

**ETEC “PROFA. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ”**  
**Técnico em Recursos Humanos**

**Adriane Carolina da Silva**

**Carolina Frontarolli**

**Daniela Cristina Gomes Nazareno**

**Jair Oliveira Pereira**

**Janaina Bessa dos Santos**

**Lucio Renan Aparecido Serenoni**

**Sabrina Rodrigues Silva**

**COACH: a importância e suas ferramentas**

**Adriane Carolina da Silva**  
**Carolina Frontarolli**  
**Daniela Cristina Gomes Nazareno**  
**Jair Oliveira Pereira**  
**Janaina Bessa dos Santos**  
**Lucio Renan Aparecido Serenoni**  
**Sabrina Rodrigues Silva**

## **COACH: a importância e suas ferramentas**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.<sup>a</sup> Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Recursos Humanos sob a orientação da Professora Gabriela Messias da Silva.

**Araraquara**  
**2019**

**Adriane Carolina da Silva**  
**Carolina Frontarolli**  
**Daniela Cristina Gomes Nazareno**  
**Jair Oliveira Pereira**  
**Janaina Bessa dos Santos**  
**Lucio Renan Aparecido Serenoni**  
**Sabrina Rodrigues Silva**

### **COACH: a importância e suas ferramentas**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Recursos Humanos**.

Aprovado em 25 de Novembro de 2019.

Banca Examinadora:

---

Prof. Orientador: Gabriela Messias da Silva

---

Prof. Avaliador: Eliana Maria Marques Sgobi Cazal

---

Prof. Avaliador: Geraldo Antonio Agostoni

## **AGRADECIMENTO**

Agradecemos primeiramente a Deus,

Aos professores pelo acompanhamento e dedicatória,

Aos nossos familiares,

À Prof.<sup>a</sup> Gabriela Messias da Silva nossa orientadora pelo suporte e apoio.

À Etec Professora Anna de Oliveira Ferraz por nos proporcionar um melhor desenvolvimento e conhecimento profissional.

A persistência é o caminho do êxito.  
CHARLES CHAPLIN

## RESUMO

O Coaching é um processo, uma metodologia de desenvolvimento onde possui diversas informações que auxilia as pessoas a traçar um plano, visando à melhoria de resultados. Abordaremos e apresentaremos sobre o Coaching explicando sobre seus métodos e diretrizes de uma forma em que se compreenda que o Coaching contribui positivamente para evolução tanto pessoal quanto profissional assim trazendo uma melhoria contínua para a sua vida. O Coaching é baseado em sessões que possui vários segmentos, diante disso um desses segmentos que apresentaremos é o autoconhecimento, pois ele faz com que o indivíduo obtenha sucesso conhecendo suas limitações e seus valores e sua essência o que torna o seu dia-a-dia mais leve e muito mais produtivo. O uso indevido desta ferramenta tem manchado o nome do profissional Coach, pois muitos aproveitam da vulnerabilidade para conseguir dinheiro. As sessões do Coaching não tem contraindicação, não é privado, é um processo completamente flexível.

**Palavras-chave:** Coaching. Coach. Desenvolvimento.

## **ABSTRACT**

Coaching is a process, a development methodology where it has a lot of information that helps people draw a plan, aiming at improving results. We will approach and present about Coaching by explaining about its methods and guidelines in a way that it is understood that Coaching contributes positively to both personal and professional evolution thus bringing a continuous improvement to your life. Coaching is based on sessions that have several segments, so one of these segments that we will present is self-knowledge, because it makes the individual succeed by knowing their limitations and their values and essence which makes their daily life. lighter and much more productive. Misuse of this tool has tarnished the name of the professional Coach, as many take advantage of the vulnerability to get money. Coaching sessions are not contraindicated, not private, a completely flexible process.

**Keywords:** Coaching. Coach. Development.

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> - Ferramenta Swot.....	16
<b>Figura 2</b> - Ferramenta Smart.....	17
<b>Figura 3</b> - Perfis Comportamentais.....	18
<b>Figura 4</b> - Ferramenta 5W2H.....	19
<b>Figura 5</b> - Ferramenta Rapport.....	21
<b>Figura 6</b> - Ferramenta Rota da Vida.....	22

## Lista de Gráficos

<b>Gráfico 1</b> – A importância do Coaching .....	27
<b>Gráfico 2</b> – Qual qualidade deve ser melhorada pelo Coach .....	27
<b>Gráfico 3</b> – Quando tem que ser usado o Coaching .....	28
<b>Gráfico 4</b> – Caso precisar de um Coach, qual habilidade queira melhorar .....	29
<b>Gráfico 5</b> – O que mais limita o desenvolvimento de uma organização .....	29
<b>Gráfico 6</b> – Tem conhecimento das ferramentas usadas pelo Coach .....	30
<b>Gráfico 7</b> – Na empresa precisa de Coach .....	31
<b>Gráfico 8</b> – Nos dias atuais a vida pessoal e profissional tem que estar em total harmonia .....	31
<b>Gráfico 9</b> – O Coach ajuda o gestor, qual habilidade tem que se atentar fielmente para este gestor .....	32
<b>Gráfico 10</b> – De acordo com a pesquisa, os entrevistados buscaria progresso em suas habilidades com o Coach.....	33

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>10</b>
<b>1 SIGNIFICADO DE COACHING</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 A ORIGEM DO COACHING</b> .....	<b>11</b>
<b>2 SIGNIFICADO DO COACH</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1 A ORIGEM DO COACH</b> .....	<b>13</b>
<b>3 SIGNIFICADO DO COACHEE</b> .....	<b>15</b>
<b>3.1 A ORIGEM DO COACHEE</b> .....	<b>15</b>
<b>4 FERRAMENTAS DO COACHING</b> .....	<b>16</b>
<b>4.1 SWOT</b> .....	<b>16</b>
<b>4.2 SMART</b> .....	<b>17</b>
<b>4.3 TESTES DOS BICHOS (DISC)</b> .....	<b>18</b>
<b>4.4 5W2H</b> .....	<b>19</b>
<b>4.5 RAPPORT</b> .....	<b>20</b>
<b>4.6 RODA DA VIDA</b> .....	<b>21</b>
<b>5 ÁREA DE ATUAÇÃO DO COACHING</b> .....	<b>23</b>
<b>6 AUTO FEEDBACK</b> .....	<b>25</b>
<b>7 LÍDER COACH</b> .....	<b>26</b>
<b>8 O PROFISSIONAL DO COACHING</b> .....	<b>27</b>
<b>9 TÉCNICAS DO COACHING</b> .....	<b>29</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>38</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>39</b>
<b>APÊNDICE A</b> .....	<b>41</b>

## INTRODUÇÃO

Atualmente na era da informação o contexto de absorver conhecimento não é tão fácil e relevante, o que impede muitas vezes o desenvolvimento de forma alinhada com objetivos organizacionais.

Sendo assim, foi necessário que surgisse uma nova forma de tutela de orientação no qual se concentrasse todo um conhecimento acompanhado de ferramentas eficazes que facilitaria o processo de absorção e retenção na aprendizagem de uma pessoa.

O Coaching é um conceito profissional que também abrange outros pilares da vida, como: vida amorosa, carreira, profissional, vida financeira, espiritualidade, família e entre outros, e vem crescendo no mundo todo com sua capacidade de entender e acolher certos problemas e extrair disso uma forma de aprendizagem evolutiva que agrega muito na carreira do profissional.

Diante das incertezas sobre as atribuições do Coach, acontece certo preconceito em relação a este tipo de treinamento, pois há pessoas que se aproveitam da fragilidade para conseguir dinheiro, os famosos “charlatões” eles têm distorcido a metodologia fazendo com que as pessoas vejam o Coach como algo inútil.

A problemática se dá a falta de informação das pessoas e da falta de formação do coach, que muitas vezes visa mais o lucro do que o crescimento do seu coachee. Será apresentado como o coach contribui positivamente para as pessoas e traremos a devida apresentação sobre o tema.

