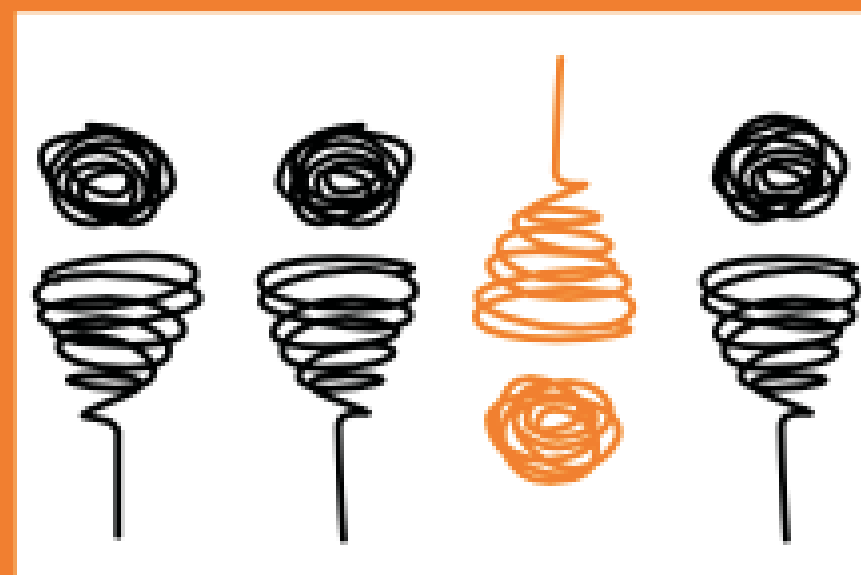
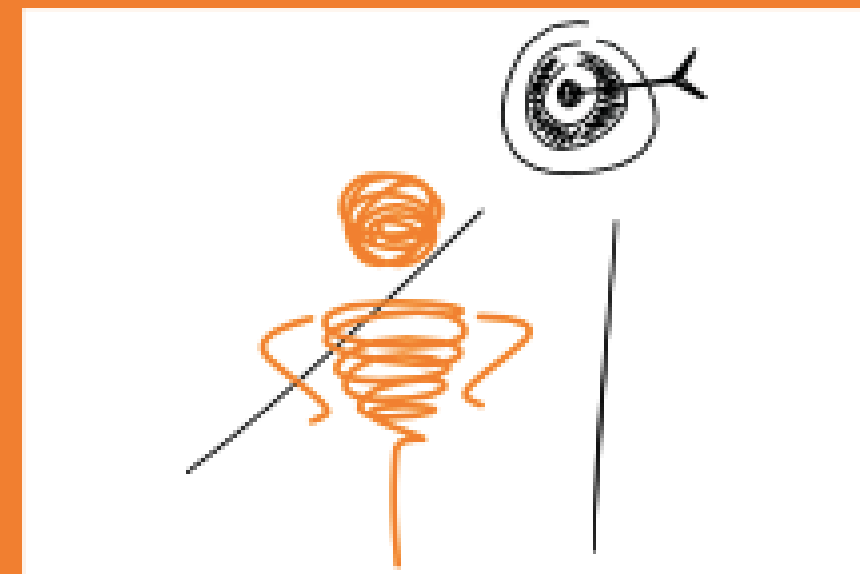
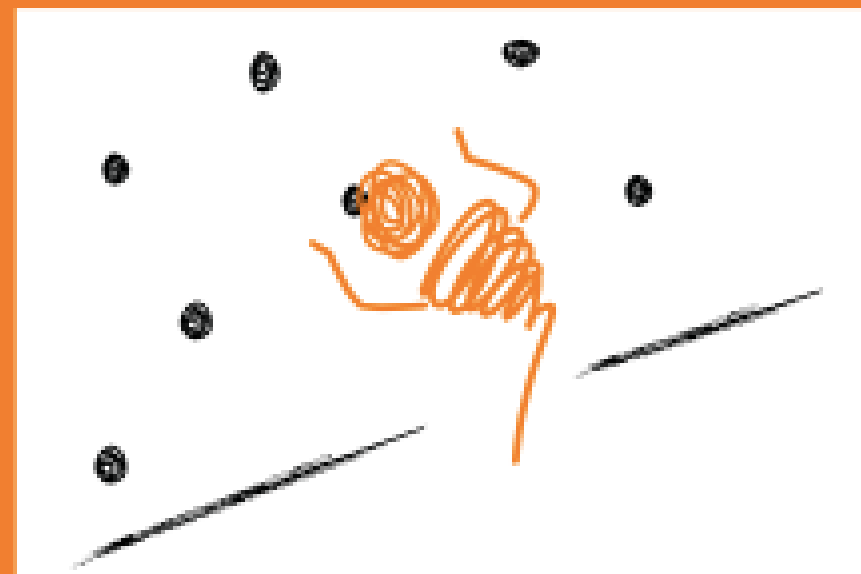


