocions i de centrament a través de la respiració, l'observació, connectar amb si mateix o mindfulness; un 30% no contesta; un 27% comenta que es posa com una barrera per posar distància entre les emocions del/de la client/a i les pròpies; un 10% les expressa al/a la client/a i un 3% fa com un mirall, un buit.

Pel que fa a la gestió de les pròpies emocions després de les sessions: un 37% refereix que fa supervisió per revisar què els ha tocat a nivell emocional; un 37% no respon a la pregunta; un 23% comenta que necessita desconnectar, per exemple deixant 10 minuts entre sessions, caminant, fent txi-kung o amb algun ritual simbòlic com posar els pensaments dins d'una capsa; el 3% restant no fa res ("Un cop que surt ja està!").

"Sí que és veritat que tenim emocions abans, durant i després, i he de posar consciència... processar emocions. Si convido els meus clients a que ho facin, em convido a mi mateix a permetre-me-les."

CONCLUSIONS

Corrents de coaching i marcs psicològics

Els resultats de l'estudi indiquen que només un 20% de les persones entrevistades es basen en un únic enfocament (corrent de coaching/marc psicològic) mentre que el 80% restant en fan servir dos o més.

Tot considerant la totalitat la mostra (30 persones = 100%), hem identificat fins a 31 enfocaments diferents, dels quals el més utilitzats són el sistèmic (50% de les persones entrevistades), cognitiu-conductual (33%), PNL (33%), ontològic (30%), psicodinàmic (27%), gestàltic (20%), estratègic (17%), humanista (17%), integrador (13%) i coactiu (10%).

D'aquestes dades es desprèn que els/les Psicòlegs/òlogues Coach utilitzen majoritàriament més d'un enfocament, d'entre una llarga llista d'enfocaments alternatius, que combinen amb criteris eminentment pràctics i segons preferències personals.

Paper de les emocions en els processos de coaching

La totalitat de les persones participants estan d'acord amb el paper fonamental que tenen les emocions en els processos de coaching. Les vinculen en diferent grau amb aspectes com la contínua gestió emocional que fan les persones en les seves vides, o amb l'acció, l'objectiu, el canvi, la consciència o la motivació, que són aspectes clau en els processos de coaching. Greenberg i Paivio (2000) van un pas més enllà quan afirmen que són les emocions les que estableixen les metes cap a les quals es dirigeixen les cognicions i les accions, aspecte que converteix l'afecte en un determinant crucial de la conducta humana.

Aquesta visió del paper fonamental de les emocions en els processos de coaching coincideix amb la perspectiva emergent en els darrers anys, identificada per Duffell i Lawton Smith (2015), que veu les emocions com informació valuosa en el procés de coaching. Les emocions tenen una finalitat i consegüentment es poden veure com intencionals. El fet que l'emoció existeixi, i que creï el desig de ser regulada, pot proporcionar-nos informació valuosa en el context del procés de coaching i incrementar la consciència del/de la client/a.

Les emocions com agents facilitadors del canvi

Una quarta part de les persones entrevistades diferencien les emocions segons si frenen o activen el procés de canvi. A les primeres s'hi refereixen en termes de "bloquejadores" o "limitadores", i a les segones en termes de "potenciadores", "empoderadores", "activadores" o "connectores de recursos". L'emoció juga un paper molt important en el procés de canvi,

facilitador o bloquejador segons la seva valència. Les emocions desagradables bloquegen el procés i s'han de transformar per activar les accions que ens acosten a l'objectiu.

Durant les sessions és important identificar l'emoció, posar-li nom i prendre'n consciència. D'altra banda, si el canvi no passa per les emocions no és complet i és poc durador. No obstant, cal tenir en compte que hi ha pensaments, creences i valors lligats a les emocions i que funcionen com un tot.

Aquestes afirmacions de les persones participants concorden amb els postulats de David (2005) sobre la relació entre els sentiments negatius del/de la coachee i la reducció de la seva capacitat de resolució de problemes, i sobre la relació i interdependència entre les seves emocions, pensaments i comportaments. Les emocions són components essencials de l'experiència humana i el fet de valorar el seu paper en el procés de canvi és un component essencial de les intervencions de coaching rellevants (David, 2005).

