



EL COACHING TRABAJA BÁSICAMENTE LA ACTITUD

Hugo Urdaneta Fonseca (*)

28 de septiembre 2017

En mis actividades tanto de capacitación como de consultoría de los últimos meses una de las preguntas que me hacen supervisores, gerentes y dueños de empresa es ¿cómo mejorar la actitud de los trabajadores?

No hay duda que vivimos una crisis en el país de grandes proporciones en materia económica, política y social.

Nadie menciona que existen problemas de falta de conocimientos, experiencia etcétera, no el problema no es de carencia de herramientas para hacer el trabajo, sino de falta de ganas para hacer las cosas al más alto nivel de excelencia.

¿CUÁNTO VALES COMO PERSONA?

El motivador y conferencista holandés Victor Küppers, residenciado en España, nos presenta la fórmula de cuánto vales como persona, la cual es:

$$(C+H) \times A$$

Siendo:

C igual a Conocimientos

H igual a Habilidades y

A igual a Actitud

No se puede dudar que los conocimientos son muy importantes, hay tareas que sin conocimientos, ni siquiera pueden intentarse, sobretodo aquellas de carácter técnico que se requiere una certificación.

Por otro lado las habilidades son el desarrollo de esos conocimientos producto de la práctica, de la experiencia, un médico recién finalizado su especialización en cardiología, no tiene el mismo valor que aquel que ya tiene 15 años de especializado y de experiencia.

Otra cosa es la actitud, es el deseo de hacer las cosas, es voluntad, es pasión, es el amor por hacer algo mejor cada día, incluso sin que exista competencia o incentivos externos, porque es una fuerza interior. Como puede observarse en la fórmula, y así lo resalta Küppers, la C y la H suman, pero la A multiplica.

LO COMPLEJO DE MEDIR LA ACTITUD

Los conocimientos y las habilidades son relativamente fácil de medir, para eso están los títulos, certificaciones, cartas de trabajo etcétera.

Por eso tradicionalmente nos contratan en un nuevo empleo, por eso nos asignan nuestro primer salario, pero de allí en adelante lo que cuenta básicamente es la actitud, porque incluso una actitud positiva nos lleva a buscar mejorar continuamente nuestros conocimientos y habilidades, decía una colega del área de recursos

humanos que a las personas las contratan en las empresas y organizaciones por sus conocimientos y experiencias, y terminan despidiéndolos por sus actitudes. Siendo esto así el gran reto de las organizaciones es medir y trabajar sobre las actitudes de los trabajadores.

EL PAPEL DE LAS ACTITUDES EN EL COACHING

Lo que yo me he conseguido, y por lo que me contratan en los procesos de coaching, sobretodo para coaching gerencial y ejecutivo, es para trabajar problemas de actitudes, en donde aparentemente no hay problemas de conocimiento, y de experiencia, pero no es tanto así. El coaching por lo general trabaja primero los temas actitudinales, y busca descubrir, creencias limitantes, miedos paralizantes, y emocionalidad negativa.

Posteriormente se trabaja la parte de conocimientos, en donde el auto descubrimiento por parte de la persona que recibe el coaching es fundamental, y por último, trabajar la experiencia, ya que aunque el gerente o ejecutivo tenga años en su posición, lo que ha hecho en estos casos es hacer lo mismo, de manera equivocada durante muchos años.

LA BUENA ACTITUD AYUDA AL CONOCIMIENTO

Un caso que me toco hace un tiempo fue de un supervisor encargado de un importante función administrativa, en donde el volumen de trabajadores era alto, los resultados del área habían venido cayendo por una actitud hacia sus colaboradores que se había vuelto tóxica. Una escasa y mala comunicación, el querer supervisar el mínimo detalle, el no confiar en su gente, en un trato despersonalizado y tosco hacían que si no cambiaba su carrera en esa organización llegara a su fin.

Me tocó trabajar mucho una actitud de culpar a los demás de los pobres resultados, cuando el culpable era él y en parte su supervisor.

Trabajamos primero un proceso de auto descubrimiento de dónde estaba el problema, posteriormente sensibilizarlo sobre lo que sus colaboradores esperaban de él, y por último aunque no menos difícil fue que aprendiera a conversar con su gente, a dar y pedir retroalimentación, a conversar con su jefe sin miedo. Reforzamos la experiencia haciendo una y otra vez role playing sobre las nuevas conductas.

Pero todo ese proceso de aprendizaje y desarrollo de nuevas experiencia, fue clave su actitud.

(*) Consultor en Cambio Organizacional, Coach, Especialista en Recursos Humanos y Relaciones Laborales.
www.huconsulting.net hu.consulting@gmail.com



@huconsulting



@huconsulting