certificação internacional

COACHING

manual





FICHA TÉCNICA

Propriedade intelectual

Daniel Sá Nogueira e Marta Ferreira
danielsanogueira.com

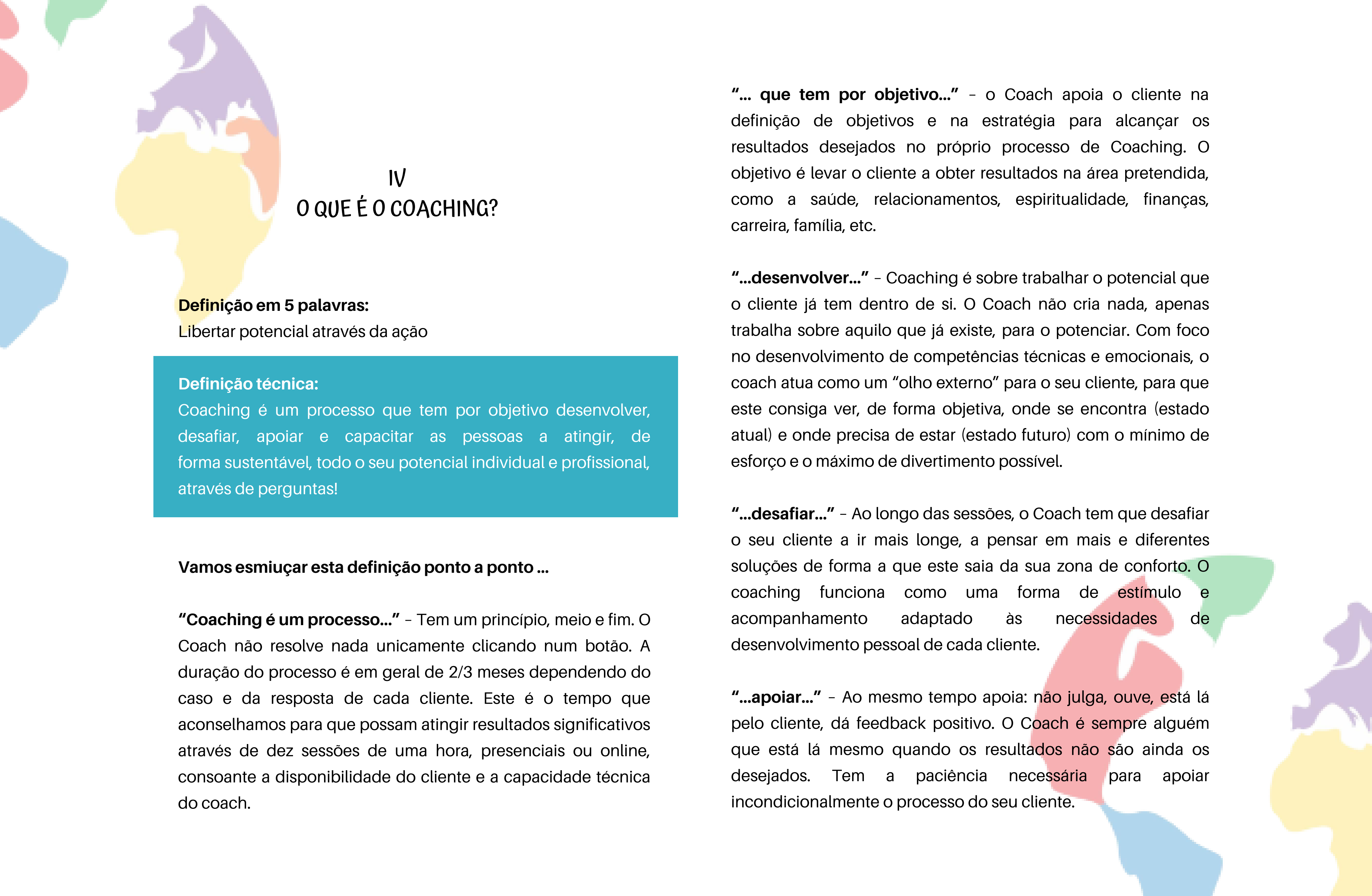


© TODO o conteúdo deste manual tem direitos de autor. Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste manual pode ser usada, reproduzida ou transmitida de alguma maneira sem a prévia autorização de Daniel Sá Nogueira ou World Coaching Organization.

ÍNDICE AULA 2

