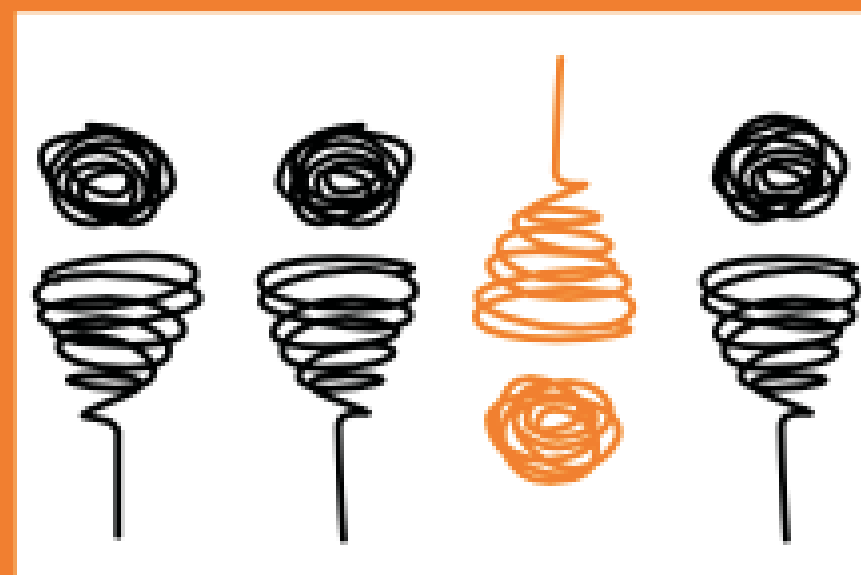
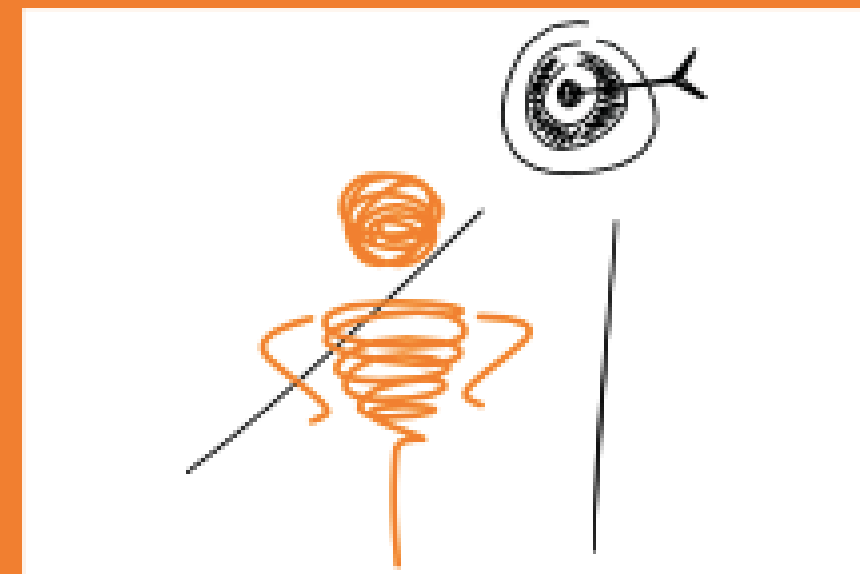
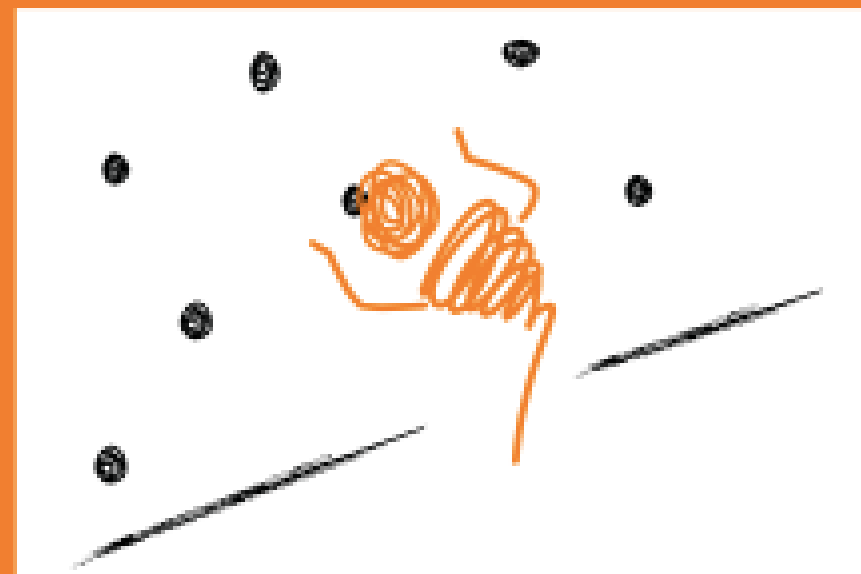


certificação internacional

COACHING

manual





FICHA TÉCNICA

Propriedade intelectual

Daniel Sá Nogueira e Marta Ferreira
danielsanogueira.com

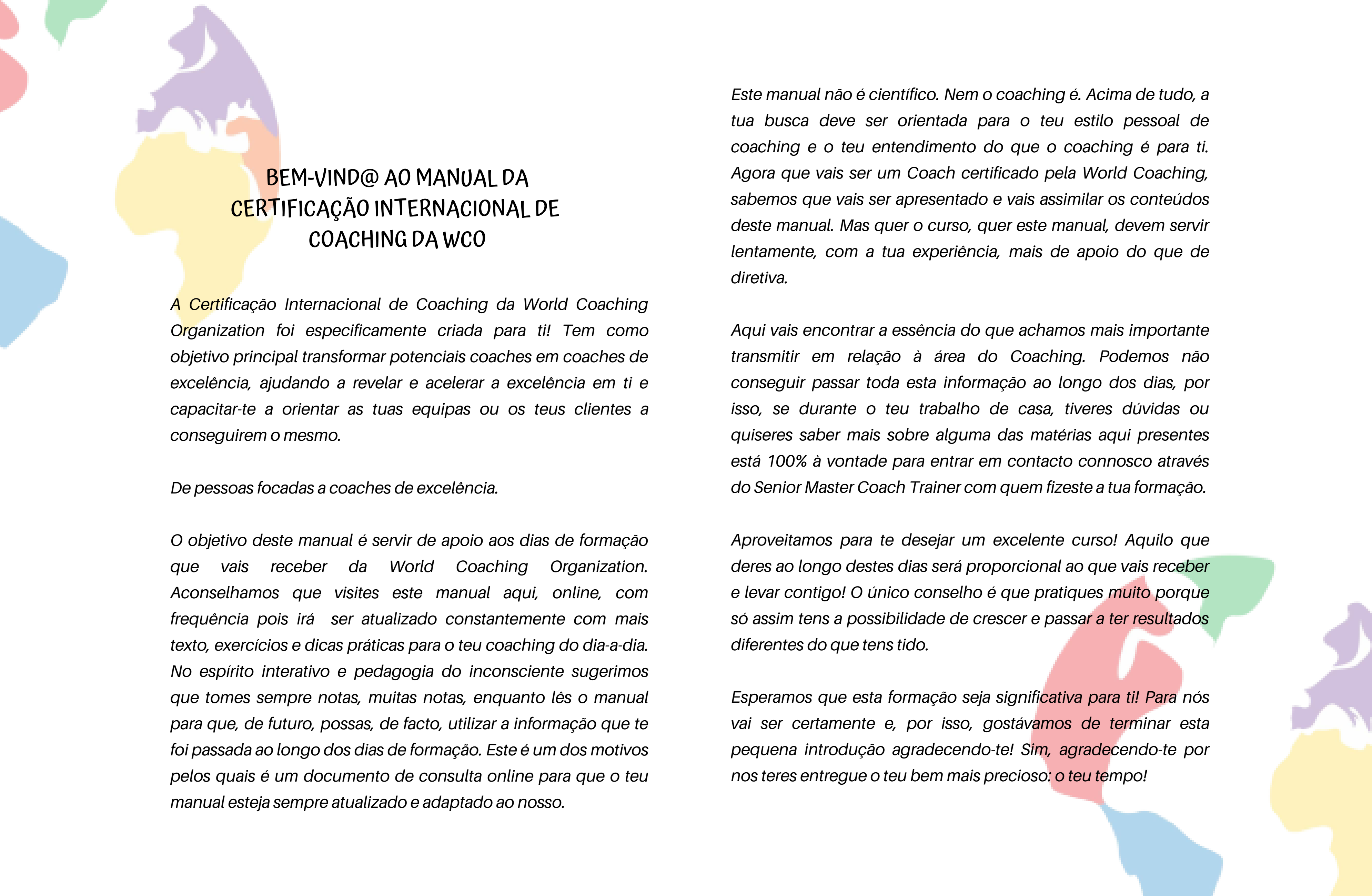


© TODO o conteúdo deste manual tem direitos de autor. Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste manual pode ser usada, reproduzida ou transmitida de alguma maneira sem a prévia autorização de Daniel Sá Nogueira ou World Coaching Organization.

