

A importância do trabalho do coach nas organizações

The importance of coach work in organizations

Suzana Araújo dos Santos¹, Joilândia Mateus Martins², Jardel de Freitas Soares³, Agílio Tomaz Marques⁴, Andrielly Braz Rolim⁵, Edjair Raimundo de Melo⁶, Lidiana Lopes Queiroga Santos⁶, Alexandre Ribeiro de Araujo⁷

RESUMO - O objetivo deste trabalho é tratar a importância do trabalho do *Coach* nas empresas. Para tal feito, utilizou-se como metodologia a pesquisa bibliográfica em livros, artigos, Internet. Como resultado, apresenta-se, ao longo deste trabalho um referencial teórico a respeito do desenvolvimento do conceito do profissional *coaching*, verificado numa perspectiva histórica. Discorre-se sobre a liderança propriamente dita, conceitos, tipos de líder, o papel da liderança *coaching* nas empresas e suas características na atualidade. Vê-se a importância da liderança e da motivação nas organizações, a satisfação no trabalho e os fatores que geram a motivação e desmotivação. Após essas avaliações faz-se as considerações finais.

Palavras-chave: Liderança; Conceito; *Coaching*; Motivação.

ABSTRACT - The purpose of this paper is to discuss the importance of Coach work in companies. For this purpose, bibliographical research in books, articles, Internet was used as methodology. As a result, we present, throughout this work, a theoretical reference regarding the development of the concept of professional coaching, verified in a historical perspective. It discusses the actual leadership, concepts, types of leader, the role of leadership coaching in companies and their characteristics in the actuality. We see the importance of leadership and motivation in organizations, job satisfaction and the factors that motivate motivation and demotivation. After these evaluations the final considerations are made.

Keywords: Leadership; Concept; Coaching; Moti.

Recebido para publicação em: 02/05/2019.

¹ Bacharel em administração – UNIGRANRIO e Pós-Graduanda em MBA em Liderança e Coaching Para Gestão de Pessoas – UNOPAR. E-mail: suzana.santos2007@yahoo.com.br

² Bacharel em Administração E-mail: loilandiam@gmail.com

³ Prof. D. Sc. do CCJS - UFCG – Sousa – PB E-mail: jardelbdasilva@hotmail.com

⁴ Graduada em Farmácia pela Faculdade Santa Maria Cajazeiras – PB Email: adriellybr@hotmail.com

⁵ Graduada em Serviço Social E-mail: anesergio@yahoo.com.br

⁶ Bacharel em Direito TJ PB E-mail: agiliotomaz@hotmail.com

⁶ Graduado em Ciências Naturais pela UFPB – Cajazeiras – PB E-mail: djairmeloperfumes@hotmail.com

⁷ Bacharel em Direito. Analista Jurídico da Justiça Federal da Paraíba email: alex@jfb.jus.com

INTRODUÇÃO

Atualmente o que mais se observa é o crescimento das empresas, e junto com esse crescimento, vem a necessidade de um planejamento estratégico, que busque não somente a organização dos produtos, mas, também, realizar um bom acompanhamento para melhorar e preparar sua equipe de funcionários com o intento de desenvolver a empresa. Isso implica diretamente o trabalho com as lideranças.

O presente ensaio apresenta uma pesquisa bibliográfica em que são apresentados o trabalho do *coaching* ligado às empresas, onde ele visa o trabalho em cima do profissional atuante, para que empresa venha a crescer cada vez mais. O *coaching* como é, assim, um facilitador do aprendizado (MIRANDA, 2019a)

No Brasil esse profissional vem ganhando muito destaque, principalmente nos grandes centros, onde a busca por palestra, congressos, cursos, até o aumento da produção de artigos, realizados pelo profissional *coaching* está em crescente avanço, a realização dessas palestras visam promover a melhoria da prática dos funcionários de uma empresa em suas diversas finalidades, agregando a estes mais e mais conhecimentos diversos uma vez que o *coaching* possui uma vasta experiência com o mundo empresarial, tendo como ponto principal a compreensão sobre o mundo das empresas (MIRANDA, 2019).