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





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 ...

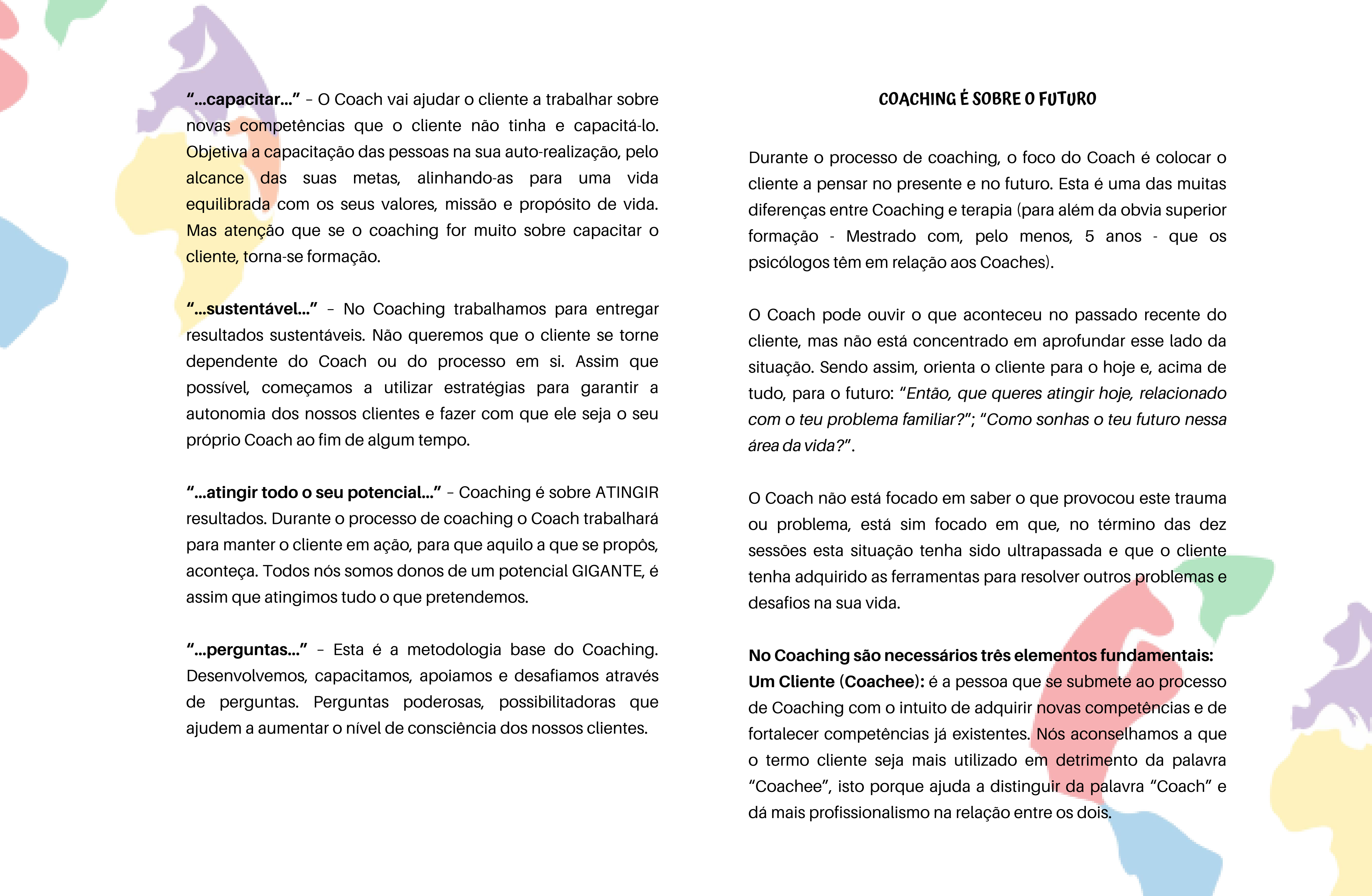
“Coaching é um processo...” – Tem um princípio, meio e fim. O Coach não resolve nada unicamente clicando num botão. A duração do processo é em geral de 2/3 meses dependendo do caso e da resposta de cada cliente. Este é o tempo que aconselhamos para que possam atingir resultados significativos através 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