ÍNDICE AULA 1

- I TU JÁ ÉS COACH
- II OS 4 R'S DO COACHING
- III ROSA 1.0
- IV O QUE É COACHING?
- V PRESSUPOSTOS INTERNACIONAIS



A stylized world map with continents in various colors: North America in purple, South America in yellow, Africa in orange, Europe in light blue, and Asia in light green. The map is positioned in the background of the page.

BEM-VIND@ AO MANUAL DA CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL DE COACHING DA WCO

A Certificação Internacional de Coaching da World Coaching Organization foi especificamente criada para ti! Tem como objetivo principal transformar potenciais coaches em coaches de excelência, ajudando a revelar e acelerar a excelência em ti e capacitar-te a orientar as tuas equipas ou os teus clientes a conseguirem o mesmo.

De pessoas focadas a coaches de excelência.

O objetivo deste manual é servir de apoio aos dias de formação que vais receber da World Coaching Organization. Aconselhamos que visites este manual aqui, online, com frequência pois irá ser atualizado constantemente com mais texto, exercícios e dicas práticas para o teu coaching do dia-a-dia. No espírito interativo e pedagogia do inconsciente sugerimos que tomes sempre notas, muitas notas, enquanto lês o manual para que, de futuro, possas, de facto, utilizar a informação que te foi passada ao longo dos dias de formação. Este é um dos motivos pelos quais é um documento de consulta online para que o teu manual esteja sempre atualizado e adaptado ao nosso.

Este manual não é científico. Nem o coaching é. Acima de tudo, a tua busca deve ser orientada para o teu estilo pessoal de coaching e o teu entendimento do que o coaching é para ti. Agora que vais ser um Coach certificado pela World Coaching, sabemos que vais ser apresentado e vais assimilar os conteúdos deste manual. Mas quer o curso, quer este manual, devem servir lentamente, com a tua experiência, mais de apoio do que de diretiva.

Aqui vais encontrar a essência do que achamos mais importante transmitir em relação à área do Coaching. Podemos não conseguir passar toda esta informação ao longo dos dias, por isso, se durante o teu trabalho de casa, tiveres dúvidas ou quiseres saber mais sobre alguma das matérias aqui presentes está 100% à vontade para entrar em contacto connosco através do Senior Master Coach Trainer com quem fizeste a tua formação.

Aproveitamos para te desejar um excelente curso! Aquilo que deres ao longo destes dias será proporcional ao que vais receber e levar contigo! O único conselho é que pratiques muito porque só assim tens a possibilidade de crescer e passar a ter resultados diferentes do que tens tido.

Esperamos que esta formação seja significativa para ti! Para nós vai ser certamente e, por isso, gostávamos de terminar esta pequena introdução agradecendo-te! Sim, agradecendo-te por nos teres entregue o teu bem mais precioso: o teu tempo!

Diverte-te porque assim (com muitas faíscas verdes :)) vai ser bem mais fácil finalmente dares passos em relação aos resultados que procuras ou ajudares ainda mais e melhor os teus clientes a fazer o mesmo!

Obrigado e uns excelentes dias de formação!

Daniel Sá Nogueira

Daniel Sá Nogueira
World Coaching MasterCoachTrainer Trainer

DICAS PARA APROVEITARES 100% DO NOSSO MANUAL

(P) Participa. Muito. São poucas páginas comparado com toda a experiência que é necessária na área. Temos na prática cerca de 40 horas de formação, vídeos, gravações e estas páginas para te ajudar a mudar alguns paradigmas que tens sobre o coaching, sobre ti e sobre os teus clientes. E para sempre.

Respira fundo, põe o telemóvel em silêncio, costas direitas, focad@, presente e participativ@.

(E) Envolve-te. Tens tanto para aprender com a World Coaching como com as tantas outras pessoas que vão realizar esta certificação contigo.

Entra em contacto com outros que estão a estudar o manual e interage, partilha, toma iniciativa, emociona-te e envolve-te. Aproveita a comunidade internacional de Coaches da World Coaching.

(M) Memoriza. Nestas páginas partilhamos contigo as melhores ferramentas de Coaching! É muita informação. Overdose cerebral. Por isso, reduzimos ao mínimo, à essência. Foca-te em saberes de cor pelo menos o conteúdo deste manual. Concentra-te o máximo possível. Toma muitas notas. Muitas mesmo. Quanto mais escreveres mais o teu cérebro compreende a importância da matéria. Questiona, escreve, reflete, analisa, adapta, vai mais fundo, e mais ainda. Aproveita esta matéria.

(S) Surpreende-nos. Vai mais longe. Sai da casca. Põe a tua energia cá para fora. Sê a tua imagem mais sublime de ti própri@, mais determinad@, mais intens@. Sê a mudança que queres ver no teu trabalho e negócios, hoje, aqui, agora, connosco. Busca a excelência em ti. Em nós. Em tudo. Aproveita a coincidência de estares aqui, a criar o teu futuro, hoje, agora.

Acima de tudo, diverte-te. Esperamos muito que este manual supere as tuas expectativas, mas mais do que tudo, esperamos muito que te ajude significativamente a duplicar os teus resultados. Vamos criar um novo mundo junt@s, e tudo começa hoje. Obrigado e Parabéns mais uma vez por estares aqui connosco e por seres um@ Coach World Coaching :)

A stylized world map with continents in various colors: North America (red), South America (blue), Africa (yellow), Europe (purple), and Asia (green).

I TU JÁ ÉS COACH

Todo o ser humano é um Coach nato, mesmo sem saber.
Todos nós já ajudámos alguém, durante a nossa vida, a resolver um problema.
Todos nós já demos uma palavra de incentivo.
Todos nós já tornámos a vida de alguém mais fácil.
Todos nós já nos sentámos com alguém e ouvimos os seus desabaços.
Todos nós já desafiámos alguém a ir mais longe.
Todos nós já dissemos algo que mudou a vida de alguém, mesmo sem o sabermos.
Todos nós já deixámos alguém a pensar com o que dissemos ou fizemos.

Ou seja, todos nós já ajudámos alguém a ir um pouco mais longe e a ser mais feliz, isso é Coaching.

O Coach ajuda um ser humano com as perguntas mais fundamentais da vida.

Sim, com perguntas!

Um Coach é tanto melhor, quanto melhor for a qualidade das suas perguntas.

- *Quais são os teus sonhos?*
- *Qual o teu potencial?*
- *O que já fizeste de espetacular?*
- *O que te faz sentir feliz?*
- *O que aprendeste com as tuas vitórias?*
- *Em que acreditas?*
- *Quem és e quem podes ser?*
- ...



III ROSA 1.0

ROSA 1.0 consiste em, durante uma sessão ou conversa informal, passar por cada letra da ROSA sem aprofundar nenhuma delas.

Inicia-se, ao ajudar a outra pessoa a perceber a **Realidade** (*O que se passa?*) da sua situação e a compreender qual o problema ou desafio existente.

