

ANDREA LAGES

O 'coaching', algo que funciona

Foi a primeira mulher brasileira a dar cursos de certificação internacional em 'coaching', sendo actualmente vista como uma referência internacional na área. A trabalhar um pouco por todo o mundo, Andrea Lages diz que com o 'coaching' aprendeu «muitas coisas», mas uma «fundamental», a de que «o 'coaching' é algo que funciona».

Texto: António Manuel Venda **Fotos:** Guru's Agency

Em Portugal, nos últimos tempos, o tema do 'coaching' tem vindo a ter bastante relevância. No Brasil isso também acontece?

No Brasil o 'coaching' ganhou bastante força nos últimos anos, e continua a crescer. O problema que enfrentamos diz respeito às pessoas, que estão a tentar tirar partido da situação e adoptam o título de 'coach', com total informalidade, muitas vezes sem saber o que isso realmente significa. Por outro lado, isto reflecte a popularidade da profissão no país.

Acha que as pessoas das empresas, nomeadamente os gestores, estão receptivos ao 'coaching'?

Estou segura disso. Cada vez com mais frequência recebemos chamadas no escritório, tanto de pessoas que querem formar-se como 'coaches', através do nosso curso de certificação internacional em 'coaching', como de pessoas que querem contratar 'coaches' para os seus gestores ou para si mesmas.

Como distingue 'coaching' de formação?

Considero esta pergunta extremamente importante, porque na interpretação e no entendimento da diferença entre ambas as abordagens surgiram muitos problemas... Acho que posso resumir esta resposta numa única frase: o formador – treinador – tem as respostas, o 'coach' tem as perguntas. Explico... Um 'coach', ao contrário de um treinador, não tem o papel de apontar o caminho das pedras ao seu cliente, pelo contrário. Considerando que existem inúmeros caminhos, de pedras, de areia, de cimento, de terra... Todos podem ser certos, em relação à meta, desde que seja o certo para o cliente. Então, o trabalho do 'coach' é ajudar o 'coachee', através de perguntas poderosas, a encontrar o seu próprio caminho. Temos que ter em consideração que muitas vezes, quando achamos ter a solução para um certo problema ou

uma certa questão, talvez porque já tenhamos passado por isso, ou porque conhecemos alguém que já fez aparentemente a mesma jornada, na verdade o caminho não será o mesmo, ainda que o destino pareça similar, porque a meta por si só não é o único aspecto a ser tido em consideração, temos que integrar os elementos que fazem parte da realidade daquela pessoa, naquele momento, e o que é realmente importante para ela, para então encontrar a melhor maneira de chegar ao objectivo final. Ninguém melhor do que o próprio cliente para saber o caminho, mesmo que ainda não tenha consciência disso.

Que contraponto faz entre o 'coaching' nas empresas e fora delas, por exemplo na política, no desporto, na comunicação social, no mundo do espectáculo?

'Coaching' diz respeito a facilitar o desenvolvimento das pessoas, como um todo. Ao lograr este desenvolvimento, logramos também uma melhor performance, seja nas empresas, seja no desporto, seja no mundo do espectáculo. Nós não somos partes isoladas, somos muito mais do que isso... Então, eu diria que a maior diferença nas diferentes áreas é a forma de aplicar o 'coaching', não o 'coaching' em si. Existem de facto ferramentas diferentes para cada caso e na minha empresa oferecemos cursos de especialização para diferentes áreas através da International Coaching Community (ICC), além do curso de certificação internacional em 'coaching', que é o nível fundamental necessário e comum a todas as áreas. Assim como acontece em inúmeras profissões, os 'coaches' têm que dominar as ferramentas fundamentais, antes de poderem especializar-se numa área concreta, seja ela 'coaching' desportivo, de vida, executivo ou outra especialidade.

Como é que o 'coaching' pode ajudar uma pessoa,



«A beleza do 'coaching' é ver seres humanos desabrocharem, de maneira natural, até ao limite do que podem ser. Independente dessa beleza, o 'coaching' é também extremamente pragmático. Não trabalhamos apenas com sentimentos ou sensações, mas também com acções e resultados.»

seja um executivo, seja um actor de cinema, seja um jogador de futebol?

