



COACHING COMO PROCESSO PARA PROMOVER A QUALIDADE DE VIDA DO SERVIDOR

Área: Gestão de Pessoas

Samara Caroline de Avelar¹; Lédyce Moreira Nóbrega Porto²; Ilton Batista Salgado Junior³

RESUMO

O *coaching* é um processo dinâmico e reflexivo que utiliza técnicas, diversos conhecimentos e ferramentas que, destina-se à conquista de resultados em qualquer contexto, seja social, financeiro, pessoal, social ou espiritual. O objetivo do presente estudo é propiciar melhoria na qualidade de vida de servidores públicos do município de Palmas/TO. Trata-se de uma pesquisa-ação, na qual inicialmente foi realizada uma palestra com os servidores sobre os benefícios do *coaching* em grupo e após, foram convidados a participarem do processo. Ao todo, 08 servidores do município se dispuseram a participar do *coaching* em grupo. Foram realizados 10 (dez) encontros com duração de 2 (duas) horas, a cada 7 (sete) dias. Primeiramente, foi realizado uma pesquisa sobre o estado atual, referente a 11 pilares, sendo eles: espiritual, parentes, conjugal, filhos, social, saúde, servir, intelectual, financeiro, profissional, emocional. Ao final do programa de *coaching* a entrevista foi empregada novamente, com pequenas alterações, para a análise da intervenção proposta. Os relatos dos participantes e o crescimento dos pilares evidenciou o quanto eles puderam ampliar o autoconhecimento, intensificar as relações sociais e adquirir maior entendimento sobre suas próprias crenças e valores. Foi possível concluir que a metodologia de *coaching* em grupo mostrou-se como um instrumento assertivo para o trabalho com servidores, a fim de melhorar a qualidade de vida.

Palavras-chave: *Coaching*. Qualidade de vida. Desenvolvimento pessoal.

INTRODUÇÃO

A formação continuada é um instrumento de grande valia para a qualidade de oferta do serviço público e dentro da educação continuada, também pode-se inserir a área de desenvolvimento pessoal como agregador ao profissional. Visto que, o servidor antes de ser um profissional da gestão pública é um ser humano composto de crenças e emoções, que podem influenciar em seu trabalho.

Sendo assim, o desenvolvimento pessoal visa melhorar a qualidade de vida e desenvolver as habilidades de cada pessoa, contribuindo com a construção do conhecimento humano e a realização de sonhos e aspirações.

¹ Graduação em Enfermagem pela Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Goiás. E-mail: samara_avelar@hotmail.com

² Graduação em Direito pela Universidade Federal do Tocantins. E-mail: ledyce@gmail.com

³ Graduação em Enfermagem pelo Centro Universitário Luterano de Palmas. E-mail: iltonjunior9@gmail.com



O *Coaching* é um processo de desenvolvimento humano, baseado em ampliação de habilidades e competências para enxergar melhor sua realidade e alcançar seus objetivos. Este processo tem começo, meio e fim, todos definidos entre *coach*: profissional que conduz o processo e *coachee*: (o cliente/servidor). O papel do *coach* é apoiar o *coachee* na busca por respostas para a concretização de metas e objetivos e, principalmente, no alcance de grandes resultados.

Dessa forma, a realização de *Coaching* em Grupo formado por servidores do município de Palmas pode contribuir para a excelência das qualificações ofertadas e apresenta-se como uma ferramenta eficaz e eficiente dos processos de aprendizado, liderança, desenvolvimento organizacional. Como consequência, na melhoria dos serviços prestados à sociedade.

OBJETIVO

Melhoria da qualidade de vida por intermédio do *Coaching* em servidores públicos do município de Palmas/TO.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desenvolver e investigar a intervenção do *coaching* em grupos com servidores municipais.
- Descrever o processo do uso do *coaching* em grupo com servidores municipais.
- Retratar a qualidade de vida através da ferramenta Pilar de Desenvolvimento Pessoal dos *coachee* e evolução durante intervenção.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo trata-se de uma pesquisa-ação, pois é composta pelo planejamento da intervenção, implementa-se, descreve-se e avalia a mudança para melhoria, aprendendo sobre a prática e a investigação (TRIPP, 2005).