Seguidamente, fala-se nos **Objetivos** (*O que quer?*), percebendo aqui o que a pessoa pretende e aspira.

Após a reflexão sobre esse objetivo encoraja-se a pessoa a encontrar **Soluções** (*Como pode chegar lá?*).

E, por fim, porque o Coach acredita que os resultados vêm da **Ação**, é definido um TPC (*Dessas ideias, o que pode fazer já na próxima semana?*), alinhado com a melhor solução encontrada.

A **ROSA 1.0** é mais usada em Coaching informal, com amigos e conhecidos e num Coaching mais situacional, rápido e focado na ação, onde o cliente já sabe o que pretende e, também, nas situações onde não há necessidade de ir mais fundo na compreensão das emoções, crenças ou valores dos clientes.

EXEMPLOS DE PERGUNTAS: LETRA R

- Que razão te levou a procurar-me?
- Como te posso ajudar?
- Quão feliz/satisfeit@ te sentes?
- Como te sentes em relação a isso?
- Qual o caminho que seguiste até agora?
- O que corre melhor na tua vida?
- O que pode e deve ser melhorado?
- Numa escala de 0 a 10, quão satisfeit@ estás nessa área?
- Qual é o teu maior desafio?
- Como estão as outras áreas da tua vida?
- Então e mais? Fala-me mais sobre isso.

A pergunta base da Realidade é: *O que se passa?*

EXEMPLOS DE PERGUNTAS: LETRA O

- Onde queres chegar daqui a um ano?
- Qual o teu maior sonho?
- Onde gostavas de chegar?
- Qual é a imagem mais fantástica dessa situação?
- De 0 a 10 qual a importância desse objetivo?
- Consegues visualizar esse objetivo?
- Descreve-me em pormenor como será.
- Se tivesses uma varinha mágica como gostarias que as coisas estivessem...?

A pergunta base dos Objetivos é: O que queres?

EXEMPLOS DE PERGUNTAS: LETRAS

- O que podes fazer?
- O que já estás a fazer para solucionar esta situação?
- Qual pensas ser o melhor caminho para atingires os objetivos?
- Conheces alguém que te possa ajudar?
- Que outras coisas poderás fazer que nunca imaginaste fazer?
- Vamos enumerar uma série de passos possíveis.

- Consegues-me dar 10 ideias?
- E mais 10?
- Se eu estivesse na tua situação o que me aconselhas?
- Se tivesses todo o dinheiro do mundo o que farias?
- Quem é a pessoa que te poderia ajudar a resolver esta situação?

*A pergunta base das Soluções é: Como podes chegar lá?
Muito bem! E que mais?*

EXEMPLOS DE PERGUNTAS: LETRA A

O que vais fazer esta semana?

Qual é a coisa que consegues fazer sem grande dificuldade?

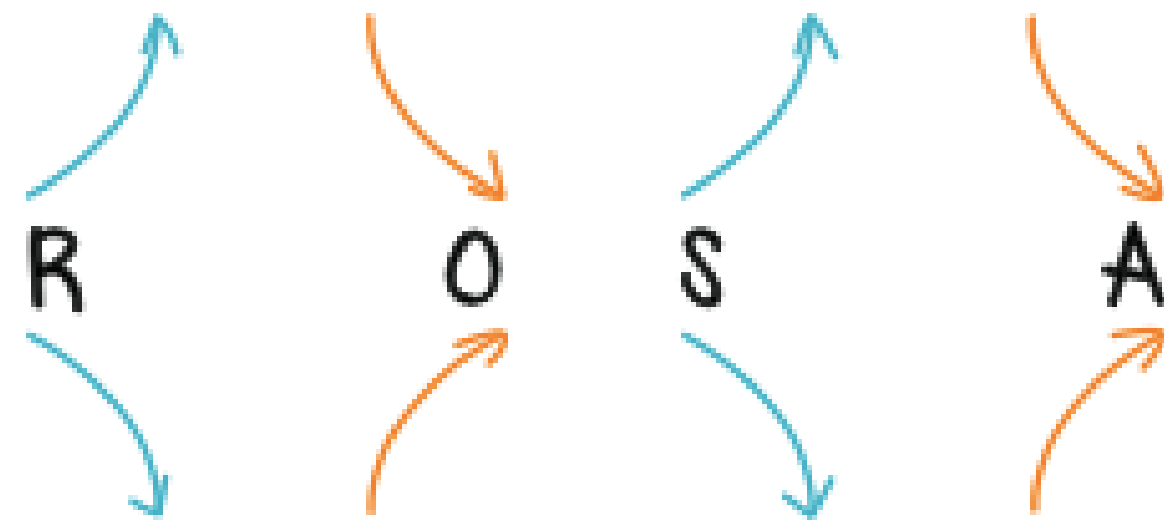
Destas soluções qual consegues fazer hoje?

Qual é o próximo pequeno passo a tomar?

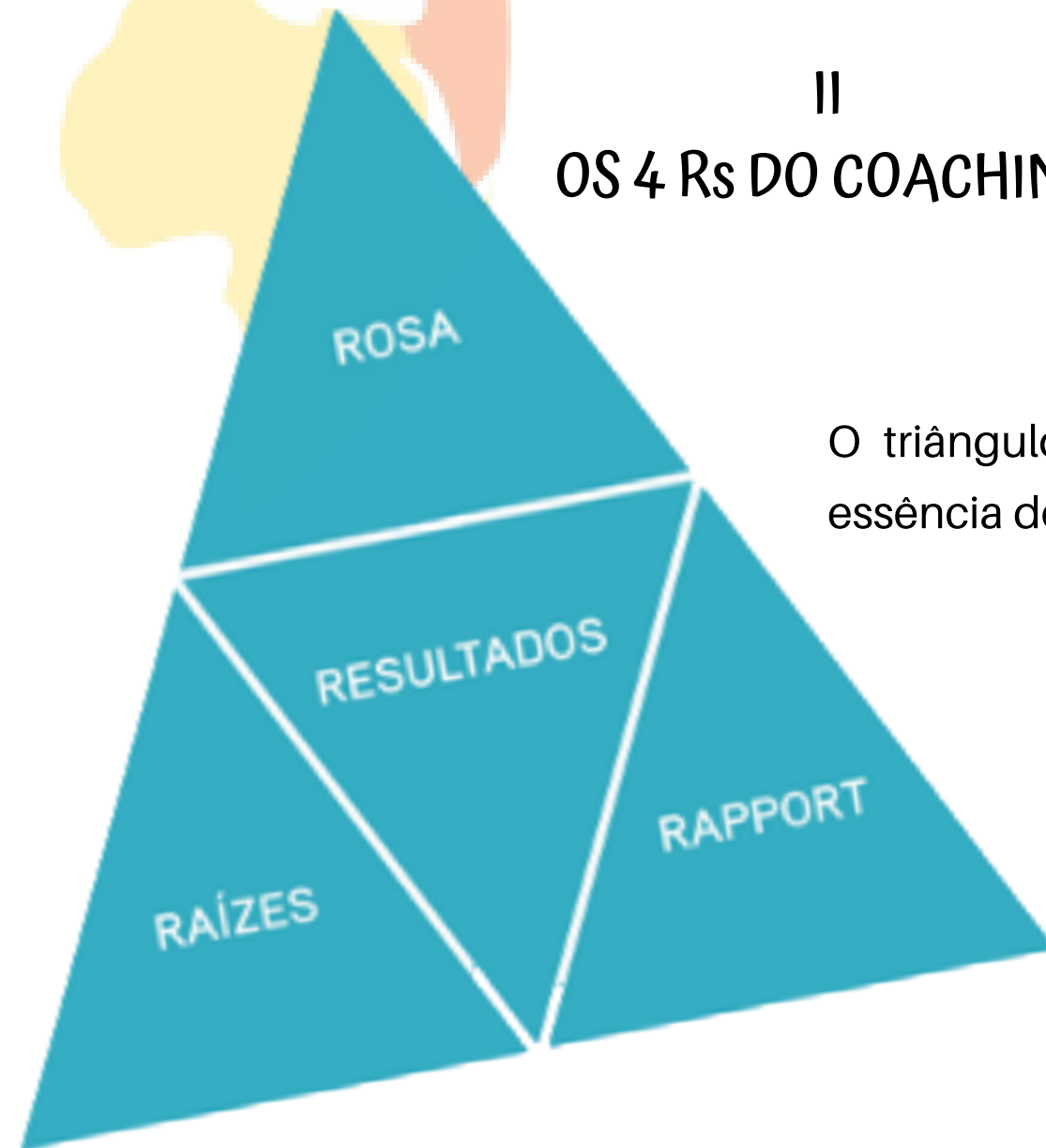
*A pergunta base da Ação é: O que vais fazer? Com quem?
Quando?*

Numa sessão, as letras R e S têm uma função divergente, para que se consiga abrir o leque de informações ao máximo. Queres o máximo de informação e soluções possíveis.

