

## COACHING

Coaching? Agora impingiram-me isto ☹... Dizem que é bom ☺  
'The power of trust'

por: Sofia Calheiros e Isabel Freire de Andrade, 'Partners' da Conceito O2

Muitas são as vezes em que percebemos um “belo de um ponto de interrogação” estampado no rosto dos nossos clientes. Chamemos-lhe assim, “um belo de um ponto de interrogação”. Na verdade estupefação, dúvida, curiosidade, rebeldia é algo que iremos perceber ‘au fure et à mesure’.

Percebemos, na interação de coaching que os clientes/ ‘coachees’ se sentem muitas vezes apanhados de surpresa. Uns decidem não reagir ativamente, decidem ficar “parados”, serem cordiais, desconfiar e testar-nos. Outros, decidem contrariar o que quer que seja que ouçam. Na verdade, o que fazem é observar-nos, perceber se somos coerentes, absorver e finalmente sorrir, arriscar, participar, desfrutar e ir mais longe... E depois de tudo isto o que mais os surpreende é quererem continuar. Mas também muitas vezes percebemos que o cliente/ ‘coachee’ estava há imenso tempo à espera disto, está mesmo expectante, cheio de energia e quer avançar o mais depressa que puder. Sabe que vai ser desafiado e quer mesmo pôr-se à prova, ver do que é capaz, ver até onde pode realizar o que deseja para a organização onde está inserido. Estes são os que pesquisaram sobre coaching e, muitas vezes, sobre quem poderá vir a ser o seu ‘coach’ e sentem que podem confiar.

Temos ainda os que referem “não quero mudar nada, acho que como faço está bem, não acredito na possibilidade de mudar o que realmente seria importante... A legislação não permite... E o ‘status quo’ desta posição é-me confortável, mas acho interessante que me diga o seu ponto de vista e que faça por mim...”. Estes são os mais céticos mas também aqueles que têm um retorno final mais surpreendente.

Todos os dias nos deparamos com as mais diversas reações por parte dos ‘coachees’, todos os dias percebemos avanços e recuos... E todos os dias nos questionamos: o que fazemos? O que é que faz a diferença? Do nosso ponto de vista, o que realmente faz a diferença é: desafiar com o coração; confiar; gerar confiança.

Desafiar com o coração não é mais do que ser genuíno e arriscar, provocar, questionar criando ‘insights’ e trazer o outro no nosso coração. Na verdade, como diz Saint-Exupéry: “é o tempo que dedicas à tua rosa que faz com que ela seja importante para ti”. No coaching, mesmo depois das sessões, “trazemos” connosco a pessoa.

Confiar passa por acreditar que este é o método, a atitude, que traz mais retorno. Acreditar que o cliente/ ‘coachee’ tem todos os recursos para resolver aquilo a que se propõe (mesmo quando parece que não há nada que queira mudar), que o poder está do seu lado e nós só temos de investir tempo, articular a escuta com o desafio das perguntas e temperar com o reconhecimento justo e uma pitada q.b. de dizer.

Gerar confiança no sentido de construir a relação respeitando o outro, em termos do seu quadro de referência, tempo de processamento e forma como gosta de ser tratado. Perceber o cliente/ 'coachee', percebê-lo na interação com o sistema observável, com o sistema subjacente (cultura onde circula) e "iluminar caminhos". Gerar confiança passa por ser fiável e congruente.

Há vários anos que convosco partilhamos a nossa metodologia de coaching através do "The Coaching Clinic", que faz sentido em ambiente organizacional para 'people managers', quer sejam chefias, diretores, administradores, CEO, CFO, CMO, COO. Hoje, desenhamos o "The Power of Trust" considerando que a confiança é a única moeda que resiste à crise e permite a base das relações e do desenvolvimento a longo prazo. O mais difícil é ajudá-lo a olhar para as suas zonas cegas. O mais fácil... Sentir paixão. A heurística facilita.

Pessoal outubro 2011