As empresas estão em busca de colaboradores que incentivem seus funcionários a desenvolver mais e mais novas habilidades em busca de melhores resultados dentro da organização.

DEFINIÇÃO DA PALAVRA COACHING

A palavra *coaching*, muito conhecida e utilizada atualmente foi originada no campo esportivo, usada para demonstrar o papel do técnico dentro de um determinado campo de atuação. O *coaching* busca, através de suas práticas, incentivar e ajudar as pessoas a alcançarem melhores resultados por meio do desenvolvimento de novas habilidades (CAMARGO, 1999).

O *coaching* surgiu no meio da sociedade com o intuito de ajudar pessoas e alcançarem seus objetivos, uma vez que este profissional trabalha buscando fazer eclodir de cada máximo suas potencialidades e seus objetivos (MIRANDA, 2019b).

O *coaching* é uma parceria entre duas e/ou um grupo de pessoas, onde estes se disponibilizam para ouvir um ao outro em sua essência, onde um tem a disponibilidade de acompanhar retirando a essência do outro e suas potencialidades.

Para Chiavenato (2008):

O termo coaching representa um relacionamento que envolve duas pessoas: o líder e o subordinado representados pelo coach e o aprendiz o

que caracteriza o vínculo que impulsiona talentos, cria competências e estimula potencialidades.

Nesse tocante, o *coaching* busca trabalhar oferecendo auxílio a uma pessoa que busca mudar sua postura na maneira que deseja e a ir na direção que quer, ou seja, o *coaching* cria consistência, capacita a escolha e produz a mudança, além de revelar o potencial de uma pessoa para maximizar seu próprio desempenho, por essa questão muitos autores fazem relação ao termo *coaching* como vindo a ser um guia, tutor, instrutor ou treinador, levando o cliente aonde ele quer chegar (REIS, G. G., & NAKATA, 2010).

O trabalho desenvolvido pelo *coaching* ocorre através de técnicas e ferramentas comprovadas: ele observa e avalia os processos realizados na organização, identifica seus pontos fortes, os pontos de melhoria, suas necessidades, e, assim, realiza *feedbacks* construtivos, orienta os colaboradores quanto às possíveis mudanças de comportamento, incentiva o desenvolvimento de novas habilidades e alinha metas e objetivos assertivos.

De acordo com a consultora de desenvolvimento pessoal e profissional, fundadora e principal executiva do Instituto de Desenvolvimento Educacional Glória Tellez (20017 data provável p. 20) em seus escritos:

Coaching é, antes de tudo, uma metodologia de apoio ao autodesenvolvimento, que esclarece para o cliente cinco pontos fundamentais: quem ele é, o que está fazendo, por que o está fazendo, aonde ele quer chegar e como chegar lá.

Desse modo, o *coaching* é o profissional que tem consigo um conjunto de metas sequenciadas que visam alcançar uma meta ou um objetivo, o *coaching* tem todo um processo com começos, procedimentos definidos, tem meio e fim, ocorre em um tempo determinado.

Aqui no Brasil, o *coaching* surgiu a partir de associações ligadas ao meio esportivo, e logo em seguida partindo para o mundo dos negócios (CAMARGO, 1999).. Tornando-se bem conhecida quando seus profissionais começaram a atuar em empresas como Petrobras, Nestlé, HSBC, Banco do Brasil, O Boticário, entre outras.

De acordo com as palavras de Gloria Tellez em seu livro intitulado *Coaching na Prática* (2017 data provável p.20), *é papel do coaching:*

- ✓ *Esclarecer os objetivos do cliente e se compromete com os resultados;*
- ✓ *Identificar as lacunas entre onde o cliente está e aonde o cliente quer chegar;*
- ✓ *Identificar obstáculos potenciais;*
- ✓ *Ajudar o cliente a desenvolver estratégias e a traçar um plano de ação;*
- ✓ *Incentivar o cliente para a ação;*

A importância do trabalho do coach nas organizações

- ✓ Acompanhar a evolução do plano de ação do cliente.