La importància assignada a identificar l'emoció, posar-li nom i prendre'n consciència coincidiria amb l'expressada pels autors que afirmen que quan explorem les nostres emocions, aquestes ens donen accés a les valoracions que fem d'una determinada situació, així com informació sobre les necessitats i metes que operen en cada moment. D'altra banda, les emocions donen informació als altres sobre les nostres intencions i sobre la nostra disposició a actuar (Greenberg i Paivio, 2000), la qual cosa reforça i facilita el canvi.

La valoració que fan les persones entrevistades de la importància de la gestió de les emocions per a l'èxit del procés és molt alta. La totalitat de les persones entrevistades la valoren entre 7 i 10 (la meitat de la mostra li dona un 10). Per tant, podríem concloure que per a les persones professionals de la Psicologia Coaching és fonamental el reconeixement i gestió de les emocions per realitzar amb èxit un procés.

Identificació, gestió i facilitació de l'expressió de les emocions del/de la coachee

Totes les persones entrevistades coincideixen en que és important identificar les emocions amb que el/la coachee ve a la sessió per poder comprendre el seu estat emocional i enfocar la sessió en allò que necessita. La major part opinen que és important ajudar el/la coachee a reconèixer les seves emocions i sovint utilitzen tècniques per fer-les presents. Aquesta visió coincideix amb la de Greenberg i Paivio (2000) segons la qual les emocions no necessiten només ser activades, sinó que necessiten a més ser portades a la consciència, ser diferenciades, que es reflexioni sobre elles i ser expressades de formes socialment apropiades. Sentir conscientment l'emoció en connexió amb l'objecte que l'evoca aporta a les persones més control sobre les seves reaccions i els permet aprendre de les seves pròpies reaccions emocionals (Greenberg i Paivio, 2000).

Les eines més utilitzades per copsar l'estat anímic del/de la coachee són l'observació (tant de la seva comunicació verbal com de la no verbal), les preguntes i el feedback emocional, i totes elles ajuden el/la coachee a incrementar el coneixement que té sobre les seves pròpies emocions.

Tanmateix, una petita part (el 10%) de les persones entrevistades pensen que al donar feedback emocional s'està condicionant el/la coachee a que reconegui l'emoció que el Psicòleg/òloga Coach li està descrivint, i que per tant és millor no intervenir gaire, observar i deixar fluir. Aquesta opinió coincideix amb l'expressada per aquells autors que recomanen tenir en compte la manera en què les emocions, en tant que fenòmens complexos, poden no ser adequadament reflectides mitjançant el llenguatge, i que consideren que les paràfrasis usades pel/per la coach poden influir en les subsegüents interaccions ja que les persones poden buscar maneres de comportar-se consistentment amb aquestes descripcions (Duffell i Lawton Smith, 2015).

Un cop identificades les emocions, la majoria de Psicòlegs/òlogues Coach manifesten que, a més de donar espai per a la seva expressió, utilitzen eines de gestió emocional com les tècniques de relaxació, el mindfulness, el focusing, la hipnosi eriksoniana o el tapping. Això estaria en línia amb la importància d'ajudar els/les clients/es a desenvolupar una actitud d'obertura i acceptació dels sentiments i de la seva naturalesa canviant, expressada per alguns autors, segons els quals la regulació emocional és una de les tasques més importants del desenvolupament personal i interpersonal. Aquests autors conclouen que l'habilitat de regular les emocions de forma contextualment apropiada és el que constitueix el criteri últim de salut (Greenberg i Paivio, 2000).

Relació de les emocions expressades amb els valors i creences del/de la coachee

Totes les persones entrevistades consideren que hi ha vinculació entre les emocions del/de la coachee i les seves creences i valors. Pensen que a les emocions s'hi pot accedir de manera més directa, ja que creences i valors estan a un nivell més profund.

No obstant, aquesta vinculació té diferents manifestacions, com l'expressada pel 29% de les persones entrevistades que connecten les emocions amb els valors i les creences per elevar la consciència, o el 26% que vinculen les emocions amb les creences exclusivament ("*Les emocions són una expressió de síntesi de creences*"), a tall d'exemple.

