

# ***Coaching e Programação Neuro- Linguística na Educação***

***Planificação, implementação e avaliação de uma  
formação e-learning em ferramentas de motivação para  
docentes***

**Anabela Almeida Ferreira**

Mestrado em Multimédia da Universidade do Porto

Orientador: Maria da Piedade Simões Santana Pessoa Vaz-Rebelo (Professora Doutora)

Coorientador: Carla Susana Lopes Morais (Doutora)

Junho de 2013



© Autor, 2013

# ***Coaching e Programação Neuro-Linguística na Educação***

***Planificação, implementação e avaliação de uma formação e-learning em ferramentas de motivação para docentes***

**Anabela Almeida Ferreira**

Mestrado em Multimédia da Universidade do Porto

Aprovado em provas públicas pelo Júri:

Presidente: António Fernando Vasconcelos Cunha Castro Coelho (Doutor)

Vogal Externo: João Carlos de Matos Paiva (Doutor)

Orientador: Maria da Piedade Simões Santana Pessoa Vaz Rebelo (Doutora)



# Resumo

Numa sociedade em rápida transformação, com acesso a informação ao minuto, corremos o risco de deixar de sentir e pensar em nós próprios, nos nossos gestos, nas nossas ações, de identificar e dar valor ao essencial -as pessoas. Este projeto tem por objetivo desenvolver estratégias e ferramentas de desenvolvimento pessoal para docentes, chamando a atenção para a importância crucial da dimensão pessoal na profissão docente.

Numa primeira fase do trabalho, identificamos e descrevemos as ferramentas de motivação que existem nos conceitos de *Coaching* e *Programação Neuro-Linguística*, analisando o que tem sido feito em Portugal e também noutros países. Procuramos igualmente caracterizar semelhanças e diferenças entre várias práticas de ajuda, que visam o desenvolvimento da autoconsciência e autodescoberta, com o objetivo de melhorar o estado atual e futuro de vida de cada sujeito.

Numa segunda fase do trabalho, planificamos e implementamos uma formação em *e-learning*, elaborada para apresentar as referidas metodologias de motivação. O público-alvo foi constituído por docentes; sendo estes profissionais de ensino e de educação, é fundamental conhecerem ferramentas de motivação para usarem no seu dia-a-dia, tanto numa perspetiva profissional como pessoal. A implementação da formação foi feita com recurso a tecnologias diversas que potenciassem a interação entre todos os intervenientes, participantes e formador nomeadamente um *site* onde se apresenta a informação da formação, um *blog* que permite a discussão de ideias, as ferramentas do Google Docs onde foi possível automatizar gráficos de dados sobre os questionários preenchidos pelos participantes.

Com o recurso a estratégias de ensino e aprendizagem à distância, podemos ir ao encontro de necessidades individualizadas de formação, horários e disponibilidade. As tecnologias constituem um recurso muito vantajoso, na medida que permitem transmitir toda a informação necessária para a formação, e manter as pessoas ligadas em tempo real, colocando dúvidas e questões que podem ser respondidas rapidamente.

Numa terceira fase do trabalho, procedemos à descrição e análise dos dados obtidos com base nas respostas dos questionários iniciais e finais e análise de conteúdo das questões abertas, usando para isso os métodos de avaliação Quant-Qual, D.KirkPatrick e de Bardin.

Os resultados evidenciaram a importância das ferramentas de motivação para o ensino, que permitem criar novas estratégias na sala de aula, ter uma maior atenção às nossas capacidade de motivação e ter um pouco mais de atenção às pessoas que nos rodeiam.

Permite assim criar consciência da existência de realidades diferentes e dar mais importância aos valores das pessoas. Está assim criada a base para implementar este projeto a um nível profissional e a alargar a formação a novos públicos-alvo, com o objetivo de dar a conhecer todas estas temáticas a comunidades educativa.



# Abstract

In a society in constant transformation and information overloading, we can stop thinking and feeling in ourselves, in our gestures and actions. We don't pay attention or give value to what is most essential – the people. This project has as its upmost objective to develop strategies and tools for teacher's self development, raising awareness for the crucial importance of the individual aspects in the role of a teacher.

As part of the first phase, we will look to understand the motivational tools that exist in the Coaching and Neuro-Linguistic Programming concepts, analysing what has been done in Portugal and other countries. We will aim to identify the resemblances and differences between different practices that focus on helping the development of self-awareness and self-discovery, with the objective to improve the person current state and future life.

As part of the second phase, we implemented an e-learning training session, planned to demonstrate the motivational methodologies. The chosen audience was teachers since they have a role in teaching and educating, it's fundamental that they are aware of motivational tools that they can use on their day-to-day on a personal and professional level. During the course of this training, several technologies were used to allow interaction between all of the participants and the trainer. Namely, a website where all of the training information has been made available, a blog as a way to discuss ideas, Google Docs that were used to create graphs based on the data obtained from the questionnaires.

With the assistance of e-learning, we can provide a way to meet each individual needs in terms of training, schedule and availability. Technology is an advantage in the sense that it can be used to transmit all of the information needed for the training, connect people in real time, allowing questions to be raised and answered quickly.

During the third phase, we describe and analyse the data collected based on the answers to the questionnaires that were done at the beginning and at the end of the training and analysis to general evaluation questions, using evaluation methods Quant-Qual, D. Kirk Patrick and Bardin.

The results highlight the importance of motivational tools in education, since these allow the introduction of new strategies in the classroom, develop a higher attention to our motivational capabilities and pay more attention to the people around us.

They develop a consciousness of the existence of different realities and the importance that should be given to individual values. A base has been created to implement this project on a professional environment, opening the training to new target audiences, with the objective to share this information to all the community involved in education, which may make use of classroom training and case studies involving the students and the general scholar community.



# Agradecimentos

Agradeço à minha orientadora Professora Piedade Vaz, por todo o apoio prestado, pela sua simpatia e muita dedicação que foram decisivos para a conclusão deste trabalho. Agradeço também todo o apoio e incentivo da Professora Carla Morais sempre disponível para responder às minhas solicitações. Ao Luís sempre presente e paciente em todas as horas do meu dia, ao meu amigo Bruno pela colaboração na tradução do Abstract. Aos meus pais e ao meu irmão Abílio que aguardam pela minha presença e por sempre acreditarem que posso fazer mais e melhor.



# Índice

<b>Resumo .....</b>	<b>V</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>VII</b>
<b>Agradecimentos .....</b>	<b>IX</b>
<b>Lista de Figuras .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Lista de Tabelas .....</b>	<b>xv</b>
<b>Lista de Gráficos .....</b>	<b>xvii</b>
<b>Abreviaturas e Símbolos .....</b>	<b>xix</b>
<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
1.1 Contexto/Enquadramento/Motivação .....	1
1.2 Projeto .....	2
1.3 Problema(s), Hipótese(s) e Objetivos de Investigação .....	3
1.4 Metodologia de Investigação .....	4
1.5 Estrutura da Dissertação .....	4
<b>Revisão Bibliográfica .....</b>	<b>7</b>
2.1 Introdução .....	7
2.2 <i>Coaching</i> .....	9
2.2.1 Conceitos de <i>Coaching</i> .....	10
2.2.2 Benefícios do <i>Coaching</i> .....	12
2.2.3 Categorias de <i>Coaching</i> .....	13
2.2.4 <i>Coaching</i> VS Mentoring VS Psicoterapia .....	16
2.2.5 Ferramentas de <i>Coaching</i> .....	17
2.3 Programação Neuro-Linguística .....	24
2.3.1 Conceitos de PNL .....	25
2.3.2 Técnicas e Ferramentas de PNL .....	25
2.4 Sistemas de gestão de aprendizagem .....	29
2.4.1 Principais conceitos da aprendizagem à distância .....	29
2.4.2 E-learning e B-learning .....	30

2.4.3	Tecnologias .....	32
2.4.4	Papel do formador .....	33
2.5	Resumo.....	34
<b>Planificação, Implementação e Avaliação do projeto .....</b>		<b>35</b>
3.1	Contextualização e descrição do projecto .....	35
3.2	Planificação e desenvolvimento do curso .....	36
3.2.1	Programa .....	36
3.2.2	Atividades .....	37
3.3	Implementação do curso Online.....	37
3.3.1	Descrição da Wix .....	38
3.3.2	Descrição do Blogger .....	38
3.3.3	Descrição do Google Docs .....	40
3.4	Avaliação do curso .....	41
3.4.1	Modelo de Avaliação .....	41
3.4.2	Participantes .....	42
3.4.3	Técnicas e Instrumentos .....	44
3.4.4	Aplicação das sessões e questionários.....	44
3.4.5	Acompanhamento dos trabalhos .....	45
3.4.6	Análise Inicial .....	47
3.4.7	Resultados .....	52
3.5	Resumo.....	61
<b>Conclusões e Trabalho Futuro .....</b>		<b>63</b>
4.1	Satisfação dos Objetivos .....	63
4.2	Trabalho Futuro.....	64
<b>Referências.....</b>		<b>65</b>
<b>Anexos .....</b>		<b>67</b>
6.1	Questionario Inicial .....	67
6.2	Resumo Questionario Inicial .....	71
6.3	Questionario Final .....	79
6.4	Resumo Questionario Final .....	85
6.5	Questões abertas questionário final .....	91
6.6	Site.....	94
6.7	Blog .....	99
6.8	Blog Interação .....	105

# Lista de Figuras

Figura 1: Imagem Projecto geral	3
Figura 2: Visualizações de acessos ao Blog	39
Figura 3: Visualizações mensagens Blog	39
Figura 4: Visualizações total do Blog	40
Figura 5: Edição questionário	41
Figura 6: Interação blog participante	46
Figura 7: Interação blog formador	46
Figura 8: Lançamento dos módulos	47
Figura 9: Lançamento dos desafios	47
Figura 10: Escala de avaliação	52



# Lista de Tabelas

Tabela 1: Ferramenta tecnológica e Plataforma	2
Tabela 2: Estrutura da Dissertação	4
Tabela 3: Diferenças Coaching, Mentoring e Psicoterapia	16
Tabela 4: Semelhanças Coaching, Mentoring e Psicoterapia	17
Tabela 5: Valores	20
Tabela 6: Modelos de Coaching	21
Tabela 7: Escuta ativa	22
Tabela 8: Tipo de Perguntas	23
Tabela 9: Vantagens do e-learning	31
Tabela 10: Desvantagens do e-learning	31
Tabela 11: Módulo/Atividade	37
Tabela 12:Desafios	37
Tabela 13: Cronograma Módulo/Atividade	45
Tabela 14: Cronograma desafios	45
Tabela 15: Questões abertas questionário final	59
Tabela 16: Análise de conteúdo	60



# Lista de Gráficos

Gráfico 1: Distribuição comunicação	28
Gráfico 2: Idades participantes	42
Gráfico 3: Anos de docência	43
Gráfico 4: Sexo dos participantes	43
Gráfico 5: Habilitações Académicas	43
Gráfico 6: Grau de Ensino que Leciona	44
Gráfico 7: Objetivos diários	48
Gráfico 8: Valores Pessoais	48
Gráfico 9: Abordagens passo-a-passo	48
Gráfico 10: Planos de ação	49
Gráfico 11: Escuta ativa	49
Gráfico 12: Respostas diretas	49
Gráfico 13: Dar Feedback	50
Gráfico 14: Receber Feedback	50
Gráfico 15: Autoestima	50
Gráfico 16: Autoconfiança	51
Gráfico 17: Estado de espírito	51
Gráfico 18: Postura, palavras e tom de voz	51
Gráfico 19: Conteúdos Ministrados	52
Gráfico 20: Conteúdos abordados	53
Gráfico 21: Conteúdos ministrados	53
Gráfico 22: Linguagem utilizada	53
Gráfico 23: Relacionamento com o grupo	54
Gráfico 24: Motivação dos formandos	54
Gráfico 25: Desempenho do Formador	54
Gráfico 26: Duração do curso	55
Gráfico 27: Avaliação valores	55
Gráfico 28: Avaliação objetivo	55
Gráfico 29: Avaliação modelos	56
Gráfico 30: Avaliação escuta ativa	56
Gráfico 31: Avaliação escuta estruturada	57
Gráfico 32: Avaliação perguntas poderosas	57
Gráfico 33: Avaliação feedback	57
Gráfico 34: Avaliação auto-confiança	58

Gráfico 35: Avaliação autoestima	58
Gráfico 36: avaliação âncoras	58
Gráfico 37: avaliação rapport	59
Gráfico 38: Percentagens de respostas corretas	59

# Abreviaturas e Símbolos

PNL	<i>Programação Neuro-Linguística</i>
WWW	World Wide Web
FPCEUP	Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
IESEC	Instituto de Estudos Superiores em <i>Coaching</i>
ECA	European Coaching Association
ICF	International Coach Federation
LMS	Learning Management System
URL	Uniform Resource Locator
TCP/IP	Transmission Control Protocol/Internet Protocol
EUA	United States of America

# Capítulo 1

## Introdução

### 1.1 Contexto/Enquadramento/Motivação

No momento atual em que vivemos, torna-se importante existirem técnicas e ferramentas de motivação e melhoria contínua que nos apoiam para estarmos em sintonia connosco e com os outros.

Na educação não existem modelos perfeitos; existem sim, pessoas que usam técnicas e ferramentas para melhorarem a comunicação entre todos os intervenientes do processo de aprendizagem. Segundo (Marques, 2006, 15) “ é pacificamente aceite a ideia de ser difícil sustentar um modelo ideal de educação e de formação, (...) exigindo ao acto de "Educar" novos moldes e técnicas, que se renovam e, como tal, constantemente renovam os objectivos da educação.” Na educação os professores são fundamentais para melhorar o nosso ensino.

Uma comunicação mais direcionada torna o processo de ensino mais fácil e contribui para promover melhores resultados quer a nível escolar quer a nível pessoal.

Damos prioridade aos saberes técnicos e teóricos que vão acompanhando a evolução da sociedade, damos prioridade à evolução da tecnologia e da informação disponível em qualquer lugar através de um telemóvel, *tablet* ou de um computador pessoal e deixamos aquém a atenção na figura mais importante em todo este processo: o ser humano. Cada vez mais a pessoa terá de ser o centro das atenções, principalmente nos sistemas de aprendizagem.

O ensino é global mas as pessoas são cada vez mais peças únicas e com necessidades únicas na sociedade. A auto-motivação, a motivação da sociedade e a destreza de melhorar as nossas capacidades podem influenciar a busca de uma educação mais direccionada e cada vez mais eficaz.

## Introdução

Nicholas Carr (2012, 17) refere que “Estamos muito ocupados a ser deslumbrados ou perturbados pelo espectáculo para nos darmos conta do que vai dentro da nossa cabeça.” É importante olhar para cada um de nos, com a perspectiva de reflectir o que nos faz feliz, o que nos faz seguir com os nossos objectivos de vida, quais são os processos que podemos usar para nos sentirmos melhores a cada dia que passa.

## 1.2 Projeto

Este projeto tem como tema *Coaching e Programação Neuro-Linguística* na Educação.- Planificação, implementação e avaliação de uma formação *e-learning* em ferramentas de motivação para docentes. Como o tema refere, o objectivo do projecto é transmitir conhecimentos da área de motivação através de uma formação *e-learning*. Para tal foi necessário planear todo o conteúdo programático da formação num formato *e-learning*. Foram também escolhidas as ferramentas necessárias que se adequassem aos formandos e à matéria que ia ser leccionada.

A escolha das ferramentas teve em conta a facilidade e rapidez da criação dos conteúdos, da sua disponibilização e da simplicidade do uso das ferramentas tecnológicas. Foi também importante não ser necessário qualquer tipo de instalação de uso destas ferramentas tecnológicas, quer por parte do formador ou dos formandos.

A facilidade de ser acedido por todos os participantes, os quais só necessitavam de um *e-mail* de acesso, também se tornou relevante. Acrescer a estas vantagens o formador tinha a facilidade e rapidez de poder aceder a estas ferramentas tecnológicas através do telemóvel, com o objectivo de poder prestar qualquer apoio aos seus formandos, quase de imediato. Evitou-se usar tecnologias que os professores já usam actualmente no seu local de trabalho, como por exemplo o *moodle* (plataforma de ensino *e/b-learning* usado nas escolas) para poder centrar o foco nos conteúdos e no ensino e não na plataforma.

**Tabela 1: Ferramenta tecnológica e Plataforma**

Ferramenta	Plataforma
Site	Wix
Blog	Blogger
Questionários	Google Docs
E-mail	Gmail

Todo este projecto foi direccionado para apoiar os formandos, a tecnologia foi direccionada para a pessoa e não a pessoa para a tecnologia.

## Introdução

Como podemos ver na seguinte figura as pessoas estão no centro da equação, todo o sistema deve apoiar as necessidades de cada indivíduo.

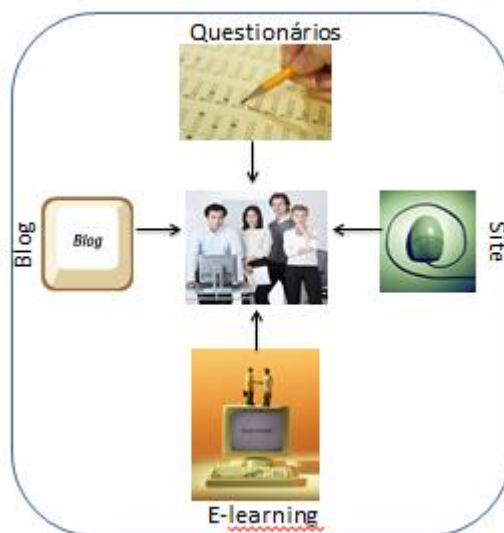


Figura 1: Imagem Projecto geral

## 1.3 Problema(s), Hipótese(s) e Objetivos de Investigação

### Problema

Algumas questões a que o projeto tenta responder:

1. Em que medida o recurso a estes métodos contribui para o desenvolvimento profissional e pessoal dos professores?
2. Conseguiremos motivar os professores a usar estas ferramentas?
3. Estas abordagens ajudarão a melhorar o sistema de ensino?

### Objetivos

Pretende-se capacitar os professores nas ferramentas de motivação para melhor exercerem a sua actividade, contribuir para a melhoria continuado desempenho do professor.

No final deste curso os participantes deverão ser capazes de:

- Compreender os princípios básicos e pressupostos do *Coaching e Programação Neuro-Linguística* .

## Introdução

- Compreender e saber usar ferramentas de *Coaching* (Definição de objectivos, criação de Plano de Acção).
- Compreender os conceitos e os mecanismos do “Saber Escutar e Questionar”.
- Compreender os conceitos e os mecanismos do “Feedback”.
- Compreender os conceitos de Auto-Confiança e Auto-Estima
- Compreender os conceitos e os mecanismos do “Rapport” e “Ancoragem”.

Cada vez que usamos estas ferramentas capacitamos a nossa mente a fazer mais e melhor todos os dias. Como refere Nicholas Carr (2012, 42) “De cada vez que realizamos uma tarefa ou experimentamos uma sensação, quer física quer mental, um conjunto de neurónios é activado no nosso cérebro.”, se a nossa mente é capaz de se desenvolver através de realização de tarefas, também nós, como um ser completo seremos capazes de desenvolver as nossas capacidades para encontrar as melhores estratégias de vida.

## 1.4 Metodologia de Investigação

De modo a atingir os objetivos referidos anteriormente, utilizou-se dois métodos de avaliação, um método que quantifica e qualifica os dados recolhidos (Quant-Qual) e o segundo método usado foi o D. Kirkpatrick onde avaliação a reacção e as aprendizagens dos participantes, a recolha dos dados foi feita através de questionários, enviados aos participantes antes do início do curso e no final do mesmo.

A amostra do estudo foi de 10 participantes, em que os dados recolhidos foram automaticamente resumidos em gráficos existentes na tecnologia de formulários usada. Todo o projeto foi desenvolvido a medida das necessidades de todos os intervenientes.

## 1.5 Estrutura da Dissertação

**Tabela 2: Estrutura da Dissertação**

Capítulos	Breve descrição
Introdução	Neste capítulo é descrito o contexto, enquadramento e motivação da dissertação. A descrição do projeto, os problemas levantados, as hipóteses de resolução, e o objectivo da investigação. Também faz parte deste capítulo a metodologia de investigação usada e a estrutura da dissertação.

## Introdução

<b>Revisão Bibliográfica</b>	A revisão bibliográfica como enquadramento conceptual faz uma descrição do que existe actualmente na área de estudo apresentada, tal como uma exposição dos conceitos de <i>Coaching</i> e <i>Programação Neuro-Linguística</i> . Para além destas ferramentas de motivação, enquadra também os sistemas de gestão de aprendizagem, tecnologias e o papel do formador no contexto <i>e-learning</i> .
<b>Planificação, Implementação e Avaliação do projeto</b>	Neste capítulo é feita a contextualização e descrição do projecto, a planificação e desenvolvimento do curso. Os conteúdos programáticos, a duração do curso e a suas actividades. Também se encontram descritas as ferramentas usadas na implementação e gestão do curso.  Também é tratada a avaliação do curso, onde é referido os modelos de avaliação usados, as técnicas e instrumentos de avaliação, os participantes no projecto. E por fim a análise dos resultados feitos através das respostas dos participantes aos questionários preenchidos.
<b>Conclusões e Trabalho Futuro</b>	Neste capítulo apresenta-se as principais conclusões retiradas de todo o ciclo de vida do projecto, e mais especificamente da análise de resultado dos questionários iniciais e finais.  Também descreve a continuidade deste projecto como base para projectos futuros.
<b>Referências</b>	Neste capítulo apresentam-se as referências bibliográficas que deram apoio a elaboração da dissertação e permitiram retirar conceitos e abordagens das temáticas usadas.
<b>Anexos</b>	São apresentados neste capítulo os anexos que foram usados como apoio à parte do desenvolvimento e gestão do projecto. Incluindo todas as interações com os participantes



## Capítulo 2

# Revisão Bibliográfica

### 2.1 Introdução

Os conceitos de *Coaching* e de *Programação Neuro-Linguística* (PNL) são cada vez mais usados na sociedade, a nível individual, institucional, escolar, entre outros. A sociedade está cada vez mais atenta ao que se passa em torno destas temáticas. Este interesse é patente quando se constata a existência, a nível internacional, de vários institutos sobre o tema, que se dedicam ao aprofundamento do estudo e da aplicação do *Coaching*. Este interesse é em parte devido ao potencial das ferramentas de *Coaching* e PNL para a mudança de mentalidades, o desenvolvimento da autoestima e a promoção de um desempenho mais eficaz.

#### ***European Coaching Association (ECA)***

A Associação Europeia de *Coaching* é uma associação profissional de *coaches* profissionais. Foi fundada em 1994, com o intuito de desenvolver altos padrões de qualidade no campo do *Coaching*, elevando a confiança na área de *Coaching* e *coaches*. Desde essa altura que faz a regulamentação da qualidade da área de *Coaching*.

Conforme o *site* da ECA, na sua versão em Portugal, “a ECA é acreditada pelo Parlamento alemão, e também pelo grupo que regula o perfil da carreira dos *coaches* profissionais.” A ECA agrega mais de 30 institutos de *Coaching* em mais de 15 países, possuindo centenas de *coaches* formados por uma equipa de mais de 60 profissionais formadores de *coaches*.

#### ***Internacional Coaching Council (ICC)***

O ICC está na vanguarda do desenvolvimento da aprendizagem profissional e das melhores práticas de *Coaching* no mundo. É um organismo de acreditação de profissionais da área e demonstra a confiabilidade do processo e resultados. É um grupo composto por organizações, fornecedores e profissionais de toda a indústria mundial com uma grande

## Revisão Bibliográfica

experiência, pesquisa e desenvolvimento nas ciências comportamentais e de liderança. Estabelece protocolos, princípios, normas, diretrizes e procedimentos para contribuir com eficácia para o desenvolvimento do *Coaching*. Oferece programas e metodologias comprovadas e largamente utilizadas no mundo organizacional.

### ***International Coach Federation (ICF)***

A *International Coach Federation* é a rede de apoio a profissionais de *Coaching*. Através de uma rede mundial de *coaches* profissionais, a ICF desenvolve, apoia e preserva este campo em expansão, proporcionando ligações próximas e distantes. A ICF apoia os membros por meio do desenvolvimento profissional contínuo e com oportunidades de crescimento, tanto a nível local como internacional, incluindo conferências, relatórios de pesquisas anuais e programas em rede. A ICF oferece suporte adicional através de seus *sites*, bases de dados e publicações. A ICF preserva a integridade do *Coaching* através de padrões de qualidade aceites internacionalmente. Hoje, a ICF é expressamente reconhecida entre os profissionais de *Coaching* em todo o mundo. Catalão e Penin (2011, 245) referem que “a ICF é líder no desenvolvimento de uma definição e filosofia de *Coaching*, bem como no estabelecimento de princípios éticos que os seus membros se dispõem a seguir.”

Em Portugal, já existem várias abordagens ao tema do *Coaching* e da educação, como a conferência promovida pela Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia com o tema “Desenvolvimento profissional de professores para a qualidade e para a equidade da Aprendizagem ao longo da Vida’ Lisboa, Parque das Nações – Pavilhão Atlântico – Sala Nónio 27 - 28 de Setembro de 2007”. Nas várias intervenções efetuadas são referidas diferentes abordagens, por parte dos países representados na conferência, ao *Coaching* e *Mentoring*, os quais, como refere Jansen (2007), têm vindo a ser integrados no seu currículo na formação inicial de professores. como

Jansen (2007) refere ainda que “há, no entanto, formas muito mais intensivas de efectuar o *Mentoring & Coaching* dos professores-estudantes” (p 116).

Esta ideia é ainda reforçada no artigo de João (2012, p 40), em que diz que o estudo referido foi “elaborado a partir de um universo de 40 empresas nacionais e internacionais que operam em Portugal, concluí que:

- 56% das empresas que recorrem a processos de *Coaching* são grandes empresas[1];
- 60% das empresas que solicitam serviços de *Coaching* são multinacionais;
- Os *top 3* sectores de actividade que mais solicitam *Coaching* são: a Indústria; a Banca/Seguros/Serviços Financeiros e o Comércio & Distribuição;
- 45% das empresas que solicitam com mais frequência serviços de *Coaching*, em Portugal, encontram-se localizadas em Lisboa;
- 58% do *Coaching* solicitado é *Coaching* Executivo, 35% *Team Coaching* e 7% *Business Coaching*;

## Revisão Bibliográfica

- As posições para as quais se solicita mais *Coaching* Executivo em Portugal são: Presidente/Administrador/Director Geral/CEO com 21%, seguido dos Directores Comerciais com 17% e dos Directores Financeiros com 13%;
- Em cerca de 50% dos casos o tempo médio dos processos de *Coaching* dura entre 1 a 3 meses;
- 46% dos programas de *Coaching* tiveram um investimento entre 1.000 e 5.000 euros, 37% acima dos 5.000 euros e apenas 17% abaixo dos 1.000 euros;
- 59% dos programas de *Coaching* são contratados para melhorar o perfil de Liderança do *coachee*, 49% para preparação de colaboradores para cargos de chefia e 39% para a melhoria de desempenho;
- A avaliação dos resultados quanto à mudança positiva após o processo de *Coaching* é superior a 90%.”

