

COACHING E MENTORING

Anna Caroline Maestri Esser¹

Camila Bagatin Pereira²

Jhennifer Soares Vidal de Goes³

Naira Aparecida da Rocha⁴

Patricia Aparecida Pereira⁵

Priscila Luz de Brito⁶

RESUMO

O objetivo do estudo é transmitir as pessoas a influência e a importância através do espaço que o *coaching* e o *mentoring* estão conquistando a cada dia, tanto no ramo pessoal quanto no profissional. Às vezes, os treinamentos, especializações, e cursos não são suficientes para aperfeiçoar e alcançar os objetivos desejados, portanto as empresas e os próprios indivíduos vão à procura de novos modos que ajudarão a chegar as conquistas desejadas, desta forma, surge o trabalho dos mentores e dos coachs, eles farão uso de ferramentas próprias que vão agir de forma positiva e influenciadora na vida do cliente. O *Coaching* tem a função de auxiliar o *Coachee* a montar um planejamento com metas e objetivos em sua vida, trabalhando na área pessoal ou profissional e assim atingindo os seus objetivos e desejos. Já o mentor tem uma grande tarefa, pois através da sua experiência fará com que seu cliente se sinta bem encaminhado em seus objetivos, ajudando-o a crescer gradualmente. As instruções tanto do *Coach* quanto do mentor visam o aperfeiçoamento dos seus clientes, sempre buscando resultados satisfatórios.

Palavras-chave: *Coaching*, *Mentoring*, objetivos, metas.

¹ Anna Caroline Maestri Esser aluna do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos E-mail: anna_maestri@hotmail.com

² Camila Bagatin Pereira aluna do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos E-mail: caahqi@live.com

³ Jhennifer Soares Vidal de Goes aluna do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos E-mail: jhennifer_svg@hotmail.com

⁴ Naira Aparecida da Rocha aluna do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos E-mail: nairaaparecidarocha@gmail.com

⁵ Patricia Aparecida Pereira aluna do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos E-mail: patypereira_89@hotmail.com

⁶ Priscila Luz de Brito aluna do curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos E-mail: priscila.luz@outlook.com

1. INTRODUÇÃO

Coaching e *Mentoring* são atividades inter-relacionadas. No *Coaching*, o profissional não depende de conhecimentos específicos na área em que seu cliente busca apoio, pois suas técnicas podem ser aplicadas em todas as áreas, esse processo dura em torno de 3 a 6 meses.

No *Mentoring* o profissional depende exclusivamente das suas experiências e conhecimentos da área, as experiências de uma pessoa mais velha são passadas para o cliente e isso o ajuda a chegar em uma solução para o seu objetivo, busca preparar o interior do seu cliente para depois agir, além de se tratar de um processo que não tem tempo determinado para terminar.

Segundo Marques (2017) “*Coaching* é um termo que vem do inglês e significa “treinamento”. Inicialmente, a palavra *Coach* era utilizada apenas no mundo dos esportes, para denominar a atividade da pessoa que ajuda um atleta a melhorar seu desempenho. Porém, com o passar do tempo, essa nomenclatura foi expandindo para outros campos da vida. A exemplo disso está o lado empresarial, profissional e pessoal dos indivíduos em geral.”

O mentor é um conselheiro com uma grade experiência profissional no assunto onde a pessoa busca ajuda, ou seja, uma pessoa experiente que tem a capacidade de ajudar uma pessoa com menos experiência. Um exemplo é quando escolhemos o nosso mentor de TCC, ele tem toda a experiência necessária para auxiliar com o desenvolvimento do trabalho. O *Mentoring* e *Coach* estão relacionados, no caso do *Coach* não é necessário ter experiência na área de trabalho onde o cliente busca a ajuda, ele auxilia seu cliente a pensar em quais são as possibilidades e qual a melhor forma para achar a solução do que ele busca, é um processo que tem princípio, meio e fim. Já o *Mentoring* ensina o que sabe ao outro, através das suas experiências, sendo um processo que não tem um tempo estabelecido para terminar, pode ser contínuo.

2. CONCEITOS DE COACHING

O *Coaching* é um processo que utiliza técnicas e ferramentas que buscam extrair os melhores e mais fortes aspectos de uma pessoa, fazendo com que isso a ajude a atingir seus objetivos, seja no âmbito profissional, pessoal, financeiro, afetivo,

emocional ou familiar, aprendendo ao longo do tempo a lidar com suas interferências e limitações. O aprendiz é denominado de *Coachee* e o profissional aplicador é denominado de *Coach*.