Inicialmente foi realizada uma palestra com os servidores sobre os benefícios do *coaching* em grupo e após, foram convidados a participarem do processo. Ao todo, 08 servidores do município de Palmas, se dispuseram a participar do *coaching* em grupo. Foram realizados 10 (dez) encontros com duração de 2 (duas) horas, a cada 7 (sete) dias. Primeiramente, foi realizado uma pesquisa sobre o estado atual, referente a 11 pilares, sendo eles: espiritual, parentes, conjugal, filhos, social, saúde, servir, intelectual, financeiro, profissional, emocional.

Durante os encontros em grupo, foram utilizadas ferramentas e instrumentos específicos do *coaching*, as quais têm o intuito de promover o autoconhecimento, conscientização do estado atual de cada *coachee* e a busca por respostas para a concretização de metas e objetivos e, principalmente, no alcance de grandes resultados em equipe.

As sessões iniciavam com o relato dos ganhos obtidos com o processo, em seguida era trabalhado a parte teórica e discutido sobre os exercícios propostos para casa, tais como os rotineiros, filmes e livros. Após, fazíamos as ferramentas pertinentes ao *coaching*, finalizando com novos exercícios a serem feitos em casa.

Ao final do programa de *coaching* a entrevista foi empregada novamente, com pequenas alterações, para a análise da intervenção proposta.



REFERENCIAL TEÓRICO

O *coaching* é um processo de desenvolvimento humano, baseado na ampliação de habilidades e competências para enxergar melhor sua realidade e alcançar seus objetivos. Este processo tem começo, meio e fim, todos definidos entre *coach* – profissional que conduz o processo — e *coachee*. O papel do *coach* é apoiar o *coachee* na busca por respostas para a concretização de metas e objetivos e, principalmente, no alcance de grandes resultados (BATISTA, 2017).

O estudo utiliza na metodologia o *coaching* integral sistêmica, que é considerada a evolução do *coaching* tradicional. O Dr. Paulo Vieira, criador do método, acredita que devemos ser bem-sucedidos em todas áreas da vida como relacionamentos amorosos, vida social, qualidade de vida, área emocional, área financeira, espiritual entre outros pilares importantes para termos uma vida abundante e resultados de alta performance profissional (VIEIRA, 2017).

O trabalho em equipe é essencial para a obtenção de bons resultados em qualquer organização. Estimular a comunicação e o bom relacionamento entre os colaboradores pode fazer toda a diferença para a administração (MILARÉ; YOSHIDA, 2009).

O *coaching* apresenta crescimento recente no Brasil e no mundo como uma ferramenta eficiente e eficaz, a qual fornece subsídios para que as pessoas envolvidas no contexto organizacional, desenvolvam os processos de aprendizado, liderança, desenvolvimento humano, a fim de agir em direção aos objetivos tanto da organização quanto pessoais (HOLANDA et al., 2015).

Obtenção de resultados, realização de objetivos, relação interpessoal construtiva e sucesso institucional são algumas das vantagens do *coaching* em grupo. As instituições de sucesso buscam, cada vez mais, desenvolver esse perfil profissional e gerenciar essa habilidade em seus colaboradores. Pessoas que conseguem manejar o trabalho em equipe apresentam um alto nível de satisfação e ajudam na obtenção de resultados. O trabalho em equipe harmonioso resulta em maior rapidez e eficiência no ambiente corporativo (SOUZA ROCHA, 2014).

APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO

O processo de *coaching* em grupo iniciou-se com uma atividade de apresentação dos participantes, expectativas quanto aos possíveis ganhos e desenvolvimento.

Durante o processo de *coaching* em grupo foram trabalhados os seguintes assuntos: conceito de *coaching*; matriz ativa e passiva da formação de crenças; importância da gratidão e da relação com a crença de abundância e escassez; importância da visão positiva de futuro; hormônios produzidos no nosso organismo conforme a nossa comunicação: serotonina, endorfina, testosterona, cortisol, adrenalina, ocitocina, dopamina; exercícios rotineiros - conceito e como realizá-los; autorresponsabilidade e historinhas sabotadoras; padrões adquiridos de pai e mãe, traumas e repetição de padrão; sentimentos tóxicos; mindfulness, atenção plena e flow; finanças: conceitos e instrumentos para organização financeira e começar a investir; rapport e conexão – como vender mais e melhor; Linha de Losada e validação; perfis comportamentais e linguagem do amor.