Como resumo, a autora refere que as ferramentas de *Coaching* e desenvolvimento pessoal são um método para melhorar resultados em diferentes áreas. Estas ferramentas são estudadas a nível empresarial, mas podem ser adaptadas a todas as áreas que envolvem o ser humano.

## 2.2 *Coaching*

A prática de *Coaching* deu os primeiros passos na área do desporto há já vários anos. Actualmente começamos a ouvir falar em *Coaching* para executivos, gestores de empresas, empresários e pessoas com cargos de responsabilidades no mundo executivo. *Coach* é uma palavra inglesa e significa treinador. No livro *Coaching*, João (2011) diz-nos que o *Coaching* já se encontra bastante desenvolvido em países como a Inglaterra e os Estados Unidos, sendo que em Portugal ainda não é muito divulgado, existindo uma maior divulgação em quadros superiores de empresas.

O *Coaching* envolve duas partes, a pessoa que pratica o *Coaching* que se designa por “*Coach*” e a segunda parte, que pode ser uma pessoa ou um grupo de pessoas que se designa na sua forma individual como “*Coachee*” muitas vezes referido como cliente visto o *Coaching* estar a ser usado como uma prática profissional.

Como vimos anteriormente existem várias palavras que são o centro do *Coaching*, sendo possível identificar:

- *Coaching* como o processo.
- *Coach* representa o profissional que faz o processo acontecer.
- *Coachee*, muitas vezes designado como Cliente, é a pessoa que recebe o processo de *Coaching*.

Cada parte envolvente tem um papel importante para desempenhar em todo o processo de *Coaching*.

## Revisão Bibliográfica

Segundo João (2011, 5) “o objectivo por detrás desta interacção é ajudar o cliente a estruturar a sua maneira de pensar, relativamente a um assunto específico.” Assim, quando existe um desafio, um problema ou um dilema, este pode ser debatido durante uma sessão de *Coaching*, sendo que sessão é uma reunião onde se debate o tema que o *coachee* pretende ver resolvido ou clarificado na sua mente.

Através da interacção que vai existir durante a sessão de *Coaching*, o *coach* vai ajudar a estruturar o pensamento do *coachee*, trabalhando a sua forma de pensar. O desenvolver da sessão vai permitir clarificar ideias e vão ser criados planos de acção para a resolução dos problemas de forma rápida e eficaz. Assim, com rapidez e facilidade o *coachee* pode chegar a resultados mais facilmente do que se o fizesse sozinho.

No decurso deste processo, devem, no entanto, ser considerados alguns aspectos fundamentais. Catalão e Penim (2010) chamam atenção para que “numa relação de *Coaching*, não é o *coach* que estabelece os objectivos que o cliente deve atingir,” (p.5) não é o *coach* que define o que o *coachee* vai fazer ou que caminhos este vai percorrer para obter os resultados que pretende. O *Coach* só facilita a descoberta do caminho para o *coachee* percorrer, este sim tem de ter as soluções para resolver os seus problemas. Só assim é que reforçamos a busca de novas soluções para o mesmo problema. O *coach* é fundamental para acompanhar todo o processo de descoberta e como reforço para o *coachee* percorrer todo o plano de acção que o vai levar a realização da sua tarefa. Segundo Catalão e Penim (2010) “O *Coaching* conduz ao êxito, à autonomia, à auto-realização e à performance profissional e organizacional. (...) Partindo de uma dinâmica de auto-consciência, de estabelecimento de metas, de elaboração e colocação em prática de planos de acção, o *coach* é um elemento facilitador, que favorece uma dinâmica de transformação pessoal e mudança do cliente” (p. 5)

O assunto que o *coachee* pode abordar numa sessão de *Coaching*, pode centrar-se em objectivos futuros, melhorar algum aspecto da sua vida, ou um sonho que deseja atingir.

Existem alguns pressupostos que no *Coaching* devem permanecer. Para tal, no *Coaching* não existe o processo de aconselhar, sugerir decisões ou caminhos, ou existir uma continuidade na relação com o *coachee* após a resolução da situação em causa. Estes pontos são importantes numa situação de *coach* VS *coachee*, pois o objectivo principal é o próprio *coachee* encontrar por si só (com o apoio do *coach*) o seu caminho. É importante referir segundo Catalão e Penim (2010) “não podemos direccionar o vento, mas podemos ajustar as velas.(...) Através do *Coaching*, os clientes adquirem maior consciência do seu potencial.” (pp. 6-7)

### 2.2.1 Conceitos de *Coaching*

Existem princípios importantes que se baseiam em cinco pontos principais, referidos João (2011), nomeadamente:

“1. Confiança mútua entre *coach* e cliente.

## Revisão Bibliográfica

2. Não direccionar, o *coach* deve restringir-se de usar palavras que ditam a sua opinião, como por exemplo: deve, tem de, precisa de, etc.
3. Não fazer juízos de valor nem ter preconceitos — a mente do *coach* deve estar liberta de preconceitos e juízos de valor em cada uma das sessões.
4. O cliente tem as respostas — o *coach* não tem a resposta ao problema do cliente.
5. Escutar com o coração – onde a intuição do *coach* toma forma.” (p.5)

Como referido anteriormente, existe uma interação entre o *coach* e o *coachee*, em que o *coachee* é o centro das atenções. Durante o processo de *Coaching* são debatidos dilemas, ansiedades, problemas, novos caminhos, até que este consiga atingir uma nova mentalidade sobre as suas potencialidades e consiga obter várias respostas às perguntas que gostaria de ver resolvidas.

Com o acentuado crescimento do *Coaching* e com uma evolução constante destas ferramentas e métodos o *Coaching* transforma-se cada vez mais numa profissão.

É importante perceber alguns dos conceitos que estão intrínsecos à prática do *Coaching*.

Tulpa (2011) a propósito de quem quer desenvolver a prática do *Coaching*, refere os seguinte temas:

### Autoconhecimento

É importante para quem quer exercer a profissão ou usar o *Coaching* como instrumento de educação, saber quem é ou pretende ser enquanto *coach*. O que motiva a pessoa para usar estas ferramentas, o que o motiva, como se motiva, como pode aumentar a sua energia positiva. Todos estes factores são importantes para praticar e ajudar alguém que precise de orientações e aceite seguir alguns caminhos que o *Coaching* ensina a seguir.

### Sinceridade e Honestidade

É fundamental para um *coach* ser sincero e honesto em todo o processo de *Coaching* pelo facto de existir uma interação muito permanente com o *coachee*. O que o *coach* necessita de receber do *coachee* é a mesma sinceridade e honestidade para mais facilmente chegar ao cerne das questões que estão a ser tratadas no processo de *Coaching*.

Por exemplo: caso um *coachee* tenha como objectivo “perder” 5 quilos, e tenha criado um plano com o seu *Coach* para emagrecer, e por qualquer razão não esteja a cumprir todos os pontos acordados, só a sinceridade de admitir as suas falhas no processo é que vai conseguir perceber quais as alternativas que pode seguir para concretizar o seu objectivo.

### Responsabilidade

É importante perceber até que ponto é que a ajuda do *coach* tem impacto no *coachee*. Por vezes não basta seguir planos ou usar ferramentas e incentivar o *coachee* a procurar os seus

## Revisão Bibliográfica

caminhos, pode existir algo mais para além desta temática. Assim, é importante encaminhar as pessoas para outros sítios que as possam ajudar nas suas necessidades.

### Desenvolvimento profissional contínuo

É importante para um *coach* estar sempre actualizado nas suas formações de *Coaching* e temáticas que vão de encontro com a profissão e o trabalho de um *coach*. Para isso, é importante para além da formação inicial, continuar a formar-se na área. É também importante (caso pertença a um órgão profissional da área) ter supervisão sobre a sua prática de *Coaching*. A participação em eventos, seminários, conferências, leituras de revistas, participação em fóruns de discussão faz parte do desenvolvimento de um profissional de *Coaching*.

### Ser flexível

Cada pessoa tem a sua forma de pensar e ser, muito centrados nos seus valores de vida. Para podermos ajudar outras pessoas, na área de *Coaching* é necessário sermos flexíveis ao ponto de não nos deixarmos influenciar pelos nossos valores quando estamos numa sessão de *Coaching*, em que a figura principal é o *coachee*. Ter a visão do *coachee*, faz-nos trabalhar com a identidade da outra pessoa. Assim, os métodos e ferramentas utilizadas vão ao encontro do que o *coachee* pensa e necessita de fazer para encontrar o seu caminho. Temos de ser flexíveis ao ponto de abrir a nossa mente para realidades diferentes de nós mesmos, enquanto *coach*.

### Aspiração para a excelência

Um excelente *coach* procura estar sempre actualizado e estar sempre à procura de fazer mais e melhor, quer ao nível pessoal, quer ao nível profissional onde ajuda os *coachees* com novas ferramentas e métodos para mais eficazmente chegarem aos seus objectivos. A diferença entre um bom *coach* e um excelente *coach* é a sua busca diária por melhorar os seus métodos e acrescentar valores importantes à sua estrutura e abordagem de trabalho.

## 2.2.2 Benefícios do *Coaching*

Os benefícios de *Coaching* podem beneficiar muitas áreas da vida das pessoas. Ajuda o *coach*, que ao aprender todas estas ferramentas e métodos, e ao experimentá-los está a beneficiar a sua vida para a melhorar e melhorar a vida de quem o rodeia. Para ser um excelente *coach*, este deve praticar o que ensina. Assim podemos usar o *Coaching* para melhorar, remover e impactar nas seguintes áreas (João (2011):

- Auto-descoberta ou auto-redescoberta;
- Melhorar a autoconfiança e auto-estima;
- Reestruturação da maneira de pensar;
- Percepção de problemas como oportunidades;
- Desenvolvimento da criatividade;

## Revisão Bibliográfica

- Atitude positiva;
- Identificação de opções na resolução de problemas;
- Criação de planos de acção;
- Cumprimento de objectivos;
- Eliminar convicções limitadoras;
- Eliminação de medos e fobias (através da PNL).

Este processo ajuda também o *coachee* a mudar a sua maneira de pensar sobre os problemas e desafios que enfrenta. Assim, a sua mente fica aberta para receber mais e melhor informação com o objectivo de alcançar o que pretende. Estamos perante um processo de dar ao *coachee* ferramentas para poder alcançar o que deseja. Assim, como refere João (2011) “o *Coaching* ajuda também a estruturar formas de pensar e a criar planos de acção adequados às necessidades de cada um.” (p.6)

Durante uma sessão de *Coaching* o pretendido é que o *coachee* aumente a sua auto-estima e a sua auto-confiança para que este sinta vontade de continuar a melhorar e a procurar novos desafios e atitudes para a sua vida, ficando assim com a energia necessária para fazer frente aos obstáculos com a visão necessária para resolver os seus dilemas.

João (2011,p.9) refere ainda que “nem todo o *Coaching* incide em problemas. Frequentemente, o tópico é um desafio positivo para o qual o cliente gostaria de se fortalecer ou simplesmente (re) pensar a estratégia para atingir um sucesso ainda maior.”

Realça ainda a opinião de dois *coaches* João Alberto Catalão e Ana Penim que:

“Uma opção equivale a uma obrigação;

Duas opções equivalem a um dilema;

Três ou mais opções geram liberdade de escolha.”

Assim as várias opções que se identificam, criam uma visão mais límpida de qual o caminho a seguir para a concretização dos seus objectivos. Partindo destas opções o *coachee* juntamente com o *coach* pode criar um plano de acção necessário, para ser implementado durante a sua jornada, indo ao encontro das suas metas.

### 2.2.3 Categorias de *Coaching*

Com o aumento do número de pessoas a utilizarem e a recorrerem ao *Coaching* para uso pessoal ou profissional, foram criadas várias áreas de *Coaching* para se especializarem nos públicos-alvos que procuram o *Coaching*. Estas áreas têm sempre um objectivo base, que é o de ajudar as pessoas a viverem mais felizes e a optarem pelos caminhos que a levam a tornarem-se

## Revisão Bibliográfica

peessoas mais realizadas, quer pessoalmente, socialmente e/ou profissionalmente. Assim podemos dividir inicialmente o *Coaching* em 3 grandes grupos (João, 2011):

- *Life Coaching* ou *Coaching* de Vida;
- *Executive Coaching* ou *Coaching* Executivo;
- *Business Coaching* ou *Coaching* de Empresas.

Estas categorias podem interagir umas com as outras. As questões que afetam o *Coaching* de Vida podem cruzar-se com as questões do *Coaching* Executivo e vice-versa.

Podemos identificar melhor cada uma destas categorias:

No ***Life Coaching*** são trabalhados os assuntos pessoais como relacionamento, auto-estima, autoconfiança, stress, valores pessoais.

No ***Executive Coaching***, que é direccionado para os quadros de gestão de empresas, membros do conselho de administração, políticos, diplomatas, são abordados temas relacionados com a profissão dos coachees, os seus relacionamentos profissionais, questões de perfil de gestão e liderança, estabelecimento de objectivos e valores das organizações.

O ***Business Coaching*** está associado às empresas e serve para ajudar em áreas como as vendas, a redução de custos, criação de novos métodos de vendas, como *marketing* e também reforçam e unem os valores da empresa. Nestes casos, os *coachees* são os chefes de departamento ou o presidente da empresa, caso seja este último a receber *Coaching* a diferença entre *Coaching* Executivo e *Coaching* de empresas é muito pequena. Este também pode melhorar o desempenho da equipa de trabalho, pode desenvolver o potencial dos seus funcionários, cria relações mais eficazes, aumenta a capacidade de identificar e gerir novos desafios.

Podemos actualmente encontrar alguns dos seguintes nichos de mercado que refere a (João, 2011):“

- . *Coaching* de gestão;
- . *Coaching* de desenvolvimento;
- . *Coaching* parental (para pais de sangue e de adopção);
- . *Coaching* para crianças e adolescentes;
- . *Coaching* de saúde e exercício físico;
- . *Coaching* para doentes terminais;
- . *Coaching* de moda ou estilo;
- . *Coaching* para emagrecer;
- . *Coaching* para jovens mães;
- . *Coaching* de famílias;

## Revisão Bibliográfica

- . *Coaching* em deficiência física;
- . *Coaching* em arrumação doméstica;
- . *Coaching* de carreira;
- . *Coaching* em divórcios;
- . *Coaching* espiritual;
- . Outros.” (p.8)

A prática de *Coaching* pode ser feita de várias maneiras e nas diferentes áreas abordadas. A maneira tradicional é o *Coaching* presencial, onde o *coach* pode retirar vários tipos de informação através da escuta ativa, da observação e da intuição.

Actualmente são feitas sessões de *Coaching* por internet, telefone, João (2011) diz que em 2011, 90% do *Coaching*, é feito por *internet* e telefone, e existem vantagens ao serem conduzidas desta forma, por exemplo João (2011):“

- Redução das despesas de deslocação;
- Facilidade de contacto entre cliente e coach localizados em geografias diferentes;
- Maior probabilidade de descontracção por parte do cliente e do coach, já que ambos podem estar no conforto de suas casas durante a sessão;
- Rapidez de resposta através do suporte providenciado pelos serviços de correio electrónico e Internet.” (p.7)

Apesar das vantagens apresentadas anteriormente, o *Coaching* através da internet e do telefone têm as suas limitações, como a observação da linguagem corporal do *coachee* e as suas expressões faciais. Assim, o *Coaching* presencial pode levar a uma melhor compreensão na análise feita pelo *coach*. Por essas razões João (2011):“refere as vantagens do *coach* presencial

- Aceder à informação proveniente da linguagem corporal e expressões faciais do cliente;
- Algumas técnicas e exercícios podem ser mais facilmente aplicados;
- Capacidade de obter pormenores para depois os dar a conhecer ao cliente;
- Mais oportunidades de criar *rapport* e empatia;
- Melhor controlo do nível de ruído do local onde se encontram.” (p.110)

Com todas estas possibilidades podemos-nos focar no essencial do *Coaching*, objectivar o que for necessário para o *coachee*, fazendo uma sessão de *Coaching* direccionada para a especificidade da necessidade do objectivo do *coachee*.

## 2.2.4 *Coaching* VS *Mentoring* VS Psicoterapia

A propósito do *Coaching* são também referidos frequentemente outros termos como *Mentoring* e Psicoterapia. Em cada uma destas práticas, existem semelhanças e diferenças que fazem com que sigam caminhos diferentes.

O *Coaching* é muitas vezes confundido com o *Mentoring*. Estas duas práticas pretendem melhorar a *performance* de cada indivíduo, trabalhando para ajudar na realização de objectivos profissionais dos indivíduos em causa. Como João (2011) refere “*Coaching e Mentoring* são práticas importantes, cujos principais objectivos são o desenvolvimento do indivíduo para melhorar a sua *performance*. Os mentores podem aplicar competências de *Coaching*, embora o contrário seja raramente verdade.” (p.12).

A relação do *Coaching* e da psicoterapia também pode ser identificada da seguinte forma, pela mesma autora anteriormente referida: “Tanto o *Coaching* como a psicoterapia ajudam o indivíduo a tornar-se mais autoconsciente e a autodescobrir-se, (...) Em alguns casos a psicoterapia é uma ajuda mais apropriada para a situação do indivíduo.” (p.14).

Existe relação entre estas práticas de ajuda ao indivíduo, é importante perceber as suas diferenças e o *coach* tem de reconhecer quando um *coachee* necessita de um outro tipo de ajuda quando não tem competências adequadas para ajudar. Existem também pessoas que se dirigem aos psicoterapeutas, e muitas dessas pessoas o que estão a necessitar é de um *coach*.

Podemos ver nos quadros que se seguem algumas diferenças e semelhanças entre a prática de *Coaching*, *Mentoring* e Psicoterapia.

Com as suas semelhanças e diferenças os clientes podemos alcançar os objectivos se propõem a obter, muitas vezes percorrem todas estas práticas para perceberem de qual delas conseguem obter o apoio necessário para ultrapassarem as suas dificuldades.

**Tabela 3: Diferenças *Coaching*, *Mentoring* e Psicoterapia**

Diferenças		
<i>Coaching</i>	<i>Mentoring</i>	Psicoterapia
Não é necessário que o <i>coach</i> seja experiente no sector do <i>coachee</i> .	Quem pratica <i>mentoring</i> ( <i>mentor</i> ) tem um alto nível de experiência na área de negócio da pessoa que recebe o <i>mentoring</i> ( <i>mentee</i> ).	O psicoterapeuta normalmente não tem conhecimento da área de negócio do paciente.
Os <i>coaches</i> desafiam formas de pensar permitindo aos seus <i>coachee</i> encontrarem os seus métodos.	Os mentores inspiram-se na sua própria experiência e métodos.	O psicoterapeuta procura as causas por detrás dos problemas.

## Revisão Bibliográfica

O <i>coach</i> não se centra no problema, centra-se em ajudar o coachee a encontrar possíveis soluções através dos seus recursos internos.	Os mentores são rápidos a darem conselhos e não deixam os mentees chegarem por si só aos caminhos que vão de encontro aos seus objetivos.	Os psicoterapeutas acreditam que o conhecimento do problema é necessário para encontrar a solução.
--	---	--

**Tabela 4: Semelhanças Coaching, Mentoring e Psicoterapia**

Semelhanças		
<i>Coaching</i>	<i>Mentoring</i>	Psicoterapia
Focado na agenda do coachee	Focado na agenda de ambos	Focado na agenda do paciente
Desenvolve o coachee para ser melhor nas suas atividades.	Desenvolve o mentee para melhorar a sua performance.	Ajuda o paciente que assume ser disfuncional a ser funcional.
Utilizam a escuta ativa, questões poderosas e empatia com o coachee	As ideias discutidas entre o mentor e o mentee podem já ter sido previamente discutidas com os superiores da empresa.	Utiliza alguns dos mesmos métodos do <i>Coaching</i> , como por exemplo a escuta ativa, a empatia, questões poderosas.
Criam um nível elevado de confiança e honestidade.	O nível de confiança e honestidade não é tão elevado como nas duas práticas mencionadas.	Da mesma forma que o <i>Coaching</i> , a psicoterapia faz-se com um nível elevado de confiança e honestidade para com o paciente.

### 2.2.5 Ferramentas de *Coaching*

No *Coaching* existem ferramentas que podem ajudar a definir tarefas e percursos para mais facilmente mudar mentalidade e ajudar a encontrar os caminhos necessário para atingir os objetivos definidos para as nossas vidas. Apresentamos de seguida algumas ferramentas e métodos que existem na prática do *Coaching* (João, 2011).

#### Sessão de *Coaching*

Uma sessão de *Coaching* é o trabalho que o *coach* desenvolve com o coachee para resolver problemas, ajudar a ultrapassar desafios ou encontrar um novo rumo para a sua vida.

Esta atividade, do ponto de vista profissional, tem de obedecer a horários e regras de funcionamento para que a sessão seja feita da maneira mais profissional possível. No início das sessões de *Coaching*, deve ficar bem definido qual o objetivo dessas sessões (o que o coachee

## Revisão Bibliográfica

pretende alcançar), o tempo que demora o objectivo a ser atingido, qual o esforço que vai ser necessário usar; qual o apoio que o *coachee* vai necessitar, o plano de sessões e as tarefas necessárias a serem executadas pelo *coach* e *coachee*. Podem existir várias sessões de *Coaching* para que o objetivo do *coachee* seja atingido, e para isso pode necessitar de trabalhar o mesmo objectivo em várias sessões.

É aconselhável aos *coachs* estabelecerem contratos com os seus *coachee* para que as partes se comprometam a ver esta questão como um serviço que um profissional está a prestar.

João (2011) refere ainda como principais tarefas para conduzir uma sessão de *Coaching*:

- Existir uma excelente preparação antes da sessão (física e mental) por parte do *coach*.
- Desenvolver competências de *Coaching* durante a sessão e concentrar-se no *coachee*.
- Aplicar um modelo de *Coaching* estruturado, para criar as opções necessárias para que o *coachee* se comprometa a implementar e atingir o seu objectivo.

### Objetivos

A definição de objectivo é definir o que o *coachee* pretende atingir João (2011) refere na sua definição de objetivo no “querer ter, fazer, ser, o que no presente momento não se tem, não se faz e não se é.” (p.95).

Existe a confusão de sonho e objetivo em que na origem os dois termos estão centrados no que o individuo quer, mas existe uma grande diferença.

Um sonho é algo que se pretende atingir/obter, o objetivo também mas com uma grande diferença, neste caso os objectivos são específicos, têm um plano associado e acções concretas para executar. Só assim é que um sonho se torna em objetivo e um objetivo que se possa atingir.

Ao estabelecermos objectivos estamos a concentrar o foco do que necessitamos na realidade de fazer para concretizar este objectivo. Dá-nos mais motivação, aumentando a nossa persistência e objectividade. Ajuda-nos a criar prioridades para que possamos concluir tarefas e objectivos.

Existem vários modelos para estabelecer objetivos um deles é o SMART que retrata o seguinte Penim e Catalão (2010):

#### “ S – Specific (Específico)

Definido com clareza. É mais fácil atingir aquilo em que nos focamos: O Quê? Quem? Onde? Quando? Com quê?

#### M – Mensurável

## Revisão Bibliográfica

O Coach apoia o Cliente no estabelecimento dos critérios de avaliação do progresso rumo ao objectivo: Que valor? Que quantidade? Como saber que está cumprido?

### A – Atingível

O objectivo deve ser formulado de forma a ser atingível. Depois de formulado podem definir-se, em conjunto, as acções que o cliente irá pôr em prática para o atingir.

### R – Realista

Um objectivo deve ser simultaneamente desafiador e realista. Objectivos desafiadores são objectivos mais motivadores. Um objectivo é realista quando, apesar de desafiador, o cliente considera que o poderá alcançar e se mostra decidido a fazê-lo.

### T – Timing

A definição do prazo para a concretização do objectivo e/ou o cronograma das tarefas podem auxiliar grandemente o cliente na sua tarefa de prossecução do mesmo.” (p.88)

Uma das tarefas do *Coaching* é transformar problemas em objectivos, um dos trabalhos feitos pelo *coach* é identificar quais os pontos necessários a trabalhar para chegar ao objectivo e como o obtê-lo.

### Plano de acção

Uma das ferramentas que o *coach* trabalha com o *coachee* é o plano de acção, onde estão escritas a etapas que precisa de fazer para chegar ao objectivo pretendido. No livro *101 Perguntas sobre Coaching*, a autora João (2011) refere os seguintes passos que deve ter um plano de acção:“

- Acções;
- Datas para a implementação;
- Apoio ou recursos necessários.
- Planos de contingência, para contornar obstáculos.” (p.9)

Ao definir estes passos, torna-se claro qual o caminho e o esforço necessário para atingir as nossas metas, assim temos sempre presentes que ao cumprir cada tarefa na sua data sabemos em que altura podemos chegar a meta pretendida.

### Valores

Os valores são os pilares que regem a nossa vida, são o que constituem a nossa forma de ser, fazer, dizer. É o que nos valorizamos em nós e nos outros, assim podemos ter valores

## Revisão Bibliográfica

divididos em valores familiares, culturais, profissionais, organizacionais, outros. Estes vão sendo moldados dentro de cada um, através da educação que recebemos desde criança e do trajeto da nossa vida. A nossa família, escola, comunicação social, religião também contribuem para determinar alguns dos nossos valores. Como refere Cunha (2013) no seu livro:

“O que são Valores? Como o nome indica, é algo que é valorizado pelas pessoas. Podem ser coisas, estados de espírito, traços de carácter” (p.107)

Muitas vezes não damos conta que estamos a ir contra os nossos valores, e por essa razão nem sempre ao fazermos sentimos motivação e felicidade. Se percebermos que o que pretendemos fazer vai na mesma direcção que os nossos valores, a motivação e dedicação serão muito maiores. Na tabela 5 podemos ver uma lista de Valores.

**Tabela 5: Valores**

Valores		
Honestidade	Amizade	Felicidade
Alegria	Gratidão	Liberdade
Estabilidade Financeira	Independência	Reconhecimento
Harmonia	Simplicidade	Beleza
Justiça	Confiança	Sucesso

Uma das tarefas importante a trabalhar com o *coachee*, é a de estabelecer as suas prioridades de valores, organizar os valores pela sua ordem de prioridade e valorização.

Os valores das pessoas não são os mesmos e muitas vezes existem conflitos por não aceitarmos os valores de outras pessoas.