A diferença entre *Coaching* e terapia: a terapia busca entender os problemas passados que possam estar relacionados com problemas atuais do cliente. Já o *Coaching* trabalha exclusivamente com o momento atual que o *Coachee* se encontra.

O papel do *Coaching* é estimular o *Coachee* a agir por conta própria, utilizando seu próprio recurso, pois eles acreditam que todos têm suas qualidades e capacidades para atuar com eficiência naquilo que buscam, e que a tendência é crescer e se tornar cada vez mais produtivo, uma vez que os estímulos corretos sejam aplicados e que os *feedbacks* sejam fornecidos. É uma forma de recompensa pelo esforço.

O *feedback* comportamental específico pode ser fornecido pelo próprio *Coach*, orientando sempre como melhorar para buscar cada vez mais resultados positivos a fim de alcançar o objetivo.

Para os profissionais com cargos maiores de autoridade e de grandes empresas, existe o *Coaching* Executivo. Assim como o de Negócios, essa modalidade também beneficia somente uma pessoa, e sim todos aqueles que dependem de seu trabalho. Esse tipo de *Coaching* é procurado pela grande demanda de responsabilidade em comandar pessoas. Esses profissionais buscam alguém que esteja a sua altura para compartilhar os acontecimentos do dia-a-dia e que tenham noção e/ou experiências parecidas com os problemas que ocorrem rotineiramente.

O *Coaching* tem resultados comprovados e uma das vantagens deste processo é que ele pode ser feito por pessoas de todas as idades formação e experiência profissional. Ele utiliza técnicas modernas, por este motivo existem vários *Coaches* jovens.

Existe a modalidade Life Coaching que é quando o *Coach* lida com a vida diária, sendo muito semelhante a terapia, mas neste caso são questões mais circunstanciais, definidas e delimitadas.

2.1. COACHING DE CARREIRA

O *Coaching* de carreira tem como objetivo auxiliar as pessoas que estão em processo de mudança em suas carreiras, o *Coach* faz com que a pessoa veja com clareza o que realmente procura e através desta descoberta e cria uma estratégia para chegar ao objetivo. Este processo ocorre através de encontros onde é relatado os interesses do *Coachee* em sua vida profissional e a cada encontro o cliente recebe um plano de metas onde deverão ser cumpridas até o próximo encontro. A cada novo encontro são traçadas metas para os próximos encontros e assim até que o objetivo desejado seja alcançado.

Este processo é dividido em etapas onde o *Coachee* é incentivado a desenvolver habilidades técnicas comportamentais levado a lidar com seus medos. Aprendendo a lidar com seus medos e passa a fazer coisas que antes achava que não seriam possíveis. Isto não pode ser comparado a psicoterapia, pois não lida com traumas ou problemas que sejam do passado, o foco são os problemas no âmbito profissional sempre utilizando aprendizados anteriores para lidar com os problemas futuros.

O *Coaching* de Carreira tem se tornado fundamental para os profissionais, pois ele oferece um apoio, auxiliando na forma de tomada de decisões profissionais, definindo assertivamente as metas e objetivos profissionais, e traçando estratégias para alcançá-los em um curto prazo.

Faz com que profissional defina claramente quais são as metas que quer alcançar, tendo uma visão mais clara de que obstáculos poderá encontrar pela frente e entender como irá enfrentá-los. Isso fará com que sua autoestima seja fortalecida e tenha aumento na sua confiança, tendo uma postura diferenciada com relação ao ambiente profissional, com habilidades para se comunicar e tomar decisões.

O *Coach* de carreiras funciona de duas maneiras: A primeira, quando a pessoa busca um profissional para melhorar seus resultados individuais, onde ele lhe ofereça orientações específicas para seu percurso profissional. A segunda, é no ambiente profissional, quando a empresa contrata um profissional para avaliar seus colaboradores, assim para realizar o aperfeiçoamento deles. Normalmente, são realizados encontros mensais onde são apresentados os planos e as dúvidas, para partir desse ponto ser evidenciados os problemas que ele precisa e deseja superar, e

suas expectativas profissionais. Em cada encontro é entregue um plano com as metas que devem ser cumpridas até o próximo encontro, assim, conforme os objetivos vão sendo realizados novos desafios são acrescentados, até quando o seu objetivo for alcançado.

O *Coaching* de Carreira tem metas específicas e foca no presente e desta forma se o *Coachee* tem dificuldades para fazer a gestão de equipes, o processo estimulará o autoconhecimento, para buscar o porquê dessa dificuldade, e trabalhará de forma a resolver o problema.

