



ANDRESSA GONZAGA PEREIRA

COACHING E PNL, FERRAMENTAS FUNDAMENTAIS NO PROCESSO DE RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL

Trabalho apresentado ao curso MBA em Desenvolvimento Humano de Gestores, Pós-Graduação *lato sensu*, Nível de Especialização, do Programa FGV Management da Fundação Getúlio Vargas, como pré-requisito para a obtenção do Título de Especialista.

Prof. Edmarson Bacelar Mota

Coordenador Acadêmico Executivo

Gianfranco Muncinelli

Orientador

Curitiba – PR

2017

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

PROGRAMA FGV MANAGEMENT

MBA EM DESENVOLVIMENTO HUMANO DE GESTORES

O Trabalho de Conclusão de Curso

Coaching e PNL, ferramentas fundamentais no processo de recolocação profissional.

Elaborado por (Andressa Gonzaga Pereira) e aprovado pela Coordenação Acadêmica, foi aceito como pré-requisito para a obtenção do certificado do Curso de Pós-Graduação *lato sensu* MBA em Desenvolvimento Humano de Gestores, Nível de Especialização, do Programa FGV Management.

Data da Aprovação: Curitiba, 07 de Janeiro de 2017

Edmarson Bacelar Mota

Coordenador Acadêmico Executivo

Gianfranco Muncinelli

Orientador

DECLARAÇÃO

A profissional Monica Zarati, autoriza a divulgação das informações e dados coletados em sua organização, na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Coaching e PNL, ferramentas fundamentais no processo de recolocação profissional, realizados pelo aluno Andressa Gonzaga Pereira do curso de MBA em Desenvolvimento Humano de Gestores, do Programa FGV Management, com o objetivo de publicação e/ ou divulgação em veículos acadêmicos.

Curitiba, 07 de janeiro de 2017

(assinatura)

TERMO DE COMPROMISSO

O aluno Andressa Gonzaga Pereira, abaixo assinado, do curso de MBA em Desenvolvimento Humano de Gestores, Turma DHG4-Curitiba (1/2014), do Programa FGV Management, realizado nas dependências da instituição conveniada ISAE, no período de 03/10/2014 a 12/11/2016, declara que o conteúdo do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Coaching e PNL, ferramentas fundamentais no processo de recolocação profissional é autêntico e original.

Curitiba, 07/01/2017

Andressa Gonzaga Pereira

Agradeço a Deus, que me abençoou com condições para realizar esse curso do início ao fim, aos meus pais, sempre incentivadores do meu desenvolvimento, aos colegas de turma sempre tão dedicados e animados. Agradeço aos professores dessa jornada, mas principalmente ao Gianfranco Muncinelli que desde o primeiro contato foi muito atencioso, solícito e com um belo sorriso no rosto.

Resumo

O foco do presente trabalho é demonstrar como o *coaching* (processo que utiliza ferramentas com o objetivo de produzir mudanças positivas e duradouras em um curto espaço de tempo de forma efetiva e acelerada) com o auxílio da PNL (programação neurolinguística) podem ajudar profissionais que estejam disponíveis no mercado de trabalho, pois muitas vezes encontram dificuldades em conseguir uma nova recolocação, devido a problemas emocionais e insegurança, causados por essa situação temporária de desemprego em suas vidas. O trabalho descreve um estudo de caso com uma profissional executiva de 42 anos que após uma inesperada demissão e 16 meses de desemprego passou por um processo de *Coaching* com a duração de 10 sessões. Depois de grande dedicação pessoal e ativa participação nesse processo de desenvolvimento alcançou a tão esperada recolocação e o *Coaching* e a PNL demonstraram grande eficácia nesse acontecimento.

Palavras Chave: Coaching. PNL. Recolocação Profissional. Carreira.

Abstract

The professionals who have been available in the job market for longer time usually find it difficult to relocate due to emotional problems and self-insecurity. Our objective is to identify how the Coaching process with NLP technics can help the professional overcome this moment of unemployment and reach the desired new job.