O 'coaching' pode ajudar a tomar consciência do nosso estado actual, onde estamos no momento, e a decidirmos aonde queremos ir ou o que queremos alcançar. Uma vez tendo isso de forma clara e bem trabalhada – e uma das especialidades do 'coach' é ajudar neste processo –, conseguimos dar o passo seguinte, que diz respeito a delinear o caminho entre o estado actual e o estado desejado. Se isso for feito com congruência, respeitando os valores do cliente e outros elementos que nós utilizamos e ensinamos aos nossos formandos, teremos uma jornada extremamente poderosa, pois no final o cliente perceberá que não somente alcançou uma meta determinada mas também aprendeu muito, tornou-se uma pessoa muito melhor – de acordo com os próprios parâmetros e não com os que são impostos externamente – no caminho até aonde quiseram chegar. Esta é, para mim, a beleza do 'coaching'. Ver seres humanos desabrocharem, de maneira natural, até ao limite do que podem ser. Independente dessa beleza, o 'coaching' é também extremamente pragmático. Não trabalhamos apenas com sentimentos ou sensações, mas também com acções e resultados. Basicamente é isso o que um bom 'coach' faz: ajuda ao seu cliente a fazer aquilo que quer, para alcançar aquilo que determinou, de maneira congruente. Assim, ao alcançar o que sonhou, o mérito será todo do 'coachee', pois foi ele que traçou a rota, correu a maratona e cruzou a linha de chegada.

Ao falarmos em 'coaching' pensa-se logo em pessoas de topo, por exemplo das empresas, ou que estão em lugares de decisão ou liderança. E as restantes pessoas, poderão ser também ajudadas pelo 'coaching'?

Todo a gente pode utilizar o 'coaching', principalmente porque esta abordagem diz respeito a ser o melhor que podemos ser, independente do que diz a placa na nossa porta – se é que temos uma. No 'coaching' nós temos diversas especializações, como mencionei, incluindo o 'coaching' de vida, que trata da vida como um todo, mesmo quando a pessoa não tenha e, mesmo não queria ter, uma carreira específica. A propósito... Essas restantes pessoas somos todos nós, pois ninguém nasceu presidente de uma empresa, nem necessariamente viverá a vida toda e morrerá nessa posição.

«O 'coaching' pode ajudar a tomar consciência do nosso estado actual, onde estamos no momento, e a decidirmos aonde queremos ir ou o que queremos alcançar. Uma vez tendo isso de forma clara e bem trabalhada – e uma das especialidades do 'coach' é ajudar neste processo –, conseguimos dar o passo seguinte.»

Andrea Lages é co-fundadora (2001) da International Coaching Community (ICC). É 'master trainer' em 'coaching' e em programação neurolinguística (PNL), consultora, autora, formadora e 'coach' executiva. É também sócia co-fundadora (2002) e 'chief executive officer' (CEO) da Lambent do Brasil, uma empresa de 'coaching', consultoria e treino sediada em São Paulo. Trabalhou a certificação internacional em 'coaching' para pessoas de mais de 30 países, participou como co-criadora e 'trainer' na pós-graduação em «Coaching Executivo» da Derby University (Reino Unido), que contou com presidentes e CEOs de grandes empresas, inclusive multinacionais. Morando em São Paulo, trabalha internacionalmente dando cursos de certificação em 'coaching' e em PNL e 'workshops' em habilidades da comunicação, pensamento sistémico, liderança e metas, com indivíduos e equipas. Já trabalhou em dezenas de países das Américas, da Ásia e da Europa, sendo que oferece treino e 'coaching' em inglês, castelhano e português, idiomas em que é fluente. É autora (juntamente com o seu marido, Joseph O' Connor) de vários livros sobre temas relacionados com a sua actividade. É representada em Portugal pela Guru's Agency (<http://www.gurusagency.com/>).



E os 'coaches', quem os poderá ajudar na sua actividade, se também eles precisarem de apoio?