Em resumo o *Coaching* de Carreira auxilia os clientes a encontrarem a paixão que já perderam pelas suas carreiras ou a dar a coragem que precisam para fazer a transição dela. Este tipo de *Coaching* é muito efetivo pois gera de forma rápida resultados profissionais incríveis por meio do aprimoramento das competências emocionais, comportamentais e técnicas.

2.2. COACHING DE DESENVOLVIMENTO HUMANO

Desenvolvimento Humano vem do conceito baseado na ideia de liberdade das pessoas, liberdade de pensar e agir de acordo com suas vontades, objetivos e necessidades. Faz uma análise do bem-estar e satisfação do indivíduo, não se preocupando com crescimento econômico ou com o financeiro. Valoriza o modo de vida de cada ser humano e observa as condições e oportunidades que possuem, de forma que conseguem obter uma vida mais digna e de qualidade.

A psicologia vê o desenvolvimento humano como formação de identidade, ou seja, levando em conta o comportamento e os valores de cada pessoa.

No *Coaching* de desenvolvimento humano são utilizadas técnicas e metodologias voltadas para a pessoa e o seu interior, com objetivo de alcançar as realizações, obtendo equilíbrio em questões pessoais e profissionais. É um trabalho feito direcionando aos padrões emocionais e comportamentais, padrões esses que tenham impedido a pessoa a atingir seus objetivos anteriormente.

O *Coach* conduz a sessão trazendo questões que façam o *Coachee* identificar os seus problemas, o porquê eles estarem impedindo o seu desenvolvimento.

Descobririndo quais são esses problemas o *Coach* poderá trabalhar com esses bloqueios, melhorando os pontos fracos e desenvolvendo o indivíduo. Para obtenção e bons resultados o *Coach* desenvolve laços de grande confiança com o cliente, para que este se sinta à vontade de expor aspectos de sua vida.

Com o andamento do trabalho de coaching, existe uma grande mudança de comportamento do *Coachee*, observando-se melhorias, atitudes positivas diante de problemas emocionais, financeiros e de relacionamento. Outras mudanças observadas são as de crescimento intelectual, talentos novos e muitas habilidades. O desenvolvimento humano é um processo que nos traz competências, a capacidade de agir e ir em rumo dos seus objetivos.

Objetivo do *Coaching* de desenvolvimento humano:

Em nossa vida profissional, uma das grandes dificuldades encontradas dentro das empresas são os relacionamentos interpessoais, pois existem muitas divergências tanto no âmbito profissional quanto pessoal entre as pessoas, diante dessas divergências acaba-se gerando crises, onde a empresa precisa achar modos para superá-las e futuramente não deixar se repetir. O processo de *Coaching* irá trabalhar com as pessoas quais são seus objetivos dentro da empresa, sejam eles de longo ou curto prazo, redirecionado essas crises de tal forma que fará com que as pessoas se ajudarem em vez de criarem divergências entre si. O *Coach* traçará um plano estratégico com ações detalhadas para obtenção dos resultados.

Nessa caminhada haverá muitas descobertas e aprendizado, o *Coachee* irá visualizar as conclusões de seus objetivos, se tornando a cada dia mais satisfeito e diante disso teremos uma empresa mais eficiente e funcionários eficazes, pois sabemos que pessoas satisfeitas produzem mais e melhor, e se trabalhado esses objetivos continuamente trará sempre resultados positivos.

O *Coach* precisa ser uma pessoa proativa, sempre gerando perguntas abertas para que haja uma boa interação entre ele e o cliente, isso ajudará a ter uma avaliação mais profunda da realidade do *Coachee*. Essa interação gera um desafio ao indivíduo, pois terá que ampliar sua consciência e utilizar o máximo de suas possibilidades, chegando mais próximo de suas respostas de forma mais valorizada.

AUTO DIAGNÓSTICO

O auto diagnóstico não é uma ferramenta fácil, pois podemos ser cruéis conosco de tal forma que insistimos em destacar nossas qualidades, levantando muros a nossa volta para tentar esconder ou camuflar nossos problemas.

A empresa contrata o *Coaching* pois sabe do bom resultado que gera, mas não é somente na empresa que a vida das pessoas passa por mudanças, a vida pessoal também ganhará melhorias significativas, pois o *Coach* trabalha com o potencial humano, então nada mais justo que melhorar todas as áreas da vida do ser humano, não somente o lado profissional.

O propósito do profissional de *Coaching* é fornecer ao *Coachee* recursos que irão trazer benefícios durante o tempo de atendimento e nos futuros recursos que irão ajudar o indivíduo se tornar mais forte diante de situações e desafios pessoais ou profissionais.