Key Words: Coaching. PNL. Professional Replacement. Career.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, que me abençoou com condições para realizar esse curso do início ao fim, aos meus pais, sempre incentivadores do meu desenvolvimento, aos colegas de turma sempre tão dedicados e animados. Agradeço aos professores dessa jornada, mas principalmente ao Gianfranco Muncinelli que desde o primeiro contato foi muito atencioso, solícito e com um belo sorriso no rosto.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.2 OBJETIVO GERAL.....	10
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
2. DESENVOLVIMENTO	11
2.1 O QUE É COACHING?.....	12
2.2 COACHING DE CARREIRA.....	15
2.2.1 COACHING PARA BLOQUEIOS DE CARREIRA.....	15
2.2.2 CAREERS STOPPER.....	15
2.2.3 COACHING PARA EXECUTIVOS.....	16
2.2.4 COACHING PARA EXECUTIVOS RECÉM CONTRATADOS.....	16
2.2.5 COACHING PARA EMPREENDEDORES.....	16
2.2.6 COACHING PARA PRIMEIRO EMPREGO.....	16
2.2.7 MUDANÇA DE CARREIRA.....	16
2.2.8 RECOLOCAÇÃO APÓS PERDA DE EMPREGO.....	16
2.2.9 APOSENTADORIA E PRÉ-APOSENTADORIA.....	16
3. DEFINIÇÃO DE PNL.....	18
3.1 COACHING COM PNL.....	20
4. ESTUDO DE CASO - MONICA ZARATI.....	21
5. CONCLUSÕES.....	25
6. POSSÍVEIS DESDOBRAMENTOS.....	27
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28

1. INTRODUÇÃO

O tema do presente trabalho se refere à criação de um método que utilize as ferramentas de Coaching de Carreira e PNL para auxiliar profissionais que estejam disponíveis no mercado de trabalho, ou seja, desempregados a conquistarem novamente uma recolocação profissional.

Profissionais muitas vezes que se encontram nessa fase de desemprego, dependendo do tempo que permanecem sem trabalho começam a enfrentar problemas como: falta de recursos financeiros, vergonha, medo, baixa autoestima e perda da identidade pessoal.

Essa pode ser uma das experiências mais devastadoras para um profissional tanto é que muitas pessoas se fecham, isolam-se a ponto de entrarem num estado de profunda depressão. O objetivo é auxiliar esses profissionais a recuperarem a autoestima e a segurança para buscarem novas possibilidades de trabalho e estarem melhores preparados para os mais diversos processos seletivos. O intuito também nesse processo é aumentar o nível de empregabilidade do profissional e sua rede de contatos, para que faça parte de seu cotidiano e que se no futuro algo parecido acontecer novamente, que esteja preparado e as dificuldades sejam bem menores.

Apresentaremos um estudo de caso da profissional, Monica Zarati. Graduada em Administração, Pós Graduada em Finanças com 42 anos, casada, 02 filhos e arrimo de família. Depois de uma inesperada demissão e 16 meses de desemprego e intensa busca por uma recolocação profissional.

Com o estudo de caso de Monica Zarati e exemplos de outros profissionais que passaram por situações similares abordaremos como o Coaching e a PNL contribuem com esse processo de transição de carreira.

1.2 - Objetivo Geral: Reconhecer a importância da aplicação do processo de *coaching* e de técnicas de PNL na recolocação profissional.

1.3 - Objetivos Específicos:

- Descrever o conceito de Coaching;

- Explicar as técnicas de PNL;
- Identificar como o processo de *coaching*, aliado às técnicas de PNL pode auxiliar o profissional no processo de busca de uma nova oportunidade profissional;
- Identificar quais ferramentas pode auxiliar no desenvolvimento de novas habilidades e pontos de melhorias do profissional;
- Relacionar durante o processo de recolocação a melhor forma de desenvolver autoconfiança no profissional, através de *coaching* e PNL.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 - O QUE É COACHING

Segundo José Roberto Marques (2012, p.21-22) Coaching é um processo que utiliza técnicas, ferramentas e recursos de diversas ciências. Algumas pessoas dizem que é ciência, mas na realidade é um *cocktail*, um mix de recursos e técnicas que funcionam em ciências do comportamento (psicologia, sociologia, neurociências, etc.) e de ferramentas da administração de empresas, esportes, gestão de recursos humanos, planejamento estratégico e outros. É um processo que produz mudanças positivas e duradouras. Conduzido de maneira confidencial, individual ou em grupo, o *Coaching* é uma oportunidade de visualização clara dos pontos individuais, de aumento de confiança, de quebra de barreiras de limitação, para que as pessoas possam conhecer e atingir seu potencial máximo e alcançar suas metas.

Segundo José Roberto Marques (2012, p.22-23) *Coaching* é uma metodologia que busca atender as seguintes necessidades: atingir metas, solucionar problemas e desenvolver novas habilidades. É um processo de aprendizagem e desenvolvimento de competências comportamentais, psicológicas, e emocionais, direcionado à conquista de objetivos e obtenção de resultados planejados, que, para ser compreendido, pode ser comparado à aliança de sucesso entre um técnico desportivo (*coach*) e seus atletas (*coachees*). O técnico não atua no jogo diretamente, mas oferece, como um padrinho, sua experiência que concorre para o desenvolvimento e desempenho do atleta. Da mesma forma o *coach* contribui para o aprendizado e amadurecimento emocional, tomada de decisão, planejamento de ação, definição de tarefas e de estratégias de remoção de obstáculos. Ocasionalmente confundido com terapia, o *Coaching* vai além desta, na medida em que dá ao cliente a autonomia e o

mérito pelos resultados obtidos, objetivando o acúmulo de experiências automotivadoras e a conquista da independência o mais cedo possível.