Como refere a autora do Livro *Coaching* João (2011), “conhecer claramente a hierarquia do sistema individual de valores pode ajudar a esclarecer várias questões e a quebrar o círculo do stress, conflito e infelicidade vividos.” (p.89).

No seu livro o autor Cunha (2013) refere ainda que:

“A violação de um valor gera a dor, e a satisfação de um valor gera prazer, pelo que a intensidade emocional é reflexo da importância de um valor.” (p.108)

### **Modelos de *Coaching***

Um modelo de *Coaching* é um processo que permite ao *Coach* estruturar a interação com o seu *coachee*, para este manter o foco nos seus objetivos e decisões. A criação de uma agenda de tarefas facilita o cumprimento de todos os pontos necessários para conseguir chegar aos

## Revisão Bibliográfica

resultados pretendidos. Existem mais de 20 modelos/processos diferentes para estruturar uma sessão de *Coaching*.

Para usar um determinado modelo com uma pessoa, é necessário perceber quais os resultados que essa pessoa pretende e qual o modelo que mais se adequa.

Para um resultado eficaz, por vezes temos de aplicar vários modelos de *Coaching*. Durante o processo de resolução de um problema ou situação podem existir abordagens diferentes e para isso podemos ter de mudar de processo para chegarmos eficazmente aos resultados pretendidos pelo *coachee*. As seguintes referências têm como base informação de Penim e Catalão (2010) e João (2011) que referem os seguintes modelos de *Coaching* que podemos verificar na tabela 6.

**Tabela 6: Modelos de Coaching**

Modelos de <i>Coaching</i>		
Nome	Processo	Autor/Descrição
<b>I.D.C.O.R.</b>	Informação Definição e Contratação Consciencialização Operacionalização Reconfirmação e Apoio	Criado por José Manuel Benavent, fundador do IESEC-Hu-man (Valência, Espanha)
<b>G.R.O.W.</b>	Goal Reality Options What/Wrap up	Criado por Sir John Whitmore
<b>C.R.A.</b>	Consciencialização Responsabilização Ação	Modelo básico com base nos 3 principais momentos de um processo de <i>Coaching</i>
<b>IESEC</b>	Definição do objetivo Identificação da situação atual do Coachee Identificação dos recursos Antecipação e eliminação dos obstáculos Passagem à ação. Compromisso	Método é uma abordagem do IESEC Human
<b>CLEAR</b>	Contrato Listening (Escuta) Exploração Ação Revisão	Desenvolvido por Hawkins

## Revisão Bibliográfica

### Saber Escutar

Esta ferramenta é muito importante para ajudar o *coachee* a seguir os seus caminhos de forma mais correcta possível, para ajudar alguém a seguir as direcções necessários temos de saber escutar para poder compreender correctamente o que desejam.

O foco está todo no *coachee* enquanto o *coach* tem de ter a capacidade de aceitar a informação que lhe é passada. Como refere João (2011) no seu livro “Escutar é uma primeira peça do *puzzle* da comunicação. Quando uma pessoa escuta, uma outra fala e assim partilha os seus sentimentos, medos, dúvidas e é nesse momento que o coach pode ajudar o cliente a elevar a sua autoconsciência e a pensar o que pode fazer com a informação recebida.” (p.59).

A seguinte tabela mostra alguns elementos que são importantes na escuta activa, referidos pela mesma autora no seu livro João (2011, p.60):

**Tabela 7: Escuta activa**

<b>E</b>	spaço interior
<b>S</b>	ilêncio
<b>C</b>	uriosidade
<b>U</b>	sar a intuição
<b>T</b>	onalidade da Voz
<b>A</b>	nálise da linguagem corporal
<b>R</b>	epetição das palavras do cliente

Existem dois tipos de escuta, a escuta activa que da ao *Coach* a indicação das necessidades reais do *coachee*, e a escuta estruturada que para além da informação anteriormente descrita acresce com a seguinte estrutura que os autores referem no seu livro Penim e Catalão (2010) “a ferramenta parte do pressuposto de que somos bons ouvintes quando conseguimos: **encorajar** o outro a falar; **clarificar** aquilo que escutamos; **sintetizar** e **reflectir** sobre o que ouvimos.” (p.37)

### Questionar

Questionar é um ponto essencial na prática do *Coaching*. É então fundamental saber como e quando colocar questões importante para melhorar a interacção e focar o cliente a clarificar as suas ideias.

Usar perguntas no *Coaching* é importante para desafiar o *coachee*, estimular o seu pensamento, levar o *coachee* a reflectir e a se autodescobrir. As perguntas no *Coaching* iniciam-se normalmente por:

- “Quem?”
- “Onde?”
- “O quê?”
- “Quando?”

## Revisão Bibliográfica

É importante focar que as perguntas que se iniciam com o “Porquê” não devem ser usadas no *Coaching*, pois este tipo de questões vão incentivar o *coachee* a justificar algo do seu passado ou a respostas do tipo “Não sei”, no *Coaching* estamos sempre com o foco no futuro e não no passado.

Existem no *Coaching* dois tipos de perguntas, perguntas abertas e perguntas fechadas. Os autores Penim e Catalão (2010) referem no seu livro que, “as perguntas abertas encorajam a explorar situações e experiências.” (p.53). Relativamente às perguntas fechadas, estas são usadas quando se pretende obter uma resposta precisa, como por exemplo, há quanto tempo aconteceu o sucedido? Ou se gosta de certa coisa?

Alguns exemplos de perguntas abertas e fechadas que podemos ter no *Coaching*, através da autora João (2011, p.64), que podemos ver na tabela 8:

**Tabela 8: Tipo de Perguntas**

Perguntas Fechadas	Perguntas Abertas
Tem outro tipo de opções?	Que outro tipo de opções tem?
Acha que isso o vai ajudar?	Como é que isso o vai ajudar?
Sente-se frustrado nesta situação?	Quais os seus sentimentos nesta situação?
É melhor A ou B?	O que é melhor para si?
Esse encontro passou-se na sala de reuniões?	Onde é que o encontro teve lugar?

### **Feedback**

Esta ferramenta é indispensável para o *coach*, este tem de ser capaz de gerir com sucesso a sua sessão de *Coaching*, estimulando o *coachee*, para que este reflita nas suas ações e siga sempre ao encontro das suas metas. O *feedback* faz parte o processo de *Coaching* e é trabalhado por diversas teorias de comunicação.

Para se dar *feedback* o *coach* tem de estar em sintonia com o *coachee*, um modelo de *feedback* que existe é o modelo “*Feedback em Sandwich*” o autor Figueira (2013) refere que este modelo tem três fases:“

1. - A constatação, em termos específicos, do que já consideramos pessoalmente correto e bem feito no comportamento do outro, na situação, no acontecimento;
2. - Seguida da ligação com a expressão “e”, acrescentam-se a soma dos elementos de possível aperfeiçoamento com indicações, as mais concretas possíveis, da direção e possível concretização desses melhoramentos;
3. - E um fecho global e sumário em termos positivos, dos elementos mais relevantes”

Existem dois tipos de *feedback*. O *feedback* afirmativo que João (2011) observa é algo que se dá directamente ao *coachee* elogiando e encorajando a melhorar, fazendo este *feedback* com reconhecimento. O *feedback* construtivo, mostra o lado mais organizacional da situação,

mostrando ao *coachee* as tarefas que pode fazer para melhorar a situação com o intuito de ajudar a pessoa a ver e a compreender como pode melhorar da próxima vez.

### 2.3 Programação Neuro-Linguística

A *Programação Neuro-Linguística* é uma metodologia que teve origem nos EUA, na Califórnia, durante os anos 70. Foi desenvolvida pelo professor de linguística John Grinder e do psicólogo Richard Bandler que, depois de estudarem as competências da comunicação de excelência nos campos da terapia, hipnoterapia e mudança do comportamento humano, propuseram técnicas de modelagem, tal como Modelo Meta e o Modelo Milton. São então estes os estudos e os autores que estão na origem da *Programação Neuro-Linguística*.

Penim e Catalão (2011) consideram que a *Programação Neuro-Linguística* está de acordo com o princípio segundo o qual “se não está a obter os resultados que pretende, mude a sua forma de pensar e o seu comportamento alterar-se-á. Não é o que lhe acontece que é importante. A forma como lida com o que lhe acontece é que faz a diferença.” (p.167).

A *Programação Neuro-Linguística* estuda o modo como percebemos e interpretamos a nossa experiência de vida, a forma como vemos o mundo, como pensamos, tendo por base os nossos valores, como damos significado ao nosso estado emocional.

Bandler (2010), o fundador desta metodologia, descreve como criou a *Programação Neuro-Linguística*, referindo que “não olhei para ‘o que correu mal’ ou os ‘porquês’. Não procurei curas. Olhei para o que funcionava, sem importar como. Se alguns bons terapeutas “consertavam” qualquer pessoa, olhei para o que faziam concretamente. Quando as pessoas ultrapassavam os problemas por si próprias, olhava para o que se tinha passado. O resultado é o que hoje se chama *Programação Neuro-Linguística*” (p.11).

Esta metodologia vem adicionar ao *Coaching* uma ferramenta poderosa que enriquece e reforça os mecanismos de ajuda que o *coach* pode aplicar nas suas sessões de *Coaching* com os seus *coachees*.

No seu *site*, Bandler ( ) refere também que *Programação Neuro-Linguística* é um método que procura influenciar o comportamento do cérebro (o "neuro"), através do uso da linguagem ("a linguística") e outros tipos de comunicação que permitem que uma pessoa "recodifique" a forma como o cérebro responde a estímulos ("programação") melhorando comportamentos. (...) *Programação Neuro-Linguística*: "um modelo de comunicação interpessoal, principalmente preocupado com a relação entre os padrões de sucesso de comportamento e as experiências subjetivas (padrões de pensamento) que lhes estão subjacentes" e "um sistema de terapia alternativa com base nesta, que visa educar as pessoas na comunicação de auto-consciência e eficaz, e mudar os seus padrões de comportamento mental e emocional".

### 2.3.1 Conceitos de PNL

A *Programação Neuro-Linguística* utiliza um vasto conjunto de conceitos e técnicas que os autores Penim e Catalão (2011) resumem na seguinte lista:

**Acessos oculares:** identificam o processo de pensamento e sistemas de representação que as pessoas usam (visual, auditivo, cinestésico), que recorre à memória ou a sua imaginação.

**Alinhamento de valores:** congrega os valores pessoais com os objetivos de vida.

**Ancoragem:** ajuda a mudar os estados mentais de negativo para positivo.

**Estado emocional:** recorre dos pensamentos, sentimentos e estados fisiológicos que por vezes estão na origem do que se pretende alterar.

**Integração de partes:** lida com conflitos de objectivos.

**Matching e efeito de espelho:** para conseguir uma melhor relação nas relações pessoais e/ou profissionais, principalmente em reuniões, negociações, apresentações.

**Meta Modelo:** muda a forma de pensar.

**Metas Programas:** identificam os filtros que influenciam o comportamento pessoal e profissional.

**Metáforas:** inspiram ou produzem um novo estado de pensamento.

**Padrão Swish:** promove a mudança de um hábito.

**Quadros de Valores:** promovem a compreensão dos filtros internos que condicionam a acção e o sentimento da coerência.

**Rapport:** promove a sintonia com os outros.

**Definição de Visão:** identifica um propósito de vida inspiradora e motivadora.

### 2.3.2 Técnicas e Ferramentas de PNL

A *Programação Neuro-Linguística* tem ferramentas e técnicas que ajudam o coach a trabalhar mais eficazmente os objectivos do coachee. Apresentamos de seguida algumas técnicas que podem ser usadas em todo esse processo.

#### Auto-Confiança

Já nos apercebemos que existem pessoas que demonstram sempre níveis elevados de confiança, pensamos que este é um fenómeno natural. Quando alguém alcança um certo nível

## Revisão Bibliográfica

de conforto e está bem consigo próprio é o resultado de algumas ações do dia-a-dia que esta pessoa executa.

Ao imaginar como pode ser a nossa vida se fôssemos pessoas mais confiantes e totalmente a vontade connosco, podemos colocar algumas perguntas como:

- Como nos sentiríamos?
- Como seria a nossa postura?
- Que pensamentos teríamos de nós próprios?
- Como seria o nosso tom de voz?
- Quais seriam as imagens na nossa mente?
- Como nos projetamos no futuro?
- Como gostaríamos de estar junto das outras pessoas?
- Que pessoas gostaríamos de ter a nossa volta?

Ao procurar responder a estas perguntas, compreendemos que a confiança é mais do que um simples sentimento positivo ou de palavras na nossa mente, é uma atitude e uma abordagem da nossa vida que conduz ao sucesso, à motivação e a novos caminhos de vida. Os nossos objetivos, os nossos valores, os nossos planos de ação, todos estes pontos são ferramentas que vão ajudar a melhorar a nossa confiança no dia-a-dia, a sentirmo-nos melhores e mais capazes de agir e vencer todos os desafios que encontramos no nosso caminho.

Para que a *Programação Neuro-Linguística* entre neste processo, são criados exercícios que ajudam a nossa mente a ganhar novas energias. O co-fundador da *Programação Neuro-Linguística* Mckenna (2009) exemplifica no seu livro um exercício para aumentar a confiança, descrevendo os seguintes passos:“

1 - Imagine um Eu ligeiramente mais confiante sentado, ou de pé, à sua frente.

2 – Agora, quero que imagine uma fusão nesse Eu mais confiante. Veja através dos olhos desse Eu, oiça pelos seus ouvidos e sinta os sentimentos desse Eu mais confiante. E observe como está à sua frente um Eu ainda mais confiante – a sua postura é um pouco mais alta, os seus olhos têm o brilho de quem acredita em si mesmo, com algum carisma extra.

3 – Entre neste Eu mais confiante, e veja como à sua frente tem outro Eu ainda mais confiante – com mais paixão, mais poder, mais à vontade, mais confortável.

4 – Repita o passo três, entrando num Eu cada vez mais confiante, até se sentir a transbordar de confiança. Não se esqueça de observar como está a usar o seu corpo – como respira, a expressão do seu rosto, e o brilho nos seus olhos” (pp. 26-27)

São exercícios como este que vão alterando a visão da nossa mente que temos interna e externa de nos mesmos, assim com a prática do dia-a-dia, vamos criar nosso pressupostos internos ajudando a melhorar a nossa Auto-Confiança.

## **Revisão Bibliográfica**

### **Auto-Estima**

A Auto-Estima faz parte do nosso dia-a-dia é uma parte importante na nossa vida. Ajuda a obter os nossos Objetivos, a concretizar os nossos Planos de Ação, a criar motivação interior para movimentar os nossos sonhos. Todos temos Auto-Estima, esta está ligada à forma e meio onde fomos educados são influências internas como a nossa família e externas como a rádio, tv, internet.

Conhecemos casos em que os pais falam com a criança num tom de voz forte, irritado, desiludido, e dizem "Tu não consegues fazer nada bem. Não serves para nada." Estes sentimentos e palavras ficam gravadas no nosso consciente e subconsciente e assim a nossa Auto-Estima pode ser influenciada por tudo o que nos rodeia e principalmente por aquilo que acreditamos de nós próprios.

Enquanto que a Auto-Estima é o que pensamos de nós mesmos e os nossos valores, a Auto-Confiança é a segurança que temos em relação as nossas competências e ao nosso conhecimento sobre uma matéria. Como o exercício feito na Auto-Confiança também podemos criar exercícios para aumentar a nossa auto-estima, assim precisamos de ter um diálogo interno afirmativo que seja presente e pessoal, passar a usar mais as palavras “farei” e menos a palavra “tentar” fazer, e passar a ter um discurso positivo.

João (2011) refere que uma pessoa com auto-estima elevada habitualmente apresenta as seguintes características:

- É mais aberto a novas experiências;
- É mais generoso com os demais;
- É mais desenvolto e desembaraçado em situações;
- Está melhor equipado para lidar com as dificuldades da vida;
- É mais criativos e consequentemente mais bem-sucedido;
- Tem mais alegria;
- Expande a sua capacidade de ser feliz;
- Não tem medo de experimentar e de falhar.” (p.109)

### **Ancoragem**

Âncoras são estímulos que podem ser visuais, auditivos, ou sinestésicos que se associam a uma resposta ou um estado psicológico e/ou físico. As Âncoras estão a nossa volta, sempre que respondemos sem pensar, estamos sob a influência de uma Âncora, são tão normais que nem notamos que estamos a usa-las. Similar a técnica de Pavlov (que associa o som de uma campainha com o ato de dar comida aos seus cães, o estudo confirma que o facto de tocar a campainha fazia com que os cães salivassem mesmo sem terem comida).

No Site da NLP World definem as Âncora da seguinte forma:

## Revisão Bibliográfica

“Âncora (ou "gatilho", ou estímulo) pode estar numa infinidade de formas possíveis: frases verbais, toques físicos ou sensações, algumas imagens e sons, ou internamente, tais como as palavras que se dizem a si mesmo, ou memórias”.

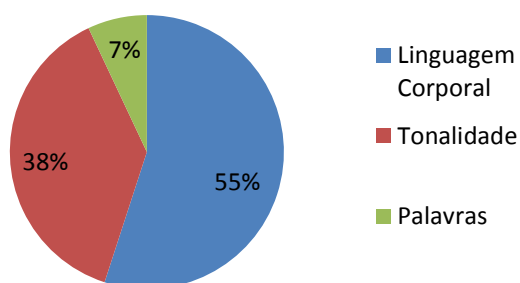
Já aconteceu um dia sentir um perfume e de repente lembrar-se de uma certa pessoa? Se já, o perfume funcionou como uma âncora, em que o nosso subconsciente estabeleceu a relação do perfume a essa pessoa.

### ***Rapport***

*Rapport* significa relação de harmonia, de confiança na qual as pessoas envolvidas compreendem-se e criam uma afinidade entre si.

Esta capacidade de cativar, de obter confiança da outra pessoa é algo que se pode aprender com algumas técnicas de *Rapport*.

Quando dois indivíduos comunicam entre si existe vários tipos de comunicação com a seguinte distribuição João (2011) que podemos ver no gráfico 1:



**Gráfico 1: Distribuição comunicação**

Entende-se por Linguagem Corporal, as expressões faciais, os gestos, o contato do olhar, a postura, entre outros.

A tonalidade da voz está ligada ao volume, à velocidade, à entoação e ao timbre.

A utilização de certas palavras é uma forma de criar afinidade com alguém, se usarmos a mesma linguagem que a outra pessoa usa.

Ao verificarmos como é feita a comunicação, é interessante notar que a Linguagem Corporal tem um maior impacto durante o processo de comunicação, as nossas expressões faciais, a nossa postura os nossos gestos, a nossa energia influenciam toda essa comunicação. Existem várias maneiras de estabelecer *Rapport* entre pessoas, para tal temos de analisar (discretamente) a pessoa com quem estamos a comunicar. Ao verificarmos o tom da voz, o ritmo, o uso das mãos quando fala, a sua postura, o seu olhar, o vocabulário que usa, etc.

## Revisão Bibliográfica

Podemos adaptar a nossa comunicação à comunicação da outra pessoa e assim criarmos *Rapport* (semelhança) com essa pessoa.

Vamos verificar que a nossa comunicação é mais perceptível e tem mais impacto na ligação com a outra pessoa.

É importante perceber que o *Rapport* tem de ser feito de maneira subtil, não podemos simplesmente usar o *Rapport* como mímica, por exemplo imitar a pronúncia da pessoa. Cada pessoa tem uma preferência de linguagem de comunicação, algumas pessoas são Visuais, outras Auditivas ou Cinestésicas. Conseguimos perceber essa diferença, durante a comunicação com essa pessoa. Ao usarmos imagens, sons ou movimentos para representar ou comunicar algo, percebemos qual dos canais é o mais predominante.

## 2.4 Sistemas de gestão de aprendizagem

Existem atualmente tecnologias que permitem realizar várias tarefas de educação de uma maneira totalmente diferente de há algum tempo. Através da Web podemos ter ferramentas que permitem estar em segundos noutro lado do mundo, com imagens, sons, palavras. Assim existem o *e-mail*, o *chat*, os fóruns, o *skype* e muitas outras ferramentas de comunicação, que podem também ser agrupadas num único sistema que permita uma gestão de aprendizagem. São ambientes *online* onde existe uma gestão de processos ensino-aprendizagem. Em inglês este sistema tem por designação *Learning Management System (LMS)*. Como referem os autores Peres e Pimenta (2011) “um *LMS* é uma plataforma *web* que permite a gestão de processos de aprendizagem na perspectiva técnica, administrativa/gestão e pedagógica /educacional, com recursos básicos de comunicação” (p.16).

### 2.4.1 Principais conceitos da aprendizagem à distância

As vantagens que podemos obter nas aprendizagens à distância são muitas e diversas. Como referem Machado, Lemos e Pedro (2011, 3), “o estudante beneficia da flexibilidade de tempo e espaço e das iniciativas (...) revelando-se assim uma vantagem ao permitir a participação e a comunicação diferida, reflectida e organizada, ao mesmo tempo que é possível ter acesso à informação em tempo real.”

Por outro lado, também temos de dar tempo e espaço para que todos os intervenientes no processo de aprendizagem à distância estejam a vontade com as tecnologias ao dispor no sistema que gere toda esta informação. Os autores Wiesenber e Stacey (2010) referem que “desenvolver um curso *online* eficaz exige do professor que ele aprenda a navegar nele e a administrá-lo, e que depois ensine aos alunos as competências técnicas essenciais para uma aprendizagem *online* com sucesso.”

### 2.4.2 E-learning e B-learning

Quando as tecnologias assumem um papel importante no ensino e pretendem potenciar uma melhor comunicação entre o professor e o aluno, a forma como a informação é fornecida e tratada pode fazer toda a diferença. A aprendizagem que é feita somente à distância é intitulada como *e-learning*, quando existe a necessidade de alguma dessa aprendizagem ser feita em sala de aula com a presença de um professor, intitula-se como *b-learning*.

Para a criação de um modelo *b/e-learning*, Machado et al (2011) baseiam-se nos seguintes pontos:

- Os objectivos (descrição das competências a desenvolver e resultados a alcançar);
- Os conteúdos (descrição de conhecimentos a adquirir e experiências de aprendizagem a desenvolver);
- As estratégias de trabalho a utilizar e acções (tarefas) a desenvolver, explicitando a sequências de aprendizagem a realizar, tempos e recursos associados, numa lógica de promoção autónoma;
- As actividades de regulação e avaliação (formativa e sumativa), entendendo-se a avaliação como elemento integrante do próprio processo de aprendizagem e como marco no reconhecimento dos conhecimentos adquiridos.” (p.4)

No site do Principles Of Online Design são também apresetadas as seguintes instruções sobre o ensino *online*:

“Ensino *online* é um processo de educação formal em que a instrução ocorre quando o aluno e o instrutor não estão no mesmo lugar e a tecnologia da *Internet* é usada para fornecer um *link* de comunicação entre o professor e os aluno.”

Também referem diferentes formas de ensino *online* que incluem:

- Partilha de informação em *sites*.
- Prática de novos conceitos, usando actividades *online*, tais como simulações e jogos.
- Comunicação que pode ser feita de um-para-um ou um-para-muitos por *e mail*.
- Realização de discussões através de um *fórum*.
- Debate de ideias através de um canal de *chat*.
- Recurso das bibliotecas através da *internet*.

## Revisão Bibliográfica

- Avaliar os conceitos dos alunos através de avaliações *online*.
- Submeter testes, trabalhos virtualmente (através da *internet*).

Os cursos desenvolvidos em regime *de-learning* não podem simplesmente adaptar os conteúdos ministrados em cursos presenciais para os cursos *e-learning*. Estes têm de ser criados com o formato da tecnologia que vamos usar para criar o curso *e-learning*. Na tabela 9 são apresentadas algumas vantagens do e-learning

**Tabela 9: Vantagens do e-learning**

<b>Vantagens do <i>e-learning</i></b>
Rapidez na atualização de conteúdos
Personalização dos conteúdos transmitidos
Facilidade de acesso e flexibilidade de horários
Cada aluno pode aprender ao seu ritmo
Disponibilidade permanente dos conteúdos
Menor custo de equipamentos, salas e materiais
Aumento de tempo para o formado
Possibilidade de formação simultânea em grande número
Diversidade da oferta de cursos

Na tabela 10 são apresentadas algumas desvantagens do e-learning.

**Tabela 10: Desvantagens do e-learning**

<b>Desvantagens do <i>e-learning</i></b>
Exigência do recurso às tecnologias
Maior esforço para motivar os alunos
Exigência de maior disciplina e auto-organização por parte do aluno
A preparação do curso <i>online</i> é geralmente mais demorada
Não existe interação pessoal e social no processo de <i>e-learning</i>
O custo de uma estrutura E-learning pode ser alto
Dificuldades técnicas relativas à Internet
Limitações em alcançar objetivos na área efetiva e de atitudes
Velocidade de transmissão de imagens e vídeos

### 2.4.3 Tecnologias

No processo de criação de uma linha de ensino *e-learning* podem ser usadas várias plataformas e meios para interagir da melhor maneira possível, e muitas vezes adaptar essas ferramentas aos participantes. De seguida apresentamos uma lista de tecnologias existentes que podem ser usadas na criação e gestão do curso *e-learning*.

#### *Sites*

Em Portugal usa-se muitas vezes o termo de sítio, onde o criador da informação que se encontra no *site* pode usar *templates* e ferramentas que o ajudam a organizar toda a informação que necessitamos de apresentar a outras pessoas.

Os conteúdos que o *site* vai oferecer as pessoas que o vão ver têm de ser relevantes e interessante para o público-alvo que queremos atingir, assim criar um *site*, tem de ser com objectivos bem definidos, para que este trabalho seja eficaz e que se consiga obter o que se pretende.

A marketing Futuro define *site* da seguinte forma “*Website* (ou *site*) - Mais conhecido como *site*. Trata-se do espaço virtual de uma organização ou pessoa. Tecnicamente é o conjunto de documentos escritos geralmente em linguagem HTML, pertencentes a um mesmo endereço (URL), disponível na *Internet* (World Wide Web) que é o conjunto de redes de computadores que se comunicam por meio dos protocolos TCP/IP em todo o mundo. A maioria dos websites tem uma *home page* como seu ponto inicial, que frequentemente funciona como uma lista do conteúdo do *site*. O termo *website* é empregado erroneamente como sinónimo de *homepage*. Os usuários precisam de um programa de navegação e de uma conexão à Internet para acessar um *website*.”

#### *Blogs*

Um *blog* ou *blogue* é um *site* com o objectivo de permitir actualizações de informação rápida e que contenha artigos e *post*, têm normalmente uma cronologia, onde varias pessoas podem interagir com os artigos ou *posts* colocados neste blog.