# 1 SIGNIFICADO DE COACHING

A palavra Coaching significa “treinamento” em inglês, além disso, um coach ou coachee é um profissional que exerce o coaching (treinamento) uma ferramenta de desenvolvimento tanto pessoal como profissional. O Coaching é um mecanismo essencial para a assistência focada na geração de motivação pessoal e profissional, que tem como objetivo aumentar os níveis de resultados positivos de pessoas, grupos ou empresas e auxiliar na conquista de objetivos pré-definidos, elevando extraordinariamente o potencial de seus clientes através de orientação e treinamento. Além do mais, é uma técnica que sua principal função é auxiliar a reflexão, chegar a conclusões, definir ações e, principalmente, agir em direção a seus objetivos, metas e desejos, encorajando e combinando práticas e procedimentos distintos para ampliar realizações importantes na vida pessoal e profissional.

## 1.1 A origem do coaching

Em meados de 1830, surgiu o Coaching onde foi usado com o termo de “treinador” com o objetivo de encorajar seus clientes para seus projetos. O processo do coaching leva os clientes para novas opções capazes de fazer com que amplie suas conquistas de forma objetivas, ou seja, metas e técnicas que seriam implantadas para alcançar seu destino. Entretanto a partir dos anos 1960, o Coaching começou a ser empregado nas empresas, e as técnicas que já melhorava o desempenho das pessoas foram adaptadas para as instituições. Nas décadas seguintes, essa profissão foi sendo cada vez mais aperfeiçoada aumentando os resultados positivos através das metodologias atualizadas. A evolução do treinamento tem sido influenciada e reforçada através de novas ferramentas rigorosas e validadas tecnicamente como base de estudo, incluindo psicologia de positiva, psicologia comportamental e psicologia cognitiva, além de conceitos da filosofia. Historicamente na década de 1990, o coaching aumentou uma disciplina imparcial e as associações profissionais como a International Coach Federation

(ICF) que ajudaram a desenvolver um conjunto de normas de formação sendo o maior programa de formação e educação financeira com o Coaching do Brasil.

Coaching é um processo que contribui para que as pessoas e os grupos se transformem, reflitam a respeito de sua visão de mundo, de seus valores e crenças, aprofundem sua aprendizagem, incorporem novas habilidades e capacidades, expandam sua prontidão para agir de forma coerente e eficaz. (KRAUSZ, 2007).

## 2 SIGNIFICADO DO COACH

Muitas pessoas desconhecem, mas coach é diferente de “Coachee” e “Coaching”. O termo coach é relacionado a profissão que exerce o trabalho de agir sobre uma determinada pessoa ou em organizações, tendo como um papel de orientador, um docente, ou seja, o profissional que tem o conhecimento necessário e suficiente para modelagem de comportamento nas atitudes, com base nos objetivos que seu cliente quer que realize. Em suma, o coach tem o papel de: Treinar, Nortear; Planejar (de acordo com as necessidades do cliente); Influenciar, Motivar; Criar Metas e até mesmo Celebrar cada pequena conquista com o “Coachee” Mas também depende exclusivamente do coachee, esse do qual será tutelado. “A criação de um novo conhecimento começa pelo indivíduo”. (MELO apud, MATOS, MACHADO 2015).

Também dependerá das situações que estão em sua volta, o coachee tem que estar de acordo e compromissado consigo mesmo, seja em qualquer ambiente, desde o trabalho ou dentro de um ambiente familiar, o foco será sua mudança interna com novos hábitos, é um processo de autoconhecimento intenso para os melhores resultados desejados.

“Para que a aprendizagem na organização se efetive, torna-se necessário um intercâmbio entre o indivíduo e a situação real de trabalho” (MELO apud, MATOS, MACHADO 2015).

### 2.1 A origem do coach

Coach é uma palavra que existe desde a idade média, sendo mais específico na Hungria por volta do século XVII e o conceito atual não é tão diferente quanto na antiguidade, pois ainda se refere à um movimento de evolução e mudança. A palavra coach era utilizada naquela época, para se referir ao condutor de carruagens, ou seja, um cocheiro no qual conduzia seus passageiros ao um destino desejado. Foi então a partir de 1930 em uma Universidade que a palavra foi sinônima de Tutor e Instrutor. Mas foi na década de 50 que o termo passou a ser

relacionado à literatura dos negócios como competência entrando mais a fundo na atuação em desenvolvimento de profissionais e evolução pessoal sobre alguma área da vida sempre focando o autoconhecimento para qualquer pilar desejável, assim como nós conhecemos hoje.

### **3 SIGNIFICADO DO COACHEE**

O Coachee (cliente, candidato) são as pessoas que participam do treinamento, que busca seus interesses, necessidades através do especialista Coach tanto na vida Pessoal como na Profissional. Por exemplo: a pessoa trabalha como gerente em uma empresa e não consegue guardar seu próprio dinheiro de uma determinada quantia “x” e está precisando de ajuda para se organizar, o Coach é exatamente o que ele procura para que possa se estabelecer com a sua dificuldade. Ele irá agir por meio de suas Ferramentas e através delas poderá desenvolver seus problemas. Sendo assim o Coachee será capaz de chegar a seu objetivo final.

“Coachee é o cliente que passa pelo processo visando sair de um ponto A para um ponto B com técnicas e recursos e no menor tempo possível. Independente do sonho, das metas e dos objetivos”. (ROSA, 2011).

#### **3.1 A origem do coachee**

O Coachee não tem uma origem específica ou definida, já que também faz parte do mesmo conceito do coaching (a metodologia), mas a definição aceita de coachee é a de que esse termo refere-se ao aluno, que está em busca em desenvolver suas habilidades para alcançar objetivos desejáveis através das ferramentas do seu tutor, o coach. Para ser um coachee não basta ser aluno apenas, pois tem que remeter a ser tutelado por alguém que tenha as atribuições e competência de um profissional, ou seja, do coach.

## 4 FERRAMENTAS DO COACHING

As ferramentas do coaching são utilizadas para apresentar atividades para o indivíduo, sendo assim contribuir para seu o desenvolvimento seja pessoal, profissional, no que quer que o cliente busca.

Existem também as tarefas semanais. É extremamente comum no processo de coaching, que no final de cada sessão o cliente saia com uma tarefa (atividades) para cumprir. Essas tarefas são determinadas entre coachee e coach e deve estar associada com as mudanças que o cliente precisa desenvolver.

### 4.1 SWOT

Figura 1 - Ferramenta Swot



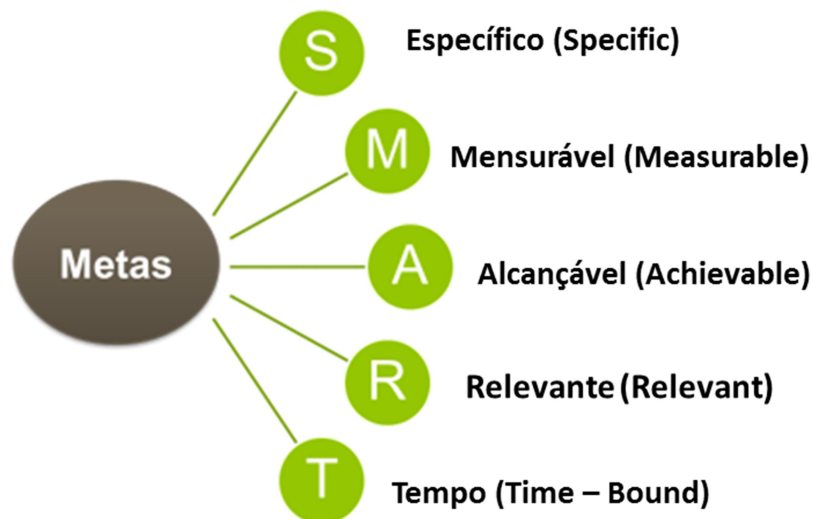
Fonte: CASSAROTO, Camila. 2019

Análise SWOT é uma ferramenta de gestão que serve para fazer o planejamento estratégico de empresas e novos projetos. A sigla SWOT significa: Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças) e também é conhecida como Análise FOFA ou Matriz SWOT.

Neste quadro o coachee aponta seus pontos fortes, que podem ajudar nas situações ou conflitos, as habilidades que precisa desenvolver ou emoções que precisam ser controladas, quais são as oportunidades que o ambiente externo oferece, e quais são os obstáculos/desafios externos a serem superados.