De maneira sintética e objetiva, Coaching pode ser caracterizado como o processo conduzido por um profissional, *Coach*, visando identificar o estado atual de seu *Coachee* (cliente) e caminhar junto com ele até um estado desejado.

Definições de Coaching segundo a Global Coaching Community (GCC):

“Coaching é a parceria entre coach (profissional) e cliente (coachee) onde acontece um processo estimulante e criativo que inspira e maximiza o potencial pessoal e profissional do cliente.”

“Coaching é um processo sistematizado onde um coach acompanha e estimula seu cliente no desenvolvimento de sua performance e alcance de suas metas.”

“Coaching é uma metodologia de desenvolvimento humano onde se cria um contexto transformacional para o alcance de um estado desejado.”

“Coaching é um processo cuja essência é a arte de fazer boas perguntas para gerar no coachee um estado de reflexão e permissão para aumentar sua visão perceptiva sobre o mundo.”

A *International Coaching Community* (ICC, 2012) conceitua as atividades que geralmente são confundidas com *Coaching*:

- *Mentoring*: *Mentoring* ou mentoria é definido como o processo mediante o qual um colega de categoria superior, que possui maior conhecimento e experiência, oferece conselhos e um modelo a seguir. O *mentoring* envolve um amplo espectro de discussões que podem não estar limitadas ao contexto de trabalho. Um mentor é um patrocinador com muita experiência profissional no campo de trabalho de seu cliente. Tanto o *mentoring* quanto o *coaching* se preocupam, principalmente, pelos ganhos no presente e no futuro.

- *Counseling*: O *counseling* ou orientação é para trabalhar com um cliente que não se sente bem ou satisfeito com a vida dele. Está procurando orientação e conselhos. O *counselor* (conselheiro) trabalha para solucionar o problema do cliente.
- *Terapia*: A terapia é utilizada para trabalhar com um cliente que procura aliviar seus sintomas físicos ou psicológicos. O cliente quer uma cura emocional e o alívio do sofrimento mental. A terapia trabalha com a saúde mental do cliente, enquanto que o *coaching* trabalha com seu crescimento mental. Geralmente, o cliente começa uma terapia ou *counseling* para se afastar da dor e do mal-estar, mais do que pelo desejo de obter determinado objetivo. O *coaching* não é corretivo, mas gerativo. À diferença do que acontece no *coaching*, é mais provável que a terapia e o *counseling* envolvam entender experiências passadas e trabalhar com elas.
- *Treinamento*: O treinamento é o processo mediante o qual são obtidas habilidades e conhecimento por meio do estudo, a experiência ou o ensino. Por definição, o treinador é o especialista e o curso de treinamento está focado em habilidades específicas para obter resultados imediatos. É provável que o treinamento se desenvolva de uma pessoa para várias outras, mais do que de uma para outra.
- *Consultor*: Um consultor oferece perícia e soluciona problemas empresariais, ou desenvolve um negócio de forma integral. Um consultor ocupa-se da organização em seu conjunto ou das partes específicas dela, mas não dos indivíduos que a conformam. Os consultores incidem nas pessoas apenas de forma indireta.
- *Ensino*: No processo de ensino o conhecimento é passado do professor para o aluno. O professor sabe algo que o aluno desconhece. No *coaching* acontece o contrário: é o cliente o especialista e quem possui as respostas, não o *coach*.

2.2 – COACHING DE CARREIRA

Coaching de Carreira é um modelo de Coaching que atua sobre todas as fases da carreira de um profissional: na escolha da profissão, na entrada e desenvolvimento no mercado de trabalho, no aprimoramento do profissional que acaba de ser promovido e vai assumir uma gestão.

Atua ainda no autoconhecimento, no aumento da motivação pessoal, no reposicionamento de profissionais com longos anos de mercado, na recolocação, atualização e em processos de mudança nas empresas etc. É o Coaching que trabalha o indivíduo e suas habilidades profissionais, bem como suas emoções, anseios, perspectivas e sonhos.

De acordo com uma pesquisa feita pela consultoria Robert Half, evidenciada em 2012, o Coaching de Carreira oferece impactos positivos para 88% dos profissionais brasileiros. Por meio de planos de ação firmes, elaborados a partir das necessidades e das metas estabelecidas pelo coachee, o coach apoia na visualização dos objetivos, e na motivação para realizar as ações que conduzirão aos resultados desejados para a carreira profissional.

