



Coaching más allá del arco iris

Las lecciones de "coaching" implícitas en El Mago de Oz

por **Consol Iranzo, Socia Directora de Karisma Iranzo & Ruiz y Asociados, S.L.**

A estas alturas, cuando se han cumplido más de 100 años de la primera edición de El Mago de Oz de L. Frank Baum (Mayo, 1900) y 61 años de la película de la Warner, que Judy Garland interpretó con 16 años, la historia y sus personajes siguen más vivos que nunca y confieso que me siguen inspirando la más profunda simpatía.

Siempre se ha hablado y escrito mucho sobre el significado que hay detrás del maravilloso cuento: ¿Es un viaje fantástico en busca de algo más allá de la fantasía? ¿Es la búsqueda de la inteligencia, de la pasión y del valor? ¿o la búsqueda de la verdad en sí misma?.

De las muchas interpretaciones, me viene a la mente una muy relacionada con el "coaching" y el liderazgo en el mundo empresarial, que puede hacernos reflexionar a los que trabajamos en el mundo de los recursos humanos.

Para aquellos que no conozcan el guión, de forma simplificada: la pequeña Dorothy y su perro Totó son llevados por una tormenta desde su casa de Kansas a un país fantástico mas allá del Arco Iris, en una de cuyas ciudades (Esmeralda) vive el famoso y poderoso Mago de Oz. Dorothy, perseguida por una bruja y deseosa de volver a su casa, encuentra a tres deliciosos personajes y todos juntos emprenden la búsqueda del Mago convencidos de que les podrá resolver sus preocupaciones.

El Espantapájaros de Paja es una criatura deliciosa que reconoce no tener criterio y cambiar de opinión a cada momento. No cumple la misión para la que fue creado, ya que no asusta a los pájaros que se comen el trigo, y vive temeroso de las cerillas que pueden quemarle.

Está convencido de que todos sus males se remediarian si consiguiera un cerebro y por ello se une a Dorothy en busca del Mago, ya que éste puede proporcionárselo. «Si tuviera un cerebro -dice- sería tan listo como Lincoln» y argumenta que «como no sabe pensar, no puede mandar».

El encantador Hombre de Hojalata tiene dos problemas. Primero, hay que ponerle aceite continuamente, pues se oxida con mucha facilidad y se inmoviliza. Segundo, se encuentra vacío y añora un corazón que le haga tierno y sentimental. Viaja con Dorothy y el Espantapájaros en busca del Mago, confiando en que éste le proporcione el corazón deseado.

El león es, quizás, la figura más simpática del trío. Es un fanfarrón y amenaza con luchar y vencer a todos, incluso «con la pata atada a la cola o los ojos vendados». Cuando recibe una bofetada de Dorothy por atacar a su perro Totó, muestra su verdadero semblante de tímido cobardón que tiene miedo hasta de sí mismo. Se une al grupo esperando que el Mago pueda procurarle el valor que no cree tener.

El campo de amapolas que hay antes de la Ciudad Esmeralda y que la bruja envenena para que Dorothy y sus amigos se duerman, es un reflejo de lo acuciante del día a día en el entorno profesional, que no nos permite reflexionar sobre lo importante y trascendental.

Muchas empresas y profesionales están "dormidos" en el quehacer diario como para plantearse revisar su estrategia de recursos humanos y sacar el máximo provecho de las personas.

El Mago de Oz es una especie de Rey de la Ciudad Esmeralda y actúa como un alguien engolado y creído («Yo soy yo; el grande y poderoso Mago de Oz»), como muchos directivos que quieren a todo trance marcar cuantas más distancias mejor con sus subordinados. Cuando Dorothy y sus amigos descubren que no es más que un simpático vejete que utiliza un sistema de megafonía y efectos especiales para parecer mucho más importante de lo que es, cambia de actitud y se hace más accesible y sencillo con todos.

Lamentablemente la mayoría de los directivos -como el primer Mago de Oz- no dejan oportunidad a sus colaboradores y subordinados de descubrirles como personas naturales y sencillas con las que se puede hablar e intercambiar opiniones.