## 4.2 SMART

**Figura 2** - Ferramenta Smart



**Fonte:** NETO, Raquel. 2016

SMART é uma ferramenta que auxilia na definição de metas, sendo que essas metas podem ser para uma determinada pessoa ou para uma empresa. Essa é uma importante ferramenta de Coaching que auxilia de maneira intensa e objetiva para estabelecer suas metas.

S – Específico: fatos desejados com detalhes, locais, etc. O destino aonde quer chegar, quanto mais detalhes, melhor.

M – Mensurável: instrumentos de mensuração, qual ferramenta que o coachee utilizara para melhor mensuração.

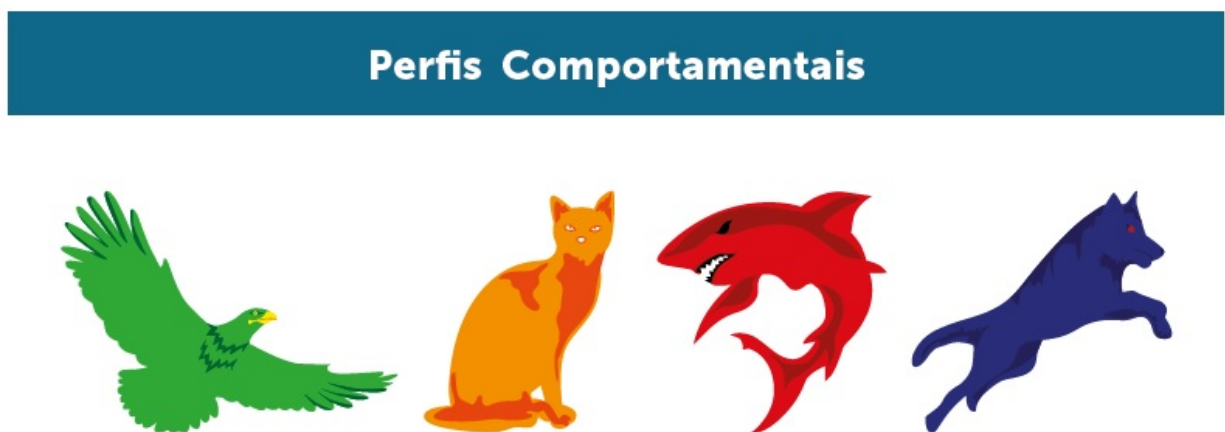
A – Alcançável: todas as possíveis ações feitas a serem executadas, jornadas, ações. Utilizar a ferramenta “ROTA DE AÇÃO”.

R – Relevante: Se existe desafio + identificação do valor central por trás da meta

T – Temporal: Dia, mês e ano + detalhe opcional. Ser claro e exato.

### 4.3 Testes dos bichos (DISC)

Figura 3 - Perfis Comportamentais



Fonte: MARQUES, José Roberto. 2018.

Segundo IBC Coaching (2018) o teste de perfil comportamental que chamamos de Coaching Assessment; é um instrumento poderoso de autoconhecimento e de auto avaliação do seu momento atual. Traz um questionário

de rápido, objetivo e completo, uma vez que é feito por meio de perguntas diretas com múltiplas alternativas, e suas respostas ajudam a montar um mapeamento completo do seu perfil comportamental.

**Dominance** (Dominância) – apresenta dados sobre o perfil comportamental predominante e forma de atuação da pessoa. Mostra como ela lida com desafios e também com as dificuldades/crises e mostra suas características principais.

**Influence** (Influência) – traz informações detalhadas sobre como a pessoa se relaciona, se comunica e o seu nível de capacidade de influenciar os demais.

**Steadiness** (Estabilidade) – mostra como a pessoa lida com mudanças, como encara as transformações ao seu redor e como se posiciona nestes momentos.

**Conscientiousness** (Conformidade) – evidencia a capacidade da pessoa de se adequar, respeitar as regras impostas e de segui-las segundo o que foi determinado.

#### 4.4 5W2H

Figura 4 - Ferramenta 5W2H



Fonte: GRADUS.

Essa ferramenta é bastante utilizada no ambiente de trabalho, pois auxilia administradores e gestores para ter mais estímulos em busca de objetivos

organizacionais, é como um plano de ação. Ele reduz riscos e gastos, define prioridades sendo assim, aprimorando resultados.

What – O que será feito? (Objetivo, meta)

Why – Por que será feito? (Motivo, benefício)

Where – Onde será feito? (Local departamento)

Who – Quem irá fazer? (Responsável equipe)

When – Quando será feito? (Data, cronograma)

How – Como será feito? (Atividades, processo)

How Much – Quanto será gasto? (Custo, quantidade)

#### **4.5 Rapport**

Segundo IBC Coaching (2018) Rapport é um conceito originário da psicologia que remete à técnica de criar uma ligação de empatia com outra pessoa. O termo vem do francês Rapportier, cujo significado vem da sincronização que permite estabelecer uma relação harmônica. A técnica objetiva gerar confiança no processo de comunicação, para que a pessoa fique mais aberta e receptiva durante a terapia. Isso faz com que ela interaja, troque e receba informações com mais facilidade.

“Rapport é a capacidade de entrar no mundo de alguém, fazê-lo sentir que você o entende e que vocês têm um forte laço em comum. É a capacidade de ir totalmente do seu mapa do mundo para o mapa do mundo dele”. (ANTHONY ROBBINS).

Passos para gerar Rapport:

- 1 – Não faça perguntas abertas, evite perguntas que vão gerar como respostas apenas sim ou não.
- 2 – Ache um ponto em comum ou um assunto que a pessoa goste.
- 3 – Espelhar a postura.
- 4 – Espelhar expressões faciais.

- 5 – Gesto das mãos.
- 6 – Repita e concorde, parafrasear.
- 7 – Iguale a respiração.
- 8 – Tom, velocidade e altura de voz.

**Figura 5** - Ferramenta Rapport



Fonte: SISTEMIZE COACH. 2018.

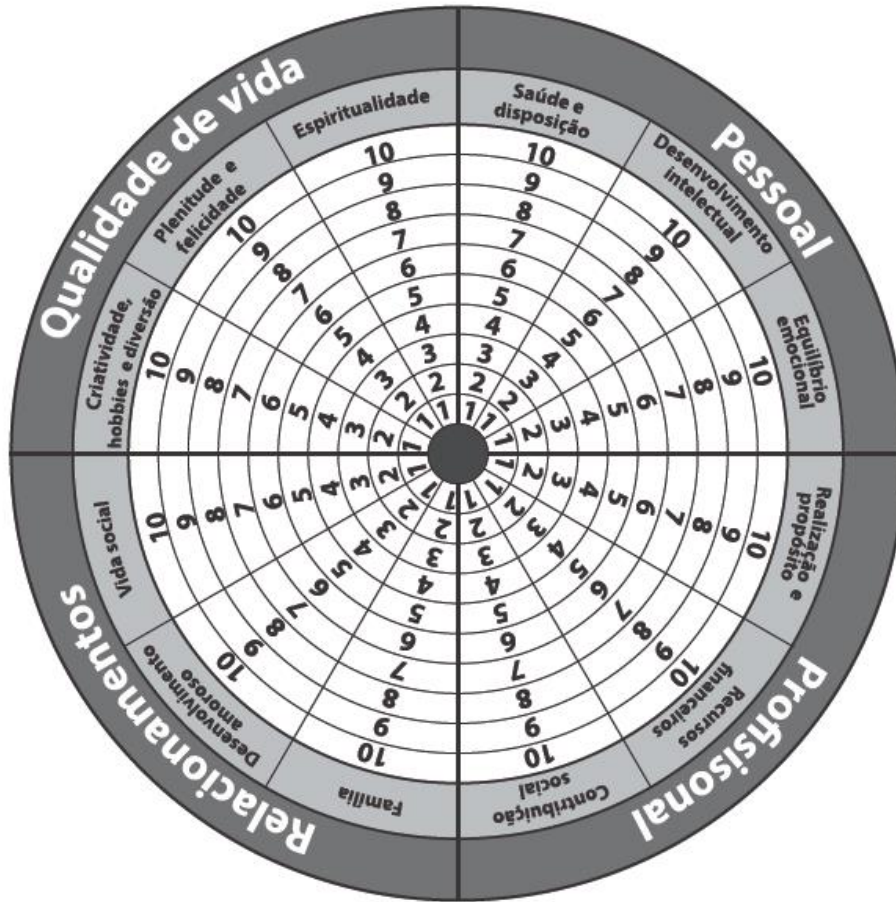
#### **4.6 Roda da vida**

Segundo Sistemize Coach (2016), trata-se de uma ferramenta de autoconhecimento, onde o próprio indivíduo classifica todas as áreas de sua vida em respeito de sua satisfação pessoal em relação a cada um deles e identifica quais das áreas necessitam de maior atenção assim como quais áreas podem influenciar positivamente as outras, sendo estas áreas: pessoal, emocional, profissional, espiritual, familiar, social, financeira, familiar, etc.