No entanto, a fase de O e do A já é totalmente convergente, especificando ao máximo o que se vai fazer, tal como se vê no diagrama seguinte. Para que consigas ajudar o cliente a manter-se focado num objetivo concreto e nas ações que definir.



II OS 4 Rs DO COACHING



O triângulo dos 4 R's traduz a essência do Coaching.

Para a World Coaching, se te tornares um@ perit@ nestes 4 R's és um@ Coach! Esta é a tua base! O resto serão estrelinhas que, a longo prazo, vais aprender a dominar. O teu primeiro foco: seres extraordinariamente boa/bom em cada um destes R's!

Aqui fica uma breve descrição de cada item:

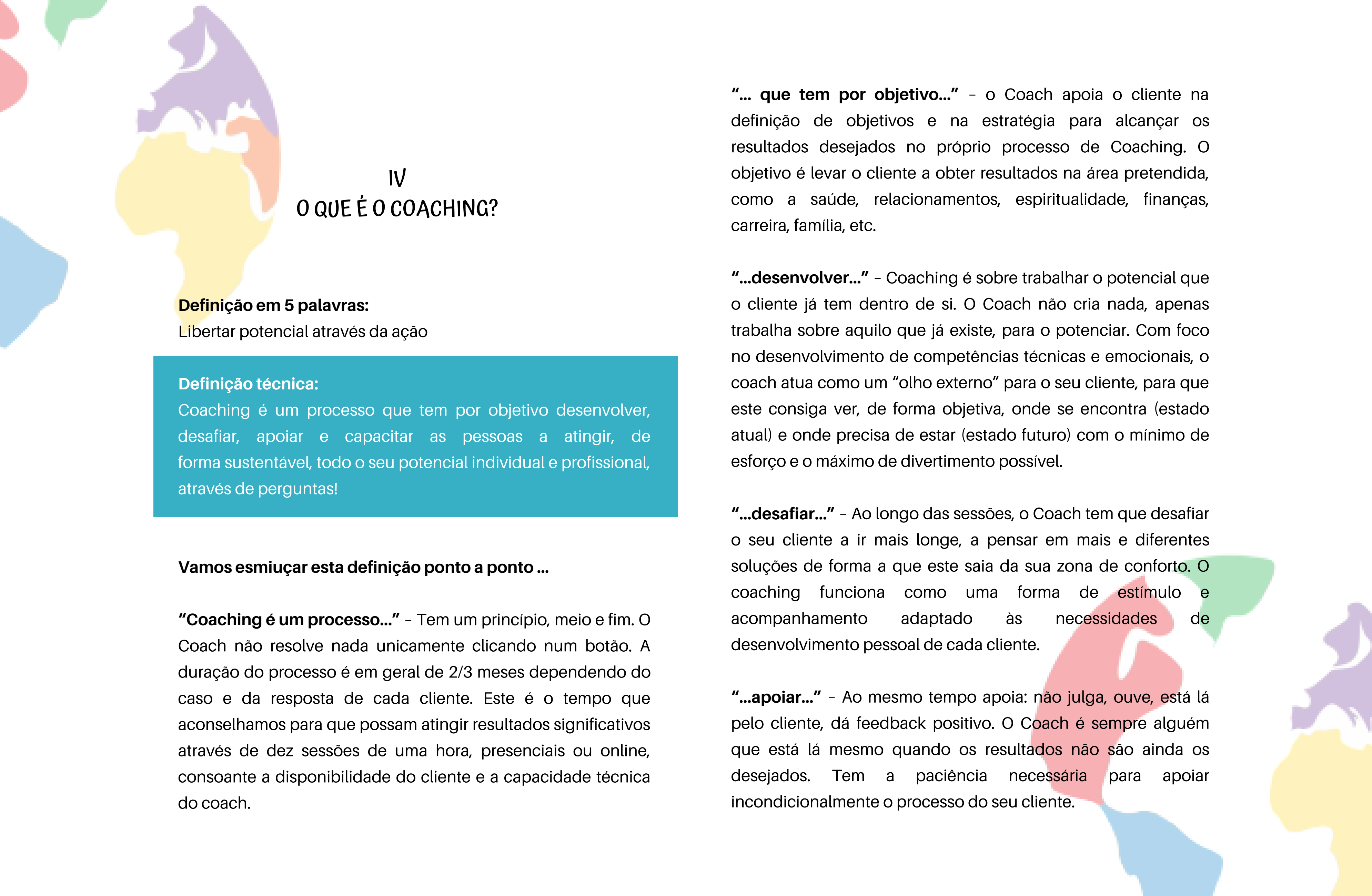
ROSA - É o método do Coach. É a ferramenta base que irás usar durante as tuas sessões. O teu guia eterno, que com o tempo fará parte do teu ADN. Um Coach é aquele que fala em ROSA, pensa em ROSA, educa em ROSA e ajuda em ROSA.

RAÍZES - O Coach só pode ser tão profundo com o cliente quanto o é consigo próprio. Assim terás de aprofundar e conhecer bem as tuas raízes. *O que é realmente importante para ti? Como está a tua autoconfiança e relação contigo próprio?* Um Coach tem autoconhecimento sobre os seus valores, crenças, sobre o seu nível de confiança e sobre os seus limites. No ideal, ninguém deveria surpreender-te dizendo algo sobre ti que tu não sabes sobre ti mesm@!

RAPPOR - Capacidade de fazeres com que alguém confie em ti em poucos minutos. Como Coach, deves ser capaz de te adaptar a diferentes tipos de pessoas e criar facilmente e rapidamente empatia e confiança com qualquer um@ del@s.

RESULTADOS - Se não há resultados não há Coaching. O Coaching está virado para a ação, ou seja, para a obtenção de resultados. Ao mesmo tempo sabe medir os resultados, sejam estes objetivos ou subjetivos. Esta é a grande diferença entre coaching e outras práticas, como aprofundaremos mais à frente, neste manual e no curso.

O domínio destas quatro dimensões fará de ti um@ fantástic@ Coach! Alguém que está bem ENRAIZAD@; alguém que consegue em poucos minutos criar RAPPOR, alguém que domina a ROSA e a estrutura de uma sessão é alguém que é capaz de entregar RESULTADOS ao cliente. E é para isso que os clientes procuram o coaching. Para terem resultados.



IV O QUE É O COACHING?

Definição em 5 palavras:

Libertar potencial através da ação

Definição técnica:

Coaching é um processo que tem por objetivo desenvolver, desafiar, apoiar e capacitar as pessoas a atingir, de forma sustentável, todo o seu potencial individual e profissional, através de perguntas!

Vamos esmiuçar esta definição ponto a ponto ...

“Coaching é um processo...” – Tem um princípio, meio e fim. O Coach não resolve nada unicamente clicando num botão. A duração do processo é em geral de 2/3 meses dependendo do caso e da resposta de cada cliente. Este é o tempo que aconselhamos para que possam atingir resultados significativos através de dez sessões de uma hora, presenciais ou online, consoante a disponibilidade do cliente e a capacidade técnica do coach.