Les emocions no són conseqüència directa d'un esdeveniment o situació sinó de la corresponent avaluació cognitiva. D'altra banda, les persones que es mantenen emocionalment sanes davant l'adversitat solen presentar un biaix positiu cap als esdeveniments, són optimistes i experimenten una il·lusió de control sobre el futur

(Hofmann, 2018). Per tant, podríem pensar que treballar les avaluacions cognitives i els biaixos cognitius dels/de les coachees contribuiria a l'èxit dels processos de coaching. Aquest supòsit, no obstant, no es pot extraure a partir dels resultats d'aquest estudi i requeriria recerca addicional.

En qualsevol cas, semblaria raonable pressuposar que els/les Psicòlegs/òlogues Coach estarien millor posicionats/ades que els/les professionals d'altres disciplines per gestionar els efectes de possibles distorsions cognitives o l'absència de biaix positiu.

Relació de les emocions expressades amb el bagatge educatiu i sociocultural del/de la coachee

Pel que fa a la relació de les emocions expressades durant les sessions amb el bagatge educatiu i sociocultural del/de la coachee hi ha força disparitat d'opinions. El 60% de persones entrevistades afirma que vincula les emocions amb el bagatge educatiu i sociocultural mentre que el 40% restant defensa la universalitat o transversalitat de l'expressió de les emocions.

Del 60% que ho vincula, la gran majoria ho fa de manera general, sense especificar com. Algunes persones entrevistades relacionen les emocions amb els aprenentatges dins la família (les creences, l'educació, l'ambient i els mandats familiars) mentre d'altres parlen de la relació de les emocions amb el gènere o l'educació emocional. Altres participants vinculen directament bagatge educatiu i sociocultural amb creences i valors.

Aquesta relació entre emoció i bagatge educatiu i sociocultural estaria continguda en la definició que Hofmann (2018) fa de l'emoció, quan diu que aquesta està tenyida per factors contextuais i culturals i que les experiències emocionals depenen del marc de referència en què s'experimenten les emocions i del context situacional.

Gestió de les respostes emocionals intenses i/o doloroses del/de la coachee

En l'estudi hem constatat que els/les Psicòlegs/òlogues Coach utilitzen una o més estratègies per gestionar les emocions intenses i/o doloroses dels/de les coachees i diverses tècniques com la lliure expressió oral, corporal i escrita, l'acompanyament, la contenció, la identificació i la legitimació.

Aquesta recerca no ens permet inferir si els/les Psicòlegs/òlogues Coach participants en l'estudi tenen en compte que en el procés de recordar esdeveniments amb alta càrrega emocional per part del/de la coachee, els records i la seva recuperació poden estar limitats. A més, els esdeveniments que comparteixen durant la sessió poden no ser els més rellevants

ja que l'emoció mateixa pot ser reconstruïda amb nous significats (Duffell i Lawton Smith, 2015).

Les tres emocions més difícils de gestionar pels/per les Psicòlegs/òlogues Coach són: en primer lloc (de forma destacada) la ràbia, seguida de la tristesa i de la por. Identifiquen també com difícils de gestionar la impotència, la desídia, la desesperança, l'eufòria, l'ansietat, l'angoixa, la culpa, la gelosia, la vergonya i la complaença.

Podria ser objecte d'una altra recerca investigar si la forma de gestionar les respostes emocionals intenses i/o doloroses del/de la coachee podria relacionar-se amb l'àmbit d'intervenció. Per exemple, en l'àmbit esportiu podria ser rellevant la dificultat de gestionar l'alegria desbordada o l'eufòria.

Identificació i gestió de les emocions latents del/de la coachee

Els Psicòlegs/òlogues Coach identifiquen les emocions latents (no manifestes) dels/de les coachees a través de l'observació conjunta del seu pensar, sentir i fer, del seu discurs verbal, de l'observació corporal i a través de la pròpia intuïció.

Pel que fa a la forma de gestionar les emocions latents, pràcticament la meitat de les persones entrevistades ho fan mitjançant el diàleg estratègic en un espai segur i de confiança. La resta treballen les emocions latents amb eines com les metàfores i els contes o bé mitjançant exercicis corporals.