Essa ferramenta possui uma escala de 1 a 10, ela mede o índice de satisfação das áreas importantes da vida.

O gráfico da roda da vida pode ser comparado com um gráfico de pizza, ele é um círculo e é fatiado em partes, que representam cada parte fundamental da vida.

Figura 6 - Ferramenta Rota da Vida



Fonte: MARQUES, José Roberto. 2018.

## 5 ÁREA DE ATUAÇÃO DO COACHING

O Coaching é uma metodologia, onde habilidades e competências podem ser desenvolvidas por qualquer pessoa que busca alcançar um objetivo tanto em sua vida pessoal como profissional, sua área de atuação é bem ampla pois temos de tudo o que vai te ajudar com relacionamentos familiares até o que irá te ajudar a dar um salto em sua carreira.

Esses são os métodos mais usados por um profissional Coaching: Personal Coaching (Coaching Pessoal), um dos métodos mais conhecidos hoje em dia, onde o profissional da área não irá apenas te dar motivação mas sim te instruir lhe dando treinamentos específicos adequados para que possa chegar nos melhores resultados, buscando saber quais são seus objetivos, seus pontos fortes e fracos, traçando estratégias e mostrando como alcançá-los através de passos durante um determinado tempo. Um Coach pessoal pode te ajudar em questões familiares, como arrumar suas finanças, dietas para emagrecer, ajudar a lidar com suas emoções e se comunicar melhor para que o cliente possa alcançar seus objetivos.

Através do coaching pessoal o cliente pode adquirir crescimento intelectual, despertar habilidades e talentos, podendo ajudar a superar traumas, fobias, ansiedade e aumentar a autoestima.

Life coaching (Coaching de Vida) tem a finalidade de apoiar e ajudar o cliente a descobrir o que ele deseja para sua vida e conquistar algo que sozinho ele não consegue fazer ou que talvez demorasse a conseguir, o Coach age buscando informações sobre seus valores e suas crenças, ajudando a focar no que faz bem e trabalhar o que não faz bem, mostrando novas perspectivas e desenvolvendo-as. O coaching mostra ao indivíduo caminhos que ele possa seguir, exibindo onde o indivíduo está hoje e onde ele quer chegar.

Coaching Executivo e Business são semelhantes, onde o coaching Executivo é um método usado e está direcionado a pessoas que exercem cargos executivos (gerentes, gestores e líderes) na empresa e melhorar sua performance e desempenho no ambiente de trabalho para beneficiar a empresa já o coaching business está relacionado para melhorar o desempenho e aumentar os resultados em um curto e em longo prazo da empresa, ele busca olhar quais são os pontos

fortes e os fracos da empresa para serem melhorados e ajudando a cumprir suas metas e objetivos estabelecidas.

## 6 AUTO FEEDBACK

Diante dos fatores internos e externos, quer seja profissional ou pessoal estamos sempre frenéticos na correria do dia a dia, o que muitas vezes nos impede de conhecer e reconhecer nosso próprio EU. Por isso o auto feedback é essencial no processo de crescimento, amadurecimento e melhoria, ele é uma ferramenta de avaliação, onde o indivíduo analisa sua vida de forma generalizada, captando todos os aspectos desde vida pessoal até as suas crenças.

De acordo com essa avaliação o indivíduo pode constatar os pontos positivos e negativos de cada área, e busca identificar o que está impedindo sua evolução e o que precisa de aperfeiçoamento.

Para realizar o auto feedback é necessário que seja respondido questões básicas, relacionadas a personalidade. Tais como:

- Uma frase que identifica você;
- Quais são seus pontos fortes.

Em suas ferramentas o Coaching trabalha o autoconhecimento que é a base para qualquer crescimento.

O autoconhecimento traz inúmeros benefícios, nos faz apreciar quem realmente somos entender o porquê agimos de determinada forma, aprendemos a nos respeitar mais, melhorar o que precisa ser melhorado sem ter que nos desgastar e sobrecarregar.

Uma pessoa que não se conhece espera sempre a opinião da outra, não confia na sua própria capacidade e se torna dependente.

Portanto, o autoconhecimento é valido para todos, basta ser estimulado e trabalhado.

## 7 LÍDER COACH

O líder utiliza as técnicas e ferramentas de Coaching para o desenvolvimento da equipe, tendo o autoconhecimento como ponto de partida.

Um líder Coaching desperta a vontade de querer melhorar e crescer, descartando qualquer posição autoritária.

A ideia é que a equipe entenda as suas potencialidades e aprendam a aprimorar as habilidades comportamentais.

Marques (2018) afirma que

Para ser um bom Líder Coach, é preciso um grande trabalho de autoconhecimento e a busca por criar um ambiente de confiança por parte daqueles que são liderados. A liderança com Coaching é focada em ações como: ambiente favorável à melhoria do desempenho, identificação das qualidades de seu liderado e suporte para que ele possa dar o melhor de si, orientação nas tomadas de decisões, generosidade ao compartilhar experiências e conhecimento, condução para que o liderado seja o responsável pelos desafios e objetivos estabelecidos para si mesmo.

Por fim aos gestores que buscam esse tipo de liderança é fundamental que se compreenda a importância da participação de todos no alcance de resultados.

## 8 O PROFISSIONAL DO COACHING

Atualmente, com a multifuncionalidade dentro das grandes organizações, metas a se cumprir e objetivos a serem alcançados mais rápidos.

Esse ambiente frenético esta resultando em profissionais estressados, sobrecarregados e desmotivados. E com isso o coach, vem para analisar os empecilhos e transformar estas frustrações de resultados negativos a progressões positivas, aumentando significativamente o bom desenvolvimento destes colaboradores na vida profissional e pessoal.

E com esse cenário, o profissional coach, vem ganhando espaço no mercado de trabalho, e muitas pessoas vendo isto e analisando o perfil, passa a querer se tornar um coach.

Para se tornar um coach, tem um curso que lhe dará todo o conhecimento de como conduzir seu coachee, ferramentas de melhorias comportamentais . Não tem uma universidade que promove este curso, e sim tem profissionais da área que montaram uma cartilha, com ferramentas, técnicas que vai suprir as necessidades do aluno.

Executive coach - Este curso é voltado para a parte mais corporativa em especifico, voltado para lideres, gerentes.

Coach Master - Todo o treinamento destinado para esse fim busca a excelência do profissional. Todas as suas habilidades serão aperfeiçoadas, permitindo-lhe a ampliação da consciência e da percepção em relação ao comportamento humano como um todo. Desta forma, as técnicas e ferramentas aprendidas ganharão uma compreensão distinta, fazendo o profissional obter maior assertividade no processo de comunicação com seus clientes, tanto ao ouvir o que eles têm a dizer, quanto ao dar-lhes orientações novas.

Portanto, o master coach é um profissional ainda mais capacitado no trabalho de lidar com diversos tipos de clientes. Ele compreenderá melhor o que uma pessoa busca quando diz que precisa mudar sua vida a fim de torná-la mais bem sucedida e feliz. Saberá também como melhor orientá-la em busca do alcance de seus objetivos. Terá ainda maior sensibilidade para identificar problemas relacionados com as empresas, sendo mais preciso em suas análises e, conseqüentemente, nos planos de gerenciamento que poderá propor/orientar.

