



Entrevista a Chuck Allen

“Tener actitud es lo que va a hacer que un entrenamiento sea efectivo”

Chuck Allen es Coach Certificado Profesional (PCC) y Coach Co-Activo Profesional Certificado (CPCC). Líder y experto en el campo del Coaching Profesional, cuenta con más de 12 años de experiencia práctica, también en la enseñanza y formación continua. Centra su interés en las habilidades comunicativas y relacionales que empoderan las relaciones.

Chuck Allen lidera programas del CTI para organizaciones que Augere ofrece en España y Latinoamérica.

Has sido durante más de 20 años emprendedor y propietario de un negocio del sector de las Tecnologías de la Información. ¿Cómo encaja esta experiencia en el coaching?

Mi trabajo en el sector de las Tecnologías de la Información consistía básicamente en llevar una empresa de consultoría informática dedicada a la industria del entretenimiento en el área de Los Ángeles. Eso me permitió trabajar con mucha gente interesante —a veces, con personas muy famosas— y con empresas de distintos tamaños. Y pude ver cómo se hacen negocios en entornos empresariales muy diferentes. Pude participar de ello de modos diversos. También tuve la oportunidad de vivir cosas sorprendentes. Cuando eres el informático y te paseas bajo los escritorios conectando routers, impresoras, etc., te conviertes en parte del mobiliario. De modo que la gente decía y hacía cosas delante de mí que resultaban chocantes a veces. Pude observar lo mejor y lo peor de cómo las personas se tratan las unas a las otras en el entorno profesional.

Así que cuando descubrí el mundo del coaching y la formación, supe que había respuestas, soluciones, para algunas de las cosas que había visto. Mucho de lo que ocurre en esa industria no está bien. Las personas pueden hacerse daño las unas a las otras, pueden deshumanizarse. Y yo quería ver algo distinto.

Cuando descubrí el coaching, descubrí un modo de ayudar a la gente a sentirse más satisfecha en su trabajo y a comprometerse con él de verdad. Nosotros enseñamos a las personas a aumentar su nivel de compromiso con su trabajo, su disfrute del mismo, y a mejorar las relaciones que mantienen en su lugar de trabajo. Si piensas en todo el tiempo que las personas pasan en el trabajo, es una gran parte de sus vidas. Así que conseguir que ese tiempo sea satisfactorio es importante. ¿Para qué queremos estar en una empresa de éxito que gana mucho dinero, si como empleados somos infelices? Ser parte de la solución buscando que las personas sean más felices produciendo cosas buenas resulta una combinación ganadora.

¿En qué se centra tu coaching?

Uno de los secretos del buen coaching y la buena formación es saber que uno puede sentirse realizado, mantener buenas relaciones y tener éxito. Esto es algo que a las personas a veces les cuesta entender, es decir, que las relaciones profesionales satisfactorias pueden realmente contribuir al éxito financiero. Las empresas con empleados más satisfechos son empresas más exitosas. Es una solución ganadora. No tenemos que sacrificar lo uno por lo otro.

Enseñas habilidades de coaching e impartes formación de liderazgo por todo el mundo. ¿Cuáles son las habilidades básicas que un líder empresarial necesita para lograr el éxito?

Las habilidades básicas principales que las personas quieren y necesitan cultivar son la escucha profunda y la curiosidad sincera. Y ambas son más difíciles de adquirir de lo que la gente se imagina, porque no solo requieren habilidades de aprendizaje sino también un cambio de mentalidad. Tienes que cambiar tu manera de ver a los demás para poder escuchar de modo efectivo. Y la curiosidad sincera verdadera también implica que tienes que asumir

que tú no lo sabes todo. Tienes que asumir que a veces te sorprenderás, que a veces estarás equivocado. Y esto nos resulta difícil. Nos gusta pensar que tenemos razón, que somos buenos interpretando situaciones y a personas, pero cuanto más nos creemos que somos buenos en algo, menos curiosos somos y nos perdemos cosas. La curiosidad es fundamental.

También es importante aprender a crear una mirada positiva. Esta es otra de las habilidades que muchos líderes podrían aprender para ser mejores.

Eres miembro del claustro del Coaches Training Institute y ahora lideras programas del CTI para organizaciones. ¿De qué tratan dichos programas?

En primer lugar, una de las cosas que hay que saber sobre las habilidades de coaching es que en el fondo se trata de habilidades comunicativas y relacionales. Así, los coaches están formados para comunicarse y mantenerse en relación con sus clientes. Estas son las habilidades que hacen que los directivos sean más efectivos y tengan más éxito.

