

RELEVANCIA DEL COACHING PARA RESPONSABLES DE RECURSOS HUMANOS

Origen del Coaching

Es una palabra que viene del inglés cuyo significado es “entrenamiento de personas”. Si vamos a cuál fue su origen el primer maestro de entrenadores de personas fue Sócrates que nos dejó aquella frase que era “Yo no puedo enseñaros nada, sólo puedo ayudaros a buscar (mediante preguntas) el conocimiento que hay dentro de vosotros mismos (talento), lo cual es mucho mejor que traspasaros mi poca sabiduría”. Por lo tanto, un buen coach utilizará unas buenas preguntas que formulará desde la intuición y previamente desde la empatía para luego formular un feedback positivo que desde las preguntas buscará primero la persona o coachee (entrenado).

Además, también tenemos a Séneca que nos dijo “De nada sirve tener los vientos favorables si no sé dónde ir”. Esto viene a decirnos que es muy importante buscar el sentido de nuestra vida mediante una pregunta: “¿Para qué me levanto por las mañanas? ...” Esto posiblemente nos lleve a motivarnos y a ganar confianza en nosotros para desarrollar o vivir un día mejor.

Si nos vamos a la cultura oriental, el maestro Confucio nos decía “ Si lo veo lo recuerdo, si lo escribo lo retengo, y si lo hago lo resuelvo”. En este caso el coach tiene la responsabilidad de facilitar a la persona aquellas estrategias para modificar hábitos que le ayudarán alcanzar sus logros u objetivos tanto personales como profesionales.

COACHING

PARA QUÉ... Obtención del logro

QUÉ... Modificar hábitos

CÓMO... Utilización de los recursos para desarrollar el talento

Es una herramienta que “potencia y facilita el cambio”. Y para esto es necesario una toma de conciencia, es decir, dónde estoy y a dónde voy. Desde la asunción de mi responsabilidad provocaré el cambio deseado mediante la acción.

Más adelante, se ha aplicado el coaching en el fracaso escolar de Inglaterra en 1836 o en Estados Unidos en 1960.

También durante el S. XX se aplicó el coaching como una herramienta muy potente en el mundo del deporte, la aplicaron Tomas Leonard en Estados Unidos y, luego, en Europa John Withmore o Tom Gallwey que aplicaron más adelante también en las organizaciones.

¿Qué experiencias han experimentado profesionales de la empresa y la dirección de recursos humanos del proceso de coaching?

Según Lola Sánchez, Directora de Operaciones de Hay Group, “desde mi experiencia el sector de laboratorios farmacéuticos se mueve por valores corporativos y dentro de la gran rotación que sufre el personal desde sus redes de ventas, como son visitantes médicos, gerentes de área territoriales e internacionales, les toca vivir situaciones de cambio en todo momento, en la cual tienen que tener una adaptación permanente a dichos cambios, incluso, culturales, además, de vivir procesos de fusión. Y para esto, es necesario el coaching como herramienta de gestión del cambio en la organización, sobre todo, para la gestión de sus equipos, no olvidemos que el personal cada día quiere disfrutar de su trabajo y obtener la máxima rentabilidad y, para esto, es necesario el apoyo de dichos gerentes a sus equipos de trabajo. Una de las características que los equipos hoy quieren es un trato más personalizado y si llegamos a cuidar las relaciones con los equipos mejorará el clima laboral y llegaremos a retener el talento y evitar ciertas fugas de talentos, por lo tanto, a optimizar más los recursos.

Además de realizar las correspondientes evaluaciones el coaching es una herramienta muy válida para dar directrices y alcanzar los objetivos de una forma más efectiva, ya que fortalece a los equipos y lleva a las personas a un mayor compromiso con la organización. También apoya a solucionar ciertas patologías que se producen en la empresa.

Después de un Assesment Center sería necesario un proceso de coaching que apoyaría a potenciar aquellos valores y estrategias de la empresa que desea para desarrollar un mejor talento de sus directivos.

A mí como persona y profesional, me ha beneficiado dicho proceso de coaching de la Escuela de Inteligencia como un crecimiento personal y profesional potenciando

capacidades que estoy aplicando con más efectividad en mi empresa, cuando hablo de efectividad no es lo mismo que eficacia y eficiente, eficaz se refiere a alcanzar los objetivos, eficiente obtenerlos con los recursos necesarios. Y, sin embargo, efectivos es alcanzarlos con una actitud positivo. Además, me ha permitido “ver y observar” realidades de una manera diferente, incluso, viendo con otro sentido mi realidad y la de otros y esto me ha conllevado a un fortalecimiento a nivel personal y profesional.”