Também estará apto para coletar dados, fazer planejamento, medir resultados e evolução, além de ensinar como utilizar as mais recentes ferramentas fundadas na neurociência para trabalhar a mente.

O pessoal tem que estar preparada psicologicamente e alinhado, pois ela cuidara de questões pessoais e profissionais.

Ao concluir os devidos cursos o coach, tem que buscar seus clientes em vários tipos de segmentos corporativos, buscando em empresas para ir se aperfeiçoando e em um futuro próximo maximizando sua área de clientes, e com isso pode elevar seu nível e atuar como palestrante para centenas de futuros líderes ou colaboradores que procuram um progresso significativo no seu comportamento pessoal e profissional.

## 9 TÉCNICAS DO COACHING

O Coaching pode usar várias técnicas durante apenas uma sessão, onde usasse ferramentas e métodos que ele possa pensar para atingir seu objetivo principal e unir o coach e o coachee. Uma dessas técnicas é sempre perguntar “e o que mais?” para o coachee, isso o ajuda a se autoconhecer e dessa forma ele acaba deixando as respostas mais ricas para que o coach possa ajudá-lo a atingir seu objetivo.

A ancoragem é uma técnica que auxilia no despertar de pensamentos e emoções positivas, para executá-la o coachee precisa pensar em coisas que o deixam feliz e motivado e que em momentos importantes possa ajudá-lo a ficar mais calmo e contente.

Patrocínio positivo é uma técnica que contribui para encorajar novas atitudes, em que sempre que se concluir uma tarefa ou fazer algo positivo o coachee deve premiar o coaching lhe contando todas as suas atitudes bem-sucedidas.

O ensaio mental é uma das técnicas mais sucedidas em pessoas que não conseguem alcançar seus objetivos pela timidez, o coach faz um exercício onde o coachee deve se imaginar em uma situação que ele gostaria de mudar e outro com todos os defeitos já corrigidos e atingidos seus objetivos, seu exercício final é colocar em prática o que ele imaginou.

Ensaio dramático é uma técnica que é utilizada para ensaiar momentos importantes, ajudando com suas emoções e seu comportamento para simular grandes momentos até estar pronto para executá-lo. O Coach pode ajudar o coachee participando ou apenas observado, o ensaio dramático é importante para que o coachee possa observar quais são seus pontos positivos e qual precisão ser melhorados.

A recapitulação pode ser conhecida também como backtracking nada mais é que recapitular tudo o que já se foi feito até agora, em toda a sessão é feita uma recapitulação do que se foi ensinado e aprendido até o momento, essa técnica faz com que ajuda um maior aproximadamente entre coach e coachee, com isso ao final de cada sessão possa se absorver melhor conhecimento.

Pergunta em escala é uma técnica simples, onde seu objetivo principal é fazer com que o coachee responda perguntas com números, estimulando o a refletir sobre problemas e estabelecer prioridades.

Feedback e sanduiche pode ser oferecido tanto no final da sessão ou quando o coachee relata seus feitos no decorrer da semana, essa técnica é uma das mais usadas e tem esse nome pelo fato de ser dividida em três partes, duas de suas partes são pontos positivos e uma são os pontos fracos. Para se iniciar essa técnica o coach deve falar um ponto positivo, um negativo que deve ser melhorado e por final um ponto forte.

## 10 PESQUISA

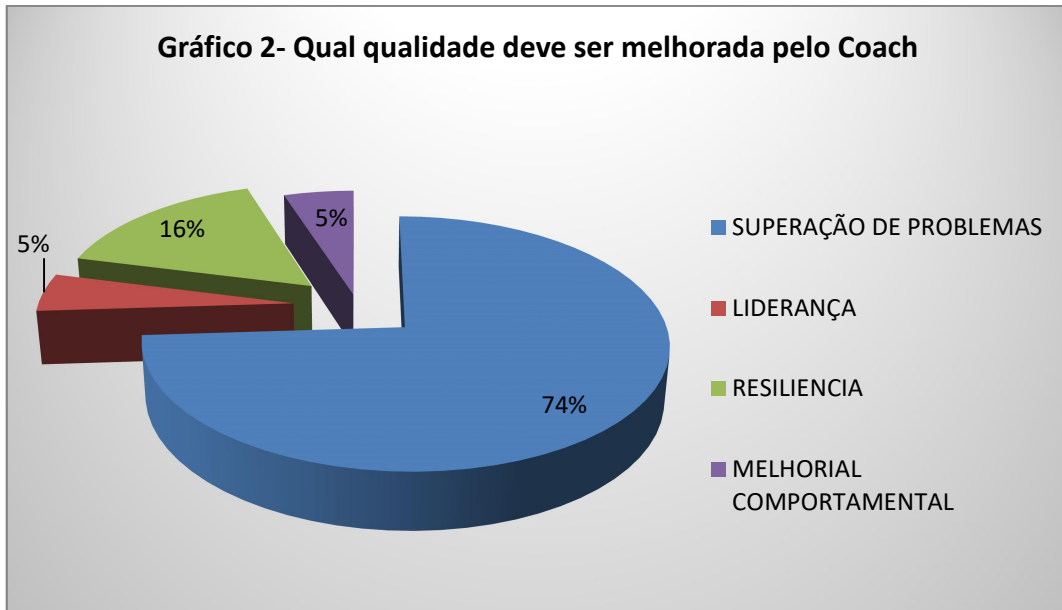
Neste trabalho de conclusão de curso, foi utilizado o método de pesquisa exploratória, e a partir desse conceito, elaborou-se uma pesquisa para os alunos do 2º Modulo de Logística, da instituição Centro Paula Souza, a fim de coletar dados e aprimorar a este trabalho e sanar dúvidas sobre o tema pesquisado.

A pesquisa constituiu de 10 questões de alternativas, a fim de verificar o conhecimento dos entrevistados, e com os dados elaboramos gráficos para facilitar o entendimento e dar mais clareza para todos.



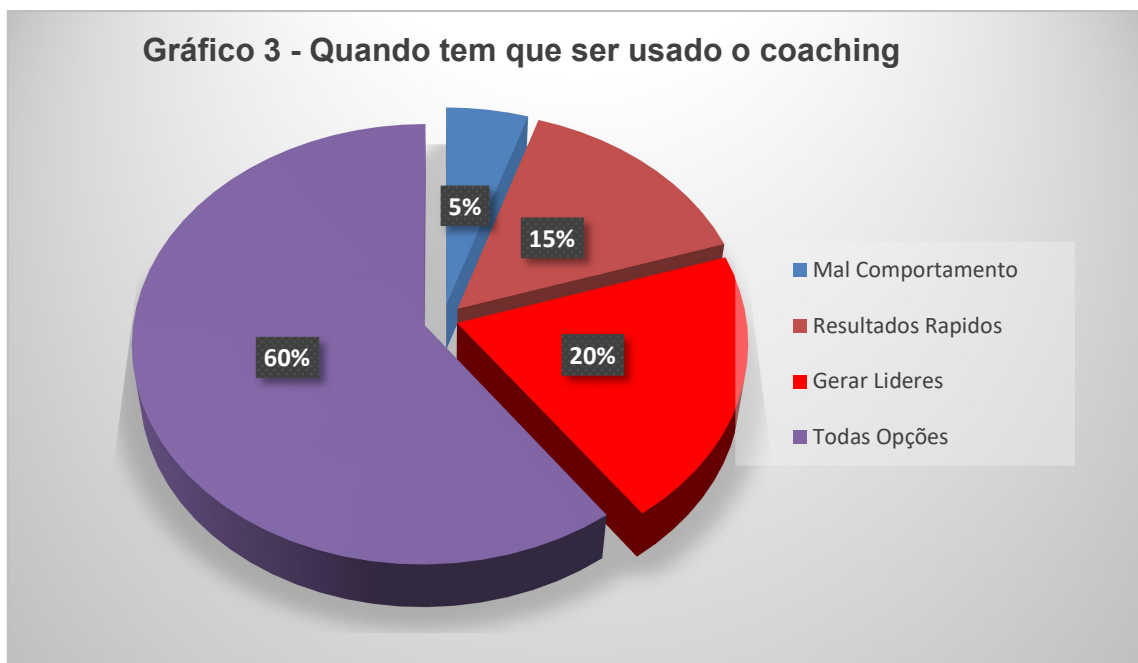
**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

De acordo com o gráfico nº1, 96% do público pesquisado, tem o conhecimento do que é o Coaching e sua importância.