“... que tem por objetivo...” – o Coach apoia o cliente na definição de objetivos e na estratégia para alcançar os resultados desejados no próprio processo de Coaching. O objetivo é levar o cliente a obter resultados na área pretendida, como a saúde, relacionamentos, espiritualidade, finanças, carreira, família, etc.

“...desenvolver...” – Coaching é sobre trabalhar o potencial que o cliente já tem dentro de si. O Coach não cria nada, apenas trabalha sobre aquilo que já existe, para o potenciar. Com foco no desenvolvimento de competências técnicas e emocionais, o coach atua como um “olho externo” para o seu cliente, para que este consiga ver, de forma objetiva, onde se encontra (estado atual) e onde precisa de estar (estado futuro) com o mínimo de esforço e o máximo de divertimento possível.

“...desafiar...” – Ao longo das sessões, o Coach tem que desafiar o seu cliente a ir mais longe, a pensar em mais e diferentes soluções de forma a que este saia da sua zona de conforto. O coaching funciona como uma forma de estímulo e acompanhamento adaptado às necessidades de desenvolvimento pessoal de cada cliente.

“...apoiar...” – Ao mesmo tempo apoia: não julga, ouve, está lá pelo cliente, dá feedback positivo. O Coach é sempre alguém que está lá mesmo quando os resultados não são ainda os desejados. Tem a paciência necessária para apoiar incondicionalmente o processo do seu cliente.

"...capacitar..." - O Coach vai ajudar o cliente a trabalhar sobre novas competências que o cliente não tinha e capacitá-lo. Objetiva a capacitação das pessoas na sua auto-realização, pelo alcance das suas metas, alinhando-as para uma vida equilibrada com os seus valores, missão e propósito de vida. Mas atenção que se o coaching for muito sobre capacitar o cliente, torna-se formação.

"...sustentável..." - No Coaching trabalhamos para entregar resultados sustentáveis. Não queremos que o cliente se torne dependente do Coach ou do processo em si. Assim que possível, começamos a utilizar estratégias para garantir a autonomia dos nossos clientes e fazer com que ele seja o seu próprio Coach ao fim de algum tempo.

"...atingir todo o seu potencial..." - Coaching é sobre ATINGIR resultados. Durante o processo de coaching o Coach trabalhará para manter o cliente em ação, para que aquilo a que se propôs, aconteça. Todos nós somos donos de um potencial GIGANTE, é assim que atingimos tudo o que pretendemos.

"...perguntas..." - Esta é a metodologia base do Coaching. Desenvolvemos, capacitamos, apoiamos e desafiamos através de perguntas. Perguntas poderosas, possibilitadoras que ajudem a aumentar o nível de consciência dos nossos clientes.

COACHING É SOBRE O FUTURO

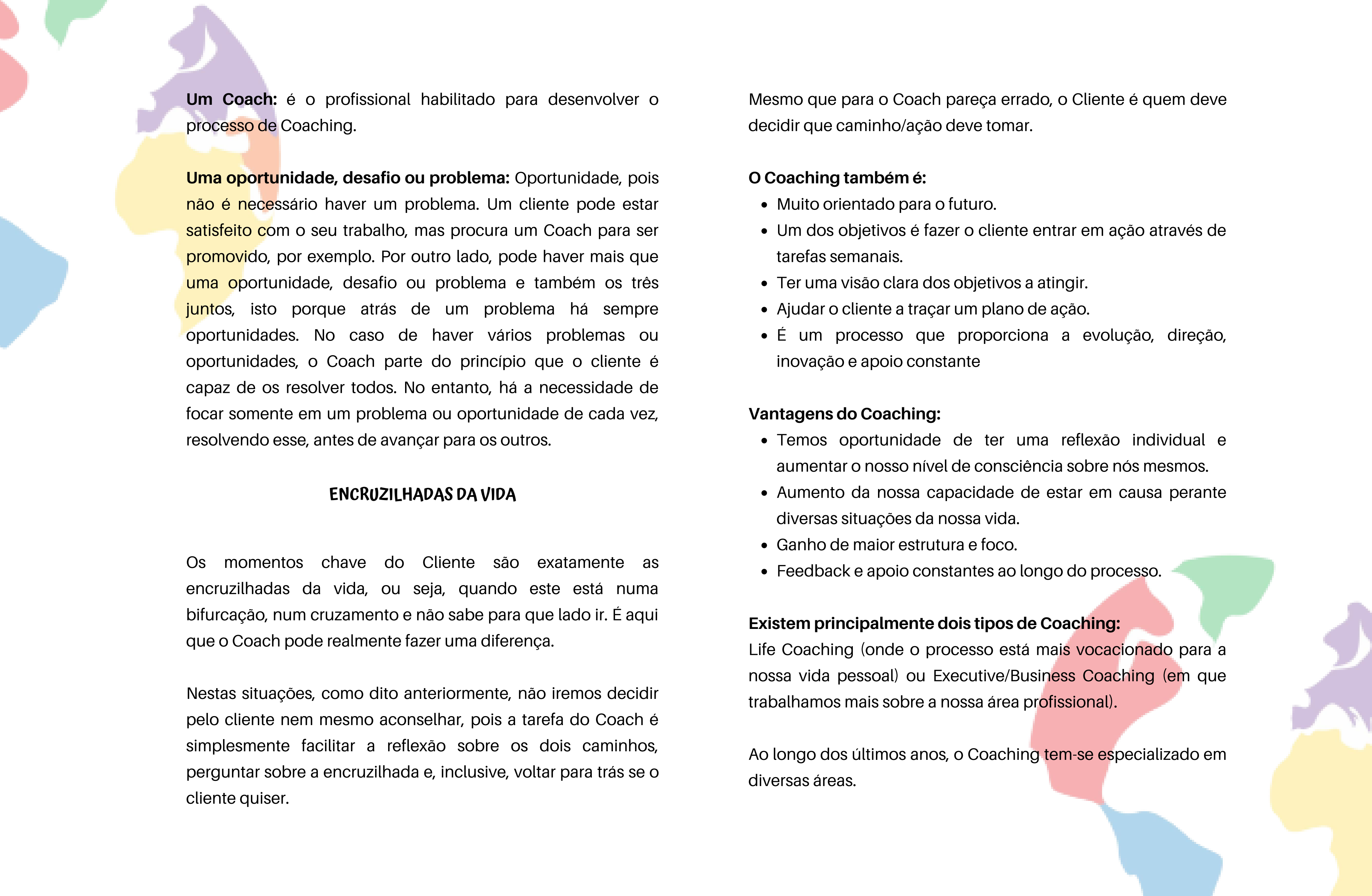
Durante o processo de coaching, o foco do Coach é colocar o cliente a pensar no presente e no futuro. Esta é uma das muitas diferenças entre Coaching e terapia (para além da óbvia superior formação - Mestrado com, pelo menos, 5 anos - que os psicólogos têm em relação aos Coaches).

O Coach pode ouvir o que aconteceu no passado recente do cliente, mas não está concentrado em aprofundar esse lado da situação. Sendo assim, orienta o cliente para o hoje e, acima de tudo, para o futuro: *"Então, que queres atingir hoje, relacionado com o teu problema familiar?"*; *"Como sonhas o teu futuro nessa área da vida?"*.

O Coach não está focado em saber o que provocou este trauma ou problema, está sim focado em que, no término das dez sessões esta situação tenha sido ultrapassada e que o cliente tenha adquirido as ferramentas para resolver outros problemas e desafios na sua vida.

No Coaching são necessários três elementos fundamentais:

Um Cliente (Coachee): é a pessoa que se submete ao processo de Coaching com o intuito de adquirir novas competências e de fortalecer competências já existentes. Nós aconselhamos a que o termo cliente seja mais utilizado em detrimento da palavra "Coachee", isto porque ajuda a distinguir da palavra "Coach" e dá mais profissionalismo na relação entre os dois.



Um Coach: é o profissional habilitado para desenvolver o processo de Coaching.