Al nostre parer, la identificació i la gestió de les emocions latents permet desvelar material emocional que pot ser rellevant per a l'èxit del procés. Com s'ha comentat anteriorment, tot citant Hofmann (2018), reprimir material emocional sol ser una estratègia de regulació emocional desadaptativa que fa que el contingut resulti més intrusiu i persistent. Adoptar una actitud d'acceptació cap a les emocions que sorgeixen (sense intentar canviar-les ni evitar-les) s'associa a una major resiliència en situacions complicades i a la reducció del malestar subjectiu.

Distinció entre emocions, sentiments i estats d'ànim i la seva influència en el procés

La distinció entre emocions, sentiments i estats d'ànims en la pràctica del/de la Psicòleg/òloga Coach és força heterogènia i de vegades contraposada, probablement perquè no existeix una definició consensuada d'aquests termes. La distinció es fa en alguns casos en funció de la durabilitat i la intensitat. En d'altres casos, es creu que hi ha un component cognitiu que uniria emocions, sentiments i estats d'ànim.

La distinció entre emocions, sentiments i estats d'ànims no és explícita durant les sessions malgrat que la majoria la considera important de cara a la consecució d'objectius i que un percentatge important la considera facilitadora del procés.

Gestió del desbordament, sobrecàrrega i bloqueig emocional del/de la coachee

Pel que fa al desbordament, la sobrecàrrega i el bloqueig emocional del/de la coachee, només el 33% de les persones participants han esmentat eines o tècniques específiques per a cadascuna d'aquestes situacions.

No obstant, podem concloure que els/les Psicòlegs/òlogues Coach disposen d'una àmplia varietat d'eines i tècniques per fer front a aquests tipus de situacions (com el mindfulness, la relaxació, el dibuix, l'expressió corporal o els registres de pensaments) i es recolzen, a més, en competències bàsiques com l'escolta activa, la sintonia i el respecte pel ritme del/de la client/a. Algunes de les persones entrevistades mostren diferències en la manera en què treballen el desbordament, la sobrecàrrega i el bloqueig emocional segons l'àmbit del procés de coaching (personal, organitzacional o esportiu, per exemple).

D'altra banda, algunes persones indiquen que el desbordament emocional no és tan freqüent en coaching com en psicoteràpia, la qual cosa ens podria fer pensar en una major presència d'afecte positiu, el qual, segons Hofmann (2018), redueix la influència de l'afecte negatiu sobre la persona alhora que amplia el seu repertori conductual perquè millora els recursos físics, socials i intel·lectuals, a més de tenir un efecte inhibidor sobre els trastorns emocionals.

Gestió de les pròpies emocions del/de la coach abans, durant i després de les sessions

Pel que fa a la gestió de les pròpies emocions dels/de les Psicòlegs/òlogues Coach abans de les sessions, la major part fan exercicis de relaxació, centrament i presència en l'aquí i l'ara com el mindfulness o la meditació.

Durant les sessions, algunes utilitzen la respiració o el mindfulness mentre d'altres es concentren en posar distància amb les emocions del/de la coachee.

Després de les sessions, algunes desconnecten (deixant uns minuts entre sessions, caminant, fent txi-kung o algun ritual), mentre d'altres fan autoanàlisi o van a supervisió.

En conclusió, els/les Psicòlegs/òlogues Coach són conscients de les dificultats que experimenten quan s'exposen a manifestacions visibles de les emocions dels/de les coachees i que la regulació emocional pròpia té una influència determinant en les subsegüents experiències emocionals dels/de les coachees (Cox, 2016).

Conclusions finals

A partir de les respostes proporcionades per les persones entrevistades podem concloure que els/les professionals de la Psicologia Coaching utilitzen les emocions com informació útil per al desenvolupament de les sessions i consideren l'abordatge dels aspectes emocionals com un factor clau per a l'èxit del procés (Cox i Bachkirova, 2007).

Els/les Psicòlegs/òlogues Coaches coincideixen també amb la visió de Duffell i Lawton Smith (2015) en tant que valoren la utilització de la informació aportada per les emocions pel seu caràcter intencional cap a l'objectiu i pel fet que contribueixen a incrementar la consciència del/la coachee.

Podem inferir a més, a partir de les seves respostes, que els/les professionals de la Psicologia Coaching valoren la metacompetència de la intel·ligència emocional (consciència d'un mateix i dels altres, flexibilitat cognitiva i emocional i ús de les emocions per establir i assolir objectius), identificada per Grant (2003; citat a Chapman, 2005) conjuntament amb la intel·ligència racional i la sistèmica.