2.3. COACHING DE NEGÓCIOS

No modelo de *Coaching* de Negócios o objetivo é melhorar a empresa como um todo, beneficiando não só o empresário, mas todos que trabalham com ele. Para essa melhoria ser colocada em prática, é necessário saber qual a situação atual da organização e quais os objetivos do empresário, para então estudar e estabelecer as metas que deverão ser atingidas para alcançar o resultado almejado. Esse trabalho é voltado para pequenas e médias empresas, e além de capacitar o empresário a atuar como um líder, o faz enxergar e descobrir as necessidades de sua empresa.

O *Coaching* de Negócios é utilizado na empresa como um todo e não só com os líderes. Este método pode ser um diferencial para o empreendedor ter sucesso em um cenário competitivo como o que temos hoje. Este processo de treinamento nas empresas é uma ótima estratégia para o desenvolvimento de equipes o que faz com que as equipes produzam mais e melhor aumentando o lucro da organização. Após esse processo o líder é inteiramente capaz de ser mais eficaz nas escolhas e mais prático para atingir os objetivos e metas.

BENEFÍCIOS ENCONTRADOS NO COACHING DE NEGÓCIOS

Cria metas inteligentes: O *Coach* ajuda seu cliente a definir objetivos específicos mensuráveis e atingíveis.

Motivação: Algumas práticas do *Coach* servem para aumentar a motivação do *Coachee* na execução de suas tarefas. Ao seguir a disciplina, aumenta a autoestima e torna as tarefas muito mais fáceis.

Remove obstáculos: Neste processo, os obstáculos que impedem a evolução do empreendedor são eliminados. O *Coachee* pode não ter se dado conta antes desses obstáculos, nunca os enfrentando de frente. Então o *Coaching* procura mudar esse comportamento.

Desenvolve uma mentalidade estratégica: O profissional de *Coaching* para negócios procura alavancar a mentalidade estratégica do empreendedor, para que seja capaz de entender as situações que o cercam e tomar as melhores decisões.

Evolução rápida: O processo de *Coaching* para negócios proporciona um aprendizado mais rápido e eficiente que o método da tentativa e erro. O cliente aprende com a vivência dos outros.

O *Coaching* de Negócios é uma tendência entre os empresários que querem aumentar os resultados de sua empresa em um menor espaço de tempo além de ter a oportunidade de identificar as novas oportunidades do mercado. Desta forma é possível desenvolver competências empreendedoras, desenvolver estratégias eficazes e capazes de levar o negócio para frente e alcançando metas e objetivos.

3. MENTORING

Mentoring é um processo que envolve duas pessoas em um relacionamento de desenvolvimento pessoal ou profissional.

De um lado temos o mentor a pessoa que obtém o conhecimento, a experiência, a vivência e a vontade de passar toda sua bagagem de conhecimento para a outra pessoa. Este processo acontece quando duas pessoas se unem de forma espontânea, de maneira informal ao qual com o passar dos dias pode-se formalizar.

Entende-se como *Mentoring* a pessoa que tem a experiência e vontade de ajudar o próximo, onde ela ajuda outra pessoa a se desenvolver. Esse desenvolvimento que o mentorado passa pode-se ocorrer em várias áreas. Como o aumento do conhecimento em diversas áreas, aumento da segurança emocional em enfrentar determinadas situações de vida e de trabalho. O *Mentoring* também auxilia as pessoas a se inserirem em determinada sociedade, aumentando sua segurança.

3.1 FUNÇÕES DO MENTORING

- O Mentor auxilia um mentorado a se orientar dentro de uma organização em sua tarefa, no seu plano de ação, e até mesmo a atingir suas metas, essa função do *Mentoring* é totalmente instrucional.
- Neste caso o mentor auxilia como protetor, prevenindo os erros do mentorado, esses erros ou falhas normalmente acontecem quando o colaborador acaba de iniciar em uma organização ele tende a cometer mais erros e neste caso que o mentor age de modo que haja prejuízo ao colaborador.
- A partir do momento que o mentorado consegue adquirir o conhecimento repassado pelo mentor e colocar em prática, crescer e se desenvolver, o mentor age com a função de exposição e visibilidade fazendo com que a pessoa seja vista, reconhecida.
- Temos também a função de Patrocínio ao qual o mentor entra defendendo cargos de gestão para seu mentorado, visto que ele já se desenvolveu para alcançar cargos melhores.

3.2 FUNÇÕES SOCIOEMOCIONAIS

Aceitação: Um bom mentor tem de gostar de gente, tem que ter aceitação pelo outro como pessoa.