Tellez aponta ainda que o profissional coaching não deve fazer:

- ✓ Não julgar;
- ✓ Não aconselhar, a não ser por solicitação do cliente

- ✓ Não dá as respostas, mas auxilia o cliente na busca de suas próprias respostas. Não divulgar as informações obtidas durante as sessões de *coaching*.

O coaching pode realizar suas sessões por meio de conversas confidenciais, realizadas pessoalmente ou por telefone, em suas sessões, o profissional focadas nos objetivos do cliente e direcionadas à ação. O processo de *coaching* é implementado através do uso de ferramentas e técnicas que promovem mudanças comportamentais, visando principalmente o desenvolvimento de potenciais e a melhoria do desempenho (BATISTA, 2013).

O COACH DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Atualmente as empresas estão buscando investir em seus funcionários, trabalhando em suas habilidades e sua auto estima, uma vez que se torna mais vantajoso para as organizações investir nos funcionários que já possui do que contratar novos.

O trabalho do *coaching* vai de acordo com a demanda e os desafios encontrados por ele para um bom desenvolvimento dentro da empresa. Esses desafios são por etapa, e cada etapa deve ser personalizada articulando as ferramentas, técnicas e abordagens que contribuirão para a capacitação dos profissionais envolvidos (BATISTA, 2013).

Desse modo, o *coaching* inicia seu trabalho dentro das empresas por meio de palestras, visando uma mudança de comportamento das pessoas envolvidas. Com essas palestras ele começa a ver a mudança, agregando valores importantes ligados ao conceito que organização possui, buscando uma valorização da sua mão de obra. Com essa valorização os resultados são os melhores possíveis.

O trabalho do *coaching* dentro de uma determinada organização vem se tornando essencial, pois o *coaching* realiza seu trabalho em cima do que o cliente, ou seja, as organizações necessitam, havendo assim, uma troca de energia entre ambos.

O trabalho do *coaching* é personalizado de acordo com a formação que será dada, o tempo de duração de cada sessão, será organizado a partir da disponibilidade de recursos e da intencionalidade que a empresa dispõe.

Antes de sua implementação, no entanto, é necessário levantar um diagnóstico, observando os principais pontos que devem ser impulsionados. Uma vez identificado os pontos fracos dentro da empresa, o trabalho do *coach* será executado de maneira intensa, exigindo que sua manutenção e continuidade sejam respeitadas para o bom andamento do processo.

Ficando assim bem evidenciado a importância do trabalho do *coaching* para a eclosão e evolução do profissional como um todo, onde o indivíduo recebe orientação dentro de

sua particularidade, visando o seu desenvolvimento pessoal e profissional a fim de contribuir de forma considerável para o sua expansão e fortalecimento da organização em que se encontra inserido, neste mercado cada vez mais rígido (BATISTA, 2013).

O *coach* trabalha ampliando a qualidade de aprendizado, tornando mais significativa a prática dos colaboradores. Seu trabalho dentro de uma organização, busca unir conhecimento de modo esmerado, o *coaching* se estabelece através de um encadeamento capaz de estimular talentos e iniciativas positivas por parte da empresa. Assim, o *coaching* pode se transformar em uma peça-chave na consolidação de um ambiente corporativo (ANDRADE, 2002).

As empresas que buscam o trabalho do *coach* terão o apoio necessário para compreender os erros e executar, de maneira assertiva, as tarefas importantes para conseguir os resultados almejados (REIS, G. G., & NAKATA, 2010). Seja qual for o objetivo - elevar a eficácia no mercado de trabalho, alavancar a carreira, transformar ou consolidar sua empresa ou negócio, aumentar o portfólio de serviços, a sua saúde, autoestima e até mesmo no âmbito pessoal – o *coaching* é um diferencial decisivo na vida do indivíduo.

O COACHING E SUA PRÁTICA

De acordo com as palavras de Bill Gates, todos nós precisamos de um *coaching*, sendo jogadores, esportistas ou não, pois todos nós precisamos de alguém para nos dar um *feedback*, somente assim daremos início ao nosso processo de melhoramento pessoal (ROHM W. G., 2001)

O trabalho do *coaching* dentro de uma organização tem como objetivo principal partir do ponto inicial ao ponto final que se deseja chegar. Para isso, o profissional *coaching*, traça metas para que haja uma mudança de comportamentos do indivíduo que está passando pelo processo. Essa mudança de comportamento é a grande essência do *coach* (ARAÚJO, 2012).