Os *blogs* foram criados em 1997 por Jorn Barger com o intuito de relatar o que achasse interessante na *internet*. Começaram a ser mais usados a partir de 1999 em que diversas pessoas começaram a usar os *blogs* para falar de diversos assuntos, existem *blogs* de âmbito pessoal, corporativos, organizacionais.

Sendo um sistema normalmente gratuito, oferece as pessoas a possibilidade de terem uma janela aberta para o mundo da *internet*, onde podem criar diários, artigos de interesse para que

## Revisão Bibliográfica

um determinado número de pessoas possam interagir, dizemos um determinado número, pois existe a possibilidade de estar aberto para qualquer pessoa que aceda a *internet* ou a um grupo restrito de pessoas que queremos restringir esse *blog*.

### Ferramentas Google

A Google é uma empresa multinacional de serviços online e software do EUA, começou por um motor de busca de informação na *web* foi criando uma estrutura mundial e com ferramentas que são usadas por todo mundo com diversas utilidades.

Para além dos serviços de tradução, notícias, mapas, vídeos têm também ferramentas de produtividade, como o *WebMail*, agenda electrónica.

Assim também criaram o Google Docs onde é possível criar, editar e colaborar em documentos online.

### 2.4.4 Papel do formador

O papel do formador no contexto *e-learning* é importante para colocar todo o processo a funcionar. O formador é responsável pelas escolhas formativas, pela concepção, implementação e gestão das acções de formação. Para ser um formador *e-learning* este tem de ter em conta os seguintes papéis:

1. Organizar e ser o facilitador da participação dos estudantes/formandos.
2. Utilizar um conjunto de estratégias pedagógicas necessárias para que a experiência da formação *e-learning* seja a mais eficaz. O autor Rodrigues (2004) no seu artigo refere que “Apesar de todos os avanços tecnológicos, o desempenho dos e-formadores continua a ser decisivo para garantir a qualidade e o sucesso do ensino/aprendizagem. A sua intervenção no apoio à aprendizagem em regime de *e-learning* exige destes eformadores um amplo leque de competências e habilidades.”
3. Por outro lado o formador como pessoa tem de ter a capacidade de motivar e se auto-motivar para a docência, quer presencial quer a distância.

Como refere Perez (2009) “A missão dos professores e os resultados do seu trabalho adquirem hoje em dia um carácter de altíssimo valor estratégico para a sociedade e para a própria pessoa, pelo que a aprendizagem de técnicas de desenvolvimento pessoal por parte do docente é essencial para o seu bom desempenho nas aulas.” (p.13).

## **Revisão Bibliográfica**

O ambiente educativo é cada vez mais importante, o docente para além das capacidades técnicas especializadas, cada vez mais são necessárias capacidades pessoais e sociais. Estas vão ajudar a estabelecer uma relação mais próxima com os alunos.

Os docentes terão de desenvolver as suas capacidades nas ferramentas de saber ouvir, oferecer disponibilidade, ter motivação, uma atitude mental positiva.

## **2.5 Resumo**

Podemos referir que todas estas ferramentas de motivação existem em diversas áreas de atuação (individual, empresarial, social, profissional), com o objectivo de melhorar o dia-a-dia de cada pessoa. Ao estudarmos estas metodologias podemos verificar que actualmente já usamos diferentes formas e métodos de motivação que vão ao encontro de uma ideia principal, melhorar a nossa forma e estado de vida. Vários métodos de motivação de diferentes áreas permitem adaptar-se a cada objectivo e especificidade das pessoas. Com as tecnologias existentes podemos ter a informação cada dia mais perto e mais rápido junto das pessoas, se tivermos ferramentas que se adaptem às necessidades delas, podemos contribuir para oferecer diferentes formas de transmitir conhecimentos.

Todo este levantamento permite perceber que existem várias formas de chegar a um objectivo definido. Assim, o essencial, será definir bem as necessidades que temos para as metas que nos propomos a atingir.

## Capítulo 3

# Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

### 3.1 Contextualização e descrição do projecto

Este projecto foi desenvolvido com o objectivo de dar a conhecer a professores ferramentas de motivação que existem no *Coaching* e na *Programação Neuro-Linguística*, procurando promover a sua utilização no dia-a-dia, quer de uma forma pessoal (para se auto motivar) e/ou de uma forma profissional, colocando em prática com os seus alunos e colegas de trabalho.

Estas temáticas foram estruturadas numa formação *e-learning*, para que a facilidade de comunicação fosse a mais independente possível de constrangimentos de horários, dando a possibilidade aos professores de aprender ao seu ritmo e disponibilidade.

Assim foi criada um *site* que contém toda a informação necessária para explicar cada ferramenta, com texto, vídeos e exemplos de como usar cada ferramenta.

Foi também criado um *blog*, com o objetivo de promover uma interacção entre todos os participantes e um espaço para poderem através de desafios lançados, transmitirem o “sucesso” e dúvidas da prática das ferramentas mencionadas.

Foi também usada uma ferramenta de comunicação mais pessoal, o *e-mail*, onde os participantes recebiam informação dos módulos lançados em cada semana e os desafios lançados no *blog*. O *e-mail* também foi usado para tirar dúvidas e esclarecer qualquer questão que os participantes pretendiam saber.

## 3.2 Planificação e desenvolvimento do curso

Na fase inicial do projeto, foi elaborado um programa que acompanhou todo o curso, com as respetivas datas, módulos e atividades, as quais iam sendo lançadas semanalmente. A duração do curso teve em conta a progressão da carreira dos docentes, necessitando estes de ter créditos para isso, assim a duração de 27h poderá no futuro, depois da creditada desta formação, ser equivalente a um crédito. Como refere a publicação do Ministério da Educação (2007, p.16) para efeitos de “creditação para progressão na carreira docente (...) às acções de formação contínua acreditadas são atribuídos créditos para efeitos de progressão na carreira, correspondendo um crédito a cada 25 horas de formação.”

### 3.2.1 Programa

O conteúdo programático tem como objectivo a criação de uma formação inicial nas temáticas de *Coaching* e *Programação Neuro-Linguística*. Foram elaborados módulos e um cronograma de datas em que esses módulos iam sendo disponibilizados para os participantes.

#### **Destinatários/Pré-Requisitos**

É destinado a professores/formadores que estejam no sistema Educativo Português e que não tenham conhecimentos aprofundados na área, não existem requisitos de acesso.

#### **Tipo de Formação**

Formação em E-learning. Nível: Iniciação

#### **Conteúdo Programático**

- 1.O *Coaching* e o seu contexto (3h)
2. Princípios fundamentais ao *Coaching* (3h)
- 3.Modelo de *Coaching* (4h)
- 4.Saber Escutar Questionar (2h)
5. Feedback (2h)
- 6.Aspectos essenciais da PNL (4h)
- 7.Auto-confiança e auto-estima (4h)
- 8.Ancoragem (3h)
- 9.Rapport (2h)

**Duração:** 27h

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

Na tabela seguinte são apresentados os módulos e actividade que fazem parte da formação.

**Tabela 11: Módulo/Atividade**

Módulo/Atividade
Envio dos Inquéritos Iniciais
1. O <i>Coaching</i> e o seu contexto
2. Princípios fundamentais ao <i>Coaching</i>
3. Modelo de <i>Coaching</i>
4. Saber Escutar Questionar
5. Feedback
6. Aspetos essenciais da PNL
7. Auto-confiança e Auto-estima
8. Ancoragem
9. Rapport
Envio dos Inquéritos Finais

### 3.2.2 Atividades

As actividades foram lançadas no meio de cada semana do curso, para que os participantes tivessem tempo de leitura e estudo da matéria da semana anterior antes de fazer o Desafio.

Na tabela seguinte encontram-se os desafios que foram desenvolvidos na formação.

**Tabela 12:Desafios**

Desafios
Ancoragem e Rapport
Auto-Confiança e Auto-Estima
Escutar/Questionar e Feedback
Transformar Problemas em Objetivos-Modelo G.R.O.W.
Objetivos e Valores

## 3.3 Implementação do curso Online

O curso foi dividido em quatro grupos: um expositivo, o segundo mais interativo, o terceiro, relativo a ferramentas de comunicação, e por fim, o quarto, incidindo nos questionários para obter dados e informação dos participantes. De seguida, era apresentado um pequeno resumo de cada um.

O primeiro grupo engloba toda a informação disponibilizada através de um *site* onde se encontram os conteúdos temáticos sobre as ferramentas de motivação. O *site* foi elaborado

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

através da ferramenta tecnológica Wix, onde os participantes podiam ler textos ou aceder a outros materiais didáticos sobre os tópicos do programa. Esta ferramenta tecnológica Wix permite usar no seu conteúdo textos, imagens, vídeos. É uma ferramenta gratuita, permitindo domínio e alojamento próprio (onde podemos colocar o nosso site com um nome e num sítio para que os participantes pudessem aceder através da *internet*) Este *site* encontra-se em <http://anabelatese.wix.com/cpeduca>

O segundo grupo do curso consistiu num *blog* criado com a ferramenta tecnológica Blogger da empresa Google, também uma ferramenta gratuita permitindo a existência uma interacção entre todos os participantes e a formadora. Permitiu também criar desafios para que todos os participantes tivessem oportunidade de praticar as ferramentas estudadas e partilhar as suas experiências com os restantes participantes. O *blog* era de acesso restrito, só os participantes e formadora é que tinham acesso de visualização e escrita no seguinte *link* <http://anabelatese.blogspot.com>.

Num terceiro grupo do curso foi disponibilizado um contacto mais individual e próximo com a formadora, onde todos os participantes podiam tirar dúvidas e esclarecer qualquer questão através do *e-mail*, ou *skype*, ou através de um *chat* da Google.

Num quarto, foram disponibilizados questionários para a recolha de dados dos participantes. Estes responderam a dois questionários, um inicial para recolher informações pessoais e informação sobre a área de motivação e um segundo para verificar os conhecimentos adquiridos e recolher as suas opiniões sobre a prestação do curso e da formadora.

### 3.3.1 Descrição da Wix

A Wix é uma plataforma de criação e edição de *sites*, tem templates prontos a serem utilizados, com ferramentas de arraste, torna simples a edição de texto, imagens, vídeos, informação necessário para transmitir a outras pessoas. É uma ferramenta gratuita que se pode usar, ficando o *site* alojado debaixo da estrutura da Wix, caso seja necessário usar mais do que o básico fornecido pela Wix, existem packs que se podem adquirir por um preço estipulado.

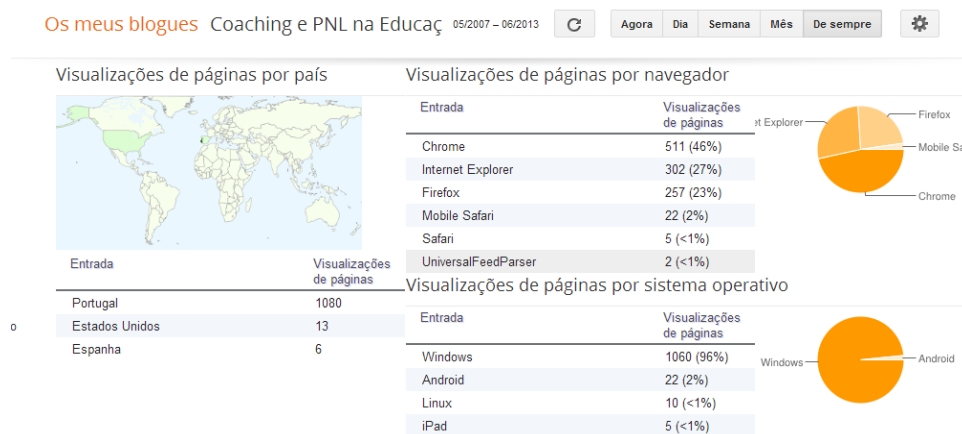
### 3.3.2 Descrição do Blogger

O Blogger é um serviço da empresa Google que oferece ferramentas de edição e gestão de *blogs*. É um sistema simples de criar e manusear, existem diversos guias de ajuda para gerir esta ferramenta. Para além do sistema de *blog*, onde podemos escrever informação e receber respostas a essas informações publicadas, podemos criar blogs para grupos específicos que só fiquem visíveis e/ou editáveis para esse utilizadores.

O Blogger também possui uma página de estatísticas de acessos aos conteúdos.

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

A seguinte figura mostra-nos o tipo de acesso que foi feito no *blog*, neste caso a origem do país de onde os participantes estão a aceder ao *blog*, que tipo de acesso, qual a tecnologia de visualização do *blog* estão a usar e qual o sistema operativo.



**Figura 2: Visualizações de acessos ao Blog**

Na figura 3 podemos ver a quantidade de visualizações que foram efetuadas em cada mensagem publicada no *blog*. Aqui podemos ter a noção da relevância e interesse de cada tema para os participantes.



**Figura 3: Visualizações mensagens Blog**

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

A seguinte figura mostra-nos os acessos dos participantes ao *blog* em determinados momentos, este pode ser visto por dia, semana, mês e no total das visualizações.



**Figura 4: Visualizações total do Blog**

### 3.3.3 Descrição do Google Docs

Dentro desta ferramenta, existem os formulários do Google, que ajuda a recolher informação de questionários feitos *online* através desta ferramenta. Faz uma recolha de informação que pode ser gerida através de uma simples folha de Excel. Nesta ferramenta também existe um “Resumo de Respostas” que transforma as respostas de um questionário em gráficos e estatísticas automaticamente. Este formulário está ligado a uma conta de email do Google, só assim é que é possível usar todas as ferramentas que existem disponíveis pela google.

Na seguinte figura podemos ver a edição de uma pergunta de um formulário, com esta ferramenta podemos criar perguntas e escolher o tipo de resposta que pretendemos obter, podemos ter respostas do tipo texto, texto do parágrafo, múltipla escolha, caixas de selecção, escolha de uma lista, escala, grade, data, horário. Tem a possibilidade de escolher se a resposta tem de ser obrigatória ou opcional. Podemos também, colocar secções, quebras de páginas e imagens.

No final tem a opção de escrever uma mensagem de resposta personalizada quando o participante envia o formulário preenchido, a possibilidade de o participante ver o *link* (caminho que necessita de saber para responder a um formulário específico), pode também ter acesso aos resultados de todos os participantes (através de gráficos), tem também a opção de os participantes poderem editarem as suas respostas depois do envio do formulário preenchido.

No envio dos formulários temos também a opção de enviar o *link* para os participantes responderem através dele ou incorporar o formulário no *e-mail* que é possível ser enviado

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

através do formulário. A seguinte figura exemplifica a edição de uma pergunta do questionário com as várias possibilidades de edição.

The screenshot displays a web-based questionnaire editor. At the top, there's a header with the title 'Questionário' and a user profile 'Anabela Ferreira'. Below this is a navigation bar with options: 'Arquivo', 'Editar', 'Visualizar', 'Inserir', 'Respostas ( )', 'Ferramentas', and 'Ajuda'. A secondary bar contains icons for 'Tema...', 'Ver respostas', and 'Ver formulário publicado'. The main editing area is divided into sections: 'Título da pergunta' with the text 'Como avalia o interesse dos conteúdos ministrados.', 'Texto de ajuda', and 'Tipo de pergunta' set to 'Múltipla escolha'. Below these are five radio button options: 'Insuficiente', 'Regular', 'Bom', 'Muito Bom', and 'Excelente', each with a delete icon. A link 'Clique para adicionar uma opção' and a button 'ou adicionar "Outro"' are also present. At the bottom left is a 'Concluído' button, and at the bottom right is a checkbox for 'Pergunta obrigatória' which is checked.

**Figura 5: Edição questionário**

### 3.4 Avaliação do curso

A avaliação da formação da tecnologia, e da prestação do curso e da formadora, foi feita através de 2 questionários, o primeiro para conhecer os pressupostos de motivação dos participantes e alguns dados pessoais, o segundo para receber o *feedback* sobre o curso, o formador e a avaliação do conhecimento recebido através da formação.

#### 3.4.1 Modelo de Avaliação

Foram usados três modelos de avaliação, um refere-se ao método Quant-Qual que permite analisar dados e interações, o segundo modelo usado foi o do KirkPatrick que avalia os resultados e benefícios da formação para os participantes e o terceiro modelo faz uma análise de conteúdo das respostas às perguntas abertas.

O método Quant-Qual (triangulação metodológica), permite analisar uma pequena amostra de dados através de questionários, onde podemos obter dados estatísticos e dados qualitativos através da interação e comportamentos dos participantes no blog e nas ferramentas de comunicação (*e-mail, skype, google talk*).

## **Planificação, Implementação e Avaliação do projeto**

O método de D. KirkPatrick permite ter os seguintes níveis de avaliação:

Nível 1 - Avaliação da reacção dos participantes

Nível 2 - Avaliação das aprendizagens dos participantes

Nível 3 - Avaliação do comportamento dos participantes

Nível 4 - Avaliação dos resultados da formação

No caso deste projeto foram usados os dois primeiros níveis de avaliação, no primeiro nível podemos recolher as reacções e opiniões dos participantes sobre a formação, o formador, os métodos entre outras. O segundo nível de avaliação foca-se na aprendizagem em si, na aquisição de conhecimento, melhoria de competências que os participantes obterem durante o curso.

E por fim o método de análise de conteúdo (Bardin, 2013) usado para analisar as respostas das perguntas abertas feitas no questionário final.

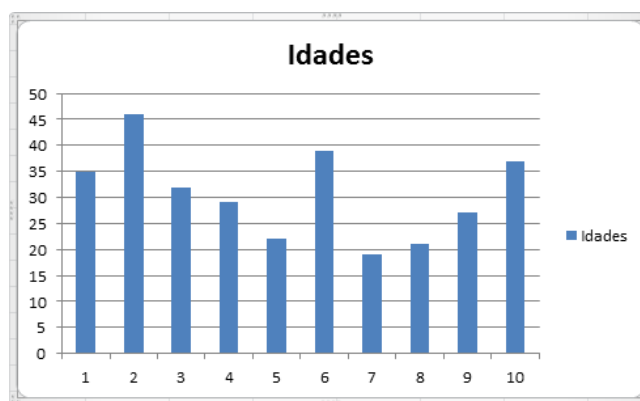
Bardin refere que a análise de conteúdo tem como objetivo o estudo da linguagem passada a ser definido como um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que utiliza processos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo da mensagem.

### **3.4.2 Participantes**

Os participantes no presente projeto foram voluntários que, ao serem contactados, se disponibilizaram para participar no estudo.

No seguinte gráfico podemos ter um resumo de alguns dados pessoais dos participantes.

A idade dos participantes é entre os 21 e 46.

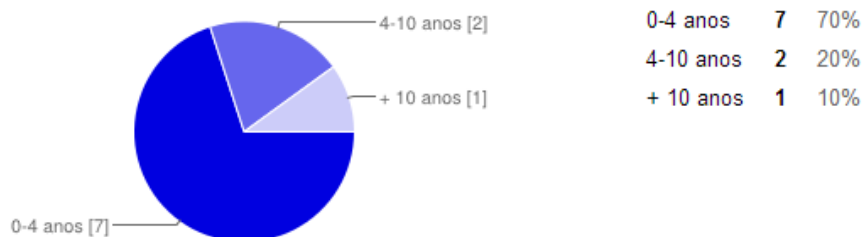


**Gráfico 2: Idades participantes**

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

No seguinte gráfico podemos ver os anos de docência que os participantes têm.

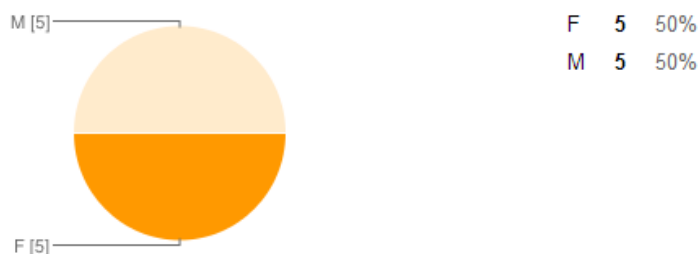
**Nº de anos de docência**



**Gráfico 3: Anos de docência**

Como podemos ver no seguinte gráfico temos o mesmo número de mulheres e homens que participaram.

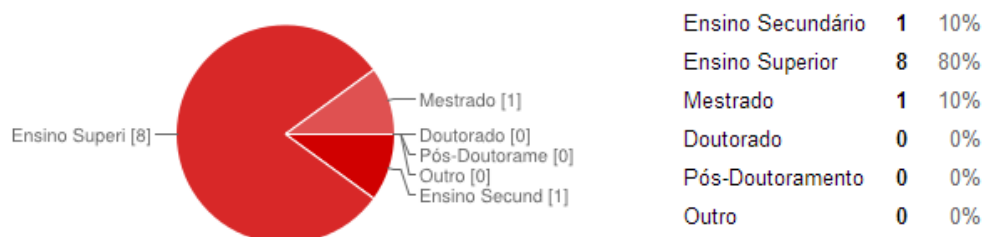
**Sexo**



**Gráfico 4: Sexo dos participantes**

No seguinte gráfico podemos ver as habilitações académicas dos participantes, em que a maioria tem o Ensino Superior.

**Habilitações Académicas**

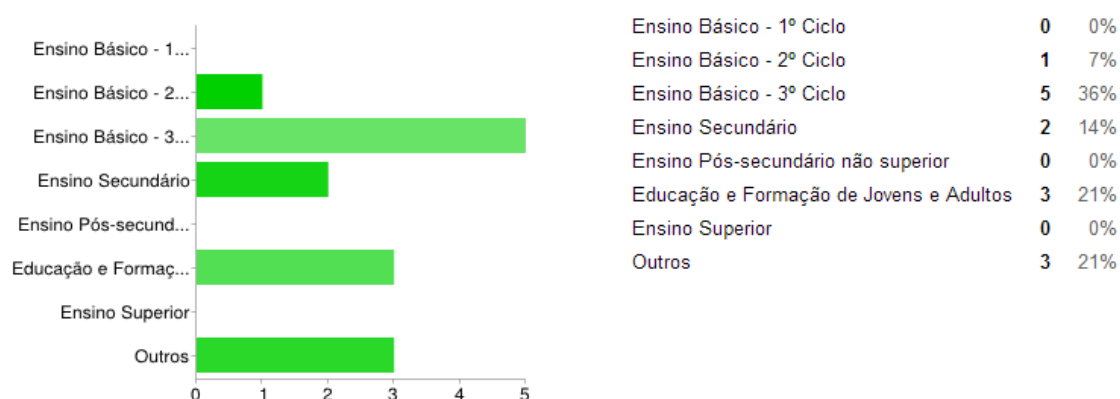


**Gráfico 5: Habilitações Académicas**

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

Relativamente ao grau de ensino que leciona podemos verificar no seguinte gráfico que os participantes lecionam em mais do que um grau de ensino.

**Grau de Ensino que Leciona**



**Gráfico 6: Grau de Ensino que Leciona**

### 3.4.3 Técnicas e Instrumentos

Foram usadas as seguintes técnicas e instrumentos para a recolha de informação necessários para a validação do projecto desenvolvido.

- Técnicas de recolha de dados usadas
  - Inquéritos por questionários.
  - Examinar registos e interação.
  - Fichas de avaliação por questionário.
- Instrumentos de recolha de dados
  - Questionários (KirkPatrick 1º e 2º Níveis)
  - Registos no Blog.
  - Registos, interação (E-mail, Skype, Site)

### 3.4.4 Aplicação das sessões e questionários

No seguinte quadro podemos verificar a calendarização dos módulos e das atividades do curso. O questionário inicial foi respondido antes do início do curso; o questionário final foi

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

respondido após o término do curso, este demorou mais tempo a ser respondido, o curso foi prolongado para além das datas final do último módulo, a pedido dos participantes.

Podemos verificar na tabela 13, as semanas nas quais foram disponibilizados os Módulos, para a consulta dos participantes.

**Tabela 13: Cronograma Módulo/Atividade**

Semana	Módulo/Atividade
<b>11-Março</b>	Envio dos Inquéritos Iniciais 1. O <i>Coaching</i> e o seu contexto 2. Princípios fundamentais ao <i>Coaching</i>
<b>18-Março</b>	3. Modelo de <i>Coaching</i>
<b>25-Março</b>	4. Saber Escutar Questionar 5. Feedback
<b>01-Abril</b>	6. Aspetos essenciais da PNL
<b>08-Abril</b>	7. Auto-confiança e Auto-estima
<b>15-Abril</b>	8. Ancoragem 9. Rapport Envio dos Inquéritos Finais

Na tabela seguinte, é possível constatar as datas em que os desafios foram lançados aos participantes.

**Tabela 14: Cronograma desafios**

Desafios	Datas de lançamento
<b>Ancoragem e Rapport</b>	Quinta-feira, 18 de Abril de 2013
<b>Auto-Confiança e Auto-Estima</b>	Quinta-feira, 11 de Abril de 2013
<b>Escutar/Questionar e Feedback</b>	Sexta-feira, 29 de Março de 2013
<b>Transformar Problemas em Objetivos-Modelo G.R.O.W.</b>	Quinta-feira, 21 de Março de 2013
<b>Objetivos e Valores</b>	Quinta-feira, 14 de Março de 2013

### 3.4.5 Acompanhamento dos trabalhos

O acompanhamento de todo o trabalho foi feito através de *emails* enviados aos participantes sempre que era lançado um novo módulo e/ou um novo desafio. Sempre que existia uma nova intervenção através do *blog*, era sempre feito um acompanhamento de respostas ou dúvidas que existiam.

As seguintes figuras contêm um exemplo de uma interação no *blog*. Como se pode verificar na figura 6, o participante expôs a sua opinião sobre o desafio lançado, na figura 7 pode verificar-se a resposta o acompanhamento por parte da formadora sobre a resposta do participante.

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

22 de Março de 2013 às 14:57

Creio que uma das formas de ajudar este aluno, poderia ser através de uma conversa tranquila e sincera, onde o professor poderia juntamente com o aluno listar alguns pequenos objetivos iniciais, para que à medida que o aluno os alcance se motive para listar e alcançar novos objetivos ainda maiores, que no caso poderia ser ingressar em uma faculdade. Na maior parte das pessoas a família tem participação na tomada de decisões, essa participação pode ajudar o sujeito a alcançar seus objetivos, sendo um grande aliado motivacional, porem em contra partida podem existir casos em que a família tem o papel de acabar com objetivos e sonhos de muitos, tornando o sujeito inseguro para com o que pretende fazer no futuro e quais decisões seguir, isso pode gerar grande confusão e falta de motivação em muitos alunos que não tem na família seu porto de segurança e com isso muitas das vezes buscam-nos próprios professores conselhos e motivação para continuar a organizar e alcançar seus objetivos.