Los programas de formación para organizaciones enseñan estas habilidades de coaching a personas que desempeñan varios roles dentro de una organización. Les aportan maneras útiles y tangibles de utilizar estas herramientas en el desarrollo de su trabajo en la empresa.

Por ejemplo, se trata de conseguir que los directivos estén más en sintonía con el modo en que sus subordinados directos trabajan o sepan qué está pasando con la motivación de un empleado. Dónde están los compromisos. Dónde es necesario que los directivos se centren más en la formación y dónde necesitan centrarse en dejar que sus subordinados directos se desarrollen más personalmente y dirijan más su propio aprendizaje. Hay directivos que en su rol como tal llevan a cabo demasiada “microgestión”. Así que esta es una gran oportunidad para aquellos que “microgestionan” mucho para retirarse y permitir que sus subordinados directos se autodesarrollen mejor.

Cualquier empleado sabe que hoy en día las empresas están pasando por muchos cambios. Hay ciertos tipos de habilidades y modos de pensar que ayudan a las personas en las empresas a sobrellevar el cambio. El cambio es inevitable, pero podemos mejorar el sufrimiento que a veces ocasiona. Así que proporcionamos a los empleados maneras de trabajar con el cambio de modo más efectivo, de mantenerse ingeniosos y efectivos, incluso cuando se sienten confusos y tienen miedo. Y esto también resulta muy útil.

Uno de los cursos que lideras para Augere es “Talent champions”. ¿En qué consiste este curso?

“Talent champions” es un curso diseñado específicamente para personas que desempeñan roles directivos. Les ayuda a adoptar un papel más de coach con sus subordinados directos y se centra específicamente en el desarrollo. Es decir, en cómo mantener una conversación sobre desarrollo y en cómo suena esa conversación. En cómo mantenerla cuando tienes tiempo para una conversación más larga, pero también cómo conversar rápidamente porque no tienes mucho tiempo. En cómo centrarse en tener a la gente implicada en su propio crecimiento y desarrollo en la empresa cuando todo el mundo está muy ocupado. Así que esta es una gran parte del curso.

Otra parte trata de comprender dónde está la diferencia entre la resolución de problemas, que a veces tiene que pasar, y el coaching, que es algo que las compañías quieren más. Y aborda cómo elegir sobre ello: ¿es este el momento de solucionar un problema o es un momento para el coaching? Quizás sea un momento para el mentoring, que está a medio camino entre ambos.

Así que esta es una parte importante de “Talent champions”.

Otro tema que tratan los programas del CTI para organizaciones es la “agilidad de la relación”. ¿Qué significa este concepto?

Como indican las propias palabras, significa ser más ágil, más habilidoso, en las relaciones. Las relaciones están constantemente cambiando y nosotros puede que no nos demos cuenta. Pero si somos capaces de notar cuándo están cambiando, podremos ser más ágiles, más habilidosos y más efectivos en esas relaciones.

Me gusta el término “agilidad” porque significa que somos flexibles y perceptivos sobre lo que está ocurriendo. La “agilidad de la relación” es una de las novedades que ofrece el CTI. Lo que me entusiasma de ella es que le aporta a cualquier persona dentro de una organización el mismo tipo de habilidades, herramientas y mentalidades que un coach tendría. Así que sirve para que te manejes mejor en tus relaciones, ya sea con alguien con un rol similar al tuyo, con alguien al que estés supervisando o con tu propio director. Puedes ser más efectivo en tus relaciones en cualquier nivel jerárquico. Por lo tanto, obtenemos las habilidades para ello, pero también conseguimos adoptar la actitud que nos permite ser más efectivos en dichas relaciones.

Una de las cosas más emocionantes al respecto es que conseguimos que las personas pasen conscientemente de ser reactivas a ser creativas. De ser víctimas de las circunstancias a ser conscientes de sus propios recursos y estén más presentes ante una situación que puede ser desafiante o difícil.

Hay muchas organizaciones que llevan a cabo formación y hay muchas habilidades que las personas aprenden en estos programas. Una de las cosas que hace que nuestra formación sea realmente única es que puedes aprender una habilidad, la manera de hacer algo, pero tener la mentalidad es lo que hará que sea efectivo. Poderte ver a ti mismo en relación con los demás es lo que hace que estos programas sean realmente únicos y destacables.