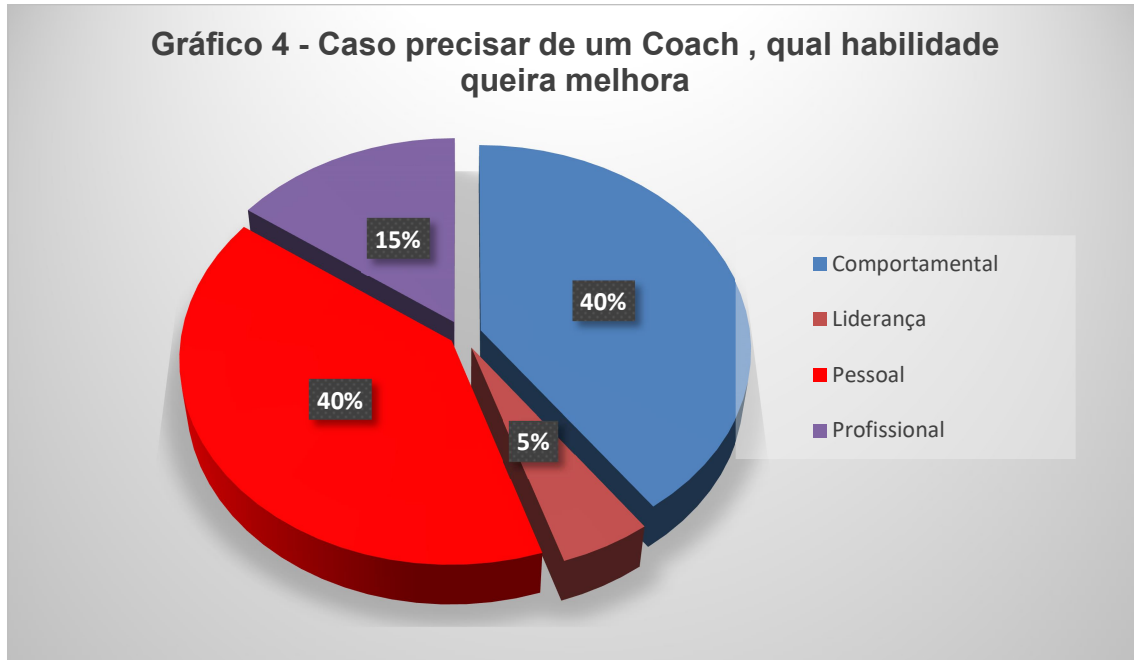
**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

De acordo com o Gráfico nº 2, a partir da pesquisa, mais da metade dos entrevistados acredita-se que o objetivo do Coach é apenas a melhoria comportamental.



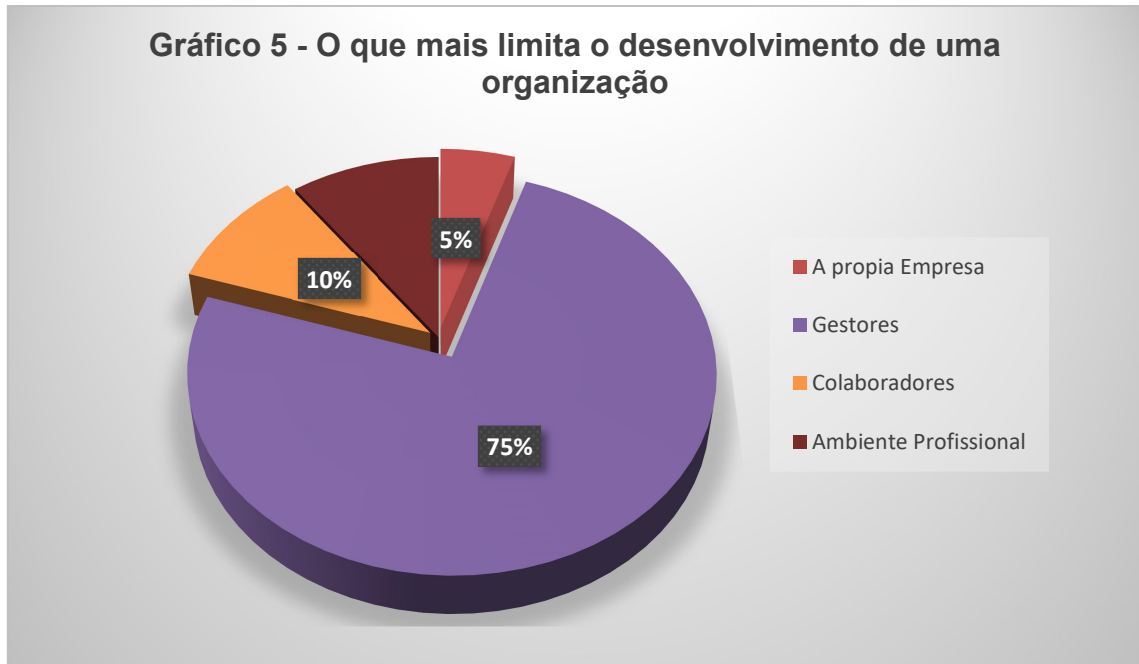
**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

De acordo com o Gráfico n° 3, 60% dos entrevistados, entende-se que o Coach tem que ser utilizado em vários níveis de hierarquias na empresa, assim melhorando o ambiente geral.



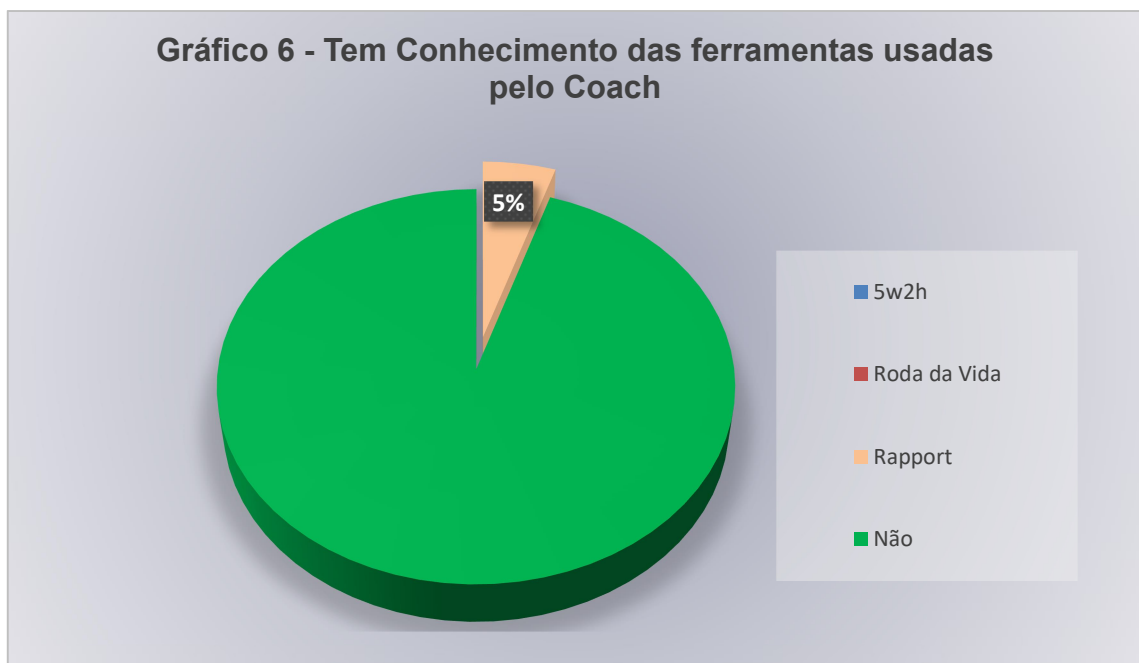
**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

De acordo com o Gráfico n° 4, ficou bem dividido em relação as opiniões, pois 40% dos entrevistados acredita que se precisa-se do Coach melhoraria as habilidades quesito profissional, e os outros 40% melhoraria a questão comportamental.