O trabalho do *coaching* nos dias atuais, consiste em realmente provocar a mudança de comportamento no indivíduo que está sendo trabalhado. De maneira bem aplicada, o *coaching* trabalha gerando um mix de métodos que contribuem de maneira holística para o desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo.

De uma forma simples, o profissional *coaching* trabalha enxergando o indivíduo em todas as suas dimensões humanas, de modo que esta pessoa tanto no seu campo pessoal como profissional possa exercer todas as coisas que ela deseja (BATISTA, 2013).

O TRABALHO DO COACH DENTRO DAS EMPRESAS

Na busca de melhorar o rendimento de seus negócios, os empresários estão cada vez mais buscando a ajuda de profissionais, dentre esses profissionais está em evidência o profissional em *coaching*. O denominado *coaching executivo*. Este é o profissional que trabalha diretamente com o funcionário das empresas (BATISTA e. CANÇADO, 2017).

Dentro de uma organização empresarial, o trabalho do *coaching* tem suas bases em um *feedback* estruturado e

profundo baseado em competências e potenciais, buscando entender o indivíduo em sua trajetória profissional, seu histórico de vida e suas ambições dentro da organização que se encontra inserido (BATISTA, 2013).

Após todo esse processo de conhecimento, o *coaching* irá elaborar um plano em cima dos resultados encontrados, dando concretude ao feedback, onde ele irá buscar entender quais os pontos fortes, os pontos fracos e onde ele quer chegar.

Para que seu trabalho seja bem eficaz, o *coaching* tem de definir bem o seu objetivo de trabalho, um plano de ação em cima do seu objetivo e o acompanhamento para que os melhores resultados sejam alcançados. Dentro da organização o *coaching* busca (MELO, et al 2015):

- ✓ Ejetivar uma cultura de *coaching* dentro na empresa;
- ✓ Aprimorar capacidades de liderança nos executivos da empresa;
- ✓ Trabalhar de forma específica para melhoria de performance de um grupo de profissionais;
- ✓ Introduzir um programa para transformar os gerentes da empresa em coaches;
- ✓ Instaurar a visão e a missão da empresa;
- ✓ Ejetivar um planejamento estratégico e de marketing dentro da empresa;
- ✓ Melhorar o desempenho de profissionais com dificuldades de performance.

O *coaching executivo* que atua dentro das organizações empresariais está sendo cada vez procurado, pois ele atua no talento do indivíduo, desenvolvendo nele processos que irão resultar indubitavelmente no melhor desempenho da equipe que conduz. No decorrer da aplicação de suas técnicas dentro da empresa, o *coaching executivo* irá permitir que o líder distenda ações que refreie gastos e conduza competência, gerando em seu time uma vontade de trabalhar com empenho e amor, dizimando assim prejuízo e despertando entusiasmo, segurança e confiabilidade em seu líder.

METODOLOGIA

Este artigo traz em sua metodologia, a pesquisa bibliográfica que, como o próprio nome já diz, é a pesquisa realizada por meio de livros e, também, em outras fontes secundárias, por exemplo: enciclopédia, internet e artigos publicados em revista. Pode-se dizer que é a primeira incursão na atividade investigativa, pois geralmente é o primeiro modelo de pesquisa que é realizado na escola e na universidade (RIBEIRO, 2009).