¿En qué otros ámbitos de la empresa ha sido muy efectivo el proceso de coaching?

Según Ana Álvaro, Consultora de Outplacement de Uni Consult, “el coaching es una herramienta que aplico para ayudar a los directivos y presidentes en una búsqueda laboral y definir su nuevo plano profesional definiendo con claridad su “PARA QUÉ” y alinear su para qué personal y profesional, sin olvidarnos que habrá habido un cambio en la escala de valores que tendrán en cuenta para ese desarrollo profesional nuevo.

También me ha ayudado a mí a tomar decisiones con más equilibrio y serenidad y ayudar a dichos profesionales a tomar una decisión delicada en un programa de transición de carrera y, sobre todo, desde un prisma de “ayuda” al apoyo y facilitarles aquellos recursos para que tomen ellos sus decisiones y esto conlleva de desarrollar directivos más proactivos. Para mí, el Master en Coaching de la Escuela de Inteligencia, ha significado un antes y un después.”

¿Qué más aporta el coaching en cuanto al talento y a las personas?

Según Lola Sánchez, “es un proceso rentable para la empresa ya que retiene a las personas o el talento de ellas y no está en una selección permanente. El proceso de coaching ayuda al directivo a que esté más cercano de sus equipos y a incrementar la comunicación y la confianza siendo dicha comunicación más abierta y potenciando la escucha activa que posterior utilizará con una expresión más asertiva y, además, desarrolla buenos equipos con una actitud win – win.”

Desde el punto de vista de Maribel Pradillo, Consultora de Desarrollo y Formación de Telefónica España, “el proceso de coaching es una herramienta eficaz, eficiente y efectiva para desarrollar la carrera profesional y, sobre todo, es un resultado muy positivo para la persona ya que es una “salario emocional” que motiva aquellos equipos para un mejor desarrollo profesional. Además, de la toma de conciencia en el cambio en

que vivimos desde un mayor compromiso con los equipos, incluso, es una herramienta que desarrolla mejor la empleabilidad en la compañía.”

Según Arancha Espinal, Consultora y Freelance de Recursos Humanos, para ella el Master en Coaching ha sido una herramienta utilizada para disfrutar de su vida y su trabajo y, sobre todo, para disfrutar más de sus clientes, e incluso “ha observado” a los clientes de una forma diferente. Al estar más cercana al cliente le ha ayudado como consultora en su desarrollo profesional e incluso como “referente o ejemplo” en su desarrollo personal o profesional, de hecho, a querido imitar un cambio que ha experimentado a nivel personal y profesional.

Según Carmen Páez, Responsable de Recursos Humanos, “es necesario desarrollar competencias emocionales que dentro de un proceso de coaching ayuda a desarrollar equipos más humanos”.

Según Ana Álvaro, “las empresas tienen más en cuenta el capital y beneficio emocional y éste es un valor añadido y no tangible que valoran cada vez más los empleados a la hora de elegir una organización para trabajar y desarrollarse profesionalmente.”

¿Influyen en las ventas tener equipos desarrollados en un proceso de coaching?

Para Francisco Carro, como Gerente de Tresca Ingeniería, ha sido un proceso de “quitarme la venda de los ojos y me ha llevado a ver el mundo empresarial de una forma diferente. Desde la mejora con la relación con el cliente, interno y externo, y me ha hecho valorar más la persona como persona y no como número y a escuchar sus necesidades las cuales van cambiando en el transcurso del tiempo. E incluso, tiene una relación de equivalencia el CRM con el coaching al mejorar la relación del cliente y estar más cercano a escuchar sus necesidades (y me ha permitido a ser un invitado en su casa y en su empresa). En muchos momentos, va buscando el cliente ciertas respuestas de situaciones que observa que yo he superado en la cual me convierto, a parte de ser un proveedor de él, en un punto de apoyo y de referencia.”

Para Lidia García, Gestora de Recursos Humanos de Datatronis, nos comunica que “le ha ayudado a conocer sus limitaciones y a superarlas, además, de crear una mejor sinergia y empatía con los equipos para incrementar la zona de confianza, que es muy

necesaria para superar situaciones de cambios, e incluso ha sido un proceso que me ha enseñado a vivir mejor”.

Javier Mañero
Director de Escuela de Inteligencia