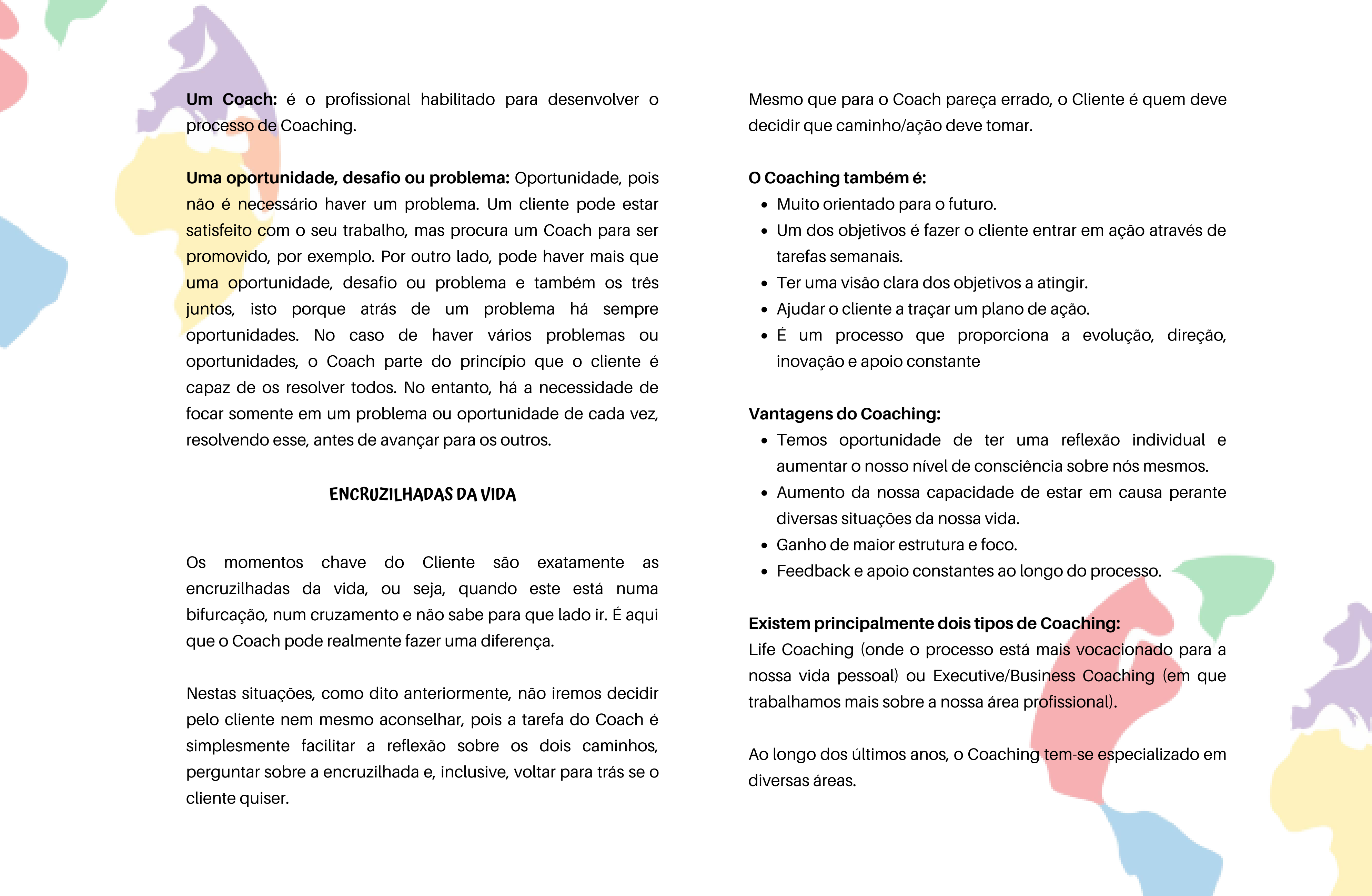
Durante o processo de coaching, o foco do Coach é colocar o cliente a pensar no presente e no futuro. Esta é uma das muitas diferenças entre Coaching e terapia (para além da óbvia superior formação - Mestrado com, pelo menos, 5 anos - que os psicólogos têm em relação aos Coaches).