Esse tipo de trabalho traz diferentes contribuições disponíveis sobre um tema, e é de grande importância na vida acadêmica, pois auxilia na determinação dos objetivos, na construção de hipóteses, na fundamentação da escolha do tema e na elaboração do relatório final e isso futuramente nos

ajudará a sermos excelentes profissionais. De acordo com Lakatos (2011):

[...] a pesquisa bibliográfica permite compreender que, se de um lado a resolução de um problema pode ser obtida através dela, por outro, tanto a pesquisa de laboratório quanto à de campo (documentação direta) exigem, como premissa, o levantamento do estudo da questão que se propõe a analisar e solucionar. A pesquisa bibliográfica pode, portanto, ser considerada também como o primeiro passo de toda pesquisa científica. (LAKATOS 2011, p.44)

A pesquisa bibliográfica é realizada independentemente, isto é, percorre todos os passos formais do trabalho científico, em particular, em alguns setores das ciências humanas.

Esta é parte da pesquisa descritiva ou experimental, quando ambas são feitas com o objetivo de obter informações e conhecimentos prévios acerca de um problema para o qual se procura resposta ou acerca de uma hipótese que se quer experimentar.

Em linhas gerais conclui-se que a pesquisa bibliográfica é meio de formação por excelência e constitui o procedimento básico para os estudos monográficos pelos quais se busca o domínio do estado da arte sobre determinado tema.

Como trabalho científico original, constitui a pesquisa propriamente dita na área das ciências humanas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após inúmeras leituras realizadas para a construção deste trabalho, ficou verificado que apesar de não ser tão novo como se imaginava, o *coaching* tem ainda um vasto caminho a percorrer, pois esse é, ainda um campo profissional em ascensão.

Na busca incessante de melhores índices de resultados positivos empresas sentiram a necessidade de trabalhar com o sistema de lideranças, e que essas lideranças precisariam estar cada vez mais preparadas para os desafios de produzir mais, às vezes com menos recursos financeiros e humanos. Surgindo aí o *coaching* vem ganhando seu espaço à medida que seu trabalho junto às organizações se tornou ferramenta de grande utilidade ao reinventar o modo de se fazer administração pública e privada (CAMARGO,1999).

O *coaching* é visto hoje como um treinador que une a suas habilidades a um conjunto de técnicas e ferramentas em prol de tornar a gestão eficiente e eficaz, de modo a conduzir sua equipe a desenvolver um trabalho mais efetivo, através de sua análise sistemática e atividades de aprimoramento (OLIVEIRA-SILVA,2018).

O trabalho do *coachig* se dá ao redor da personalidade e estilo de liderança, buscando capacitar o empreendedor a compreender melhor a si próprio e sua relação com seus colaboradores auxiliando na busca de

A importância do trabalho do coach nas organizações

conservar funcionários e clientes, fazendo com que estes se sintam valorizados e considerados MINGHINI, L. e RUGGI, 2016).

Por meio do trabalho do *coaching* os grandes líderes verificaram que investindo no funcionário, melhora-se o atendimento ao cliente, que, aos poucos, torna-se mais fiel à empresa., e, por conseguinte, passa a indicar a sua marca para outras pessoas.

A empresa que busca o auxílio do trabalho de um *coach* empresarial para todos os seus funcionários tem como ponto crucial capacitá-los para aumentarem habilidades de líder.

Gradativamente o *coaching* vem ganhando espaço através do trabalho de apoio a equipe, fazendo com que esta busque atingir os resultados propostos através da sua capacidade de questionar as crenças e padrões de comportamento individuais, de forma a maximizar os recursos de cada um e desmistificar algumas crenças que possam diminuir as resistências e aumentar a capacidade de produção do seu colaborador.

O trabalho do *coaching* em seu cotidiano busca encontrar e levar seu público de trabalho a superar os desafios que podem ser formas de atrapalhar o trabalho desenvolvido dentro da organização.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ANDRADE, Susanne. O segredo do sucesso é ser humano. São Paulo: Primavera Editorial, 2014. BRASIL. Lei Nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Brasília, 2002

ARAÚJO, A. Coach: Um parceiro para o seu sucesso. Rio de Janeiro: Elsevier Editora, 2012.

BATISTA, K. Coach: um estudo das competências requeridas para o exercício da profissão. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração). Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo (FLP), Pedro Leopoldo, 2013.