Responder

**Figura 6: Interação blog participante**

Anabela Ferreira 22 de Março de 2013 às 15:07

Obrigada , é realmente importante a escolha do aluno ser "com agrado e de acordo com as suas preferências". Fazer com que o aluno "enumerasse os valores que influenciam a sua vida e as suas decisões e ajudá-lo a ponderar o que realmente é importante para ele" é também uma mais valia para o aluno para persistir no seu sonho. O papel do Coach tem de ser sobretudo o de despertar dentro do aluno as resposta para alcançar os seus objetivos, é fundamental ser o aluno a descobrir como se motivar e que caminhos seguir para chegar aos seus objetivos.

Responder

**Figura 7: Interação blog formador**

Questões levantadas através do *e-mail* sobre módulos ou temas, foram seguidas da mesma forma. Ao longo da duração do curso foram enviados vários *e-mails* com a informação do início de cada módulo no *site* ou desafio no *blog* como podemos ver nas seguintes figuras. Na figura 8 podemos ver o *e-mail* de aviso de novo modulo disponível e na figura 9 o aviso de novo desafio disponível no *blog*.

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

### Curso Coaching e PNL na Educação - Módulo 6

Entrada x



Anabela Ferreira <anabelatese@gmail.com>

Bom dia,

O Módulo sobre Programação Neuro Linguística já se encontra disponível.

Obrigada,  
Anabela Ferreira

**Figura 8: Lançamento dos módulos**

### Curso Coaching e PNL na Educação - Desafio 3

Entrada x



Anabela Ferreira <anabelatese@gmail.com>



Bom dia,

Já se encontra disponível o 3º desafio sobre Escutar/Questionar e Feedback.

Em: <http://anabelatese.blogspot.pt/2013/03/desafio-escutarquestionar-e-feedback.html>

Qualquer questão encontro-me ao dispor.

Faltam só 2 desafios para terminar o curso, Participe... ;)

Obrigada,  
Anabela

**Figura 9: Lançamento dos desafios**

#### 3.4.6 Análise Inicial

Inicialmente foi pedido aos participantes que respondessem a algumas questões sobre motivação, questões estas que fazem parte das matérias a serem apresentadas durante o curso.

Assim poderemos verificar a importância de cada ferramenta que ia ser estudada, apesar dos participantes ainda não terem conhecimento de cada uma. Apresentam-se a seguir os itens analisados e as respostas dos participantes.

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

O gráfico 7 apresenta os dados relativos à influência sobre as decisões diárias dos docentes serem influenciadas pelos seus objectivos, sendo possível verificar que 80% dos docentes tomam decisões diárias influenciadas pelos seus objetivos.

### 1. Em que medida os seus objetivos influenciam as suas decisões diárias?



Gráfico 7: Objetivos diários

O gráfico 8 apresenta os dados relativos as decisões diárias por parte do docente que vão ao encontro dos valores pessoais do docente, sendo possível verificar que 90% dos docentes acham que as decisões diárias vão ao encontro dos seus valores pessoais.

### 2. Em que medida as decisões diárias vão de encontro aos seus valores pessoais?



Gráfico 8: Valores Pessoais

O gráfico 9 apresenta os dados relativos à abordagem passo-a-passo que permita ajudar os alunos a criar resultados significativos, sendo possível verificar que 50% dos docentes têm esse

### 3. No contexto de ensino tem abordagens passo-a-passo que ajudem o seu aluno a criar um resultado significativo?

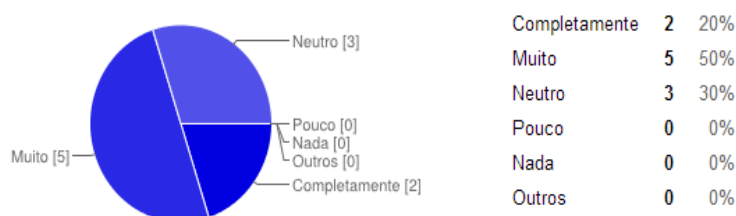


Gráfico 9: Abordagens passo-a-passo

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

O gráfico 10 apresenta os dados relativos à criação de planos de acção para atingir os objectivos do seu dia a dia, sendo possível verificar que 90% acham importante criar planos de acção no seu dia-a-dia para atingir os seus objetivos.

### 4. Em que medida a criação de planos de ação para atingir objetivos está presente no seu dia-a-dia?



Gráfico 10: Planos de ação

O gráfico 11 apresenta os dados relativos à escuta ativa por parte do docente dada aos seus alunos, sendo possível verificar que 70% dos docentes escutam ativamente os alunos.

### 5. Num cenário de aula, em que medida está receptivo para escutar ativamente o seu aluno?

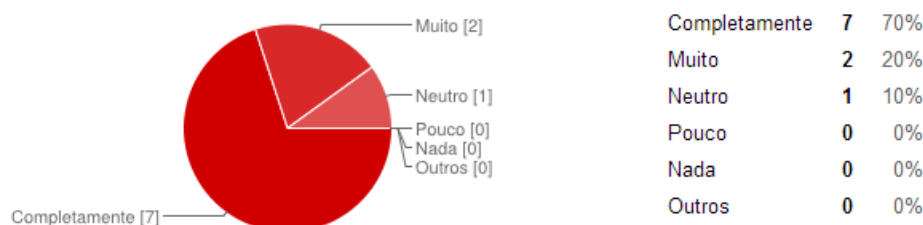


Gráfico 11: Escuta ativa

O gráfico 12 apresenta os dados relativos às questões feitas pelo docente que tenham por parte dos alunos respostas do tipo [SIM/NÃO], sendo possível verificar que 50% dos docentes usam questões abertas (que permitem receber uma resposta mais contextual).

### 6. Ao fazer questões aos seus alunos espera que as respostas sejam na maioria das vezes [SIM/NÃO]?



Gráfico 12: Respostas diretas

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

O gráfico 13 apresenta os dados relativos ao uso do Feedback por parte dos docentes, sendo possível verificar que 40% dos docentes usam completamente e 40% dos docentes usam muito o Feedback como forma de ensino mais eficaz

### 7. Num cenário de aula, em que medida procura usar o FeedBack como forma de ensino mais eficaz?



Gráfico 13: Dar Feedback

O gráfico 14 apresenta os dados relativos ao Feedback menos positivo dados pelos alunos ao docente, sendo possível verificar que 70% dos docentes recebem completamente ou muito o Feedback dado pelos alunos.

### 8. Em que medida procura ouvir os seus alunos quando o FeedBack é menos positivo?



Gráfico 14: Receber Feedback

O gráfico 15 apresenta os dados relativos à auto-estima do participante, sendo possível verificar que uma grande parte (60%) considera que tem a sua auto-estima elevada. Ainda assim existem (20%) com a auto-estima não tão elevada.

### 9. Em que medida se reconhece no dia-a-dia como uma pessoa de autoestima elevada?



Gráfico 15: Autoestima

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

O gráfico 16 apresenta os dados relativos a diminuição da autoconfiança por parte dos docentes quando um aluno perturba a aula, sendo possível verificar que 40% dos docentes não diminuem a sua autoconfiança nesta situação.

**10. Num cenário de aula, em que medida a sua autoconfiança diminui, quando um aluno perturba o bom funcionamento da aula?**



**Gráfico 16: Autoconfiança**

O gráfico 17 apresenta os dados relativos a alteração do estado de espírito por parte do docente em situação de conflito com um aluno, sendo possível verificar que 40% dos docentes não alteram o seu estado de espírito.

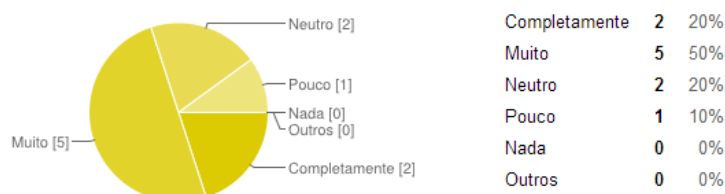
**11. Em que medida consegue alterar o seu estado de espírito (calmo e assertivo) numa situação de conflito com um aluno?**



**Gráfico 17: Estado de espírito**

O gráfico 18 apresenta os dados relativos a diminuição da autoconfiança por parte dos docentes quando um aluno perturba a aula, sendo possível verificar que 40% dos docentes não diminuem a sua autoconfiança nesta situação.

**12. Em que medida a postura, as palavras e tom de voz de um aluno influenciam a sua postura, palavra ou tom de voz?**



**Gráfico 18: Postura, palavras e tom de voz**

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

Em resumo, uma análise das respostas mostra que todos os participantes valorizam no seu dia-a-dia todas estas metodologias e ferramentas de motivação, como vemos estas estão ligadas às nossas atitudes, vontades e ações diárias. A maioria dos participantes consideraram assim importante valorizar as questões levantadas no curso, apesar de não saberem que as ferramentas que vão conhecer durante o curso têm métodos e técnicas de aplicação para cada temática mencionada anteriormente. Assim ao valorizarem todas estas temáticas, podem mais facilmente se interessarem em explorar os pormenores de cada uma.

### 3.4.7 Resultados

Foram obtidos os seguintes resultados, recolhidos através do questionário final, que incluía perguntas de avaliação do curso em geral, avaliação do formador e das metodologias de formação e ainda uma avaliação dos conhecimentos obtidos. Pedimos aos participantes que respondessem as questões usando a seguinte escala de avaliação:

**Apresentam-se de seguida algumas questões às quais pedimos que responda, usando a seguinte escala de avaliação<sup>a</sup>**

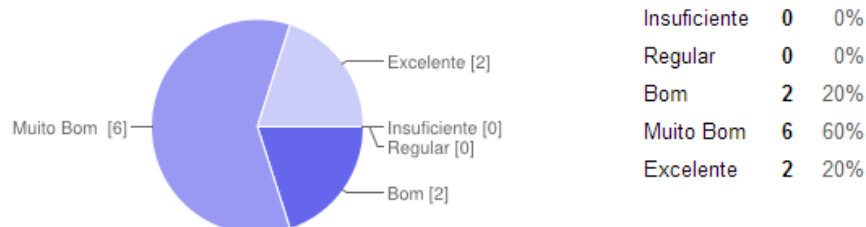
Insuficiente; Regular; Bom; Muito Bom; Excelente

**Figura 10: Escala de avaliação**

#### Informações sobre o conteúdo do curso.

No gráfico 19, são apresentados os dados relativos ao interesse por parte dos docentes dos conteúdos ministrados, verificou-se que 60% achou que o interesse dos conteúdos foram Muito Bom, e 20% Excelente, na globalidade foi um resultado muito positivo.

**Como avalia o interesse dos conteúdos ministrados.**

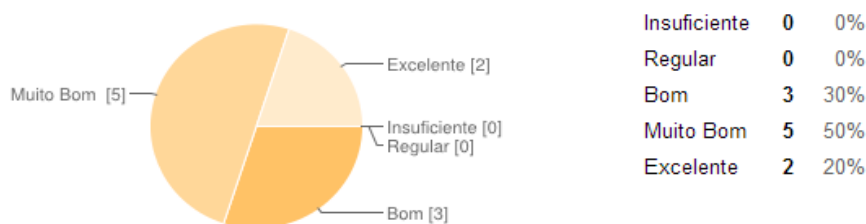


**Gráfico 19: Conteúdos Ministrados**

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

No gráfico 20, são apresentados os dados relativos a aplicabilidade prática dos conteúdos abordados na formação, verifica-se que metade (50%) dos participantes, mostrou que são conteúdos que podem ser utilizados no seu dia-a-dia.

### Como avalia a aplicabilidade prática dos conteúdos abordados.



**Gráfico 20: Conteúdos abordados**

No gráfico 21, são apresentados os dados relativos ao domínio por parte do formador dos conteúdos ministrados, verifica-se que 70% dos participantes avaliaram como Muito Bom e Excelente.

### Como avalia o domínio dos conteúdos ministrados.

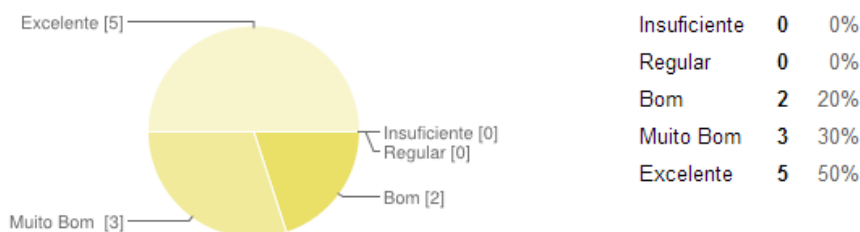


**Gráfico 21: Conteúdos ministrados**

### Informação sobre o formador.

No gráfico 22, são apresentados os dados relativos à clareza da linguagem utilizada por parte do formador, verifica-se que 50% dos participantes acharam que a clareza da linguagem utilizada com Excelente, os restantes foram distribuídos por Bom e Muito Bom.

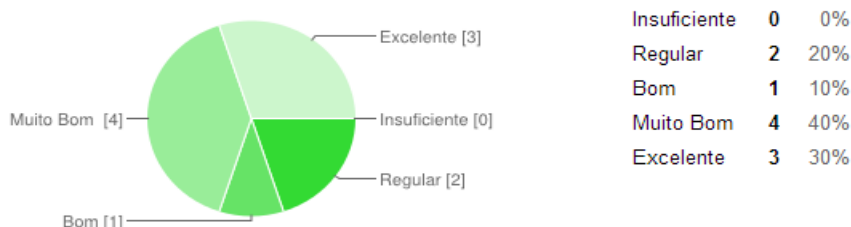
**Gráfico 22: Linguagem utilizada**



## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

No gráfico 23, são apresentados os dados relativos ao relacionamento estabelecido com o grupo por parte do formador, verifica-se que 70% dos participantes acharam Muito Bom e Excelente, e os restantes 30% entre Regular e Bom.

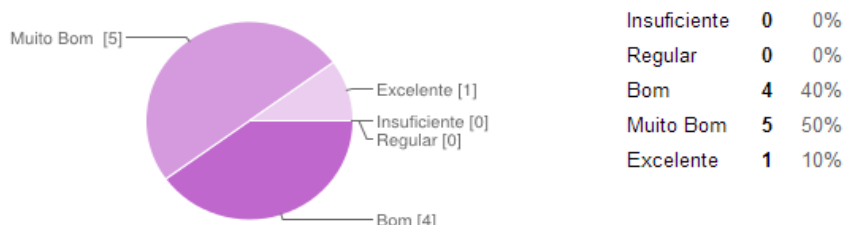
**Como avalia o relacionamento estabelecido com o grupo.**



**Gráfico 23: Relacionamento com o grupo**

No gráfico 24, são apresentados os dados relativos à capacidade de motivação por parte dos formandos, verifica-se que 90% achou que foi positiva, estando avaliada entre o Bom e Muito Bom.

**Como avalia a capacidade de motivação dos formandos.**



**Gráfico 24: Motivação dos formandos**

### Informação sobre a avaliação na globalidade

No gráfico 25, são apresentados os dados relativos ao desempenho do formador, verifica-se que na sua globalidade foi positiva, cerca de 70% achou que foi Muito Bom.

**Como avalia o desempenho do Formador.**

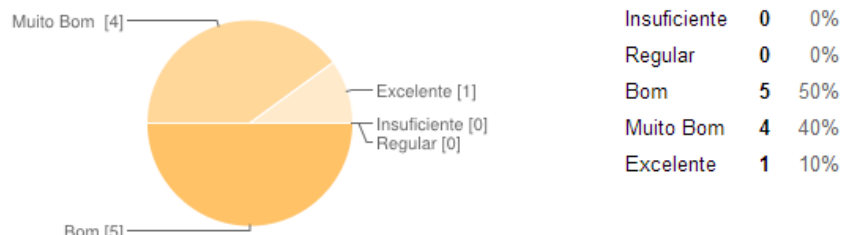


**Gráfico 25: Desempenho do Formador**

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

No gráfico 26, são apresentados os dados relativos à duração do, verifica-se que na globalidade foi Bom com 50% e Muito Bom com 40%.

**Como avalia a duração do curso.**

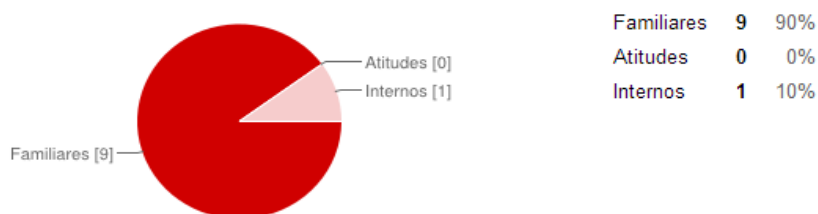


**Gráfico 26: Duração do curso**

### Informação sobre a avaliação de Conhecimentos

No gráfico 27, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática valores, verifica-se que 90% dos participantes acertaram na resposta correta sobre o tema de valores.

**1. Os valores podem ser divididos por grupo de valores profissionais, organizacionais e ainda:**



**Gráfico 27: Avaliação valores**

No gráfico 28, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática objetivos, verifica-se que 100% dos participantes acertaram na resposta correta relativamente a matéria sobre os objetivos.

**2. Um objetivo tem de/deve ser:**

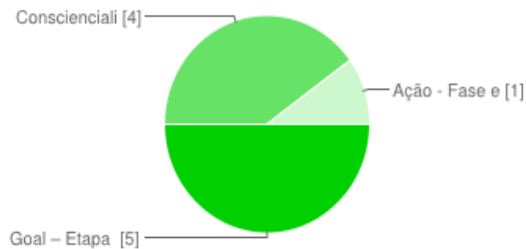


**Gráfico 28: Avaliação objetivo**

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

No gráfico 28, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática modelos de *Coaching*, verifica-se que 50% dos participantes acertaram na resposta correcta. Sendo esta resposta mais abrangente que se estudou vários modelos, existiu uma significativa percentagem de participantes 40% que não acertaram na resposta correta.

### 3. Diga qual destas fases pertence ao modelo GROW:

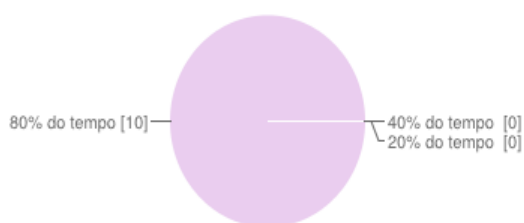


Goal – Etapa que estabelece o destino do coachee.	5	50%
Consciencialização - Fase que identifica o objetivo do Coachee, os seus valores, os recursos que o Coachee tem.	4	40%
Ação - Fase em que executa o plano, com consciência e responsabilidade	1	10%

Gráfico 29: Avaliação modelos

No gráfico 30, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática escuta ativa, verifica-se que 100% dos participantes acertaram na resposta correta.

### 4. Na escuta ativa devemos estar:



40% do tempo da sessão a ouvir atentamente	0	0%
20% do tempo da sessão a ouvir atentamente	0	0%
80% do tempo da sessão a ouvir atentamente	10	100%

Gráfico 30: Avaliação escuta ativa

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

No gráfico 31, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática escuta estruturada, verifica-se que 100% dos participantes acertaram na resposta correta.

### 5. Na Escuta Estruturada, como bom ouvinte temos de:



Gráfico 31: Avaliação escuta estruturada

No gráfico 32, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática perguntas poderosas, verifica-se que 100% dos participantes acertaram na resposta correta sobre as perguntas poderosas.

### 6. As Perguntas Poderosas têm de ser:

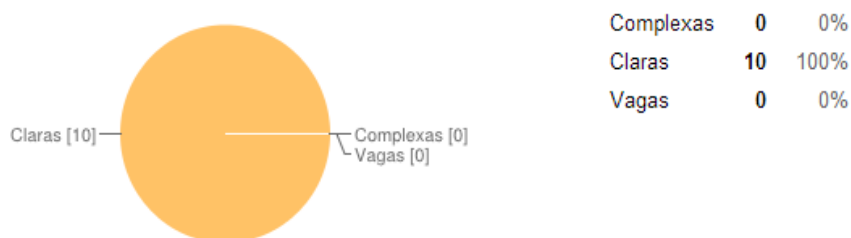


Gráfico 32: Avaliação perguntas poderosas

No gráfico 33, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática feedback, verifica-se que 100% dos participantes acertaram na resposta correta sobre a temática do Feedback.

### 7. O Feedback tem de ser:

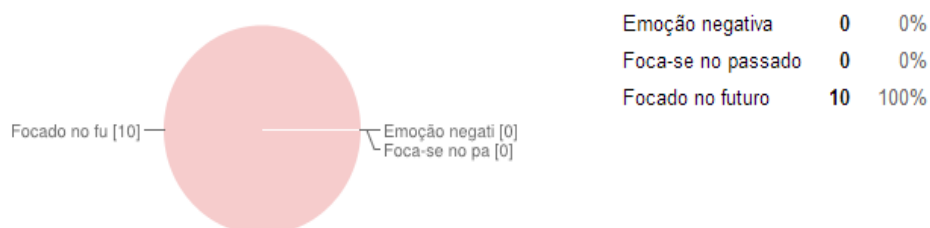
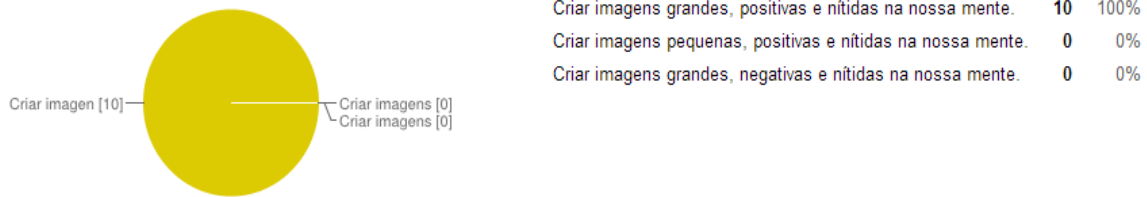


Gráfico 33: Avaliação feedback

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

No gráfico 34, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática Auto-confiança, verifica-se que 100% dos participantes acertaram na resposta correta.

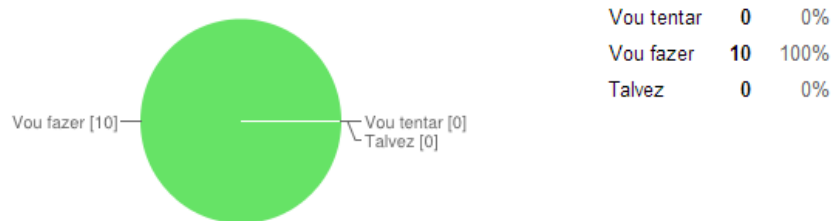
### 8. Para melhorar a nossa Auto-Confiança podemos:



**Gráfico 34: Avaliação auto-confiança**

No gráfico 35, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática Auto-Estima, verifica-se que 100% dos participantes acertaram na resposta correta.

### 9. Para elevar a nossa Auto Estima devemos usar palavras:



**Gráfico 35: Avaliação autoestima**

No gráfico 36, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática âncoras, verifica-se que 90% dos participantes acertaram na resposta correcta.

### 10. Que tipo de âncoras temos:



**Gráfico 36: avaliação âncoras**

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

No gráfico 37, são apresentados os dados relativos à avaliação da temática rapport, verifica-se que 90% dos participantes acertaram na resposta correcta.

11. No Rapport a comunicação é dividida em que percentagens:

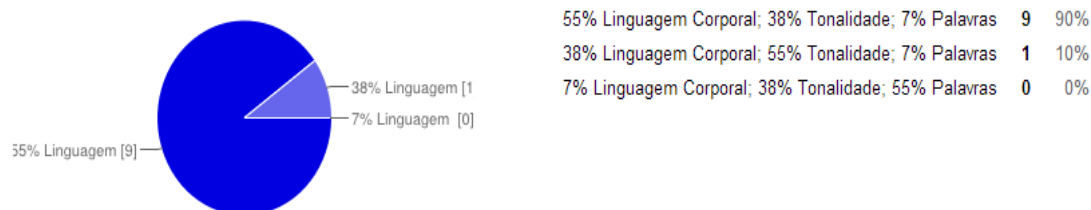


Gráfico 37: avaliação rapport

Relativamente a avaliação de conhecimentos a análise seguinte mostra-nos que a maioria dos participantes respondeu correctamente as respostas.

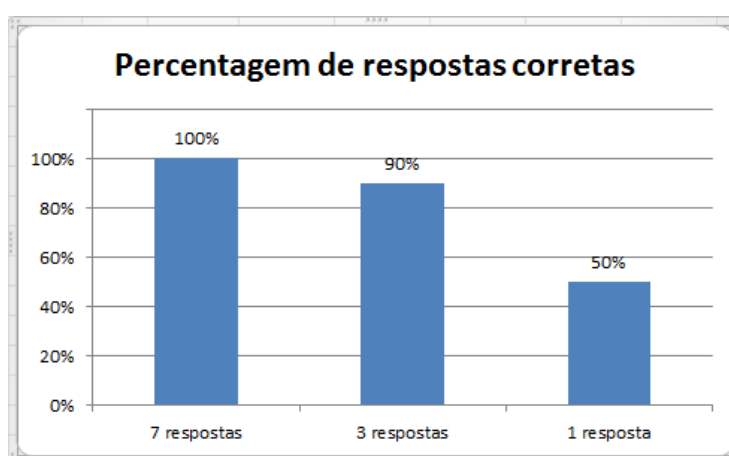


Gráfico 38: Percentagens de respostas corretas

## Questões Abertas respondidas pelos participantes

Tabela 15: Questões abertas questionário final

1.	A participação no curso alterou a forma como vê e/ou desenvolve a sua atividade de docência?
2.	As ferramentas estudadas vão ser importantes no seu percurso profissional e/ou pessoal?
3.	Acha importante os docentes/formadores terem conhecimento destas temáticas para melhor desempenharem as suas funções?

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

Neste trabalho, procedeu-se a uma *análise de conteúdo* das várias respostas dos sujeitos, tendo-se começado por fazer uma leitura inicial das respostas dos diversos sujeitos relativamente a cada item; de seguida, e com base na interpretação das respostas dadas, definimos as categorias e subcategorias.

**Tabela 16: Análise de conteúdo**

<b>Análise de Conteúdo - Categorias e SubCategorias</b>	
<b>Afirmação da importância</b>	Permitir o conhecimento
	Permitir consciencialização
<b>Aplicação e potencialidades práticas</b>	Grande aplicabilidade e potencialidades
	Novas estratégias
	Maior clareza e certeza, eficiência e segurança na comunicação
<b>Intenção da aplicação</b>	Estão presentes no dia-a-dia
	Usar e implementar as técnicas aprendidas
	Lembrar da melhor técnica para resolver problemas específicos

### **Afirmação da Importância**

Foi estabelecida a categoria “*Afirmação da importância*” contendo as sub-categorias: “*Permitir o conhecimento*” e “*Permitir consciencialização*”. A sub-categoria “*Permitir o conhecimento*” dá-nos uma visão sobre o conhecimento adquirido pelos sujeitos sobre as temáticas obtidas, expresso por exemplo nas afirmações dos participantes: “devo confessar que muita da terminologia estudada eu desconhecia por completo”(S1) ou: “conhecer melhor e ter um melhor desempenho em suas tarefas diárias “ (S6).