Segundo José Roberto Marques (2012, p.46-51) as demandas mais comuns para *Coaching* de Carreira são:

2.2.1 Coaching para bloqueios de carreira

O Coaching de Carreira trabalha com o indivíduo para desenvolver autoconsciência e obter insights na superação de obstáculos que possam impactar diretamente na obtenção do sucesso profissional.

Dentre esses obstáculos podemos citar o senso ou crença equivocada de ser merecedor de uma promoção a qual não se está qualificado, esperar pelo sucesso e resultados rápidos sem empenho, trabalho duro e perseverança, tentar agradar a terceiros ao escolher uma carreira, atitudes incorretas com chefes e empregadores.

Neste contexto, o *coach* pode trabalhar com seu *coachee* esses bloqueios desenvolvendo crenças positivas e comportamentos específicos, dando maior clareza aos fatos, mostrando a realidade como ela verdadeiramente é e estruturando um plano de ação de carreira.

2.2.2 Career Stoppers (Fatores que param uma carreira)

Problemas com relacionamentos;

Problemas com mudanças e adaptação;
Percepção muito estreita de sua função;
Não consegue criar/liderar uma equipe;
Não consegue alcançar as metas.

2.2.3 Coaching para executivos

O *Coaching* para executivos algumas vezes foca em assuntos que estão relacionados à trajetória profissional do indivíduo. Contudo, existem áreas específicas onde o *coach* pode guiar o profissional para que este alcance resultados ainda mais satisfatórios em sua vida.

O processo de coaching envolve a pesquisa de mercado, identificação das habilidades do presente e futuro ajuda o executivo tanto a lidar com problemas financeiros como com as incertezas que ele sempre teve e com as que surgem ao longo do caminho. Já no auxílio para a mudança de carreira, o coach faz pesquisas de oportunidades e desenvolve novas habilidades e competências junto ao coachee, para que este possa alcançar seus objetivos como uma promoção ou aumento de salário. Também ajuda o profissional na adaptação a novos desafios em decorrência de promoções e em uma das questões mais trabalhadas no Coaching de Carreira, que é o equilíbrio entre as questões pessoais e as que envolvem o trabalho.

Outra grande dificuldade encontrada é a insegurança e a falta de autoridade, perante a sua equipe e aos superiores, a inabilidade para agradar e a falta de integridade, que causa a quebra de confiança, onde o executivo não é visto como confiável pelos outros na organização. Há também aqueles profissionais que são arrogantes e tratam as pessoas ao seu redor com indelicadeza.

2.2.4 Coaching para executivos recém-contratados

É comum empresas ou executivos, que irão assumir uma nova posição, contratarem coaches para auxiliá-los na preparação para isso. Durante o processo, o Coaching de Carreira vai orientar na condução de uma análise política de poderes para a consolidação e construção de parcerias eficazes e de uma primeira impressão forte. Poderá também ajudar o profissional a desenvolver uma estratégia de comunicação para todos os empregados e na elaboração de plano de gestão.

2.2.5 Coaching para empreendedores

O maior problema de ser um empreendedor ou um presidente é que na verdade nunca se sabe detalhadamente os riscos que serão enfrentados. Para ser um empreendedor é preciso ter muitas qualidades, senão pelo menos tolerância ao risco.

2.2.6 Primeiro emprego

Gerar comprometimento para decidir sobre uma futura vocação que permita um equilíbrio na vida, onde o indivíduo possa expressar as vontades e necessidades pessoais; Identificar traços de personalidade e encontrar uma carreira interessante; Atuar como recurso para encontrar uma vaga; Preparação de Currículos; Desenvolvimento de habilidades para se sair bem em entrevistas.

2.2.7 Mudança de carreira

Desenvolver a coragem para mudar e correr riscos; Desenvolver habilidades e competências para se tornar autônomo; Mudar a área ou indústria na qual o indivíduo trabalha; Planejamento de transição; Identificação de pontos de segurança.

2.2.8 Recolocação após perda de emprego

Ajudar o indivíduo a administrar e solucionar os sentimentos de perda, raiva e vergonha. O *coach* pode criar um ambiente seguro onde o indivíduo discutirá abertamente seus sentimentos e desenvolverá estratégias para lidar com eles; Discutir as expectativas, aspirações e os relacionamentos que impactam uma situação presente; Conduzir uma avaliação de habilidades e uma revisão do histórico de carreira do indivíduo, enfatizando os sucessos e aptidões; Discutir e aconselhar sobre novas possibilidades de carreira no futuro por meio de métodos para aumentar a consciência das mudanças das tendências do trabalho; Estabelecer metas e um plano de ação; Oferecer um feedback e apoio contínuos durante o processo de procura de emprego.