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.

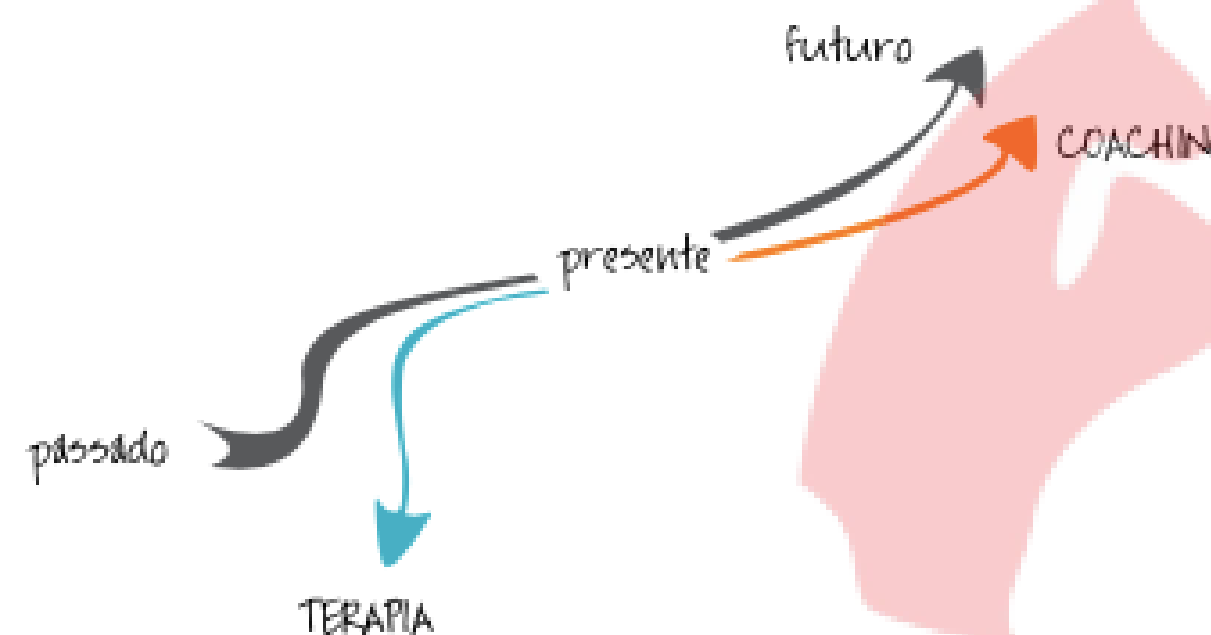
DIFERENÇAS ENTRE COACHING E OUTRAS ATIVIDADES


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 yellow, Africa is orange, Europe is light blue, Asia is red, and Australia is green. 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