**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

A partir do gráfico n° 5, entende-se que nos dias de hoje na questão das grandes organizações tem limitações, e as mesmas são impostas. De acordo com o gráfico, a maioria acredita que o ambiente profissional afeta o desenvolvimento de uma empresa.



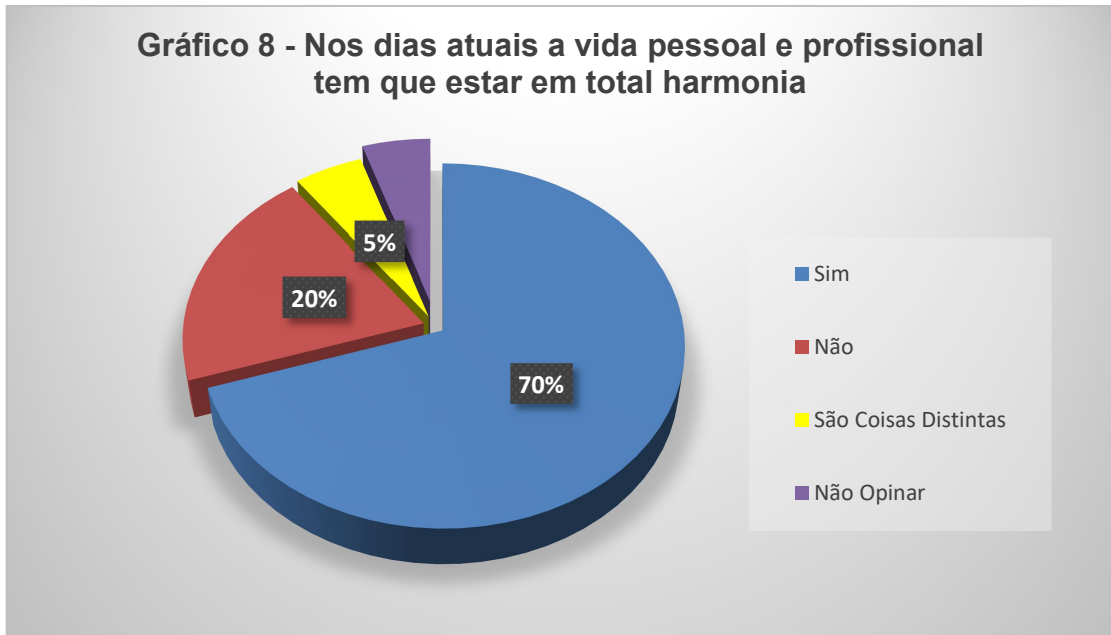
**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

Com base no Gráfico n° 6, 95% dos entrevistados não conhecem ferramentas que são usadas pelo Coach para melhorar o desenvolvimento, tanto pessoal e profissional.



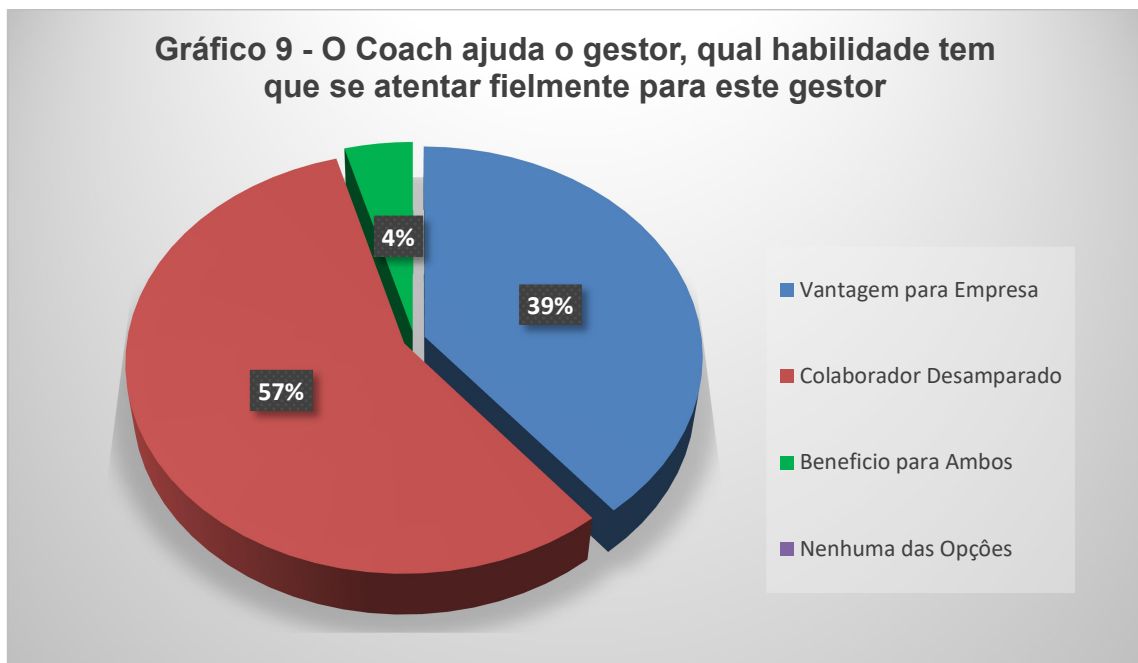
**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

De acordo com o Gráfico n° 7, a grande maioria dos entrevistados tem a plena certeza de que nas organizações tem a obrigação de ter um Coach para auxiliar os colaboradores e principalmente os líderes para a organização ter um bom desenvolvimento no cenário geral.



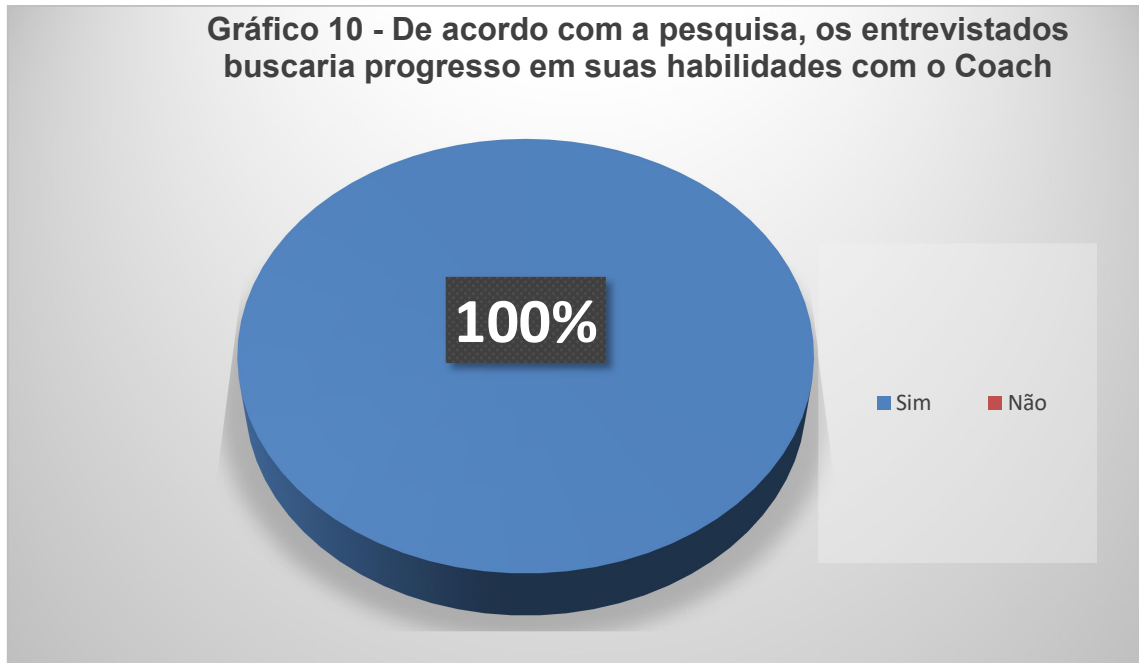
**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

De acordo com o Gráfico nº 8, mais da metade dos entrevistados tem o entendimento que temos que alinhar tanto o quesito pessoal e profissional para um bom progresso na área profissional e pessoal, assim o Coach faz essa integração e uni os dois critérios.