2.2.9 Pré- aposentadoria e aposentadoria

Planejar para uma mudança positiva; Deixar os velhos hábitos de lado; criar uma visão de futuro; Reexaminar valores e senso de propósito na luz de seus estado de mudança; Lidar com arrependimentos e perdas; Lidar com crenças destrutivas; Adaptação à nova realidade financeira; Lidar com reações negativas dos familiares; Inserção Familiar e Lidar com o tempo vago.

3. Definição de PNL

Segundo Joseph O`Connor (2000, p.1-2) a PNL estuda talento e qualidade – como organizações e indivíduos excelentes obtém seus resultados excelentes. Os métodos podem ser ensinados a outros para que eles também possam obter a mesma classe de resultados. Esse processo denomina-se “modelagem”.

Para modelar, a PNL estuda como estruturar a experiência subjetiva do indivíduo, como pensam sobre valores e crenças e como criam seus estados emocionais e como constroem o mundo interno a partir da experiência e o significado que lhe é atribuído. Nenhum evento tem significado em si mesmo, os indivíduos lhe atribuem significado, e pessoas diferentes podem lhe atribuir significados iguais ou diferentes. Assim a PNL estuda experiências pelo lado de dentro.

A PNL começou estudando os melhores comunicadores e evoluiu para o estudo sistêmico da comunicação humana. Cresceu adicionando ferramentas e métodos práticos gerados pela modelagem de pessoas excelentes ou brilhantes. Essas ferramentas são utilizadas internacionalmente nos esportes, nos negócios, em treinamento, em vendas, no direito e em educação. No entanto, a PNL é mais do que apenas uma coletânea de técnicas. É também uma forma de pensar, uma mentalidade baseada em curiosidade, exploração e divertimento.

Ainda segundo Joseph O`Connor (2000, p.2) O nome Programação Neurolinguística advém das três áreas que reúne: P de Programação, ou seja, como sequenciamos nossas ações para alcançarmos metas; N de Neurologia, ou seja, a mente e como pensamos; L de Linguística, ou seja, como usamos a linguagem e como ela afeta as pessoas.

Joseph O`Connor (2000, p.4) descreve os pilares da PNL, os seis princípios básicos:

1 – Seu estado emocional a nível de habilidade

Congruência é quando as metas, crenças e valores estão alinhadas com ações e palavras, quando a pessoa “faz o que diz e diz o que faz”.

2 – As pressuposições – os princípios da PNL

As pressuposições da PNL são seus princípios guia, as ideias ou crenças que são pressupostas, ou seja, consideradas como dadas e sobre as quais se age.

3 – Rapport – a qualidade do relacionamento

Rapport é a qualidade do relacionamento que resulta em confiança e responsividade. Consegue-se rapport compreendendo e respeitando a maneira pela qual outra pessoa vê o mundo. É como falar sua língua.

4 – Resultado – saber o que quer

Uma habilidade básica da PNL é ser claro sobre aquilo que se quer e ser capaz de saber dos outros aquilo que desejam. A PNL se baseia em pensar sempre em resultados em qualquer situação, de forma a agir sempre de maneira propositada. Um resultado é aquilo que a pessoa quer; uma tarefa é o que faz para consegui-lo.

5 – Feedback – como saber se está conseguindo o que quer

Os sentidos são a única maneira que de obter feedback direto.

6 – Flexibilidade – se o que está fazendo não estiver funcionando, faça algo diferente.

Quando sabe-se o que deseja e o que está recebendo, mais estratégias terá para alcançar melhores resultados e maior chance de sucesso. Quanto mais opções tiver de estado emocional, estilo de comunicação e de perspectiva, melhores serão os resultados. A PNL encoraja a escolha governada pelo propósito em um relacionamento de rapport e consciência.

Joseph O'Connor (2000, p.5-7) define as 13 pressuposições que são os princípios centrais da PNL:

- 1 – As pessoas respondem a sua experiência, não a realidade em si.
- 2 – Ter uma escolha ou opção é melhor do que não ter uma escolha ou opção.
- 3 – As pessoas fazem a melhor escolha que podem no momento.
- 4 – As pessoas funcionam perfeitamente.
- 5 – Todas as ações têm um propósito.
- 6 – Todo comportamento possui intenção positiva.
- 7 – A mente inconsciente contrabalança o consciente; ela não é maliciosa.
- 8 – O significado da comunicação não é simplesmente aquilo que você pretende, mas também a resposta que obtém.
- 9 – Já temos todos os recursos de que necessitamos ou então podemos criá-los.
- 10 – Mente e corpo formam um sistema. São expressões diferentes da mesma pessoa.
- 11 – Processamos todas as informações através de nossos sentidos.