Pel que fa a la visió polaritzada de les emocions (les emocions com a recurs útil i font de motivació o bé com a font de problemes) identificada per Cox (2016), podem concloure que, a partir de la informació recollida, els/les professionals de la Psicologia Coaching entenen les emocions com bons senyals que indiquen avenços importants en el procés de coaching, i és per això que faciliten la seva completa expressió i les utilitzen satisfactòriament per motivar el/la coachee.

REFERÈNCIES

- Chapman, M. (2005). Emotional Intelligence and Coaching: An Exploratory Study. En M. Cavanagh, A. M. Grant, & T. Kemp (Ed.), *Evidence-based coaching. Volume 1. Theory, research and practice from the behavioural sciences* (p. 183-192). Bowen Hills, Qld: Australian Academic Press.
- Cox, E. (2016). Working with Emotions in Coaching. En T. Bachkirova, G. Spence, & D. Drake (Ed.), *The SAGE Handbook of Coaching* (1st edition, p. 272-290). Los Angeles: SAGE Publications Ltd.
- Cox, E., & Bachkirova, T. (2007). Coaching with emotion: How coaches deal with difficult emotional situations. *International Coaching Psychology Review*, 2(2), 178-190.
- David, S. A. (2005). Integrating an Emotional Intelligence Framework Into Evidence-Based Coaching. En M. Cavanagh, A. M. Grant, & T. Kemp (Ed.), *Evidence-based coaching. Volume 1. Theory, research and practice from the behavioural sciences* (p. 193-208). Bowen Hills, Qld: Australian Academic Press.

- and practice from the behavioural sciences* (p. 57-68). Bowen Hills, Qld: Australian Academic Press.
- Duffell, P., & Lawton-Smith, C. (2015). The challenges of working with emotion in coaching. *The Coaching Psychologist*, 11 (1), 32-41.
- Greenberg, L. S., & Paivio, S. C. (2000). *Trabajar con las emociones en psicoterapia*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362.
- Hofmann, S. G. (2018). *La emoción en psicoterapia: De la ciencia a la práctica* (M. Asensio Fernández, Trad.). Barcelona: Ediciones Paidós.
- Neenan, M., & Palmer, S. (2001). Cognitive behavioural coaching. *Stress News*, 13(3), 15-18.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. SAGE.
- Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59(2-3), 25-52.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-5834.1994.tb01276.x>

AGRAÏMENTS:

A totes les persones entrevistades pel seu temps i la seva generositat, de les quals relacionem a continuació aquelles que van donar la seva autorització perquè el seu nom aparegués a l'estudi: Maria Antònia Carmona, Valèria Duarte, Sara Gallisà, Victòria Garcia, Carme Gil, Marcela Herrera, Juan Carlos Jiménez, Eva Juncosa, Roser Lladó, Eva Llàtser, Oriol Lugo, Elisabet Macarulla, Lucía Mayans, Enrique Matarín, Xavier Montero, Mercè Moreno, Marcela Pereyra, Joan Quintana, Emma Ribas, Teresa Rodeja, Marga Segarra, Sergi Torondel i María José Torrente.

Als membres del Grup de Treball de Psicologia Coaching i Regulació Emocional: Xavier Aparicio, Yolanda Artero, Thais Casals, Noemí Farré, Montse Fernández, Olga Hernández, Laura Martínez, Judit Mercedes, Carolina Michavila, Gisela Oliva, Mònica Padrós, Inma Rodríguez i Maribel Torres, pel seu compromís, esforç i generositat. I al coordinador del Grup de Treball i de la Recerca, Lluís Sanmiquel, per la seva dedicació, saber fer i visió, aconseguint des del seu lideratge un treball com aquest.

A la presidenta de la Junta Directiva de la Secció de Psicologia Coaching del COPC, Carmen Santos; a la vicepresidenta, Teresa Rodeja; al secretari Javier Prizmic; al tresorer Carles Ríos, i als membres vocals María Antonia Carmona, Enrique Matarín, Gisela Oliva, Marcela Pereyra i Nair Zárata pel seu suport incondicional.