Como exercícios a serem desenvolvidos em casa foram trabalhados os filmes: poder além da vida, duas vidas, um sonho de liberdade, Joy: um nome de sucesso, a Cabana, mãos talentosas. Os livros foram: a boa sorte, o jeito Harvard de ser feliz, picos e vales, o cavaleiro preso na armadura, as cinco linguagens do amor, o motorista e o milionário, quem mexeu no meu queijo, o monge e o executivo.

Compreende-se na metodologia do *coaching* que a vida funciona de forma sistêmica, onde uma área influencia a outra. Assim, o *coaching* integral sistêmico traz que de nada adianta



ser feliz em apenas algumas áreas da vida e nas outras ser frustrado ou infeliz. Ter muito dinheiro, mas não ter um relacionamento conjugal feliz, ter um corpo saudável e bonito, mas ter um péssimo relacionamento com Deus, não significa ser abundante e feliz (VIEIRA, 2017).

Portanto, com o objetivo de promover mudanças para alcançar uma vida equilibrada e feliz, foram desenvolvidos 11 pilares que determinam tudo o que engloba nossa existência. São eles: espiritual, parentes, conjugal, filhos, social, saúde, servir, intelectual, financeiro, profissional e emocional, os quais apresentam a explicação a definição de cada um abaixo. Para os participantes, foram realizadas algumas perguntas e segundo os critérios de cada pilar, foi solicitado para que cada um desse uma nota de 0 a 10 conforme as perguntas.

O Pilar Espiritual está relacionado a conexão com Deus em amor, entrega e gratidão, o sentimento de pertencimento com Ele e a Ele. Você tem tempo de qualidade para se dedicar a Deus? O quão você se sente cuidado e protegido por Deus? O quanto você se sente confiante nesse Deus? Sendo amado e amando esse Deus? Quanto tempo, em quantidade e qualidade, você dedica a Ele?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Espiritual teve como média 5,75. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 7,75. Onde observamos um aumento de 34,78%.

O Pilar Parentes refere-se a qualidade de vida entre pais e irmãos, está relacionado a harmonia que existe entre os membros. Como é a relação em amor, harmonia, entrega, carinho e respeito mútuo? Você tem sido distante, indiferente e ausente ou amoroso e afetuoso com eles? Vocês estão sempre juntos ou é cada um no seu próprio mundo, sem lembrar que são uma família?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Parentes teve como média 6,25. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 8,25. Portanto, foi observado um aumento de 32%.

O Pilar Conjugal refere-se ao amor e harmonia existente entre um casal. Como você se conecta com a pessoa com quem você divide a cama? Como você se conecta com seu cônjuge ou companheiro(a)? Se você está só, como é não ter ninguém nessa cama? Como está a conexão com o ser amado em amor, harmonia, admiração, respeito, afeto, cumplicidade...? Qual a qualidade da sua conexão com esta pessoa?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Conjugal teve como média 6,75. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 9. Sendo assim, houve aumento de 33,4%.

O Pilar Filhos refere-se ao relacionamento e conexão com os filhos. Como você se conecta com seus filhos? Você tem tido tempo de qualidade, dá amor, beija, abraça e está presente? Como está a conexão em amor, harmonia, afeto...? Se você não tem filhos, como é não tê-los?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Filhos teve como média 7,0. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 9. Observou-se o aumento de 28,6%.

O Pilar Social refere-se a qualidade e quantidade das amizades e interações sociais, avalia a profundidade, intimidade, confiança e maturidade dos relacionamentos. Seus amigos são verdadeiros ou são apenas “de balada”? São amigos sinceros, com quem você pode partilhar segredos e momentos importantes? Você tem amigos? Você se conecta com eles com amor e respeito ou com dúvida e afastamento? Você tem amigos leais? Qual a nota de conexão com essas pessoas? Você tem um hobby? Com que frequência o pratica?