12 - Modelar desempenho bem sucedido leva à excelência.

13 – Se quiser compreender, aja.

3.1 – Coaching com PNL

Segundo Joseph Andrea Lages (2000) Um Coach de PNL consegue entender a realidade de como pensa um cliente, e pode utilizar a linguagem com muita precisão para ajuda-lo a obter suas metas. A PNL teve inicio em meados dos anos 70 nos Estados Unidos, com o trabalho de John Grinder, professor de linguística, e Richard Bandler, psicólogo. Eles começaram pelo estudo de excelentes comunicadores, construindo modelos de habilidades de comunicação. Os métodos então, poderiam ser ensinados a outras pessoas de modo que elas também conseguissem obter os mesmos resultados. Similarmente, nós “modelaram” os padrões de ótimos coaches. Pode-se dizer exatamente o que funciona melhor e o que não funciona.

A PNL ainda estuda como estruturar a experiência subjetiva, como as pessoas pensam sobre seus valores e crenças, de que maneira criam estados emocionais e constroem seu mundo interior. A PNL é o primeiro campo da Psicologia que lida com o mundo subjetivo interior a partir de dentro do organismo.

Características da PNL que contribuem com o Coaching, segundo Andrea Lages (2000):

- Velocidade: As técnicas da PNL surtem efeito rapidamente.
- Abordagem Pragmática: Se o que a pessoa estiver fazendo não funcionar, é só fazer algo diferente.
- Atitude de fascinação: Todo cliente é único.
- Técnicas simples: A PNL dispõe de diversas técnicas simples feitas sob medida para o *coaching*.
- Uma apreciação de como metas, opiniões e valores interagem.
- *Rapport* e confiança: Estas duas qualidades são pré-requisitos de um bom relacionamento durante o *coaching*.

4. Estudo de Caso – Monica Zarati

Monica Zarati participou de um processo de Coaching com 10 sessões. Abaixo o descritivo do que foi abordado e trabalhado em todas as sessões.

1ª Sessão

No primeiro encontro foi o momento de Monica contar sobre sua vida pessoal e profissional e definir seus objetivos.

Monica estava com 42 anos, casada, 02 filhos (6 e 9 anos), sempre foi arrimo da família. Seu marido naquele momento também desempregado conseguia ganhar algum recurso ministrando aulas para alunos que faziam concursos públicos.

Monica, de origem humilde, sempre batalhou muito para mudar seu destino e foi a primeira de sua família a concluir uma graduação. Graduada em Administração, Pós Graduada em Finanças, atuava como Gerente Financeira em uma empresa de médio porte, que com a economia instável acabou a demitindo e também outros profissionais. Sua remuneração estava em torno de R\$10.000,00.

A profissional tinha um hobby que era maquiagem e penteados e começou a fazer isso com mais frequência aos finais de semana no período de desemprego, mas conseguia tirar no máximo R\$2.000,00 o que dificultava cada vez mais a sobrevivência de sua família.

Após 16 meses desempregada, Monica optou por procurar ajuda de uma Coach de Carreira. Chegou na primeira sessão sem muita esperança, com autoestima muito abalada, pois havia participado apenas de 4 processos seletivos nesse período e reprovada em todos.

No primeiro encontro foi aplicada a técnica Roda da Vida. Essa técnica consiste em dar uma nota de 0 a 10, sendo 0 para não tem como ficar pior e 10 não tem como ficar melhor para 11 áreas da vida, sendo elas: (Financeira, Profissional, Servir, Conjugal, Filhos, Saúde, Intelectual, Emocional, Espiritual, Família e Social).

Após dar uma nota para cada área a pessoa deve escolher qual a área que, com uma grande melhoria, poderia gerar impacto positivo direto em mais áreas ao mesmo tempo? Nesse momento Monica deu uma nota baixa para a maioria das áreas, pois o fato de estar desempregada já havia abalado as finanças da família, seu emocional estava prejudicado e com certeza seu casamento estava a um fio de uma separação. Com essa avaliação escolheu a

área profissional e também a emocional para serem trabalhadas e de alguma maneira conseguir impactar nas outras áreas.

A continuação da técnica consiste em mais duas perguntas:

O que falta acontecer para que você tenha um grau de satisfação “10” nessa área escolhida?

Monica respondeu que conseguir se estabilizar emocionalmente e procurar uma recolocação profissional.

A última pergunta era: Quando vai fazer? Dia e horário?

Monica saiu dessa sessão com uma tarefa para a próxima semana: Resgatar sua rede de contatos e assim escolheu três pessoas influentes que de alguma maneira poderiam lhe ajudar nesse processo de recolocação profissional. Realizaria essa tarefa no dia seguinte.

