



O Processo de Desenvolvimento de Coaching

eBook

dalecarnegie.com

Passo 1

Identificar oportunidades

Existem seis formas para identificar oportunidades:

1. Identificar uma oportunidade para outra pessoa.
2. A pessoa identificar uma oportunidade para si mesma.
3. Um cliente, vendedor ou alguém do exterior identifica uma oportunidade.
4. Identificar novas necessidades de desenvolvimento de competências com a sua equipe.
5. Uma situação cria uma oportunidade.
6. Uma ferramenta de avaliação revela uma necessidade para o desenvolvimento de uma pessoa.

- Estas diferentes oportunidades podem aparecer devido a uma nova necessidade, ao assumir um novo emprego que requer uma nova competência, ao assumir um projeto que requer uma nova competência ou pode surgir de uma avaliação de desempenho ou depois da ocorrência de um erro, etc.
- Múltiplas oportunidades surgem para os membros da sua equipe. Torna-se essencial estabelecer prioridades para não sobrecarregar as pessoas.
- Anote algumas oportunidades que identifica para você e para as outras pessoas no seu local de trabalho. É a pessoa certa para apontar essas necessidades? Qual é a melhor forma para o fazer?

Passo 2

Visualizar o resultado desejado

Uma vez identificada a oportunidade, é importante mostrar como ficará a situação quando a lacuna for preenchida. Este é o passo que a maioria das pessoas ultrapassa ou não desenvolve completamente, o que pode causar alguma confusão, mal entendidos e frustração para todos os envolvidos.

Um dos conceitos mais importantes no coaching é ter uma visão ou um objetivo final em mente. Sem isso, as pessoas normalmente perdem a noção da importância de fazer as mudanças necessárias. Como criar esta imagem do que é possível, é o componente principal neste passo no Processo de Coaching.

Pessoas com uma visão clara do resultado final do coaching, tendem a mover-se mais rapidamente, do que os que não têm. Mas é fundamental que o objetivo pertença tanto ao Coach quanto à pessoa alvo de coaching. Sem este sentimento de propriedade, pode-se perder a motivação. A ênfase na motivação e compra da ideia será ainda maior no próximo passo do processo, mas é aqui que a motivação e orientação realmente começam.

Passo 3

Estabelecer as atitudes corretas

O que realmente conhecemos das nossas pessoas pode determinar a velocidade com que saberemos se temos as pessoas certas para a função e como estas são motivadas. Este passo é crítico para o processo de coaching eficaz. Sem isso passamos uma parte do nosso tempo apenas superando resistências.

Muitas vezes ouvimos que as pessoas resistem à mudança. O que nem sempre é verdade. As pessoas resistem à mudança quando 1) não vêem a necessidade, 2) não querem fazê-lo, 3) acreditam que a mudança não é possível para eles. Quando as pessoas são envolvidas nas mudanças sem aderirem à ideia, podem resistir.

Neste passo focamo-nos em algumas das competências necessárias para minimizar a resistência e desenvolver o processo de coaching com menos atrito. Essas competências são:

- Liderança
- Comunicação
- Construir a confiança
- Conquistar o comprometimento em vez de obediência

Passo 4

Fornecer recursos

- Para que o Processo de Coaching seja bem-sucedido, é importante que os recursos apropriados estejam disponíveis. Isso inclui tempo e, mais importante, o comprometimento pessoal.
- Outros Recursos podem incluir dinheiro, equipamento, formação, informação e apoio.
- Certifique-se que os recursos estão no lugar certo e disponíveis. Nada é mais frustrante do que alguém prometer algo e não cumprir. Pode fazer com que todos se sintam que foram levados a falhar.

Passo 5

Praticar e desenvolver competências

Uma vez os recursos disponíveis e as atitudes certas foram identificadas, explicadas e demonstradas, agora é hora da pessoa praticar e aplicar o que foi aprendido. Para que o conhecimento se transforme em competência, praticamos e aperfeiçoamos a competência com a ajuda de um Coach assegurando que estamos praticando a nova competência e não o hábito antigo.

A prática também permite ao Coach identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria. Alguns pontos a ter em consideração são:

- Como encorajar a outra pessoa para o sucesso
- Como monitorizar de perto e quando deixar de o fazer
- Como fazer com que as pessoas se responsabilizem pelo progresso

Passo 6

Reforçar o progresso

Progredir é uma coisa, mas se não reforçar o progresso e não o mantiver, as pessoas podem rapidamente voltar à forma como faziam anteriormente,

Uma das maiores falsas ideias a que os gestores se prendem é a suposição de que as pessoas sabem algo, vão coloca-lo em prática. As pessoas não fazem o que sabem; fazem o que sempre fizeram. Algumas competências que devemos procurar para reforçar o coaching são:

- Dar poder às pessoas para atingir resultados após terem desenvolvido novas competências
- Dar o feedback certo
- Acompanhar
- Lidar com desafios de baixa performance
- Lidar com erros e com pessoas que se desviam do foco

Passo 7

Recompensar

Uma das melhores formas de consolidar o crescimento e progresso é recompensar. O que é recompensado, é repetido. O que é repetido, torna-se um hábito. Existem muitas ideias sobre a forma de recompensar.

A mudança é desconfortável. Por esta razão, as pessoas costumam voltar à forma antiga rapidamente se o reforço e a recompensa não estiverem presentes.

O hábito é mais forte que o conhecimento. Para assegurar que a mudança aconteça rapidamente e que seja mantida enquanto é necessária, é fundamental ter em conta o reconhecimento e a recompensa.

Algumas das competências que precisamos para o coaching, neste passo do processo são:

- Elogiar e reconhecer
- Técnicas de feedback positivo
- Reconhecer os pontos fortes das pessoas assim como as suas realizações
- Ter credibilidade e impacto na entrega do feedback