Bom, eu costumava dizer que é bom que o 'coach' tenha também um 'coach', em algum momento. Por isso também durante as nossas formações os nossos estudantes passam pelos dois papéis, como cliente e como 'coach', para entenderem os dois pontos de vista e, principalmente, para se desenvolverem como pessoas. Vou contar-lhe uma história... Eu e meu marido Joseph [Joseph O' Connor] trabalhamos juntos, e inclusive desenvolvemos os dois a metodologia de formação em 'coaching' que aplicamos – pessoalmente ou através dos nossos treinadores licenciados – até agora para pessoas de mais de 50 países. Ou seja, viajamos muito, juntamente com a nossa amada Amanda, a nossa filha. Por esta razão, estamos acostumados a escutar as chamadas de segurança dos aviões, antes da aterragem. Eles dizem que no caso de depressurização da cabine você deve primeiro colocar a própria máscara de oxigénio antes de tentar ajudar crianças – neste caso a Amanda – ou adultos que necessitem da sua assistência. A razão para isso é que você tem que garantir que está no melhor estado possível, senão dificilmente conseguirá ajudar os outros de maneira efectiva. Isto vale também no 'coaching'. Antes de podermos ajudar aos outros, precisamos saber como ajudar-nos a nós mesmos. Isso não significa, é claro, que todos os 'coaches' sejam obrigados a ter

uma vida cor de rosa 24 horas por dia, 365 dias por ano. Mas podem resolver as suas questões, próprias de todos os seres humanos, da melhor maneira possível. E porque não encontrar um bom 'coach' para apoiá-lo neste aspecto?

...

Outro caso é o do mentor, um dos trabalhos que eu ofereço como profissional. O mentor, neste caso, é um 'coach' experimentado que oferece 'mentoring' a um 'coach' com menos experiência, no seu processo de desenvolvimento. Ambas as possibilidades são extremamente adequadas e bem-vindas, para pessoas e profissionais que pretendem ser o melhor que podem ser, como 'coaches' e seres humanos.

Como é a sua actividade enquanto profissional de 'coaching'?

Hoje em dia, a minha agenda não me permite ter muitos clientes. Então trabalho com poucos, para poder oferecer o melhor de mim como profissional. Ainda dedico tempo formando 'coaches' – principalmente dentro de empresas – através do curso de certificação internacional em 'coaching' que desenvolvi com o meu marido. Também dedico tempo à nossa filha, Amanda, uma criatura maravilhosa que tem todo o potencial do mundo para ser desenvolvido e não deve ser desperdiçado. Portanto, faço questão de dedicar tempo especial a ela – como se fosse a única razão.

...

Sem esquecer, é claro, que sou a 'chief executive officer' (CEO) da Lambent do Brasil, directora da Lambent do Reino Unido e uma das directoras da International Coaching Community (ICC). Como é costume dizer-se, o meu prato está cheio.

Quais são para si os grandes contributos que dá às pessoas que acompanha?

Sabe, de cada vez que eu vejo um ser humano desabrochar na minha frente, realizar-se, conseguir o que sempre quis, de maneira congruente, sem se auto-agredir ou agredir as pessoas que ele ama, aí eu pergunto-se se ele deveria me pagar o que paga, ou se seria eu que deveria pagar pelo prazer que sinto.

E quais os grandes ensinamentos que retirou para si própria dessa actividade?

Antes de começar a minha jornada como 'coach', há mais de uma década, eu já tinha aprendido que os seres humanos podem muito mais do que a sociedade tende a definir como limite. Se não fosse isso, não iniciaria este trabalho. No entanto, procurei inúmeros caminhos antes de escolher o 'coaching' para ajudar as pessoas a serem o melhor que podem e querem ser. O que é que eu aprendi com o 'coaching'? Muitas coisas, mas uma é fundamental... Aprendi que o 'coaching' é algo que funciona. ©



Soluções flexíveis para a gestão do Capital Humano

- Performance Management
- Succession & Career
- Survey
- Salary Analysis

- Pay Review
- Budget
- People
- Recruitment
- Training & Development
- Organisation Charting

Múltiplas funcionalidades
reflekte muitos anos de experiência

Elevada flexibilidade
adequa-se aos seus processos

Implementação rápida
resultados rápidos

Certificado
utilizado por instituições internacionais

Integrado
integra-se com soluções ERP

Cezanne Software Ibérica Rua Alexandre Herculano n 19 - 1250-008 LISBOA

Tel.: +351 21 3562024 Fax.: +351 213144087

Para mais informações: info.portugal@cezannesw.com

www.cezannesw.com

www.cezannesw.com