A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Social teve como média 5,0. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 8,25. Foi observado o aumento de 65%.

O Pilar Saúde refere-se ao estado de saúde, vitalidade e disposição física do indivíduo. Você está satisfeito com sua aparência? Está praticando atividade física? Tem obesidade ou limitações físicas? Tem ido ao médico para fazer exames e acompanhar sua saúde?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Saúde teve como média 7,0. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 8,0. Apresentou o aumento de 14,3%.

O Pilar Servir refere-se ao quanto você tem se dedicado a ajudar outras pessoas, tanto em dinheiro, quanto em tempo de qualidade. Atendendo necessidades, tanto de sobrevivência quanto espirituais e psicológicas. Você tem feito caridade, dedicando seu tempo e/ou dinheiro a outras pessoas, fora do seu círculo familiar e de amizade?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Servir teve como média 5,25. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 7,75. Foi possível observar o aumento de 47,6%.

O Pilar Intelectual avalia a sua dedicação em adquirir novos conhecimentos e a sua capacidade de colocá-los em prática. Com que frequência você tem lido livros? Tem realizado cursos e/ou seminários? Você tem colocado em prática o conhecimento que adquire?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Intelectual teve como média 6,0. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 7,5. Apresentou aumento de 25%.

O Pilar Financeiro refere-se a sua relação com o dinheiro – não apenas o quanto ganha, mas como gasta, poupa e investe. Você está satisfeito com a sua renda? Sobra dinheiro além das despesas ou ele é contado? Você tem investimentos? Você tem o hábito de acompanhar suas contas?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Financeiro teve como média 6,0. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 7,25. Observou o aumento de 20,8%.

O Pilar Profissional refere-se com a carreira profissional, o crescimento e nível de desempenho. Como você se conecta com as pessoas do seu ambiente profissional? O quão colaborativo e pacífico é esse ambiente? Como as pessoas se conectam com você lá? O que você gera de resultados ali, e o que faz as pessoas gerarem?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Profissional teve como média 6,5. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 8. Apresentou o aumento de 23,07%.

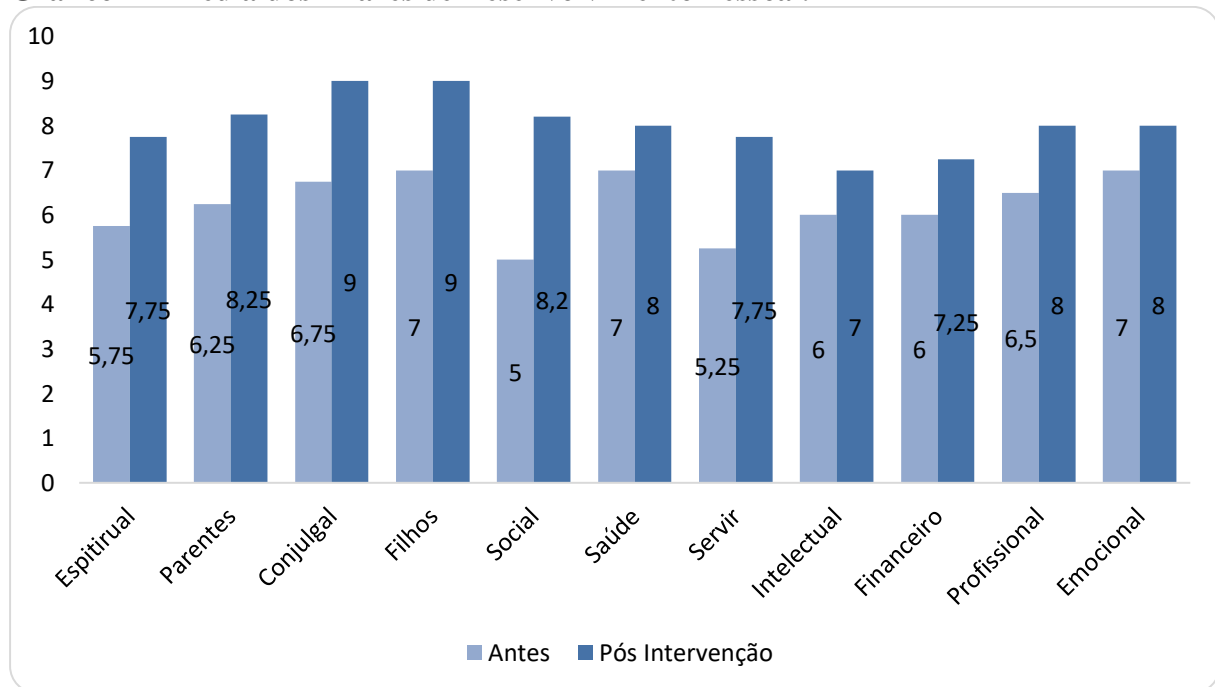
O Pilar Emocional é avaliado pelo equilíbrio de todos os outros pilares e também pela alegria de viver a própria vida. Quais os sentimentos lhe vêm ao acordar de manhã? Você se sente feliz ou triste? Você é ansioso, tem depressão ou se sente angustiado? O quanto você consegue tirar o melhor de você e ter uma conexão pacífica e próspera consigo? O quanto consegue vencer a procrastinação e a autossabotagem? O quanto consegue tirar o melhor de si nos momentos desafiadores? Como está a sua autoconfiança? Como está a sua auto aceitação? O quanto você é amigo de si e faz o bem a si mesmo?