A sub-categoria “*Permitir consciencialização*” permite uma visão sobre a tomada de consciência da importância destes conceitos como podemos verificar no comentário do sujeito S5 “E ajudou-me a tomar consciência que existem realidades muito diferentes da nossa”

### **Aplicação e potencialidades práticas**

Foi estabelecida a categoria “*Aplicação e intenções práticas*” contendo o seguinte conjunto de sub-categorias: “*Grande aplicabilidade e potencialidades*”, “*Novas estratégias*” e “*Maior clareza e certeza, eficiência e segurança na comunicação*”.

## Planificação, Implementação e Avaliação do projeto

A sub-categoria “*Grande aplicabilidade e potencialidades*” analisa o que os sujeitos pensam sobre as práticas destas temáticas, podemos verificar através do discurso do sujeito (S7) “com uma enorme aplicabilidade”.

A sub-categoria “*Novas estratégias*” mostra-nos a intenção de criação de novas estratégias de aplicação futura, tal como podemos verificar através do sujeito (S10) “adquiri algumas ideias e estratégias, neste curso, para pôr em prática no futuro.”

A sub-categoria “*Maior clareza e certeza, eficiência e segurança na comunicação*” mostra-nos a intenção dos sujeitos trabalharem estas características para melhorarem os seus resultados, como nos dizem os sujeitos S3 “como mais clareza e certeza de que o que eu estou fazendo esta correto” e S9 “enfrentar com mais eficiência e segurança desafios profissionais e pessoais futuros.”

### Intenção da aplicação

Foi estabelecida a categoria “*Intenção da aplicação*” contendo o seguinte conjunto de sub-categorias: “*Estão presentes no dia-a-dia*”, “*Usar e implementar as técnicas aprendidas*” e “*Lembrar da melhor técnica para resolver problemas específicos*”.

A sub-categoria “*Estão presentes no dia-a-dia*” refere-se a importância da aplicação destas temáticas de uma forma regular e sistemática como podemos verificar no sujeito (S7) “Devem estar sempre presentes no nosso dia-a-dia como pessoas e profissionais.”.

A sub-categoria “*Usar e implementar as técnicas aprendidas*” mostra-nos a importância da utilização destas técnicas, como nos diz o sujeito S9 “Docentes poderão implementar atividades e estratégias específicas”

A sub-categoria “*Lembrar da melhor técnica para resolver problemas específicos*” mostra-nos como o sujeito pode escolher a melhor técnica aprendida nas situações que vão surgindo, como podemos verificar no sujeito S5 “vou-me lembrar de ponderar qual a melhor solução para cada um deles”.

## 3.5 Resumo

Este projeto foi feito em várias etapas. A primeira etapa foi a de identificar o plano de formação, no qual era importante perceber quais as ferramentas de motivação e ferramentas tecnológicas que podiam ser usadas no ensino à distância sem que as ideias-chave das temáticas abordadas fossem perdidas. Assim um bom plano de trabalho resulta numa facilidade de desenvolvimento e acompanhamento de todo o processo de ensino e desenvolvimento da tecnologia de interação com os participantes.

Numa segunda etapa procedeu-se à implementação da formação. Neste ponto, é de realçar que a escolha dos participantes, que não tinham conhecimentos profundos na matéria, permitiu

### **Planificação, Implementação e Avaliação do projeto**

fazer um acompanhamento de igual forma para todos, facilitando o acompanhamento por parte do formador.

Embora a amostra seja reduzida para permitir concluir que os métodos e ferramentas analisados são eficazes na melhoria do ensino e na qualidade de vida das pessoas, podemos, no entanto, constatar que há alguns indícios do papel positivo que estas ferramentas de motivação podem desempenhar no dia-a-dia das pessoas, neste caso específico dos docentes. Esta é atualmente uma dimensão crucial na atividade docente: os professores precisam de saber como melhorar a sua auto-motivação e ter ferramentas para poder motivar os seus alunos, permitindo que a qualidade do ensino melhore e que possam melhorar as relações de todos os intervenientes no processo de ensino.

## Capítulo 4

# Conclusões e Trabalho Futuro

Consideramos este trabalho, um projeto ambicioso, pois englobou a apresentação de ferramentas de motivação de *Coaching* e *Programação Neuro-Linguística* e a planificação, implementação e avaliação destes conceitos numa formação *e-learning*.

Os resultados das avaliações dos participantes foram importantes para perceber que estes conceitos são relevantes para as pessoas, podendo ter um valor importante na melhoria do processo de ensino e na vida pessoal do docente. A participação no curso foi uma mais-valia para os intervenientes do projeto pois as opiniões foram na sua maioria favoráveis a estas temáticas de motivação como colocaram a hipótese de usarem na sua vida pessoal e profissional.

### 4.1 Satisfação dos Objetivos

Uma análise crítica do estudo mostra que alguns pontos são susceptíveis de melhoria.

As dificuldades de disponibilidade (tempo útil de trabalho no projeto), traduz-se numa grande pressão para atingir os objetivos propostos inicialmente.

O número de participantes podia ter sido maior de onde pudesse retirar estatísticas mais conclusivas sobre as mais-valias destas ferramentas de motivação. Uma formação *b-learning* poderia motivar os participantes a exporem melhor os seus pontos de vista e a envolverem-se mais em práticas colaborativas. Uma análise mais qualitativa dos dados, poderia retirar informação relevante para um estudo aprofundado.

No entanto, podemos concluir que a criação de todo este processo, passando pela planificação, escolha de participantes e um acompanhamento de todo o processo de formação, foi muito gratificante para mim. Assim reconheço que todo o esforço feito e todas as horas

## **Conclusões e Trabalho Futuro**

dedicadas a este projeto valeu a pena, pois considero um projeto que teve início meio e fim e que foram cumpridos todos os objetivos e pressupostos iniciais.

### **4.2 Trabalho Futuro**

Um dos principais pontos a ponderar no futuro é o da solicitação da acreditação para a formação desenvolvida no âmbito deste trabalho, de forma a poder ser usada na progressão da carreira do docente. Um outro aspecto a considerar será o de acrescentar outras tecnologias de formação que possam também ajudar a estabelecer um melhor contacto entre todos os participantes do curso. Criar formações específicas para docentes com estas temáticas será um projeto que no futuro pode ser encarado como um verdadeiro desafio a atividade de um *coach*.

# Referências

- Bandler, R (n.d.) Obtido em 10 de Junho de 2013 a partir de <http://www.nlpifetraining.com/what-is-nlp/index.html>
- Carr, (2012) *Os superficiais*. Lisboa: Gradiva.
- Catalão, J & Penim, A (2010) *Ferramentas de Coaching*. Lisboa: LIDEL
- Cunha, A (2013) *Novos Líderes para um novo mundo*. Barreiro: Top Books
- ECA – INTERNACIONAL (n.d) Obtido em 05 de Junho de 2013 a partir de <http://eca-portugal.com/eca-europe/>
- Figueira, J (2013) *O Coaching, PNL e a sociedade utópica*. Obtido em 09 de Junho de 2013 a partir de <http://www.pnl-portugal.com/revista/2013-2/o-Coaching-pnl-e-a-sociedade-utopica-fevereiro-2013/>
- João, M. (2012) *O estado do Coaching em Portugal - crónica de Maggie João*, Obtido em 03 de Junho 2013, a partir de <http://revistanegociosportugal.com/revistas/dezembro2/index.html#/40/zoomed>
- João, M (2011). *101 Perguntas sobre Coaching*. Carnaxide: SmartBook.
- João, M (2011). *Coaching*. Carnaxide: SmartBook.
- Marques, G. (2006). *As Crenças na Inclusão e o Conceito de Auto-Eficácia dos professores: Contributos para a formação de professores e para a consolidação do movimento Inclusivo*,. Tese de Mestrado apresentada a FPCEUP, Universidade do Porto.
- McKenna, P (2009) *Confiança Instantânea*. Alfragide: LeYa
- Ministerio da Educação (2007) *Politica de Formação de Professores em Portugal*. Obtido em 23 de Junho a partir de <http://www.dgert.mtss.gov.pt/refernet/docs/Politica%20de%20Formacao%20Professores%20em%20Portugal%20PT.pdf>
- NLP World (n.d) Obtido em 10 de Junho de 2013 a partir de <http://www.nlpworld.co.uk/nlp-glossary/a/anchoring/>
- O que é Website? Conceito e definição de Website (ou site) (n.d) Obtido em 21 de Junho de 2013 a partir de <http://marketingfuturo.com/o-que-e-website-conceito-e-definicao-de-website-ou-site/>
- Peres & Pimenta, (2011) *Teorias e Práticas de B-Learning*. Lisboa: Sílabo

## Referências

Pérez, (2009) *Coaching para docentes*. Porto: Porto Editora.

Principles of Online Design (2006) Obtido em 14 de Junho de 2013 a partir de  
<http://www.fgcu.edu/onlinedesign/intro.html>

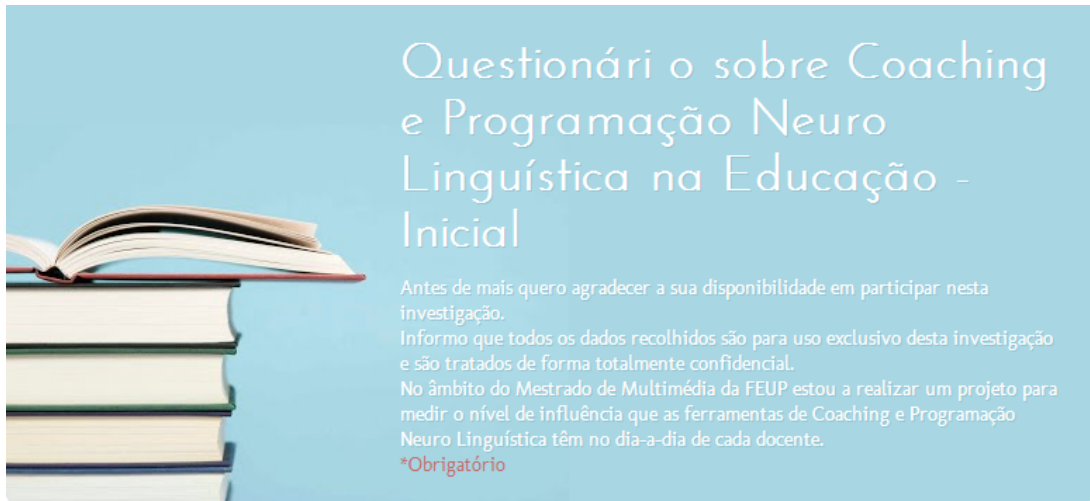
Rodrigues, E (2004) *O papel do e-formador (formador à distância)*.

The International *Coaching* Council (n.d) Obtido em 05 de Junho de 2013 a partir de  
<http://www.international-Coaching-council.com/>

Tulpa, K (2011), prefácio in M. Joao *101 Perguntas Sobre Coaching* (XVIII - XX).  
Carnaxide:SmartBook

# Anexos

## 6.1 Questionario Inicial



Questionário sobre Coaching e Programação Neuro Linguística na Educação - Inicial

Antes de mais quero agradecer a sua disponibilidade em participar nesta investigação. Informo que todos os dados recolhidos são para uso exclusivo desta investigação e são tratados de forma totalmente confidencial. No âmbito do Mestrado de Multimédia da FEUP estou a realizar um projeto para medir o nível de influência que as ferramentas de Coaching e Programação Neuro Linguística têm no dia-a-dia de cada docente.

**\*Obrigatório**

**E-Mail**

**Idade \***

**Nº de anos de docência \***

- ☐ 0-4 anos
- ☐ 4-10 anos
- ☐ + 10 anos

**Sexo \***

- ☐ F
- ☐ M

**Habilitações Académicas \***

- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Ensino Superior
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado
- ☐ Pós-Doutoramento

☐ Outro:

**1. Em que medida os seus objetivos influenciam as suas decisões diárias? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

Analizando o momento atual, escolha a resposta que lhe parece mais adequada:

**Grau de Ensino que Leciona \***

- ☐ Ensino Básico - 1º Ciclo
- ☐ Ensino Básico - 2º Ciclo
- ☐ Ensino Básico - 3º Ciclo
- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Ensino Pós-secundário não superior
- ☐ Educação e Formação de Jovens e Adultos
- ☐ Ensino Superior
- ☐ Outro:

**2. Em que medida as decisões diárias vão de encontro aos seus valores pessoais? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

**3. No contexto de ensino tem abordagens passo-a-passo que ajudem o seu aluno a criar um resultado significativo? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

**4.Em que medida a criação de planos de ação para atingir objetivos está presente no seu dia-a-dia? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

**5.Num cenário de aula, em que medida está receptivo para escutar ativamente o seu aluno? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

**6.Ao fazer questões aos seus alunos espera que as respostas sejam na maioria das vezes [SIM/Não]? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

**7.Num cenário de aula, em que medida procura usar o FeedBack como forma de ensino mais eficaz? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

**8.Em que medida procura ouvir os seus alunos quando o FeedBack é menos positivo? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

## Anexos

**9. Em que medida se reconhece no dia-a-dia como uma pessoa de autoestima elevada? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

**10. Num cenário de aula, em que medida a sua autoconfiança diminui, quando um aluno perturba o bom funcionamento da aula? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

**11. Em que medida consegue alterar o seu estado de espírito (calmo e assertivo) numa situação de conflito com um aluno? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

**12. Em que medida a postura, as palavras e tom de voz de um aluno influenciam a sua postura, palavra ou tom de voz? \***

- ☐ Completamente
- ☐ Muito
- ☐ Neutro
- ☐ Pouco
- ☐ Nada

## 6.2 Resumo Questionario Inicial

Anabela Ferreira ▾

# 10 respostas

[Visualizar todas as respostas](#)

[Publicar análise](#)

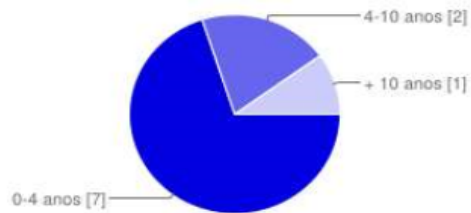
## Resumo

### E-Mail

### Idade

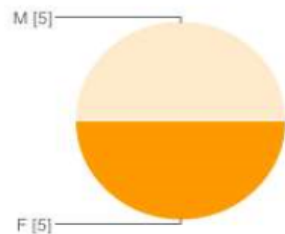
35 46 32 29 22 39 19 21 27 37

### Nº de anos de docência



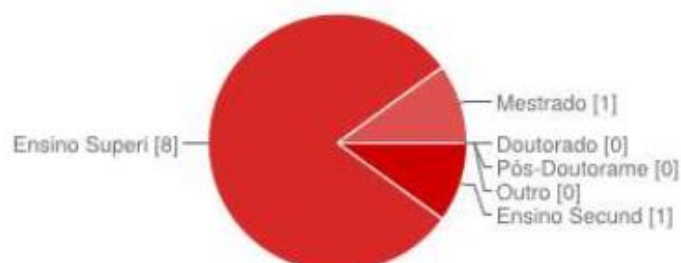
0-4 anos	7	70%
4-10 anos	2	20%
+ 10 anos	1	10%

### Sexo



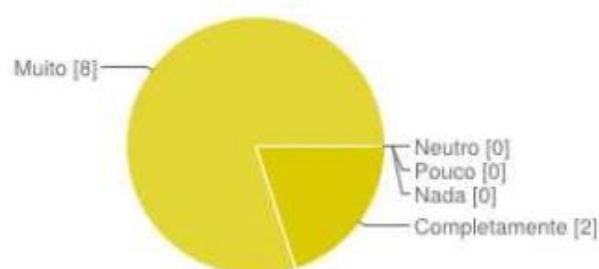
F	5	50%
M	5	50%

### Habilitações Académicas



Ensino Secundário	1	10%
Ensino Superior	8	80%
Mestrado	1	10%
Doutorado	0	0%
Pós-Doutoramento	0	0%
Outro	0	0%

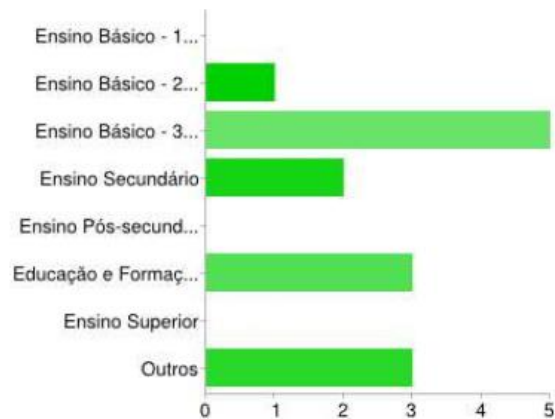
### 1. Em que medida os seus objetivos influenciam as suas decisões diárias?



Completamente	2	20%
Muito	8	80%
Neutro	0	0%
Pouco	0	0%
Nada	0	0%

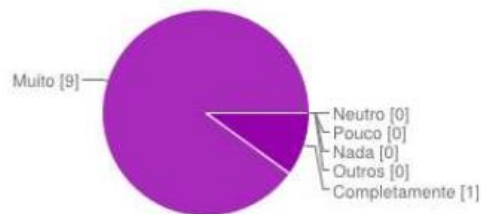
### Grau de Ensino que Leciona

## Anexos



Ensino Básico - 1º Ciclo	0	0%
Ensino Básico - 2º Ciclo	1	7%
Ensino Básico - 3º Ciclo	5	36%
Ensino Secundário	2	14%
Ensino Pós-secundário não superior	0	0%
Educação e Formação de Jovens e Adultos	3	21%
Ensino Superior	0	0%
Outros	3	21%

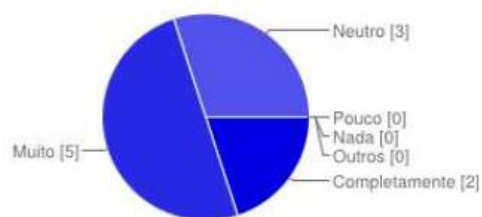
### 2. Em que medida as decisões diárias vão de encontro aos seus valores pessoais?



Completamente	1	10%
Muito	9	90%
Neutro	0	0%
Pouco	0	0%
Nada	0	0%
Outros	0	0%

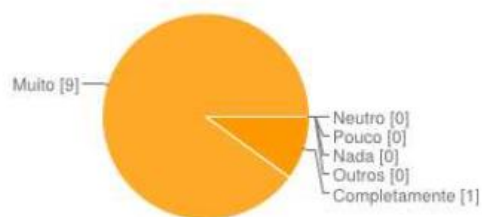
### 3. No contexto de ensino tem abordagens passo-a-passo que ajudem o seu

**aluno a criar um resultado significativo?**



Completamente	2	20%
Muito	5	50%
Neutro	3	30%
Pouco	0	0%
Nada	0	0%
Outros	0	0%

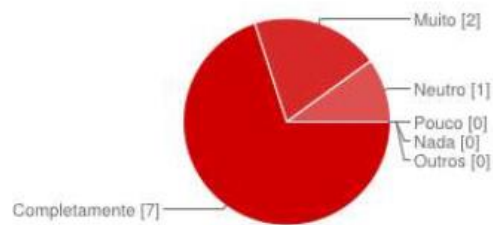
**4.Em que medida a criação de planos de ação para atingir objetivos está presente no seu dia-a-dia? \***



Completamente	1	10%
Muito	9	90%
Neutro	0	0%
Pouco	0	0%
Nada	0	0%
Outros	0	0%

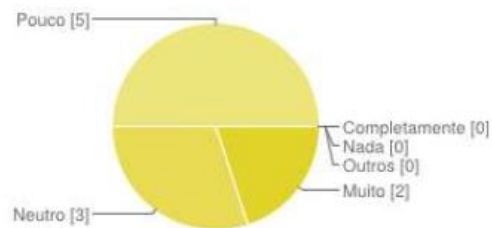
**5.Num cenário de aula, em que medida está recetivo para escutar ativamente o seu aluno?**

## Anexos



Completamente	7	70%
Muito	2	20%
Neutro	1	10%
Pouco	0	0%
Nada	0	0%
Outros	0	0%

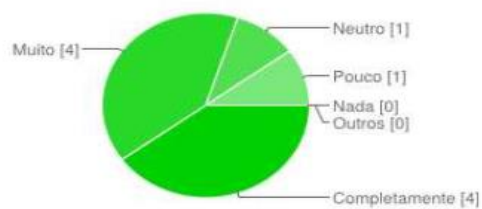
**6. Ao fazer questões aos seus alunos espera que as respostas sejam na maioria das vezes [SIM/NÃO]?**



Completamente	0	0%
Muito	2	20%
Neutro	3	30%
Pouco	5	50%
Nada	0	0%
Outros	0	0%

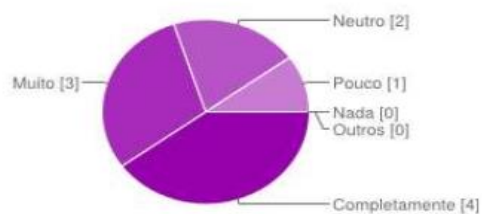
**7. Num cenário de aula, em que medida procura usar o FeedBack como forma de ensino mais eficaz?**

## Anexos



Completamente	4	40%
Muito	4	40%
Neutro	1	10%
Pouco	1	10%
Nada	0	0%
Outros	0	0%

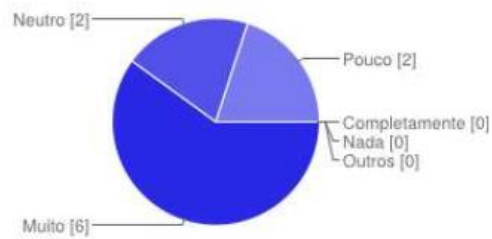
**8.Em que medida procura ouvir os seus alunos quando o FeedBack é menos positivo?**



Completamente	4	40%
Muito	3	30%
Neutro	2	20%
Pouco	1	10%
Nada	0	0%
Outros	0	0%

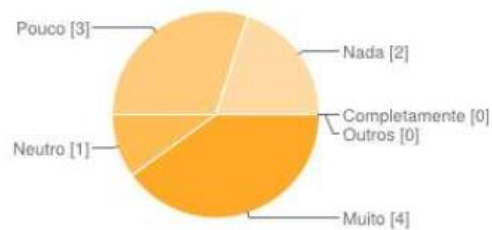
**9.Em que medida se reconhece no dia-a-dia como uma pessoa de autoestima elevada?**

## Anexos



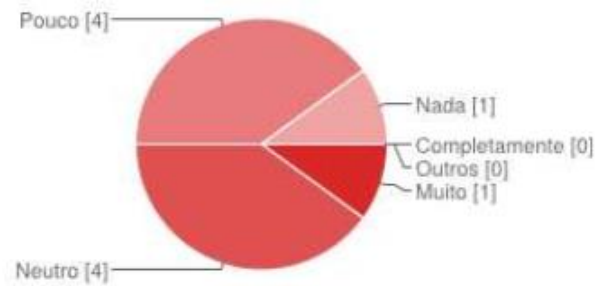
Completamente	0	0%
Muito	6	60%
Neutro	2	20%
Pouco	2	20%
Nada	0	0%
Outros	0	0%

**10. Num cenário de aula, em que medida a sua autoconfiança diminui, quando um aluno perturba o bom funcionamento da aula?**



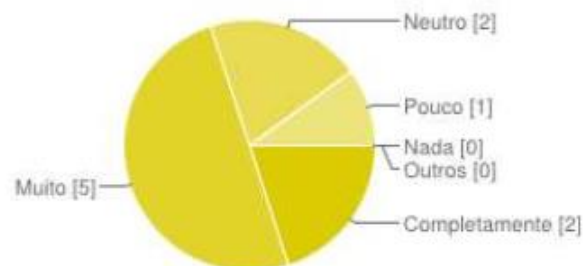
Completamente	0	0%
Muito	4	40%
Neutro	1	10%
Pouco	3	30%
Nada	2	20%
Outros	0	0%

**11. Em que medida consegue alterar o seu estado de espírito (calmo e assertivo) numa situação de conflito com um aluno?**



Completamente	0	0%
Muito	1	10%
Neutro	4	40%
Pouco	4	40%
Nada	1	10%
Outros	0	0%

**12.Em que medida a postura, as palavras e tom de voz de um aluno influenciam a sua postura, palavra ou tom de voz?**



Completamente	2	20%
Muito	5	50%
Neutro	2	20%
Pouco	1	10%
Nada	0	0%
Outros	0	0%

## 6.3 Questionário Final

### Questionário sobre Coaching e Programação Neuro Linguística na Educação – Final

No âmbito do Mestrado de Multimédia da FEUP, tem vindo a ser desenvolvido um projeto que tem por objetivos caracterizar algumas ferramentas de Coaching e Programação Neuro Linguística e analisar a influência dessas ferramentas na formação de professores.

Apresenta-se aqui o Questionário Final para o qual solicitamos a sua colaboração, que será fundamental para verificar em que medida os objetivos do estudo foram atingidos.

Todos os dados recolhidos são totalmente confidenciais e serão usados apenas para fins de investigação.

Agradecemos reconhecidamente a sua disponibilidade em participar na investigação.

**\*Obrigatório**

Email \*

**Apresentam-se de seguida algumas questões às quais pedimos que responda, usando a seguinte escala de avaliação<sup>a</sup>**

Insuficiente; Regular; Bom; Muito Bom; Excelente

#### 1. Relativamente aos Conteúdos

Como avalia o interesse dos conteúdos ministrados. \*

- ☐ Insuficiente
- ☐ Regular
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom
- ☐ Excelente

Como avalia a aplicabilidade prática dos conteúdos abordados. \*

- ☐ Insuficiente
- ☐ Regular
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom
- ☐ Excelente

## 2. Relativamente ao Formador

Como avalia o domínio dos conteúdos ministrados. \*

- ☐ Insuficiente
- ☐ Regular
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom
- ☐ Excelente

Como avalia a clareza da linguagem utilizada. \*

- ☐ Insuficiente
- ☐ Regular
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom
- ☐ Excelente

Como avalia o relacionamento estabelecido com o grupo. \*

- ☐ Insuficiente
- ☐ Regular
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom
- ☐ Excelente

Como avalia a capacidade de motivação dos formandos. \*

- ☐ Insuficiente
- ☐ Regular
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom
- ☐ Excelente

### 3. Na Globalidade

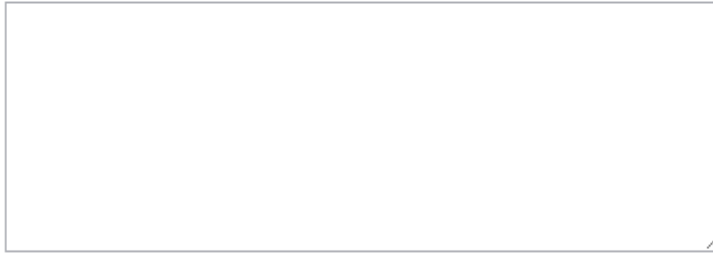
Como avalia o desempenho do Formador. \*

- ☐ Insuficiente
- ☐ Regular
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom
- ☐ Excelente

Como avalia a duração do curso. \*

- ☐ Insuficiente
- ☐ Regular
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom
- ☐ Excelente

Sugestão de melhoria

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for writing suggestions for improvement. There is a small diagonal line in the bottom right corner of the box.