2ª Sessão

Monica realizou com êxito sua tarefa e agendou com as três pessoas um bate papo.

No segundo encontro foi trabalhado o autoconhecimento com as técnicas de Valores e Definição de Objetivos que consiste nas seguintes perguntas:

Perguntas para definição de resultados esperados

- Quais os resultados que você espera atingir com o coaching?
- O que especificamente você está buscando com o coaching?
- Quais são seus objetivos atuais de vida que você gostaria de realizar com o auxílio do coaching?
- O que você deseja melhorar, mudar ou conquistar com o coaching?
- Quando você quer atingir esses resultados esperados?

Perguntas para definição de evidência de realização

- Como você vai saber que atingiu os resultados esperados?
- Que indicadores ou evidências você vai ter para saber que chegou lá?
- Quando você quer isso?

Perguntas para identificação de valores

- Por que isso é importante para você?
- Qual o valor disso hoje para você?
- O que você ganha com isso? E o que mais?

Perguntas para verificação de responsabilidade pelos resultados

- Depende de quem para que seu objetivo seja realizado?
- O que você pode fazer para que esse objetivo dependa de você para ser iniciado hoje e mantido?
- O que você poderia fazer hoje para mover-se em direção à sua meta?
- Perguntas para avaliação do comprometimento
- Qual é o seu grau de comprometimento para realizar isso?
- De 0 a 10, qual é o seu nível de comprometimento para entrar em ação e alcançar esses resultados?

Monica respondeu todas as perguntas e saiu com uma nova tarefa, iniciar um curso de inglês gratuito pela internet para aumentar seu nível de empregabilidade.

3ª Sessão

Continuando a parte de autoconhecimento foi aplicada a técnica de Missão e Propósito e sua Missão de vida ficou definida assim: Ser ORGANIZADA e OUSADA, por meio dos CONTROLES e CONTATOS, para conquistar o EQUILIBRIO FINANCEIRO e a RECOLOCAÇÃO PROFISIONAL.

4ª Sessão

Nesse encontro foram atualizados seu currículo para ficar mais atrativo ao mercado de trabalho e seu perfil no linkedin. Monica saiu da sessão com a tarefa de adicionar pessoas influentes em seu perfil de linkedin, participar de grupos de interesse e procurar vagas aderentes ao seu perfil.

5ª Sessão

No quinto encontro Monica chegou muito animada, pois teria uma entrevista de trabalho na próxima semana. Para prepará-la foi realizada uma entrevista de seleção simulada com

feedback. Monica ficou extremamente nervosa e esqueceu muitos detalhes de sua própria trajetória profissional.

Saiu com a tarefa de escrever detalhadamente todo seu histórico profissional para ajudar a mente a lembrar de detalhes já esquecidos.

6ª Sessão

A sexta sessão foi adiantada para a mesma semana, pois Monica deveria se sentir mais segura para a entrevista. Sendo assim foi refeita a simulação da entrevista e dessa vez a profissional se saiu bem melhor.

Para se sentir segura foi aplicada nesse encontro também uma técnica de PNL, Escrito por: Shlomo Vaknin, C.Ht

Esse método para aumentar a autoestima é baseado no Padrão Swish da PNL que é usado para fazer um “swish” (troca rápida) entre um padrão de pensamento negativo e um positivo.

O principal fator para obter sucesso com o método Passo a Passo para aumentar a sua autoestima é a velocidade. Quanto mais ligeiro conseguir executar as etapas principais, repetidas vezes, numa única sessão, maior a eficiência que ele terá.

Então a profissional criou a cena desejada de como ela gostaria de se sentir segura na entrevista, que tomou conta da cena atual, uma pessoa insegura.

7ª Sessão

No sétimo encontro Monica não havia sido aprovada em sua entrevista, mas naquela mesma semana participou de mais dois processos seletivos.

O conteúdo trabalhado nessa sessão foi como vencer o “inimigo interno”. Monica devido as suas crenças limitantes começou a se sabotar em todos os processos seletivos que participava até então.

Denominou seu inimigo interno como “insegurança” e tratou de derrotá-lo ali mesmo naquele encontro.

Escreveu 10 crenças limitantes que a impediam de avançar e as reescreveu de forma positiva e saiu com a tarefa de escrever no mínimo 20 vezes cada crença agora de maneira positiva e fortalecedora para que sua mente entendesse que agora era uma pessoa diferente e segura.

8ª Sessão

No oitavo encontro Monica participou de duas técnicas de Coaching, A primeira, Análise SWOT que consiste em identificar suas forças internas, fraquezas internas, ameaças externas e oportunidades externas.