A resposta dos participantes na primeira sessão para o Pilar Emocional teve como média 7,0. Na décima sessão foram realizadas as mesmas perguntas e a resposta média foi de 8,0. Apresentou o aumento de 14,3%.



A representação geral do desenvolvimento dos participantes está representada no gráfico 1 abaixo.

Gráfico 1 – Média dos Pilares de Desenvolvimento Pessoal.



Fonte: próprio autor.

Conforme apresentado, foi possível observar a eficácia do *coaching* em grupo, pois todos os pilares apresentaram melhora. É possível observar que o pilar com menor crescimento está relacionado ao Emocional, com aumento de 14,3%, em contrapartida há o crescimento médio de 65% no pilar social e 47,6% no pilar servir.

Foi questionado sobre quais os aprendizados com o processo e alguns servidores responderam:

“Aprendi com o processo a ter mais confiança em mim, a ser mais grata pelas pequenas conquistas, a almejar um futuro grandioso e traçar metas e objetivos que me ajudarão a conquista-lo. Consegui ser mais organizada na minha vida financeira e fortalecer minhas emoções.”

“Aprendi sobre liderança, conciliação, negociação. Aplico algumas ferramentas nas unidades, como por exemplo, fazer com que o servidor entenda que o que estou falando é o melhor para o processo de trabalho, para o acesso ao usuário ao serviço público, fazer com que entendam que somos uma equipe só, a equipe de saúde de Palmas.”

“Autoconhecimento: aceitar quem eu sou, meu perfil e características foi um dos ganhos mais relevantes para meu crescimento pessoal. Contribuindo para aceitar quem sou e que isso é algo bom e meritório.”

“Ganhos com o processo: ser mais positiva, me reconhecer, valorizar e me cobrar menos; buscar entender meu processo e também o do outro, de forma a ter mais empatia; liberei perdão para algumas pessoas e ressignifiquei alguns processos; aprendi técnicas para tornar a vida melhor e mais leve; ser mais confiante.”



“Aprendi a me conhecer, a crescer como pessoa, aprendi a me responsabilizar pelas minhas escolhas, aprendi a força do perdão, desenvolvi a gratidão, liberei perdão sobre todas as pessoas que de alguma forma me magoaram, pratico a servidão, me amo mais, tenho mais certeza de quem sou.”

Os relatos dos participantes e o crescimento dos pilares evidenciou o quanto eles puderam ampliar o autoconhecimento, intensificar as relações sociais e adquirir maior entendimento sobre suas próprias crenças e valores, permitindo desenvolvimento contínuo, tornando-os agentes transformadores da realidade.

Ressalta-se que os ganhos dos participantes com os resultados positivos e crescentes nos pilares apresentados, resultou não somente na melhoria de qualidade de vida do servidor público, mas principalmente refletiu na efetiva produtividade e colaboração deste no ambiente de trabalho.