## Avaliação de Conhecimentos

1. Os valores podem ser divididos por grupo de valores profissionais, organizacionais e ainda: \*

- ☐ Familiares
- ☐ Atitudes
- ☐ Internos

2. Um objetivo tem de/deve ser: \*

- ☐ Não quantificado
- ☐ Claro e específico
- ☐ Sem data marcada

**3. Diga qual destas fases pertence ao modelo GROW: \***

- ☐ Goal – Etapa que estabelece o destino do coachee.
- ☐ Consciencialização - Fase que identifica o objetivo do Coachee, os seus valores, os recursos que o Coachee tem.
- ☐ Ação - Fase em que executa o plano, com consciência e responsabilidade

**4. Na escuta ativa devemos estar: \***

- ☐ 40% do tempo da sessão a ouvir atentamente
- ☐ 20% do tempo da sessão a ouvir atentamente
- ☐ 80% do tempo da sessão a ouvir atentamente

**5. Na Escuta Estruturada, como bom ouvinte temos de: \***

- ☐ Encorajar + Clarificar + Sintetizar + Refletir
- ☐ Encorajar + Sintetizar
- ☐ Clarificar + Refletir

**6. As Perguntas Poderosas têm de ser: \***

- ☐ Complexas
- ☐ Claras
- ☐ Vagas

**7. O Feedback tem de ser: \***

- ☐ Emoção negativa
- ☐ Foca-se no passado
- ☐ Focado no futuro

**8. Para melhorar a nossa Auto-Confiança podemos: \***

- ☐ Criar imagens grandes, positivas e nítidas na nossa mente.
- ☐ Criar imagens pequenas, positivas e nítidas na nossa mente.
- ☐ Criar imagens grandes, negativas e nítidas na nossa mente.

**9. Para elevar a nossa Auto Estima devemos usar palavras: \***

- ☐ Vou tentar
- ☐ Vou fazer
- ☐ Talvez

**10. Que tipo de âncoras temos: \***

- ☐ Visuais
- ☐ Visuais, Auditivas, Sinestésicas
- ☐ Auditivas, Sinestésicas


**11. No Rapport a comunicação é dividida em que percentagens: \***

- ☐ 55% Linguagem Corporal; 38% Tonalidade; 7% Palavras
- ☐ 38% Linguagem Corporal; 55% Tonalidade; 7% Palavras
- ☐ 7% Linguagem Corporal; 38% Tonalidade; 55% Palavras

## Questões Abertas

**1. A participação no curso alterou a forma como vê e/ou desenvolve a sua atividade de docência?**

Justifique a sua resposta.



**2. As ferramentas estudadas vão ser importantes no seu percurso profissional e/ou pessoal?**

Justifique a sua resposta.



**3. Acha importante os docentes/formadores terem conhecimento destas temáticas para melhor desempenharem as suas funções?**

Justifique a sua resposta.



Enviar

Nunca envie senhas em formulários do Google.

## 6.4 Resumo Questionario Final

Questionário Final Limpa so participantes - Google Drive

Anabela Ferreira

[Editar este formulário](#)

# 10 respostas

[Visualizar todas as respostas](#)

[Publicar análise](#)

## Resumo

Email

Apresentam-se de seguida algumas questões às quais pedimos que responda, usando a seguinte escala de avaliação<sup>a</sup>

### 1. Relativamente aos Conteúdos

Como avalia o interesse dos conteúdos ministrados.



Como avalia a aplicabilidade prática dos conteúdos abordados.



### 2. Relativamente ao Formador

Como avalia o domínio dos conteúdos ministrados.

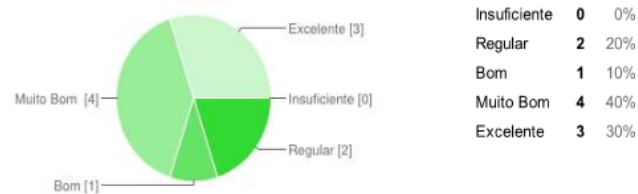
## Anexos



### Como avalia a clareza da linguagem utilizada.



### Como avalia o relacionamento estabelecido com o grupo.



### Como avalia a capacidade de motivação dos formandos.



## 3. Na Globalidade

### Como avalia o desempenho do Formador.



### Como avalia a duração do curso.

[https://docs.google.com/forms/d/1cRQ\\_7ynQyd1x35UnHEzoaUKOAKoRCzOQpGZk3DMKWxw/viewanalytics](https://docs.google.com/forms/d/1cRQ_7ynQyd1x35UnHEzoaUKOAKoRCzOQpGZk3DMKWxw/viewanalytics)

2/7

## Anexos

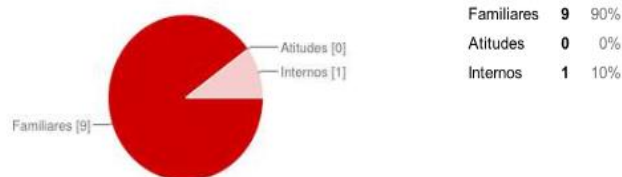


### Sugestão de melhoria

Gostaria de ter tido mais feedback por parte dos restantes participantes, mais partilha de experiências.

### Avaliação de Conhecimentos

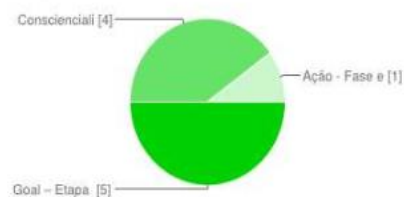
1. Os valores podem ser divididos por grupo de valores profissionais, organizacionais e ainda:



2. Um objetivo tem de/deve ser:



3. Diga qual destas fases pertence ao modelo GROW:



Goal – Etapa que estabelece o destino do coachee. **5** 50%

Consciencialização - Fase que identifica o objetivo do Coachee, os seus valores, os recursos que o Coachee tem. **4** 40%

Ação - Fase em que executa o plano, com consciência e responsabilidade **1** 10%

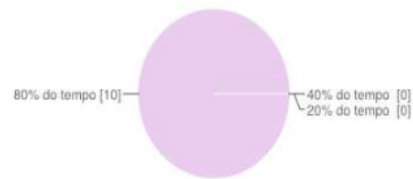
4. Na escuta ativa devemos estar:

[https://docs.google.com/forms/d/1cRQ\\_7ynQyd1x35UnHEzoaUKOAKRCzOQpGZk3DMKWw/viewanalytics](https://docs.google.com/forms/d/1cRQ_7ynQyd1x35UnHEzoaUKOAKRCzOQpGZk3DMKWw/viewanalytics)

3/7

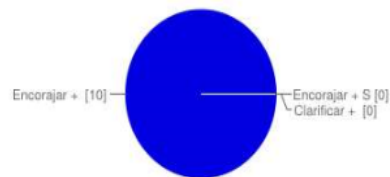
## Anexos

Questionário Final Limpa so participantes - Google Drive



40% do tempo da sessão a ouvir atentamente	0	0%
20% do tempo da sessão a ouvir atentamente	0	0%
80% do tempo da sessão a ouvir atentamente	10	100%

### 5. Na Escuta Estruturada, como bom ouvinte temos de:



Encorajar + Clarificar + Sintetizar + Refletir	10	100%
Encorajar + Sintetizar	0	0%
Clarificar + Refletir	0	0%

### 6. As Perguntas Poderosas têm de ser:



Complexas	0	0%
Claras	10	100%
Vagas	0	0%

### 7. O Feedback tem de ser:



Emoção negativa	0	0%
Foca-se no passado	0	0%
Focado no futuro	10	100%

### 8. Para melhorar a nossa Auto-Confiança podemos:

[https://docs.google.com/forms/d/1cRQ\\_7ynQyd1x35UnHEzoaUkOAKsRCzOQpGZk3DMKWw/viewanalytics](https://docs.google.com/forms/d/1cRQ_7ynQyd1x35UnHEzoaUkOAKsRCzOQpGZk3DMKWw/viewanalytics)

4/7

## Anexos

Questionário Final Limpa so participantes - Google Drive



Criar imagens grandes, positivas e nítidas na nossa mente.	10	100%
Criar imagens pequenas, positivas e nítidas na nossa mente.	0	0%
Criar imagens grandes, negativas e nítidas na nossa mente.	0	0%

### 9. Para elevar a nossa Auto Estima devemos usar palavras:



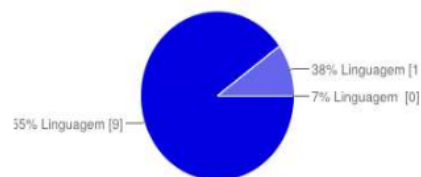
Vou tentar	0	0%
Vou fazer	10	100%
Talvez	0	0%

### 10. Que tipo de âncoras temos:



Visuals	0	0%
Visuals, Auditivas, Sinestésicas	9	90%
Auditivas, Sinestésicas	1	10%

### 11. No Rapport a comunicação é dividida em que percentagens:



55% Linguagem Corporal; 38% Tonalidade; 7% Palavras	9	90%
38% Linguagem Corporal; 55% Tonalidade; 7% Palavras	1	10%
7% Linguagem Corporal; 38% Tonalidade; 55% Palavras	0	0%

## Questões Abertas

### 1. A participação no curso alterou a forma como vê e/ou desenvolve a sua atividade de docência?

Neste momento sou estudante de mestrado em ensino da Matemática, mas adquiri algumas ideias e estratégias, neste curso, para pôr em prática no futuro. A participação no curso leva-nos a pensar profundamente acerca da potencialidade de certas ferramentas de coaching na actividade docente. Aquelas coisas que todos os vidos passamos na escola, mas que de certa forma agimos em modo automático, esse automático bem trabalhado pode ser muito mais proveitoso. Em parte sim. No entanto, pessoalmente sinto que preciso de mais tempo para "olear a máquina", no sentido de eu próprio passar um maior à vontade face aos meus alunos. Fez-me reflectir, e notar que já utilizava algumas destas ferramentas mas sem ter a noção de que o fazia, e sim, em certa parte... Embora num ou mais momentos já me tenha deparado com estes conhecimentos e a sua importância, a sua componente prática era deixada de lado e poucas vezes conseguida. O curso permitiu um "refresh" destes conhecimentos, e com os seus exercícios práticos permitiu alcançar a sua aplicabilidade no contexto sala de aula. Claro que sim. tomou-me uma pessoa mais calma e ponderada nas minhas atitudes como pessoa e como docente. E ajudou-me a tomar consciência que existem realidades muito diferentes da nossa, que devemos respeitar e interiorizar da melhor forma. Sim, passei a estar mais atenta à atitude da pessoa que está à minha frente! Sim. A participação no curso possibilitou, para além de um trabalho de reflexão/avaliação sobre a minha atividade de Docente, uma identificação/ apropriação de novas estratégias passíveis de aplicabilidade na minha prática pedagógica. Creio que o curso veio me mostrar que temos sempre que buscar formas de melhorar nossas atitudes dentro e fora do contexto escolar para assim termos uma melhor qualidade de vida.

### 2. As ferramentas estudadas vão ser importantes no seu percurso profissional e/ou pessoal?

Acho que sim. Acho sempre importante. Mesmo que não volte a trabalhar com elas, somente a frequência leva a que retenha o importante e ponha em funcionamento. Penso que sim, porque assim saberei lidar com vários tipos de alunos como mais clareza e certeza de que o que eu estou fazendo esta correto, e haverá feedback da parte deles, mesmo que não seja imediato. Seguramente que sim. De resto, devo confessar que muita da terminologia estudada eu desconhecia por completo. Só por isso já valeu a pena. Sim, sem dúvida, o seu valor é inquestionável... Irão ser extremamente importantes e com uma enorme aplicabilidade. Devem estar sempre presentes no nosso dia a dia como pessoas e profissionais. Sem dúvida. Cada vez que me surgir um desafio semelhante aos propostos vou-me lembrar de ponderar qual a melhor solução para cada um deles. Vou também lembrar-me de certeza de todas as técnicas aprendidas neste curso. Muito, na medida em que me enriqueceu na relação com os outros. sim, na medida em que me poderão ajudar a enfrentar com mais eficiência e segurança desafios profissionais e pessoais futuros. Acredito que essas ferramentas tem suas potencialidades e se bem usadas podem melhorar nossa forma de lecionar e conviver com as pessoas ao nosso redor.

### 3. Acha importante os docentes/formadores terem conhecimento destas temáticas para melhor desempenharem as suas funções?

Algumas temáticas achei importante, pelo menos, faz-nos pensar em certos assuntos que antes não daríamos muita importância. "Mais do que nunca e na forma como a relação escola/professor/alunos se encontra, com o envelhecer dos docentes, a falta de ""paciência"" para os alunos, a injustiça pela situação das suas carreiras, pode e deve ser uma mais valia para o corpo docente." Sim; vemos muitos alunos a reclamarem de seus professores, após o curso acredito que as queixas dos alunos podem até ser verídicas, mas o professor esta se esforçando para oferecer o seu melhor, mas não sabe ele que mudando uma tática ou implemetando novas ideias e metodos, pode mudar este quadro. É importante que todos conheçamos mais sobre o Coaching e PNL na Educação. "Sem dúvida. O processo de ensino / aprendizagem no nosso mundo contemporâneo tem-se revelado uma tarefa cada vez mais complexa... A globalização obrigou-nos, a nós, professores, a uma reconstrução de toda a bagagem relativamente à pedagogia quer em contexto de sala de aula quer fora dela. Os nativos digitais precisam de um maior controlo e orientação da nossa parte porque infelizmente têm acesso a tudo e, muitas vezes, tudo é usada da pior forma possível. Por isso, todas as ferramentas abordadas na formação são

Questionário Final Limpa so participantes - Google Drive

do maior interesse quando aplicadas da forma mais correta e claro, prolongada no tempo... Uma pequena experiência é manifestamente insuficiente. Assim, a médio e longo prazo, a referida utilização revelar-se-á muito importante e útil." Sim, acho absolutamente imprescindível, é uma mais valia que nos pode ajudar a potenciar o nosso trabalho. De enorme importância. Acho que este curso foi extremamente importante para os formadores e docentes, sendo que os seus fundamentos pode e deveria estar ao alcance de todas as pessoas em geral. Sim acho. Estas temáticas são sem dúvida muito enriquecedoras para qualquer docente e/ou formador. Irá trazer, como me trouxe a mim mais sabedoria pessoal e profissional para conseguir lidar sempre, da melhor forma, nas diversas situações. Sem dúvida. O conhecimento destas temáticas permite termos outra capacidade sobre, e um olhar diferente sobre as coisas e as pessoas. Sim. Com conhecimento destas temáticas, os Docentes poderão implementar atividades e estratégias específicas (de planeamento de ações, de tomada de decisão, de resolução de obstáculos), tendo em vista uma melhoria das suas funções. Com toda certeza os professores devem ter conhecimento destas técnicas pois elas tem um poder de melhorar nosso auto conhecimento e quem não quer se conhecer melhor e ter um melhor desempenho em suas tarefas diárias.

## 6.5 Questões abertas questionário final

<b>1- A participação no curso alterou a forma como vê e/ou desenvolve a sua atividade de docência?</b>
Fez-me reflectir, e notar que já utilizava algumas destas ferramentas mas sem ter a noção de que o fazia, e sim, em certa parte...
Sim, passei a estar mais atenta à atitude da pessoa que está à minha frente!
A participação no curso leva-nos a pensar profundamente acerca da potencialidade de certas ferramentas de coaching na actividade docente. Aquelas coisas que todos os dias passamos na escola, mas que de certa forma agimos em modo automático, esse automático bem trabalhado pode ser muito mais proveitoso.
Claro que sim. tornou-me uma pessoa mais calma e ponderada nas minhas atitudes como pessoa e como docente. E ajudou-me a tomar consciência que existem realidades muito diferentes da nossa, que devemos respeitar e interiorizar da melhor forma.

Creio que o curso veio me mostrar que temos sempre que buscar formas de melhorar nossas atitudes dentro e fora do contexto escolar para assim termos uma melhor qualidade de vida.
Embora num ou mais momentos já me tenha deparado com estes conhecimentos e a sua importância, a sua componente prática era deixada de lado e poucas vezes conseguida. O curso permitiu um "refresh" destes conhecimentos, e com os seus exercícios práticos permitiu alcançar a sua aplicabilidade no contexto sala de aula.
Em parte sim. No entanto, pessoalmente sinto que preciso de mais tempo para "olear a máquina", no sentido de eu próprio passar um maior à vontade face aos meus alunos.
Sim. A participação no curso possibilitou, para além de um trabalho de reflexão/avaliação sobre a minha atividade de Docente, uma identificação/apropriação de novas estratégias passíveis de aplicabilidade na minha prática pedagógica.
Neste momento sou estudante de mestrado em ensino da Matemática, mas adquiri algumas ideias e estratégias, neste curso, para pôr em prática no futuro.

<b>2 - As ferramentas estudadas vão ser importantes no seu percurso profissional e/ou pessoal?</b>
Sim, sem dúvida, o seu valor é inquestionável...
Muito, na medida em que me enriqueceu na relação com os outros.
Penso que sim, porque assim saberei lidar com vários tipos de alunos como mais clareza e certeza de que o que eu estou fazendo está correto, e haverá feedback da parte deles, mesmo que não seja imediato
Acho sempre importante. Mesmo que não volte a trabalhar com elas, somente a frequência leva a que retenha o importante e ponha em funcionamento.
Sem dúvida. Cada vez que me surgir um desafio semelhante aos propostos vou-me lembrar de ponderar qual a melhor solução para cada um deles. Vou também lembrar-me de certeza de todas as técnicas aprendidas neste curso.
Acredito que essas ferramentas tem suas potencialidades e se bem usadas podem melhorar nossa forma de lecionar e conviver com as pessoas ao nosso redor.
Irão ser extremamente importantes e com uma enorme aplicabilidade. Devem estar sempre presentes no nosso dia a dia como pessoas e profissionais.
Seguramente que sim. De resto, devo confessar que muita da terminologia estudada eu

desconhecia por completo. Só por isso já valeu a pena.

sim, na medida em que me poderão ajudar a enfrentar com mais eficiência e segurança desafios profissionais e pessoais futuros.

Acho que sim.

**3-Acha importante os docentes/formadores terem conhecimento destas temáticas para melhor desempenharem as suas funções?**

Sim, acho absolutamente imprescindível, é uma mais valia que nos pode ajudar a potenciar o nosso trabalho.

Sem dúvida. O conhecimento destas temáticas permite termos outra capacidade sobre, e um olhar diferente sobre as coisas e as pessoas.

Sim; vemos muitos alunos a reclamarem de seus professores, após o curso acredito que as queixas dos alunos podem até ser verídicas, mas o professor está se esforçando para oferecer o seu melhor, mas não sabe ele que mudando uma tática ou implementando novas ideias e métodos, pode mudar este quadro. É importante que todos conheçamos mais sobre o Coaching e PNL na Educação.

"Mais do que nunca e na forma como a relação escola/professor/alunos se encontra, com o envelhecer dos docentes, a falta de ""paciência"" para os alunos, a injustiça pela situação das suas carreiras, pode e deve ser uma mais valia para o corpo docente."

Sim acho. Estas temáticas são sem dúvida muito enriquecedoras para qualquer docente e/ou formador. Irá trazer, como me trouxe a mim mais sabedoria pessoal e profissional para conseguir lidar sempre, da melhor forma, nas diversas situações.

Com toda certeza os professores devem ter conhecimento destas técnicas pois elas têm um poder de melhorar nosso auto conhecimento e quem não quer se conhecer melhor e ter um melhor desempenho em suas tarefas diárias.

De enorme importância. Acho que este curso foi extremamente importante para os formadores e docentes, sendo que os seus fundamentos pode e deveria estar ao alcance de todas as pessoas em geral.

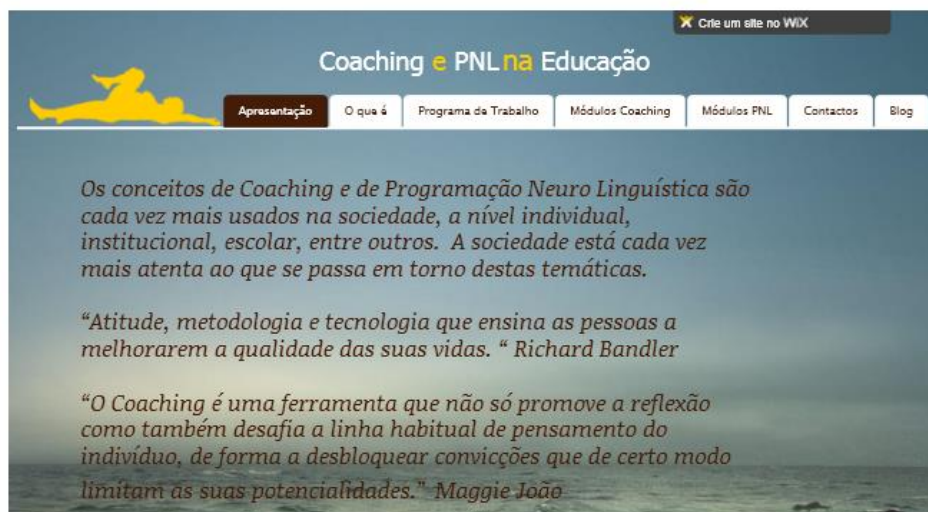
"Sem dúvida. O processo de ensino / aprendizagem no nosso mundo contemporâneo tem-se revelado uma tarefa cada vez mais complexa... A globalização obrigou-nos, a nós, professores, a uma reconstrução de toda a bagagem relativamente à pedagogia quer em contexto de sala de aula quer fora dela. Os nativos digitais precisam de um maior controlo e orientação da nossa parte porque infelizmente têm acesso a tudo e, muitas vezes, tudo é usada da pior forma possível. Por isso, todas as ferramentas abordadas na

formação são do maior interesse quando aplicadas da forma mais correta e claro, prolongada no tempo... Uma pequena experiencição é manifestamente insuficiente. Assim, a médio e longo prazo, a referida utilização revelar-se-á muito importante e útil."

Sim. Com conhecimento destas temáticas, os Docentes poderão implementar atividades e estratégias específicas (de planeamento de ações, de tomada de decisão, de resolução de obstáculos), tendo em vista uma melhoria das suas funções.

Algumas temáticas achei importante, pelo menos, faz-nos pensar em certos assuntos que antes não daríamos muita importância.

## 6.6 Site





Crie um site no WIX

Coaching e PNL na Educação

Apresentação

O que é

Programa de Trabalho

Módulos Coaching

Módulos PNL

Contactos

Blog

## Programa de Trabalho

**Enquadramento**  
O Coaching ajuda a revelar o potencial de cada indivíduo, permitindo avançar rapidamente e com mais facilidade na caminhada que pretende fazer.  
As pessoas recorrem ao Coaching com o objetivo melhorar a sua postura perante diversas situações. Para isso aprendem várias ferramentas que as vão ajudar a superar com mais facilidade os seus desafios diários.

**Objetivos Gerais**  
Este curso visa dar a conhecer algumas ferramentas existentes no Coaching e Programação Neuro Linguística, as quais serão experimentadas para fazer face aos desafios pessoais e profissionais dos participantes.

**Objectivos Específicos**  
No final deste curso os participantes deverão ser capazes de:  


- Compreender os princípios básicos e pressupostos do Coaching e Programação Neuro Linguística .
- Usar ferramentas de Coaching (Definição de objetivos, criação de Plano de Ação).
- Compreender os conceitos e os mecanismos do "Saber Escutar e Questionar".
- Compreender os conceitos de Auto-Confiança e Auto-Estima.
- Compreender os conceitos e os mecanismos do "Rapport" e "Ancoragem".

**Destinatários/Pré-Requisitos**  
É destinado a professores/formadores do Sistema Educativo Português que não tenham conhecimentos aprofundados na área. Não existe requisitos de acesso.