Uma oportunidade, desafio ou problema: Oportunidade, pois não é necessário haver um problema. Um cliente pode estar satisfeito com o seu trabalho, mas procura um Coach para ser promovido, por exemplo. Por outro lado, pode haver mais que uma oportunidade, desafio ou problema e também os três juntos, isto porque atrás de um problema há sempre oportunidades. No caso de haver vários problemas ou oportunidades, o Coach parte do princípio que o cliente é capaz de os resolver todos. No entanto, há a necessidade de focar somente em um problema ou oportunidade de cada vez, resolvendo esse, antes de avançar para os outros.

ENCRUZILHADAS DA VIDA

Os momentos chave do Cliente são exatamente as encruzilhadas da vida, ou seja, quando este está numa bifurcação, num cruzamento e não sabe para que lado ir. É aqui que o Coach pode realmente fazer uma diferença.

Nestas situações, como dito anteriormente, não iremos decidir pelo cliente nem mesmo aconselhar, pois a tarefa do Coach é simplesmente facilitar a reflexão sobre os dois caminhos, perguntar sobre a encruzilhada e, inclusive, voltar para trás se o cliente quiser.

Mesmo que para o Coach pareça errado, o Cliente é quem deve decidir que caminho/ação deve tomar.

O Coaching também é:

- Muito orientado para o futuro.
- Um dos objetivos é fazer o cliente entrar em ação através de tarefas semanais.
- Ter uma visão clara dos objetivos a atingir.
- Ajudar o cliente a traçar um plano de ação.
- É um processo que proporciona a evolução, direção, inovação e apoio constante

Vantagens do Coaching:

- Temos oportunidade de ter uma reflexão individual e aumentar o nosso nível de consciência sobre nós mesmos.
- Aumento da nossa capacidade de estar em causa perante diversas situações da nossa vida.
- Ganho de maior estrutura e foco.
- Feedback e apoio constantes ao longo do processo.

Existem principalmente dois tipos de Coaching:

Life Coaching (onde o processo está mais vocacionado para a nossa vida pessoal) ou Executive/Business Coaching (em que trabalhamos mais sobre a nossa área profissional).

Ao longo dos últimos anos, o Coaching tem-se especializado em diversas áreas.

Podemos encontrar também termos como Coaching para Relacionamentos, Coaching para Saúde, Coaching para Gestão Emocional, Coaching para Equipas, Coaching para Liderança, etc.

Outra das grandes vantagens desta ferramenta é que pode ser usada formalmente (em sessões individuais ou de grupo) onde ajudamos os nossos clientes a estarem mais perto dos objetivos que querem atingir para diversas áreas de vida e também de um ponto de vista informal com os nossos amigos, família, filhos ou conosco mesmos.

Imagina o poder não só de ajudar os outros como também de conseguir aumentar a capacidade de responsabilização das pessoas mais importantes da nossa vida. Sem dúvida que o coaching é uma ferramenta transversal a diversas áreas e aplicações na nossa vida profissional e pessoal.

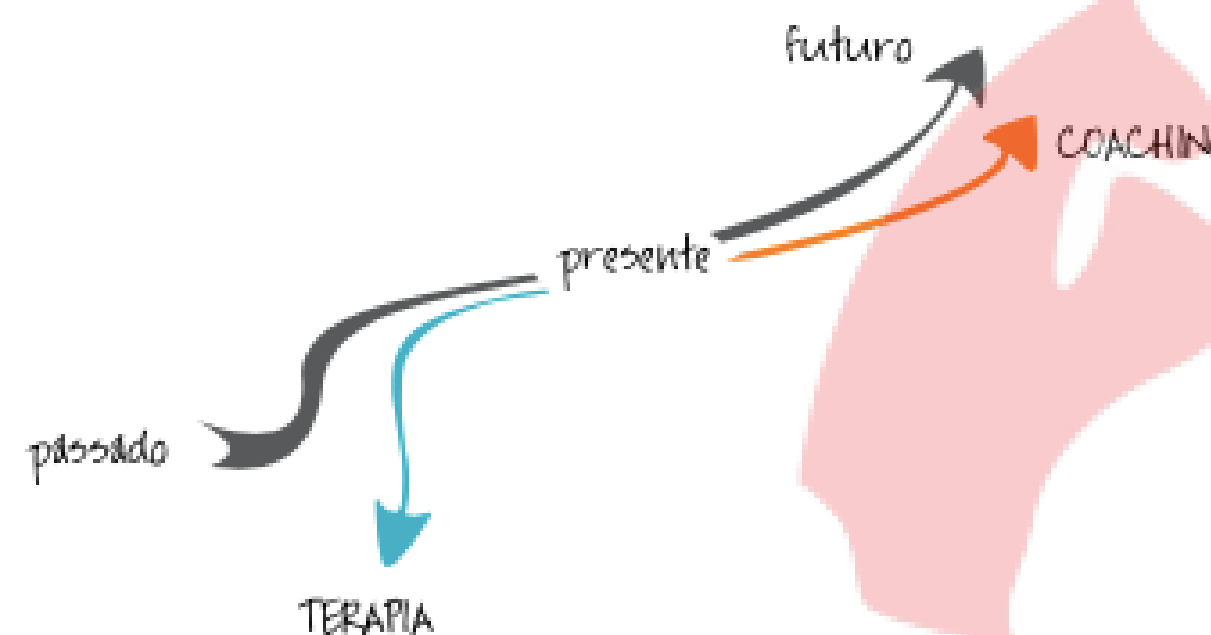
DIFERENÇAS ENTRE COACHING E OUTRAS ATIVIDADES


Apesar de ser uma disciplina relativamente nova, a distinção entre Coaching e outras modalidades é clara. Tal como o termo surgiu de um meio de transporte (levar alguém de um sítio para o outro) o mesmo significado está na sua base: levar alguém (o cliente) que está no ponto A para o ponto B.

Diferença entre coaching e outras abordagens:

Mentoring. É um processo pelo qual um profissional com experiência em determinada área ajuda alguém a aumentar o seu nível de conhecimentos sobre a mesma. Um mentor é alguém que nos aconselha porque tem uma vasta experiência sobre a área que queremos desenvolver ou porque já concretizou os objetivos que nós temos para nós. E por isso, o escolhemos para nosso mentor.

Terapia. A maior distinção de todas entre terapeutas, psicólogos, psiquiatras, etc. e um Coach é que um psicoterapeuta tem uma preparação académica de vários anos e instituições governamentais a regular a sua atividade. Por isso mesmo, são treinados a ajudar os seus clientes com questões complexas do seu passado e presente. O Coach não tem esta preparação e não deve, nem tem capacidade técnica para “remexer” no passado do cliente. Por isso, o coach foca-se exclusivamente no presente e futuro do cliente e não tem qualquer ambição terapêutica.



A stylized world map is positioned in the top-left and bottom-right corners of the page. The continents are represented by solid colors: North America is purple, South America is blue, Africa is yellow, Europe is purple, and Asia is red. The map is partially cut off by the edges of the page.

Consultoria. Oferecemos experiência e conhecimento em determinadas áreas de negócio. Um consultor pode trabalhar com toda uma organização ou só uma parte. Normalmente é uma pessoa externa à organização que tem esse know-how.

Formação. Processo através do qual adquirimos conhecimentos e competências. O formador normalmente é um perito na área, o que faz com que a formação tenha como objetivo adquirirmos competências específicas.



V PRESSUPOSTOS INTERNACIONAIS DO COACHING

Os pressupostos internacionais do Coaching são princípios gerais que orientam a prática do coaching pelo mundo. Uma espécie de regras éticas que se tornam vitais que o Coach viva na prática nas sessões para que possa dar Coaching.

É importantíssimo que, estes dez pressupostos estejam enraizados no ADN do Coach e que ele os viva plenamente.

1 - PERGUNTAS

"O coach tem as perguntas e o cliente as respostas"

O Coach parte sempre do princípio que o cliente tem as respostas. Mesmo que o Coach saiba a resposta, não a deve dizer, e isto, muitas vezes, é complicado, é um desafio. O cliente tem de descobrir por ele próprio, pode até depois aperceber-se que não foi a melhor resposta e que tem outra mais adequada, mas isto faz com que o cliente sinta que está em posse do seu processo. Um dos maiores benefícios do Coaching é o "poder" que se dá ao cliente!