Por alguna razón equivocada creen que deben mantener una distancia insalvable con ellos y rodearse de ostentación. Todo esto no va sino en perjuicio suyo, pues les priva de una comunicación más estrecha con su gente, lo que beneficiaría a todos y a la propia empresa más que a nadie.

Una vez que el Mago se ha convertido en accesible para todos, ¿cómo ayuda a Dorothy y sus amigos? Demostrando su potencial como "Coach".

El Mago, que en la primera entrevista con ellos ya ha conocido sus peticiones, les ha encomendado una **misión** (traerle la varita de la Bruja) para evaluar su cometido. Como buen líder, el Mago les comunica una **visión** clara (por qué deben hacerlo), articula una **dirección** precisa (qué y cómo deben hacerlo), fomenta la comunicación entre ellos, les **motiva**, inspira y

agradece su trabajo.

¿Cómo lo hace? Actuando también como un cualificado líder y "coach".

¿Y a Dorothy? ¿Cómo le puede ayudar a volver a Kansas? Muy fácil. Ella misma puede hacerlo cuando quiera. De hecho, no necesita la ayuda de nadie porque siempre había tenido el poder de hacerlo, pero -y aquí está la gran lección y el impagable trabajo del "coach"- **«necesitabas aprenderlo por ti misma».**

Es decir, el "coach" no sólo debe enseñar a alguien a hacer algo. Su trabajo es más complejo que eso. El "coach" tiene que tener la habilidad de lograr que su "pupilo" aprenda por sí mismo a hacerlo.

El Mago Coach dirige, guía, apoya y delega en Dorothy y sus amigos. Consigue que cumplan el objetivo que se les había marcado y como reconocimiento les dice que todos eran mejores de lo que creían ser y que así lo han demostrado.

Al Espantapájaros le dice que tiene ya un cerebritito, pero que sus ideas son un poco confusas. Un "Diploma en Eruditología" le va a ayudar a clarificarlas y a tomar mejor sus decisiones. Es decir, su apoyo es muy positivo y esperanzador: "Eres mejor de lo que piensas. Lo único que tienes que hacer es creerlo y estar convencido de ello".

Una "Medalla al Valor" por el ánimo demostrado en el rescate de su amiga Dorothy, transforma al León. No era cobarde y tenía valor, pero también necesitaba que una voz amiga se lo confirmara. Con la medalla, a partir de ahora, ni él dudará de su valentía.

Para el Hombre de Hojalata hay un reloj con forma de corazón que, a partir de ahora, estará colgado en su pecho. «No creas -le dice el Mago- que lo importante es que sepas querer con ese corazón. Es mucho más importante hacerte querer por los demás».

El Mago les enseña la importancia del equilibrio, de la verdad, de la confianza y de la doble dirección que debe existir en la comunicación.

Como buen "coach", el Mago anima al grupo a que acometan la acción de hacerse con la varita de la bruja en el convencimiento que, conseguirlo, les va a dar seguridad en sí mismos y se librarán de sus complejos. La meta es impulsar la iniciativa delegando funciones o apoyando sus propios proyectos, aun sabiendo que quizás no los consigan.

El fracaso no debe existir para el coach sino que, al contrario, debe consentirse. Desarrollar a los demás implica abrir nuevos caminos y conseguir la varita es un trabajo largo plagado de errores, de intentos, de búsquedas que, de no producirse, seguramente no revelarían la dirección correcta.

Dorothy y sus amigos son animados y motivados a acometer la misión que se les pide y el hacerlo les aporta una experiencia y una seguridad suficientes para liberarse de sus fobias. Claro que no hacía falta el diploma, ni la medalla, ni el reloj, pues por el hecho de haber triunfado en su misión ya se sienten lo suficientemente fuertes como para emprender cualquier aventura.

Más allá del Arco Iris, a lo mejor hay un tipo de empresas que valoran a las personas que trabajan en ellas y que creen que cualquier esfuerzo para desarrollarlas, personal y profesionalmente, siempre merecerá la pena.

Gracias, Mago, Dorothy, Espantapájaros, Hombre de Hojalata y León, por enseñárnoslo. Gracias L. Frank Baum por tu maravilloso cuento y gracias Warner y Judy por la espléndida película.