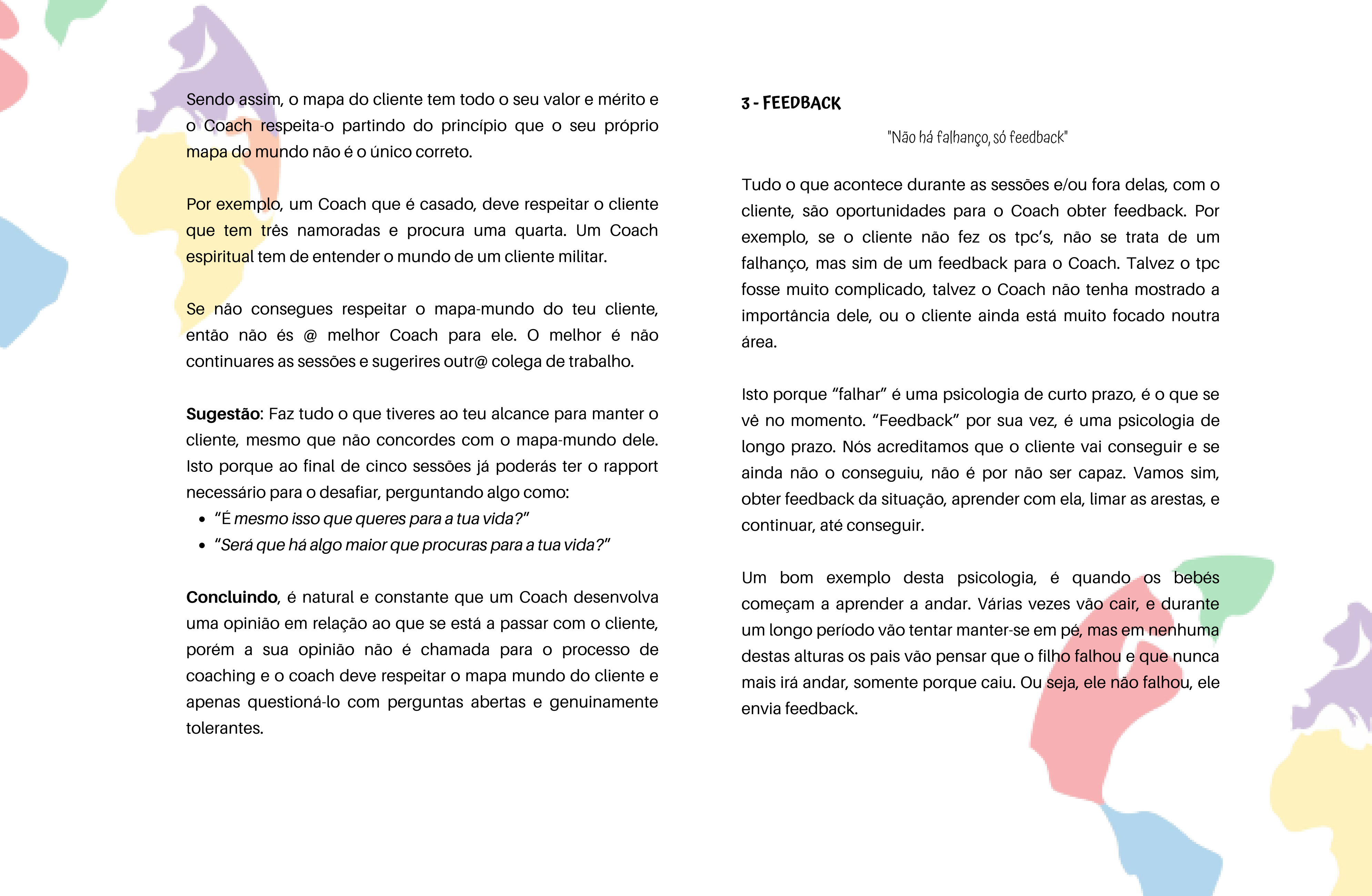
"EU, COACH, NUNCA SEI A SOLUÇÃO"