Para que isto aconteça é o Coach quem deve ter e fazer as perguntas, pois só há respostas havendo perguntas.

Se o cliente perguntar ao coach: *"Como posso fazer para resolver esta situação?"*, o Coach pergunta: *"Que ideias é que lhe surgem para a resolver?"* ou *"O que poderia fazer agora?"*, mas procurar evitar o máximo possível responder com soluções.

O Coach assim, conduz o cliente a chegar à melhor resposta... para ele

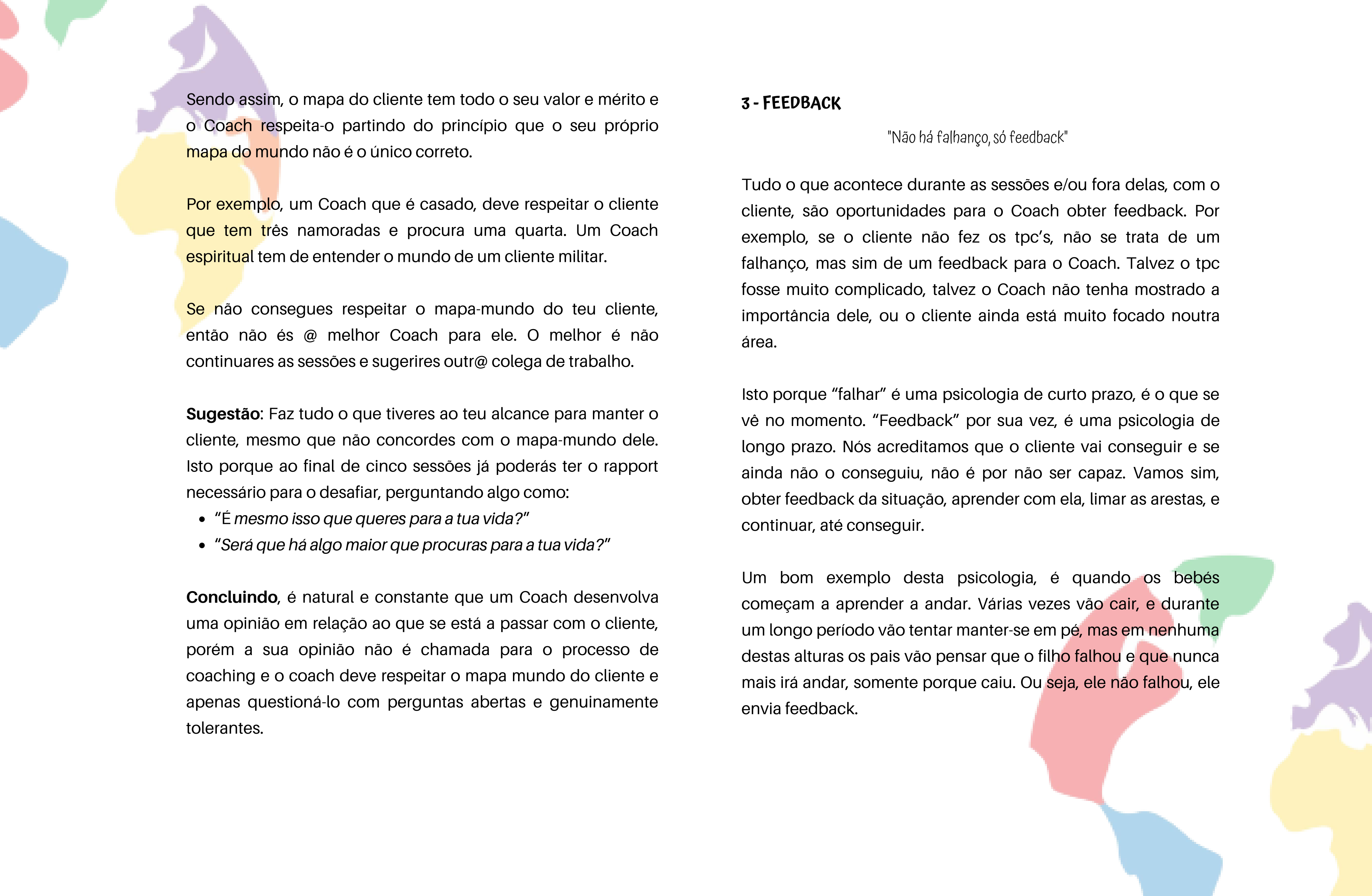
"EU, COACH, NUNCA SEI A SOLUÇÃO"

Ou seja, como não sabemos como funciona a psique do cliente, o Coach deve manter-se distanciado e calmo, deixando-o seguir ao seu ritmo, sem interferir. **O processo é do Cliente!**

2 - RESPEITO

"O mapa não é o território"

Cada pessoa tem a sua maneira de ser, o seu Mapa Mundo (a perceção que cada um de nós tem de uma mesma realidade). A forma como vê as situações nunca é igual à dos outros. Todos interpretamos acontecimentos iguais de forma diferente e reagimos em conformidade com isso.



Sendo assim, o mapa do cliente tem todo o seu valor e mérito e o Coach respeita-o partindo do princípio que o seu próprio mapa do mundo não é o único correto.

Por exemplo, um Coach que é casado, deve respeitar o cliente que tem três namoradas e procura uma quarta. Um Coach espiritual tem de entender o mundo de um cliente militar.

Se não consegues respeitar o mapa-mundo do teu cliente, então não és @ melhor Coach para ele. O melhor é não continuares as sessões e sugerires outr@ colega de trabalho.

Sugestão: Faz tudo o que tiveres ao teu alcance para manter o cliente, mesmo que não concordes com o mapa-mundo dele. Isto porque ao final de cinco sessões já poderás ter o rapport necessário para o desafiar, perguntando algo como:

- *"É mesmo isso que queres para a tua vida?"*
- *"Será que há algo maior que procuras para a tua vida?"*

Concluindo, é natural e constante que um Coach desenvolva uma opinião em relação ao que se está a passar com o cliente, porém a sua opinião não é chamada para o processo de coaching e o coach deve respeitar o mapa mundo do cliente e apenas questioná-lo com perguntas abertas e genuinamente tolerantes.

3 - FEEDBACK

"Não há falhanço, só feedback"

Tudo o que acontece durante as sessões e/ou fora delas, com o cliente, são oportunidades para o Coach obter feedback. Por exemplo, se o cliente não fez os tpc's, não se trata de um falhanço, mas sim de um feedback para o Coach. Talvez o tpc fosse muito complicado, talvez o Coach não tenha mostrado a importância dele, ou o cliente ainda está muito focado noutra área.

Isto porque "falhar" é uma psicologia de curto prazo, é o que se vê no momento. "Feedback" por sua vez, é uma psicologia de longo prazo. Nós acreditamos que o cliente vai conseguir e se ainda não o conseguiu, não é por não ser capaz. Vamos sim, obter feedback da situação, aprender com ela, limar as arestas, e continuar, até conseguir.

Um bom exemplo desta psicologia, é quando os bebés começam a aprender a andar. Várias vezes vão cair, e durante um longo período vão tentar manter-se em pé, mas em nenhuma destas alturas os pais vão pensar que o filho falhou e que nunca mais irá andar, somente porque caiu. Ou seja, ele não falhou, ele envia feedback.

4 - RECURSOS

"Todas as pessoas têm os recursos dentro de si, ou podem adquiri-los"

O Coach trata o cliente como alguém sempre rico em recursos. O potencial dentro de todas as pessoas é muito grande, gigantesco mesmo, o que faz com que todos nós tenhamos a possibilidade de atingir qualquer objetivo a que nos propomos na vida... e o Coach conhece esta realidade. Assim, nunca irá criticar um objetivo do cliente, que aos olhos do Coach pode parecer impossível, pois ele tem todos os recursos dentro dele, ou pode adquiri-los! Muitos clientes vão tentar convencer-te que não são capazes de algo, que não têm estes recursos dentro deles.