**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

De acordo com o Gráfico nº 9, 57% dos entrevistados acredita-se que o Coach tem que melhorar o principal quesito dos Gestores, que é a Comunicação, pois a maioria acha que essa qualidade está em baixa nas grandes organizações.



**Fonte:** Elaborado pelos autores, 2019.

De acordo com o Gráfico nº 10, 100% os entrevistados acreditam que atualmente é de extrema importância de um Coach no seu dia-a-dia para uma melhoria continua na parte pessoal e profissional.

## CONCLUSÃO

Ao concluir o desenvolvimento deste trabalho podemos perceber-se que a falta de conhecimento inibe o cenário de crescimento do coach, o que para muitas ocasiões é benéfico, pois agrega técnicas fundamentais ao cliente com intuito de alcançar seus objetivos e metas.

Diante disso o coach trabalha para organizar e planejar a vida futura de um coachee seja pessoal e profissional. Sendo assim é importante se informar sobre este treinamento deixando de lado as opiniões dos outros. Conforme foi abordado no trabalho as ferramentas do coach possui resultados, de acordo com a colaboração do coachee e sua dedicação esses resultados são significativos e positivos.

Dada a importância sobre o debate desse assunto, foi realizado uma pesquisa da qual concluímos que, é notório em uma perspectiva onde mercado esta bastante competitivo e as organizações precisam se adaptar rapidamente de maneira que não venha afetar psicologicamente as pessoas/colaboradores e sim conduzi-las para aprendizagem. A profissão coaching não é somente uma medida paliativa, e sim um método mais assertivo de crescimento profissional.

Concluímos que a partir da abordagem desse trabalho notamos que o coaching é de extrema importância para quem quer alcançar o diferencial profissional.

## REFERÊNCIAS

CELESTINO, Silvio. **A origem da palavra e da profissão de coach**. 2011. Disponível em: <<https://administradores.com.br/noticias/origem-da-palavra-e-da-profissao-de-coach>>. Acesso em: 21 ago. 2019.

FRANÇA: Sulivan. **O que é life coaching**. 2017. Disponível em: <<https://www.slacoaching.com.br/artigos-do-presidente/o-que-e-life-coaching>>. Acesso em: 12 maio. 2019.

GRADUS. **5W2H**. Disponível em: <<https://www.gradusct.com.br/5w2h/>>. Acesso em: 2. Set. 2019.

KRAUSZ. **Artigos rh**. 2007. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/origem-do-coaching/>>. Acesso em: 17 ago. 2019.

\_\_\_\_\_. **Significado do coaching**. 2015. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/significado-do-coaching/>>. Acesso em: 17 ago. 2015.

MARQUES, José Roberto. **Liderança no Coaching?**. 2015. Disponível em: <<https://www.jrmcoaching.com.br/blog/o-que-e-lideranca-no-coaching/>>. Acesso em: 02 set. 2019.

\_\_\_\_\_. **Aprenda como fazer um autofeedback e seus benefícios**. 2018. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/aprenda-como-fazer-um-autofeedback-e-seus-beneficios/>>. Acesso em: 2 set. 2019.

\_\_\_\_\_. **Análise de comportamento- teste de perfil comportamental**. 2018. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/analise-comportamento-teste-perfil-comportamental/>>. Acesso em: 19 jul. 2019.

\_\_\_\_\_. **O que é a ferramenta de coaching roda da vida**. 2018. Disponível em: <<https://www.jrmcoaching.com.br/blog/o-que-e-a-ferramenta-de-coaching-roda-da-vida/>>. Acesso em: 10 jul. 2019.

NETO. Raquel. **Você sabe definir objetivos? Veja 5 dicas com a ferramenta smart**. 2016. Disponível em: <[www.raquelnetocoach.com.br/voce-sabe-definir-objetivos-veja-5-dicas-com-ferramenta-smart/](http://www.raquelnetocoach.com.br/voce-sabe-definir-objetivos-veja-5-dicas-com-ferramenta-smart/)>. Acesso em: 11 ago. 2019.

SCOPI. **Potencializando o planejamento estratégico com a Matriz Swot**. 2019. Disponível em: <[www.scopi.com.br/blog/planejando-com-matriz-swot/](http://www.scopi.com.br/blog/planejando-com-matriz-swot/)>. Acesso em: 11 ago. 2019.

SIGNIFICA. **Significado de Coaching executivo**. 2013. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/coaching-executivo/>> Acesso em: 12 abr. 2019.

SISTEMIZE COACH. **Técnicas de rapport**. Disponível em: <<https://www.sistemizecoach.com/blog/tecnicas-de-rapport/#coach>>. Acesso em: 2. Set. 2019.

SISTEMIZE COACHING. **Ferramenta 5W2H no coaching**. 2018. Disponível em: <<https://www.sistemizecoach.com/blog/ferramenta-5w2h-no-coaching/>>. Acesso em: 16 jul.2019.

SLACOACHING. **Saiba mais sobre a origem do coaching**. Disponível em: <<https://www.slacoaching.com.br/historia-do-coaching-como-surgiu#>>. Acesso em: 21a go. 2019.

THEML, Gerônimo. **Nichos de coaching e tipos de atuação do coach no mercado**. 2016. Disponível em: <<https://viverdecoaching.com.br/nichos-de-coaching/>> Acesso em: 31 maio. 2019.

———. **Técnicas de coaching altamente eficazes**. 2016. Disponível em: <<https://www.sistemizecoach.com/blog/tecnicas-de-coaching-altamente-eficazes/#coach>> Acesso em: 24 jul. 2019.

———. **Técnicas de Rapport**. 2018. Disponível em: <<https://www.sistemizecoach.com/blog/tecnicas-de-rapport/>>. Acesso em: 16 jul. 2019.

## APÊNDICE A

Questionário aplicado na Etec Centro Paula Souza de Araraquara-SP – Extensão EEBA

Este questionário faz parte de trabalho de conclusão do curso Técnico De Recursos Humanos da Etec Centro Paula Souza de Araraquara-SP, elaborado pelos autores e tem como título:

### PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

A pesquisa abaixo busca absorver informações para assim coletarmos dados e montarmos gráficos explicativos para uma melhor interpretação do tema do TCC, e veremos se este tema tem aspecto positivo perante a sociedade.

**Conceito:** Coaching é uma forma de desenvolvimento na qual alguém denominado coach, ajuda um aprendiz ou cliente a adquirir um objetivo pessoal ou profissional específico através de treinamento e orientação.

#### **(1) Você sabe o que é Coach?**

- a) Sim
- b) Não

#### **(2) Qual o objetivo do Coach?**

- a) Superação de problemas
- b) Liderança
- c) Resiliência
- d) Melhoria comportamental

#### **(3) Quando tem que ser usado o Coach?**

- a) Mau Comportamento
- b) Alcançar resultados rápidos
- c) Gerar lideres
- d) Todas as opções

**(4) Caso você precisasse de Coach, qual habilidade queria ter melhora?**

- a) Comportamental
- b) Liderança
- c) Pessoal
- d) Profissional

**(5) Nos dias de hoje, no seu ponto de vista o que mais limita o desenvolvimento em uma empresa?**

- a) A própria empresa
- b) Os gestores
- c) Os colaboradores
- d) Ambiente profissional

**(6) Você conhece algumas dessas ferramentas usadas pelo Coach?**

- a) 5w2h
- b) Roda da vida
- c) Rapport
- d) Não

**(7) Em sua opinião nas empresas tem que ter um Coach?**

- a) Sim
- b) Não

**(8) A vida pessoal tem que estar em harmonia com a profissional, acredita-se que o Coach alinha essas possibilidades, você acha que isso tem a importância?**

- a) Sim
- b) Não
- c) São coisas distintas
- d) Não opinar

**(9) Qual habilidade que o Coach tem que melhorar ainda mais em um Gestor que ele prepara para o ambiente profissional?**

- a) Comunicação

- b) Resiliência
- c) Stress
- d) Visão

**(10) A partir das questões anteriores, intende-se que o Coach busca progresso comportamental, você acha que isso seria necessário na sua vida atualmente?**

- a) Sim
- b) Não