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"

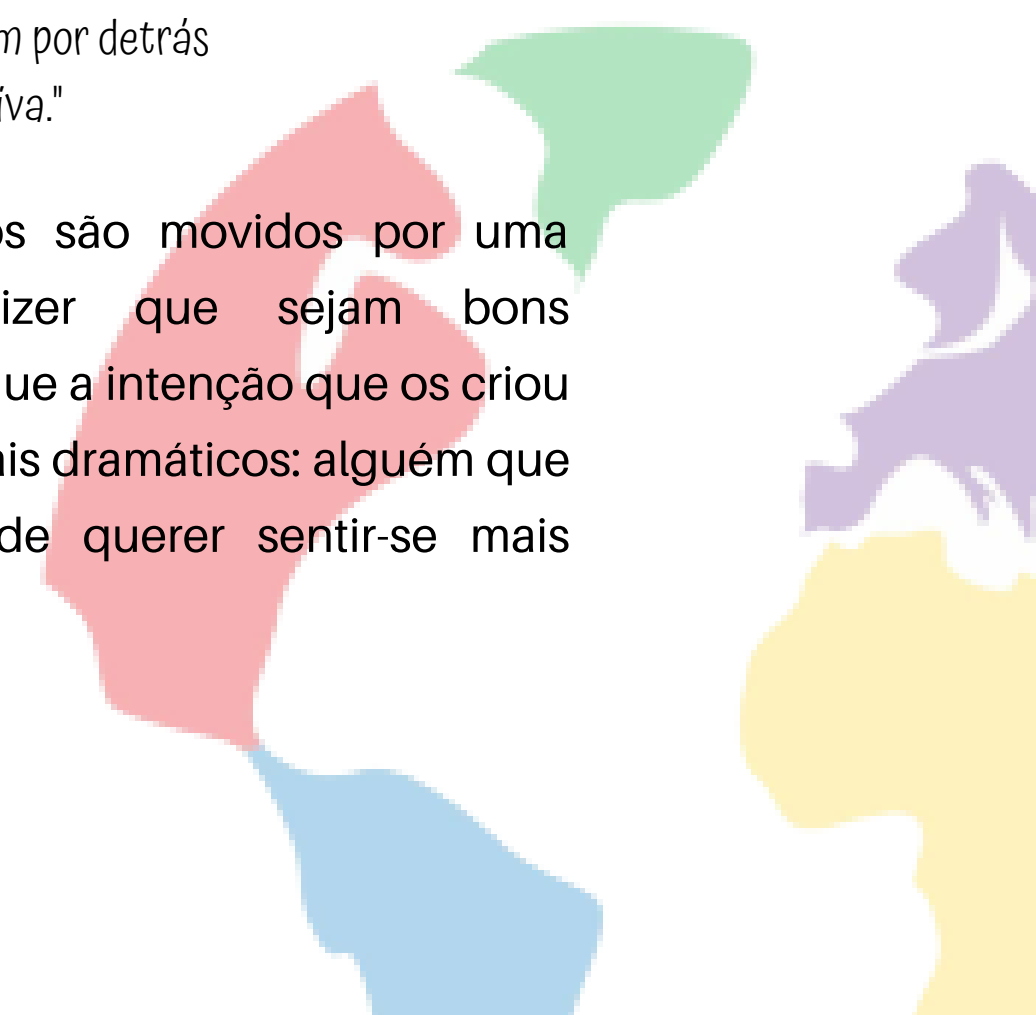
O Coach, entre os dois, é o mais flexível, pois se não consegue que o cliente esteja a obter resultados tem de procurar novas estratégias. Ou seja, o Coach acredita que o cliente tem todos os recursos dentro dele, logo se não há resultados é porque tens que ser mais flexível.

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.