Como Coach, tens que viver mesmo este pressuposto e, dentro de ti, saberes que eles serão perfeitamente capazes!

5 - MELHOR OPÇÃO NO MOMENTO

"As pessoas escolhem sempre a melhor opção que têm no momento, especialmente, tendo em conta o seu contexto."

Por exemplo, um cliente gritou com o colega de trabalho. O Coach deve partir do princípio que essa foi a melhor opção que ele encontrou no momento. Se para o Coach foi melhor ou pior na realidade não interessa, pois para essa pessoa a única opção disponível, inserida naquele contexto, foi aquela.

Sendo assim, o processo de Coaching é muito humilde, ou seja, tem uma energia muito feminina, pois o Coach coloca-se no lugar do cliente, é presente e preocupado. É muito importante que o Coach não imponha as suas limitações. Tem assim, a escolha de aceitar os limites do cliente, ou então afastar-se deste. Não esquecer que o cliente vem sempre de um contexto diferente, a sua história familiar, a sua religião, a sua educação, entre outros, vão levá-lo a tomar aquela opção, sendo sempre a melhor opção que encontra no momento.

6 - CAUSA EFEITO

"Cada pessoa cria a sua realidade"

O cliente é o centro energético de quase tudo aquilo que lhe acontece. Por outras palavras, ele é que criou ou atraiu a sua própria realidade. Assim, o Coach deve partir sempre do princípio que, o que está a acontecer com o cliente foi criado de alguma forma por ele, seja um atropelamento, uma discussão, ou até o fato de ter sido despedido. O mesmo se aplica aos acontecimentos positivos que lhe tenham acontecido.

Claro que como Coach, e porque deves sempre respeitar o mapa-mundo do outro, não lhe vais dizer que ele é o "culpado" pelo que lhe está a acontecer, vais sim tentar pô-lo em causa através de perguntas, claro está.

A sessão deve ser então orientada para tentar perceber qual o motivo que o levou a criar essa realidade. Se não acreditas que o teu cliente a criou também não podes acreditar que ele tem em si todo o poder pessoal necessário para a alterar/modificar!

Sendo assim, tu como Coach debes tomar este pressuposto também para a tua vida, e ter como objectivo aprofundá-lo ao máximo até chegares ao ponto em que acreditas que consegues influenciar quase tudo o que acontece na tua vida.

7 - AÇÃO

"Se queres compreender, age"

O Coach acredita que é necessária ação para se compreender o problema, desafio ou oportunidade. Não basta dizer que já se compreendeu num plano mental. **Coaching é sobre Ação!** Não interessa tanto quanto o teu cliente compreendeu ou sabe sobre determinado assunto. Interessa sim quanto ele faz!

Por isso, todas as sessões têm, obrigatoriamente, um TPC no final.

- *"O que vais fazer agora nesse sentido?"*
- *"Quando?"*
- *"Com quem?"*

8 - FLEXIBILIDADE

"Se não estás a ter resultados, faz de outra forma"

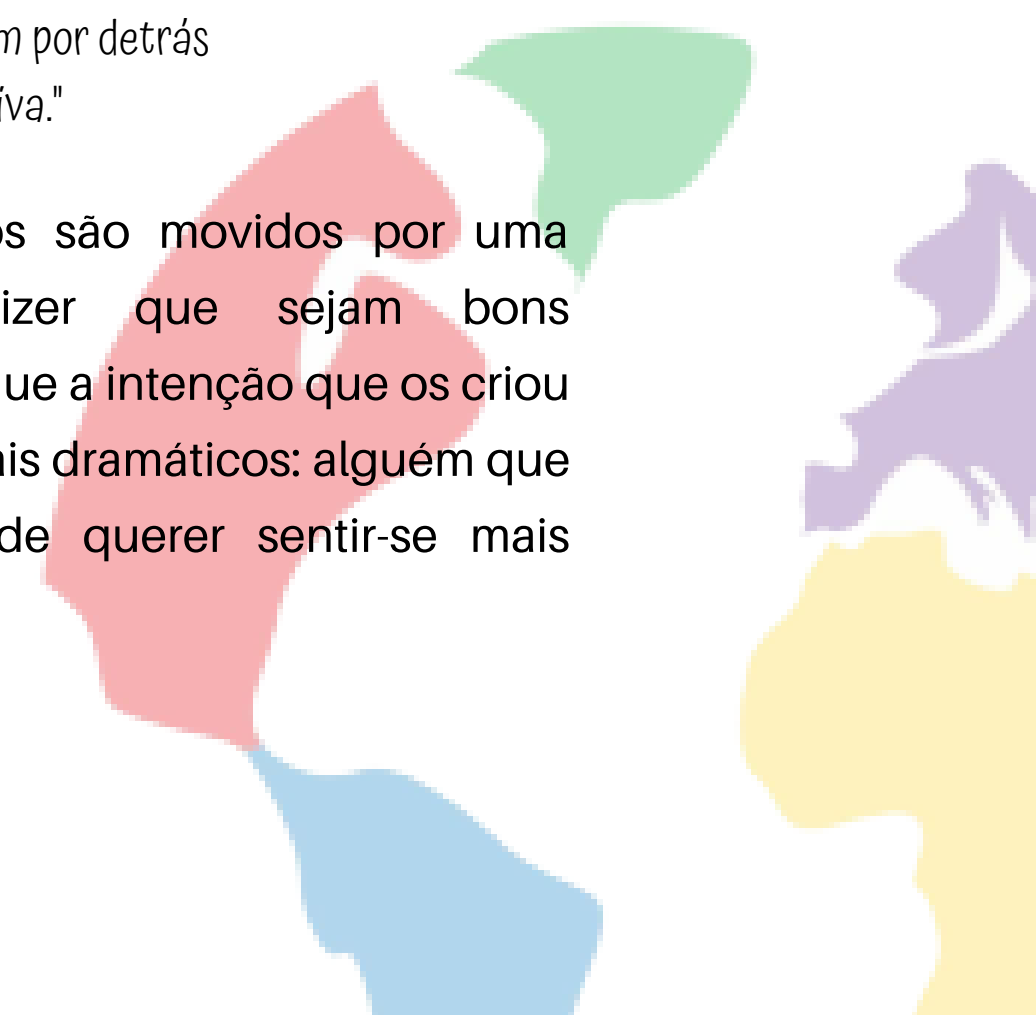
O Coach, entre os dois, é o mais flexível, pois se não consegue que o cliente esteja a obter resultados tem de procurar novas estratégias. Ou seja, o Coach acredita que o cliente tem todos os recursos dentro dele, logo se não há resultados é porque tens que ser mais flexível.

O que funciona com uns clientes não funciona com outros. Uma citação frequentemente atribuída a Einstein diz que "loucura é fazer sempre a mesma coisa e esperar um resultado diferente!". Se não estás a ter os resultados que queres, faz de outra forma!

9 - POSITIVO

"Todo o comportamento tem por detrás uma intenção positiva."

Todos os comportamentos humanos são movidos por uma intenção positiva. Não quer dizer que sejam bons comportamentos. Quer apenas dizer que a intenção que os criou era positiva. Vamos imaginar casos mais dramáticos: alguém que berra loucamente com alguém pode querer sentir-se mais seguro, mais calmo, maior justiça...



A intenção era positiva, mas não o seu comportamento!

Como Coach, sabes que tudo aquilo que o teu cliente faz ou não faz é porque tem uma intenção positiva por detrás.

10 - NÃO IMPOSIÇÃO

"Nenhum destes pressupostos é para impôr ao teu cliente"

Todos estes pressupostos são para tu viveres como Coach e para vivenciares internamente nas tuas sessões.

A ideia não é ires impor ao teu cliente que ele viva em causa, que ele tenha uma linguagem positiva, que ele não julgue o Mapa-mundo dos outros...

São para ti e para que se torne possível orientares um processo de Coaching.