Após a conclusão do processo de *coaching* os participantes relataram que receberam mais elogios dos colegas de trabalho, chefia imediata e até mesmo do cliente/cidadão, com vistas a produtividade laboral, resolução de conflitos, assertividade na comunicação e criação de um ambiente mais colaborativo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, conclui-se que a metodologia de *coaching* em grupo mostrou-se como um instrumento assertivo para o desenvolvimento pessoal e profissional dos servidores públicos, com a melhoraria na qualidade de vida do mesmo, bem como na efetividade e eficácia de seus serviços prestados à sociedade.

Desta feita, entende-se que o investimento na qualidade de vida do servidor, ofertando serviços especializados, refletirá conseqüentemente e diretamente nos serviços prestados à sociedade Palmense, mostrando a importância e necessidade de que novos grupos sejam desenvolvidos.

REFERÊNCIAS

BATISTA, Karen. Competências requeridas para a atuação em coaching: a percepção de profissionais coaches no Brasil. [s. l.], v. 24, p. 24–34, 2017.

HOLANDA, Leonice et al. Coaching como Processo Inovador de Desenvolvimento de Pessoas nas Organizações. **Revista Capital Científico - Eletrônica (RCCe) - ISSN 2177-4153**, [s. l.], v. 13, n. 2, p. 141–153, 2015.

MILARÉ, Sueli Aparecida; YOSHIDA, Elisa Medici Pizão. Intervenção breve em organizações: mudança em coaching de executivos. **Psicologia em Estudo**, [s. l.], v. 14, n. 4, p. 717–727, 2009.

SOUZA ROCHA, Bárbara. **Bárbara Souza Rocha Desenvolvimento De Liderança Para Enfermeiros Da Saúde Da Família Com O Uso Da Estratégia Coaching Em Grupo**. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/4565/5/Tese - Bárbara Souza Rocha - 2014.pdf>>

TRIPP, David. **Pesquisa-ação: uma introdução metodológica Pesquisa-ação-Participação- Investigação-ação-Metodologia de pesquisa**. São Paulo. 2005.



13° CONGESP
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE



GESTÃO PÚBLICA
E DESENVOLVIMENTO
REGIONAL
desafios e perspectivas

VIEIRA, Paulo. **Poder e alta performance: o manual prático para reprogramar seus hábitos e promover mudanças profundas em sua vida.** São Paulo. 2017.



13° CONGESP
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE



GESTÃO PÚBLICA
E DESENVOLVIMENTO
REGIONAL
desafios e perspectivas



13° CONGESP
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE



GESTÃO PÚBLICA
E DESENVOLVIMENTO
REGIONAL
desafios e perspectivas

ANEXO

TERMO DE COMPROMISSO DE APRESENTAÇÃO

13º Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte

"Comprometo-me, caso meu Trabalho seja aprovado pelo Comitê Científico, a comparecer ou nomear um representante para sua apresentação, no dia e hora previamente comunicados.

Autorizo a publicação do material utilizado em minha apresentação no site do evento, assim como o uso de sons e imagens. Autorizo também o recebimento de mensagens SMS através de meu celular com informações relativas ao meu trabalho científico e minha participação no congresso. "

Samara Caroline de Avelar

Samara Caroline de Avelar

Nome/Assinatura do autor



13º CONGESP
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE



GESTÃO PÚBLICA
E DESENVOLVIMENTO
REGIONAL
desafios e perspectivas



13º CONGESP
CONGRESSO DE GESTÃO PÚBLICA
DO RIO GRANDE DO NORTE




GESTÃO PÚBLICA
E DESENVOLVIMENTO
REGIONAL
desafios e perspectivas

ANEXO

TERMO DE COMPROMISSO DE APRESENTAÇÃO 13º Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte

“Comprometo-me, caso meu Trabalho seja aprovado pelo Comitê Científico, a comparecer ou nomear um representante para sua apresentação, no dia e hora previamente comunicados.

Autorizo a publicação do material utilizado em minha apresentação no site do evento, assim como o uso de sons e imagens. Autorizo também o recebimento de mensagens SMS através de meu celular com informações relativas ao meu trabalho científico e minha participação no congresso.”


Lédyce Moreira Nobrega Porto

Nome/Assinatura do autor