BATISTA, k. CANÇADO, v. l. Competências requeridas para a atuação em *coaching*: a percepção de profissionais *coaches* no Brasil REGE - Revista de Gestão Volume 24, Issue 1, January–March 2017, Pages 24-34

BETTI, M. Por uma teoria da prática. Motus Corporis, Rio de Janeiro, v.3, n.2, p. 73-127, 1996

CAMARGO, W. X. de. O universo desportivo de cegos e deficientes visuais: uma interpretação I Wagner Xavier de Camargo- Campinas, SP: Dissertação (mestrado) -

Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Educação Física. [s.n.], 1999 . 161p.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia científica: para uso de estudantes universitários. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KRAUSZ, R.R. Coaching Executivo: a conquista da Liderança, São Paulo: NOBEL, 2007.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. – 6. reimpr. São Paulo: Atlas: 2011.

MELO, L. H. , MATOS, F. R. N. DIEGO Q. MACHADO, D. H. Liana H. de MELO, L. de. O coaching e o processo de desenvolvimento de competências e habilidades na aprendizagem gerencial CAD. Vol. 9, n.1. Jan - Dez. 2015, p. 25-48.

MIRANDA, Alex Barbosa Sobreira de (a). O Processo de Coaching como Método de Desenvolvimento Profissional. (2019). Disponível em <https://psicologado.com.br/atuacao/coaching/o-processo-de-coaching-como-metodo-de-desenvolvimento-profissional> . Acesso em 01/12/2019].

MIRANDA, A. B. S., 2019b. *O Processo de Coaching como Método de Desenvolvimento Profissional*. [online] Psicologado. Available at: <https://psicologado.com.br/atuacao/coaching/o-processo-de-coaching-como-metodo-de-desenvolvimento-profissional> [Acessado 01/12/2019]

MIRANDA, Alex Barbosa Sobreira de. O Processo de Coaching como Método de Desenvolvimento Profissional [online]. Psicologado, (2019)c [viewed date: 01/12/2019]. Available from <https://psicologado.com.br/atuacao/coaching/o-processo-de-coaching-como-metodo-de-desenvolvimento-profissional>

MINGHINI, L. e RUGGI, M. O.. Treinamento e desempenho organizacional: a percepção da alta administração de cooperativas paranaenses PR Coop. Tecn. Cient., Curitiba, v. 12, ed. esp. 14, p. 70-110. 2016

OLIVEIRA-SILVA, L. C. O. , WERNECK-LEITE C , D., CARVALHO P. S. F., ANJOS, A. DA C. DOS BRANDÃO, H. I. M. Desvendando o *Coaching*: uma Revisão sob a Ótica da PsicologiaPsicol. cienc. prof. vol.38 no.2 Brasília Apr./June 2018

Suzana Araújo dos Santos, et al

PAIVA, C.; MARQUES, A.L. Qualidade de vida, estresse e situação de trabalho de professores docentes: uma comparação entre o público e o privado. São Paulo: Semead FEA, 1999.

RIBEIRO, A. L. Gestão de Pessoas. 7. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005. VECCHIO, R. Comportamento Organizacional. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

REIS, G. G., & NAKATA, L. E. (2010). Modelo transteórico de mudança: Contribuições para o coaching de executivos. Revista Brasileira de Orientação Profissional, 11(1), 61-72

ROHM W. G Caso Microsoft: uma história secreta de como Bill Gates construiu o seu império São Paulo: Geração Editorial, 2001. 373 p.

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/lideranca/empresas-investem-em-coaching-para-formar-liderancas/54579>. Acesso em 10 de Junho de 2018.

<http://www.contemporaneorh.com.br/blog/2015/07/a-importancia-do-coaching-nas-organizacoes/>. Acesso em 10 de Junho de 2018.

<https://blog.ambracollege.com/o-que-e-coaching-empresarial-e-como-ajuda-o-empreendedor/>. Acesso em 15 de Junho de 2018.

Comentado [f1]: Colocar nas normas da ABNT citando os nomes dos autores dos artigos citados no trabalho.

Exemplo:

(SÉRGIO, Ricardo. *Como Fazer Citações*. Em: <<http://recantodasletras.uol.com.br/teorialiteraria/638805>>. Acesso em: 09 outubro 2009.)