



## Submódulo 5.2 - Establecer una relación de confianza con el cliente

La relación de confianza es el corazón latiente del coaching, el suelo fértil sobre el cual puede florecer el camino del cliente. Sin confianza, no puede haber una verdadera apertura, un intercambio auténtico, un compromiso en el proceso de cambio. Es por eso que establecer una relación de confianza con el cliente es una prioridad absoluta para el coach, desde los primeros momentos del encuentro. En el contexto del coaching de duelo, esta alianza de confianza adquiere una dimensión particular, ya que debe ofrecer a las personas en duelo un espacio de seguridad emocional y soporte incondicional, en un periodo de vulnerabilidad y cambio profundo.

Para establecer una relación de confianza con el cliente, el GRIEF COACH debe encarnar ante todo una presencia benevolente, empática y auténtica. Esto significa estar completamente presente para el otro, con una escucha profunda y una aceptación incondicional de lo que vive y de lo que es. Es una presencia que no busca juzgar, interpretar o dirigir, sino entender y valorar la experiencia única del cliente. Por ejemplo, cuando un cliente llega a la primera sesión llorando, el coach puede recibirlo con delicadeza y decirle: "Estoy aquí para usted, tome el tiempo que necesite, usted está seguro aquí." Esta simple frase, pronunciada con sinceridad y calor, puede ayudar al cliente a sentirse escuchado y apoyado, y a atreverse a compartir más.

La confidencialidad es otro pilar de la relación de confianza. El coach debe explicar claramente el marco ético que garantiza el secreto profesional, dentro de los límites de la ley. Debe tranquilizar al cliente que todo lo que se comparte en las sesiones permanecerá estrictamente confidencial, excepto obligación legal en contra. Este compromiso ético permite al cliente sentirse seguro para abordar temas íntimos y delicados, sin temor a ser

expuesto o juzgado. Por ejemplo, en la primera sesión, el coach puede decirle al cliente: "Todo lo que me confíes aquí se quedará entre nosotros, es un espacio protegido donde puedes expresarte libremente, sin tabúes ni vergüenza.

La empatía es otra habilidad esencial para tejer una relación de confianza. Consiste en ponerse en el lugar del cliente, sentir y entender su experiencia emocional, sin vivirlo en su lugar. Es una forma de resonancia emocional que permite al cliente sentirse profundamente comprendido y validado en su experiencia. En el coaching de duelo, la empatía es crucial para recibir las emociones intensas y a veces contradictorias de las personas en duelo, sin presionarlas ni minimizarlas. Por ejemplo, si un cliente expresa su ira hacia los médicos que no pudieron salvar a su esposa, el coach puede reflejar con empatía: "Siento cuán enojado estás con ellos, y es completamente comprensible en tu situación. Tienes derecho a sentir esta ira, forma parte de tu duelo."

La autenticidad es otra clave de la relación de confianza. Implica que el coach sea verdadero, coherente y transparente en su postura e intervenciones. Es una forma de congruencia entre lo que el coach piensa, siente y expresa, lo cual inspira confianza y respeto. El coach no juega un papel, no se esconde detrás de una fachada profesional, sino que se atreve a ser él mismo en la relación, con sus fortalezas y sus límites. Por ejemplo, si el coach se conmueve con la historia del cliente, puede compartirlo con simplicidad: "Lo que me cuentas me toca mucho, admiro tu coraje en esta prueba." Esta autenticidad favorece una relación humana y sincera, propicia a la confianza mutua.

La fiabilidad y la coherencia son otros ingredientes de la relación de confianza. El coach debe ser confiable en sus compromisos, respetar el marco de las sesiones, cumplir sus promesas. Debe ser coherente en su postura e intervenciones, alineadas con los objetivos y necesidades del cliente. Esta fiabilidad tranquiliza al cliente y le permite confiar en el coach como una referencia estable y benevolente, en un período de caos emocional. Por ejemplo, el coach puede asegurarse de ser puntual, de no cancelar las sesiones en el último minuto, de seguir el hilo conductor de las conversaciones adaptándose al ritmo del cliente. Esta constancia refuerza el sentimiento de seguridad y de continuidad para el cliente.

Finalmente, la relación de confianza se construye a lo largo del tiempo y la regularidad de los intercambios. Es un vínculo que se adelgaza sesión tras sesión, a través de los intercambios y los avances del cliente. El coach debe asegurarse de mantener y profundizar esta alianza a lo largo de la guía, escuchando las necesidades y las retroalimentaciones del cliente. Puede proponer revisiones regulares para ajustar la relación y el proceso, celebrar los avances y aclarar los desafíos. Por ejemplo, durante una sesión de revisión, el coach puede preguntar al cliente: "¿Cómo estás viviendo nuestra colaboración hasta ahora? ¿Qué es lo que más te ayuda en nuestras conversaciones? ¿Hay algo que te gustaría cambiar o profundizar?" Esta retroalimentación permite mantener una relación dinámica y evolutiva, al servicio del camino del cliente.

En resumen, establecer una relación de confianza con el cliente es la piedra angular del coaching, y aún más en el acompañamiento de las personas en duelo. Es un arte sutil y exigente, que requiere que el GRIEF COACH encarne cualidades de presencia, empatía, autenticidad y confiabilidad, en un marco ético y compasivo. Al tejer pacientemente esta alianza de confianza, el coach ofrece a las personas en duelo un refugio seguro y nutritivo donde pueden reclinar, contar su historia y reconstruirse, respetando su ritmo y singularidad. La relación de confianza se convierte en el hilo conductor de la guía, el cimiento sobre el cual el cliente y el coach pueden apoyarse para caminar juntos hacia la curación y resiliencia, en la prueba del duelo y más allá. Es un vínculo profundamente humano y transformador, que honra la vulnerabilidad y la fuerza de cada persona, y que abre el camino a una vida renovada, incluso en la pérdida.

Puntos a recordar:

- La relación de confianza es esencial en el coaching de duelo para ofrecer un espacio de seguridad emocional y apoyo a las personas en duelo.
- El coach debe encarnar una presencia benevolente, empática y auténtica, recibiendo al cliente sin juicio y valorando su experiencia única.
- La confidencialidad es un pilar en la relación de confianza, garantizando al cliente un espacio donde puede expresarse libremente.
- La empatía permite al coach entender y validar la experiencia emocional del cliente, especialmente las emociones intensas relacionadas con el duelo.
- La autenticidad del coach, su coherencia y transparencia inspiran confianza y respeto en la relación.
- La fiabilidad y consistencia del coach tranquilizan al cliente y le ofrecen un punto de referencia estable en un periodo de caos emocional.
- La relación de confianza se construye en el tiempo y la regularidad de los intercambios, manteniendo una atención cuidadosa a las necesidades del cliente.
- Establecer una relación de confianza requiere que el coach encarne cualidades de presencia, empatía, autenticidad y confiabilidad, en un marco ético y compasivo.
- Esta alianza de confianza se convierte en el fundamento sobre el cual el cliente puede apoyarse para avanzar hacia la curación y la resiliencia en su proceso de duelo.