A segunda técnica denominada Roda de Competências, onde define-se quais competências técnicas e comportamentais são necessárias para uma Gerente Financeira de sucesso e o que ela precisa fazer para alcançar essas competências.

Monica percebeu naquele dia que tinha muito mais oportunidades que ameaças e mais forças que fraquezas. Percebeu também que tinha competências suficientes para assumir novamente um cargo de gestão. Saiu daquele encontro renovada, com expectativa e esperança.

9ª Sessão

Nesse encontro foi trabalhado com Monica a Administração do seu tempo, pois é comum com pessoas disponíveis no mercado que não consigam administrar de maneira eficaz o seu tempo. Foi aplicado nesse dia duas técnicas de PNL, Ensaio Mental e Gerador de novos comportamentos.

Monica saiu dessa sessão com a clareza de que deveria encarar seu período de desemprego com uma forma de trabalho e dedicar boa parte do tempo para a busca de sua recolocação profissional.

10ª Sessão

No décimo e último encontro, Monica fez uma surpresa para sua Coach e deu a feliz notícia que havia sido aprovada para uma vaga de Gerente Financeira em uma organização de médio porte, com o mesmo patamar de salário desejado.

Nessa sessão foi trabalhado seu planejamento profissional para os próximos anos.

5. CONCLUSÕES

O objetivo deste trabalho foi identificar como o Coaching e a PNL podem contribuir com um profissional em processo de recolocação profissional.

Ficou evidente que o processo de Coaching aliado às técnicas de PNL é dinâmico e visa o alcance, de maneira rápida e planejada, dos objetivos e metas do cliente. A metodologia dispõe de ferramentas e técnicas, efetivas, que além de desenvolverem capacidades e

habilidades, técnicas, emocionais e comportamentais, também aumentam consideravelmente as chances de sucesso na carreira.

Percebemos no estudo de caso da profissional Monica Zarati, que na evolução das sessões foi ganhando autoconhecimento, segurança e fortalecimento de sua autoestima. O processo contribuiu para sua tomada de decisão, pois reassumiu o controle de sua vida. Com a autoanálise profunda se sua vida pessoal e carreira, conseguiu mergulhar num profundo processo de transformação, onde adquiriu firmeza de pensamentos e de objetivos que a levaram a tomar atitudes que a levaram diretamente ao sucesso.

Concluimos que as técnicas utilizadas de PML contribuíram para o fortalecimento da autoestima de Monica. Podemos citar um parágrafo de Joseph O`Connor que descreve exatamente o processo.

Segundo Joseph O`Connor (2000, p.13) Ao determinar um resultado, a pessoa torna-se consciente da diferença entre o que tem e o que deseja. Essa diferença é o “problema”. Quando determinar um resultado e tiver certeza quanto ao seu estado desejado, poderá então planejar a viagem de um para o outro. Tornando-se proativa, assumindo a propriedade do problema e caminhará em direção a uma solução. Quando a pessoa não sabe o que quer, trabalhará para alcançar os resultados de outras pessoas.

Concluimos que o Coaching é altamente eficaz e poderoso para efetuar mudanças e aproximar as pessoas de seus sonhos. No caso de Monica, o principal objetivo era a recolocação profissional, que foi alcançado com sucesso e como consequência aprendeu a trabalhar seu nível de empregabilidade para que se isso voltasse a acontecer em sua vida, não precise passar pelos mesmos problemas e também saiu uma mulher mais realizada em sua vida pessoal, envolvendo cônjuge e filhos e muito mais segura de si.

6. POSSÍVEIS DESDOBRAMENTOS

O trabalho apresentado poderia incluir outras metodologias, como Análise Transacional, Psicologia Positiva ou outras.

No estudo de caso apresentado, Monica poderia continuar as sessões de Coaching, agora com o objetivo de aprimorar suas competências para o novo cargo.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LAGES, Andrea; O´CONNOR, Joseph. **Coaching com PNL**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2014.

ANDREAS, Steve. **A Essência da Mente**. São Paulo: Summus Editorial, 1993.

WHITMORE, John. **Coaching para aprimorar o desempenho**. São Paulo: Clio Editora, 2009.

O'CONNOR, Joseph. **Manual de Programação Neurolinguística**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2009.

DILTS, Robert. **Crenças - Caminhos para a Saúde e o Bem Estar**. São Paulo: Ed. Summus, 1993.

ANDREAS, Steve. (org.). **PNL – A Nova Tecnologia do Sucesso**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

ICC. *International Coaching Community*. 2012. Disponível em: <http://www.internationalcoachingcommunity.com/pt/o-que-e-o-coaching>

Acesso em: 20 dez. 2016.