Escuta e Aconselhamento: O mentor precisa ser um ótimo ouvinte, e partir desse ponto mostrar ao mentorado o que ele tem de melhor para servir de aconselhamento e orientação.

Confirmação: Quando essa função acontece é quando se cria uma relação e uma confiança muito grande entre o mentor e o mentorado, pois nessa função é quando o próprio mentor faz tais tarefas sem que seja necessário, mas simplesmente porque ele quer ajudar.

Amizade: É quando a relação entre o mentor e o mentorado se torna uma amizade.

Modelo: É quando o mentor serve de modelo ou exemplo, ou seja, é quando o mentorado se espelha em suas atitudes e no que você fala. Um mentor torna-se modelo pela forma como age, pela sua integridade, pelo seu comportamento.

4. CONCLUSÃO

Baseado em pesquisas, conclui-se que *Coaching* é uma metodologia que fomenta resultados e transforma a vida do coachee de uma forma mais ágil, atuando de forma a encorajar e motivar seu cliente, fazendo-o refletir sobre diversos aspectos de sua vida. Já o *Mentoring* é um processo em que o profissional mais experiente compartilha seus conhecimentos para chegar ao resultado esperado, em um processo de troca de experiências e aprendizagem mútua entre o mentor e o mentorado. O mentor tem a experiência e a vontade de ajudar a outra pessoa a se desenvolver. Esse desenvolvimento pode ocorrer em várias áreas, com o aumento do conhecimento em diferentes áreas, á o aumento da segurança emocional em enfrentar determinadas situações de vida e de trabalho. O *Mentoring* também auxilia as pessoas a se inserirem em determinada sociedade. Os dois métodos se entrelaçam, pois buscam o mesmo objetivo de alcançar resultados e melhorar a performance dos seus clientes.

REFERÊNCIAS

Significado de Desenvolvimento humano. Significados 2017. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/desenvolvimento-humano/>>. Acesso em: 09 de setembro de 2019.

Coaching e o processo de desenvolvimento humano. Slacoaching 2019. Disponível em: <<https://www.slacoaching.com.br/artigos-do-presidente/coaching-processo-de-desenvolvimento-humano>>. Acesso em 09 de setembro de 2019.

Processo de desenvolvimento humano, coaching auxilia na obtenção de melhores resultados profissionais e pessoais. Versoassessoria de imprensa 2018. Disponível em: <<http://versoassessoria de imprensa.com.br/processo-de-desenvolvimento-humano-coaching-auxilia-na-obtencao-de-melhores-resultados-profissionais-e-pessoais/>>. Acesso em 09 de setembro de 2019.

Coaching como ferramenta para o desenvolvimento humano. Lemeconsultoria 2019. Disponível em: <<https://www.lemeconsultoria.com.br/artigos/o-que-e-coaching/>>. Acesso em 12 de setembro de 2019.

Qual é a história do Coaching?. Ipog 2018. Disponível em: <<https://blog.ipog.edu.br/gestao-e-negocios/historia-do-coaching/>>. Acesso em 12 de setembro de 2019.

Quer evolução profissional rápida? Conheça o Coaching de Carreira!. Febracis 2018. Disponível em: <<https://www.febracis.com.br/blog/coaching-de-carreira/>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.

O que é coaching de carreira?. Guiadacarreira (procurar data). Disponível em: <<https://www.guiadacarreira.com.br/carreira/o-que-e-coaching-de-carreira/>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.

O que é Mentoring. Significados 2017. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/mentoring/>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.

As 5 técnicas de coaching mais poderosas. Febracis 2017. Disponível em: <<https://www.febracis.com.br/blog/tecnicas-de-coaching/>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.

Coaching de Negócios: vantagens para a empresa. Jrmcoaching 2019. Disponível em: <<https://www.jrmcoaching.com.br/blog/coaching-de-negocios-vantagens-para-a-empresa/>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.

A banalização do coaching. Exame 2017. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/a-banalizacao-do-coaching/>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.

ROBERTO MARQUES, José. O desenvolvimento pessoal e profissional com coaching. Ibccoaching 2019. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching/desenvolvimento-pessoal-profissional-coaching/>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.

Coaching e Mentoring. Sbcoaching 2019. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/mentoring>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.

Coaching Para Negócios: Quais as Vantagens para Sua Empresa. Sbcoaching 2018. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/blog/coaching-para-negocios/>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.

Coaching de Negócios. Sbcoaching 2019. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/coaching/coaching-de-negocios>>. Acesso em 14 de setembro de 2019.