**Tipo de Formação**  
Formação em E-learning. Nível: Iniciação

[Conteúdo Programático](#) e [Calendarização](#)





Crie um site no WIX

Coaching e PNL na Educação

Apresentação

O que é

Programa de Trabalho

Módulos Coaching

Módulos PNL

Contactos

Blog

Conteúdo Programático

Calendarização

## Conteúdo Programático [Duração:27h]

- 1.Coaching e o seu contexto (3horas)**
  - 1.1 Definição de Coaching
  - 1.2 Para que serve
  - 1.3 Tipos de Coaching
- 2. Princípios fundamentais ao Coaching (3h)**
  - 2.1 Valores pessoais
  - 2.2 Definição de objetivos
- 3.Modelo de Coaching (4h)**
  - 3.1 Tipos de modelos
  - 3.2 Estruturação de planos de ação
- 4.Saber Escutar Questionar (2h)**
  - 4.1. O que é e para que serve
  - 4.2 Tipo de perguntas
  - 4.3 Perguntas poderosas
- 5.Feedback (2h)**
  - 5.1Tipos de feedback
  - 5.2 Técnicas de feedback
  - 5.3 Dar e receber feedback.
- 6.Aspectos essenciais da PNL (4h)**
  - 6.1 Origem da PNL
  - 6.2 Pressupostos da PNL
  - 6.3 O impacto da PNL na análise de problemas
- 7.Auto-confiança e auto-estima (4h)**
  - 7.1 Definição de Auto-Confiança e Auto-Estima
  - 7.2 Desenvolver e aumentar Auto-Confiança e Auto-Estima
  - 7.3 Alinhar Mente e Corpo.
- 8.Ancoragem (3h)**
  - 8.1 A importância das âncoras
  - 8.2 Criação e utilização de âncoras
- 9.Rapport (2h)**
  - 9.1 O que é e para que serve
  - 9.2. Estabelecer Rapport



Crie um site no WIX

Coaching e PNL na Educação

Apresentação

O que é

Programa de Trabalho

Módulos Coaching

Módulos PNL

Contactos

Blog

Conteúdo Programático

Calendarização

Calendarização/Cronograma

Semana	Módulo/Atividade
11-Março	Envio dos Inquéritos Iniciais
	1. O Coaching e o seu contexto
	2. Princípios fundamentais ao Coaching
18-Março	3. Modelo de Coaching
25-Março	4. Saber Escutar Questionar
	5. Feedback
01-Abril	6. Aspetos essenciais da PNL
08-Abril	7. Auto-confiança e Auto-estima
15-Abril	8. Ancoragem
	9. Rapport
	Envio dos Inquéritos Finais





Crie um site no WIX

Coaching e PNL na Educação

Apresentação

O que é

Programa de Trabalho

Módulos Coaching

Módulos PNL

Contactos

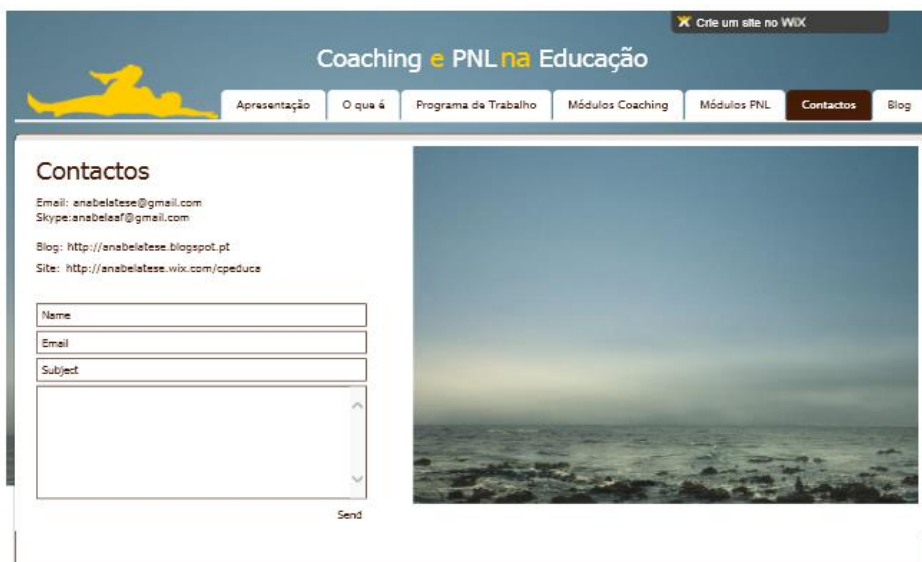
Blog

Coaching

"As pessoas recorrem ao coaching para obterem respostas aos seus problemas. O coach não tem as respostas, mas providencia oportunidades de colocar questões poderosas, estimular e apoiar, de modo a estruturar a forma de pensar. Desafia percepções antigas, que limitam a melhoria do desempenho do indivíduo e facilita o processo da criação de soluções para a obtenção dos resultados desejados." Do livro Coaching de Maggie João







## 6.7 Blog

Quinta-feira, 18 de Abril de 2013

## Desafio: Ancoragem e Rapport

### Exercício de Ancoragem

Crie uma Âncora que necessite de usar por exemplo para "alcançar um estado de calma", e siga os passos que se encontram no exemplo do site para praticar esta Âncora.

Partilhe a sua experiência, é importante salientar que é necessário praticar esta Âncora varias vezes, para ficar gravada no nosso subconsciente.

### Exercício de Rapport

Em conversa com colegas e/ou amigos esteja atento ao tipo de vocabulário que eles utilizam e tente adaptar o seu vocabulário ao deles. Pode também tentar igualar o tom e o ritmo da sua voz, assim como o uso das mãos durante a conversa, igualar a sua postura (sentado, braços cruzados). Este tipo de exercicios devem ser feitos discretamente para que não se transmita a informação que estamos a imitar a outra pessoa.

Partilhe o resultado da sua experiência.

Publicada por [Anabela Ferreira](#) à(s) 17:32 10 comentários:

Quinta-feira, 11 de Abril de 2013

## Desafio: Auto-Confiança e Auto-Estima

Exercicios que podem praticar ou ajudar alguém a praticar para melhorar a Auto-Confiança e a Auto-Estima.

### Exercício Auto-Confiança

Dedique algum tempo a imaginar como seria a sua realidade se estivesse mais à vontade consigo próprio de como se sente no momento. Qual seria a sua postura? Caso necessite corrija a postura para "essa realidade", sente-se e caminhe com confiança, sorria com alegria, coloque o seu olhar para além do limite da sua mente. Qual seria o som da sua voz? Quais os pensamento que teria sobre o que pode alcançar e sobre si próprio?

Toda esta combinação de pensamentos e atitudes, ensina a nossa mente e o nosso corpo a assumir novas atitudes e novas mudanças.

### Exercício Auto-Estima

É importante ter sempre um discurso positivo, assim é mais fácil conseguir o que deseja. Não usar ou deixar usar a palavra "tentar" e pode substituir pelas palavras "vou fazer" ou "farei". Ter um diálogo interno positivo, presencial e pessoal.

Partilhe os resultados destas experiências e/ou partilhe mais informação sobre estas temáticas.

Publicada por [Anabela Ferreira](#) à(s) 18:50 15 comentários:

Sexta-feira, 29 de Março de 2013

## Desafio: Escutar/Questionar e Feedback

### Escutar

"A qualidade da sua atenção determina a qualidade do pensamento da outra pessoa." Nancy Kline

"

E spaço interior  
S ilêncio  
C uriosidade  
U sar a intuição  
T onalidade da voz  
A nálise da linguagem corporal  
R epetição das palavras do Aluno

#### Diário de bordo

- ▼ 2013 (15)
  - ▼ Abr 14 (1)
    - Desafio: Ancoragem e Rapport
  - ▼ Abr 7 (1)
    - Desafio: Auto-Confiança e Auto-Estima
  - ▼ Mar 24 (1)
    - Desafio: Escutar/Questionar e Feedback
  - ▼ Mar 17 (1)
    - Desafio: Transformar Problemas em Objetivos - Mode...
  - ▼ Mar 10 (2)
    - Desafio: Objetivos e Valores
    - Princípios fundamentais ao Coaching
  - ▼ Fev 24 (2)
    - Coaching e o seu contexto
    - Apresentação - Quem sou Eu
  - ▼ Jan 27 (7)
    - Tese: Motivação
    - Tese: Plano
    - Tese: Objetivos
    - Tese: Problema
    - Tese: Coaching e PNL
    - Tese: Introdução
    - Apresentação

#### Acerca de mim

**Anabela Ferreira**  
Ver o meu perfil completo

\* Do livro Coaching de Maggi João

### **Exercício:**

O desafio que lanço é de experimentarem, quando estão a escutar alguém, estar o mais atento possível à pessoa, sem distrações e gestos que o impeçam de manter o foco na pessoa.

Partilhem essa experiência, se notam diferença na pessoa, na vossa concentração, na confiança que transmitem, na informação que assimilam, etc...

### **Questionar**

#### **Exercício:**

Compare as duas perguntas e digam as diferenças:

O que pode fazer para melhorar essa situação?

O que mais pode fazer para melhorar essa situação?

### **Feedback**

"O Feedback é talvez uma das ferramentas de gestão menos utilizadas nos dias que correm e é talvez a mais eficaz" do livro Coaching de Maggie João

Nem sempre o Feedback é positivo, é importante dar Feedback para que a outra pessoa perceba que o caminho que está a seguir é o mais correto. Temos de ter atenção à forma de dar Feedback, pois nem todas as pessoas recebem o Feedback como algo construtivo.

#### **Exercício:**

Partilhem exemplos de Feedback que fazem normalmente.

Publicada por **Anabela Ferreira** à(s) 01:49 20 comentários: 

Quinta-feira, 21 de Março de 2013

### **Desafio: Transformar Problemas em Objetivos - Modelo G.R.O.W.**

A vontade de resolver problemas é uma questão recorrente em Coaching.

As pessoas têm a expectativa de encontrar um apoio na resolução de problemas. As sessões de Coaching vão ao encontro dessa expectativa, apesar de o Coaching ser um processo muito mais abrangente.

É muito importante o Coach não ter o papel de conselheiro mas sim de orientador e fazer com que o Coachee tenha as suas próprias respostas para os seus problemas/objetivos. Cabe ao Coach orientar o Coachee nesse processo.

Como funciona todo esse processo?

1º O Coachee expõe o problema.

2º O Coach reformula a situação, de maneira a colocar a situação numa frase positiva.

#### **Exemplo**

"Aluno - Coachee"

Aluno: Não consigo falar com o meu professor X sem acabar por me irritar.

Coach: Quer dizer que gostaria de gerir com eficácia as tuas emoções quando fala com o seu professor X?

1º O Coach pergunta ao Aluno o que é que ele já pensou e/ou já fez em relação à situação.

2º O Coach convida o Aluno a imaginar que o problema já se resolveu. O que teria acontecido?

3º O Coach apoia a reflexão do Aluno no sentido de este identificar a solução com a qual se sente mais confortável.


4º Clarificar a opção, o Coach convida o Aluno a formalizar o seu compromisso para com as ações a tomar, rumo ao objetivo.

Gerir o processo de Coaching pela positiva é uma das principais mais valias de um Coach. Essa

atitude do Coach confere às sessões de Coaching uma energia muito estimulante para o Coachee (neste caso o Aluno), sobretudo quando o mesmo enfrenta problemas, necessidade de tomar decisões difíceis ou outras situações complexas.

## Desafio

Dê um exemplo de um problema e com base no Modelo G.R.O.W. construa a sua sessão de Coaching, sendo o Coach e motive/ajude o Coachee a criar um plano para a resolução do problema.

Publicada por **Anabela Ferreira** à(s) 22:16 18 comentários: 

Quinta-feira, 14 de Março de 2013

## Desafio: Objetivos e Valores

### Objetivos



### Valores



Um aluno quer entrar na faculdade e não encontra motivação para o fazer, olhando para a definição de objetivos como o poderíamos ajudar?

Sabemos que um dos seus valores fundamentais é o da família. Este valor pode impedir ou ajudar a atingir o seu objetivo? Em que medida?

Deixem aqui as vossas sugestões....

Publicada por **Anabela Ferreira** à(s) 15:42 22 comentários: 

Quarta-feira, 13 de Março de 2013

## Princípios fundamentais ao Coaching

Já podem encontrar a matéria do segundo módulo "Princípios fundamentais ao Coaching" em <http://anabelatese.wix.com/cpeduca>.



Estou ao vosso dispor para qualquer questão, dúvida ou comentário que queiram colocar.

Obrigada,  
Anabela

Publicada por **Anabela Ferreira** à(s) 23:08 2 comentários: 

Quinta-feira, 28 de Fevereiro de 2013

## Coaching e o seu contexto

Já podem encontrar a matéria do primeiro módulo "Coaching e o seu contexto" em <http://anabelatese.wix.com/cpeduca>.



## Anexos



### Apresentação - Quem sou Eu

Olá, chamo-me Anabela Ferreira e estou a a frequentar o Mestrado de Multimédia da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

Nasci na Alemanha, vivi em Resende, passei pelo Porto e finalmente aterrei em Espinho.

A minha carreira profissional iniciou-se em 1999 como analista programadora no setor bancário. Até aos dias de hoje todo o percurso foi feito dentro da mesma área.

Em 2010 interessei-me pelo tema do Coaching, pesquisei sobre o assunto, fiz uma pequena formação e o "bichinho" começou a ganhar forma. Depois da certificação em Coaching, dos workshops, das formações em Programação Neuro Linguística e da prática diária destes conceitos e ferramentas, achei que fazia todo o sentido dar a conhecer aos outros os benefícios destas temáticas.

Acredito que posso ser sempre melhor e ter sempre mais, pessoal, social e profissionalmente.

Obrigada por fazerem parte desta caminhada.



Publicada por Anabela Ferreira à(s) 23:50



[Partilhar](#)
>9999
[Mais](#)
[Blogue seguinte»](#)
anabelatese@gmail.com
[Nova mensagem](#)
[Design](#)
[Terminar sessão](#)

# Coaching e PNL na Educação

Segunda-feira, 28 de Janeiro de 2013

## Tese: Motivação

- Contribuir para a melhoria contínua do desempenho do professor.
- Capacitar os professores para melhor exercerem a sua atividade.
- Os professores e os alunos beneficiarão desta abordagem melhorando o seu relacionamento e comunicação, refletindo-se em melhores resultados (pessoais e profissionais).

Publicada por Anabela Ferreira à(s) 23:26 Sem comentários:

## Tese: Plano

- Criação de uma plataforma e-learning que aborde e integre as ferramentas de Coaching e PNL.
- Sessões de Coaching individuais e em grupo.
- Acompanhamento de todo o processo com questionários e diários de desempenho.

Publicada por Anabela Ferreira à(s) 23:24 Sem comentários:

## Tese: Objetivos

- Capacitar os professores com ferramentas de Coaching e PNL.
- Desenvolver as capacidades dos professores com base em ferramentas de Coaching e PNL, para que a qualidade do ensino e a aprendizagem dos alunos seja melhorada.

Publicada por Anabela Ferreira à(s) 23:20 Sem comentários:

## Tese: Problema

- Conseguiremos motivar os professores a usar estas ferramentas?
- Em que medida o recurso a estes métodos contribui para o desenvolvimento profissional dos professores?
- Estas abordagens ajudarão a melhorar o nosso sistema de ensino?

Publicada por Anabela Ferreira à(s) 23:18 Sem comentários:

## Tese: Coaching e PNL

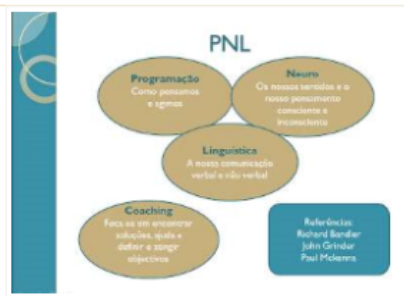
**Diário de bordo**

▼ 2013 (15)

- Abr 14 (1)
- Abr 7 (1)
- Mar 24 (1)
- Mar 17 (1)
- Mar 10 (2)
- Fev 24 (2)
- ▼ Jan 27 (7)
- Tese: Motivação
- Tese: Plano
- Tese: Objetivos
- Tese: Problema
- Tese: Coaching e PNL
- Tese: Introdução
- Apresentação

**Acerca de mim**

**Anabela Ferreira**  
Ver o meu perfil completo



Publicada por Anabela Ferreira à(s) 17:05 Sem comentários: ✎

## Tese: Introdução

- Os professores são fundamentais para melhorar o ensino.
- Uma comunicação mais direcionada torna o processo de ensino mais fácil e contribui para promover melhores resultados quer a nível escolar quer a nível pessoal.
- As ferramentas de PNL são capazes de mudar mentalidades e permitir que se recupere a auto-estima, a vontade e o desejo por um ensino mais eficaz.

Publicada por Anabela Ferreira à(s) 16:45 Sem comentários: ✎

Domingo, 27 de Janeiro de 2013

## Apresentação

Este Blog surge no âmbito do desenvolvimento da Tese de Mestrado em Multimédia de Anabela Ferreira.

É um espaço que contextualiza o Tema Coaching e PNL na Educação e servirá de apoio ao curso e-learning que concretiza a componente prática e de estudo do trabalho a desenvolver.

Este blog é um espaço de acesso restrito onde os visitantes são convidados a partilhar as suas ideias e a sua visão do tema. É também um complemento às actividades presentes no curso e-learning.

Acredito que com o contributo de todos, podemos entrar numa espiral de melhoria contínua a nível pessoal, profissional e académico.

Obrigada a todos pela disponibilidade.

Mantenham-se ligados...

Anabela Ferreira

Publicada por Anabela Ferreira à(s) 20:00 Sem comentários: ✎

[Mensagens mais recentes](#)

[Página inicial](#)



## 6.8 Blog Interação

### Desafio: Objetivos e Valores - 22 Comentários

14 de Março de 2013 às 22:51

Ao estabelecermos um objetivo, este fica mais claro na nossa mente, assim sendo, podemos começar por orientar o aluno face ao que quer ser no futuro! O que querará fazer, que curso querará tirar, onde poderá tirar, etc. Deste modo, ele ganhará motivação para alcançar a entrada na faculdade!

Quanto ao valor, é indiscutível que pode influenciar, uma vez que é intrínseco à pessoa, por mais que tente não dar o devido relevo, estará sempre presente no seu (in)consciente.

Responder

17 de Março de 2013 às 18:26

Estabelecer e ajudar a escolher um curso ao aluno, criando um objectivo, e reforçando o mesmo enumerando casos de sucesso e vantagens, como sucesso pessoal e profissional.

Este valor só pode ajudar. A família, assim como os amigos, são, sem dúvida, valores de suporte a todo o indivíduo como factor de integração e sucesso na sociedade.

Responder

Anabela Ferreira 17 de Março de 2013 às 23:45

Obrigada e pelos comentários, é verdade que ao estabelecer objetivos os nossos sonhos ficam mais claros e fáceis de alcançar, e sem dúvida que ao enumerar casos de sucesso reforça a motivação de alcançar os nossos sonhos.

O valor da família é importante na nossa vida, este valor pode ajudar a obter os nossos objetivos se todos estiverem em sintonia com os nossos sonhos.

Responder

Anabela Ferreira 18 de Março de 2013 às 00:08

Temos de ter presente que a realidade das pessoas por vezes é diferente da nossa. O nosso pensamento é feito das nossas "vivências", como tal, temos que perceber e ajudar o aluno com os seus pressupostos e as suas "vivências".

Imaginem que a família tem uma empresa "familiar" e querem que o aluno acabe o 12º Ano e vá ajudar na empresa. Sabemos que o sonho do aluno é ir para a faculdade (contra a vontade da família), como podemos ajuda-lo a ter motivação em continuar?

Responder

18 de Março de 2013 às 14:25

Anabela, quanto á questão que colocas eu ia falar com os pais. Pela importância que a família tem nas nossas vidas, sem uma sintonia perfeita e partilha dos mesmos interesses e objectivos entre todos os elementos da mesma, parece-me muito difícil motivar o aluno. Por outro lado, ou como outra hipótese, podemos tentar encontrar uma forma de o aluno poder continuar a "sonhar com o seu objectivo" e ao mesmo tempo sensibilizar-lo para a posição da família, e das benesses que pode ter, inclusive, e por exemplo, mencionar o facto de economicamente o poder favorecer como ajuda para concretizar o seu objectivo. E, como o homem persegue o "sonho" poderá ser uma forma de o manter motivado. Resumindo, temos que "trabalhar nos dois campos" , isto, e como já referi, pela importância que a família tem.

Responder

Anabela Ferreira 18 de Março de 2013 às 14:49

Muito obrigada , essa sintonia que escreves é com certeza uma mais valia para o aluno. Ajudar o aluno a ver as diferentes perspetivas, vai fazer com que ele tenha uma melhor visão dos caminhos que precisa percorrer, assim as dúvidas e incertezas que o aluno possa encontrar pelo caminho serão mais facilmente ultrapassadas.

Responder

22 de Março de 2013 às 00:14

Através de um diálogo sincero com o aluno tentaria fazê-lo perceber os benefícios de um curso superior: mais e melhor formação, alargamento de horizontes, capacidade de pesquisa, de organização e de trabalho, novas experiências a nível pessoal e profissional...entre outros. É fundamental que o aluno, ao escolher um curso superior, o faça com agrado e de acordo com as suas preferências e não, como infelizmente muitas vezes acontece, para agradar a alguém que lhe é muito próximo. Neste caso o aluno está a cometer um erro e a concretizar o desejo de alguém que não ele. Aconselharia o aluno a não o fazer pois assim não se conseguirá nunca afirmar e realizar pessoal e profissionalmente. A grande maioria das vezes a família é um ótimo suporte e uma excelente influência e apoio para o aluno, mas por vezes pode provocar uma escolha errada que não o realize. Numa primeira abordagem iria tentar que o aluno enumerasse os valores que influenciam a sua vida e as suas decisões e ajudá-lo a ponderar o que realmente é importante para ele. Depois tentar perceber se existe pressão por parte da família para o aluno fazer uma escola que não o realiza e nesse caso tentaria chegar ao diálogo com o respetivo Encarregado de Educação e expor-lhe a situação para que este perceba que a influência exercida no educando não é a mais correta e que um aluno desmotivado é um aluno em conflito interior e exterior.

Responder

22 de Março de 2013 às 14:57

Creio que uma das formas de ajudar este aluno, poderia ser através de uma conversa tranquila e sincera, onde o professor poderia juntamente com o aluno listar alguns pequenos objetivos iniciais, para que à medida que o aluno os alcance se motive para listar e alcançar novos objetivos ainda maiores, que no caso poderia ser ingressar em uma faculdade.

Na maior parte das pessoas a família tem participação na tomada de decisões, essa participação pode ajudar o sujeito a alcançar seus objetivos, sendo um grande aliado motivacional, porém em contra partida podem existir casos em que a família tem o papel de acabar com objetivos e sonhos de muitos, tornando o sujeito inseguro para com o que pretende fazer no futuro e quais decisões seguir, isso pode gerar grande confusão e falta de motivação em muitos alunos que não tem na família seu porto de segurança e com isso muitas das vezes buscam-nos próprios professores conselhos e motivação para continuar a organizar e alcançar seus objetivos.

Responder

Anabela Ferreira  22 de Março de 2013 às 15:07

Obrigada , é realmente importante a escolha do aluno ser "com agrado e de acordo com as suas preferências". Fazer com que o aluno "enumerasse os valores que influenciam a sua vida e as suas decisões e ajudá-lo a ponderar o que realmente é importante para ele" é também uma mais valia para o aluno para persistir no seu sonho.

O papel do Coach tem de ser sobretudo o de despertar dentro do aluno a resposta para alcançar os seus objetivos, é fundamental ser o aluno a descobrir como se motivar e que caminhos seguir para chegar aos seus objetivos.

Responder

Anabela Ferreira  22 de Março de 2013 às 15:22

Olá , obrigada pelo comentário. Focou um ponto muito importante a "conversa tranquila e sincera", sem dúvida leva a refletir com mais clareza as questões que envolvem a tomada de decisão e reflexão nos passos a seguir para encontrar o melhor caminho em direção ao sucesso. Muitas vezes os alunos procuram apoio nas pessoas mais experientes e que se encontram a sua volta, por vezes são essas pessoas que motivam o aluno a querer mais e melhor para o seu futuro.

Responder

24 de Março de 2013 às 20:20

Vou tentar expressar a minha opinião da forma mais pragmática e real, tendo em conta que, como professor, vivencio realidades muito difíceis. Como sabem, hoje, cada vez mais, o ensino secundário tende a ser dominado pelos cursos profissionais. O estigma, errado na minha opinião, que existe sobre esta filosofia de ensino, leva a que os alunos formandos queiram "rapidamente" acabar os 3 anos do curso para terem uma correspondência com o 12.º ano e "basar", como eles próprios referem, da escola (um autêntico tormento, na opinião deles). Ou seja, com estas mentalidades a inundarem a comunidade educativa e civil ao mesmo tempo, fazer com que estes miúdos, que são o protótipo do imediato, em que tudo é para ontem, inculcar-lhes ideias sobre a faculdade é praticamente impossível... As próprias famílias estão-se "nas tintas" para qualquer discurso que vá no sentido do prosseguimento de estudos dos seus educandos... Resumindo: dada a conjuntura atual, a qual tem tendência a agravar-se, em nada favorece qualquer tipo de incentivo que possa ser dado aos alunos da sociedade atual... Mas é apenas a minha opinião, não obstante ser isto, de facto, que observo todos os dias na escola onde leciono. Será que fui de encontro ao que era pedido Anabela?

Responder

**Anabela Ferreira** 24 de Março de 2013 às 21:05

Olá , obrigada pelo comentário. É verdade que a realidade de hoje é muito complexa e por vezes vemo-nos rodeados de alunos/pessoas desanimadas com o ensino, com o país, com a família, com o futuro. Mas se pudesse-mos ajudar alguém com vontade de seguir em frente e de lutar pelos seus sonhos, o que poderíamos fazer?

Estas ferramentas que apresento vai ao encontro de mudanças de mentalidade e atitudes de motivação.

Existem muitas pessoas que não pretendem ir para a faculdade e têm sucessos a nível pessoal e profissional pois estão a seguir os seus sonhos/objetivos.

Precisamos 1º de perceber os objetivos e sonhos dos alunos e de seguida "guia-los" ao encontro das soluções que estão dentro de cada um.

imagina que um aluno pede ajuda a encontrar motivação para seguir o seu sonho, neste exemplo entrar na faculdade, como o poderias ajudar?

Importante: Não aconselhar, mas usar as ferramentas dos objetivos e plano de acção para o motivar. :)

Responder

27 de Março de 2013 às 20:05

No contexto actual, e verificando pelos alunos que tenho nas minhas turmas, vejo panoramas tão diferentes, vejo alunos interessados e focados no que pretendem para o seu futuro e alunos que não estão preocupados nem com o presente e muito menos com o seu futuro. E vejo isto em panoramas diferentes a nível familiar, desde famílias presentes a famílias ausentes.

Considero que as ferramentas propostas de apoio aos jovens de modo a ajudar na traçar dos seus objectivos seria importante, mas da mesma forma que não se consegue obrigar os alunos a irem ao psicólogo da escola, não vejo meio, a não ser com alteração de vontade política em criar um gabinete de apoio, e por mim falo, pois quando acabei o 12º ano estava desmotivado com o ensino e sem vocação futura.

Responder

28 de Março de 2013 às 11:46

Olá! Eu tenho uma visão muito sistémica em relação a situações como aquela que colocaste...é importante que se faça uma hierarquia de valores com o miúdo, que se avalie o que realmente pretende, que se "transforme" o seu sonho em objetivos mais concretas e mensuráveis (como explicaste na tua exposição teórica), mas se um dos valores mais importantes para este miúdo é a família, penso que as suas tomadas decisões serão sempre influenciadas por ela e portanto, porque não conciliar coaching individual com coaching parental/familiar? embora não saiba exatamente como funciona, poderá ser uma hipótese? o «confronto» entre a hierarquia dos valores do aluno com a hierarquia de valores dos pais ou dos elementos com maior influencia na família...o que para mim se torna mais importante é a circularidade da informação entre os diferentes elementos...orientada por perguntas "poderosas", tal como descreveste...se calhar estou a fugir um pouco ao pretendido...

Responder

Anabela Ferreira 29 de Março de 2013 às 00:17

Olá , obrigada pelo comentário, é verdade que existem várias realidades familiares e de motivação. Ao obrigar qualquer pessoa a fazer seja o que for (neste caso os alunos irem ao psicólogo), não vamos conseguir que a informação passe corretamente, pois elas estão desmotivadas para qualquer palavra que lhe digam. O nosso papel, através destas ferramentas, será de "motivar" e incentivar os alunos e as pessoas a procurarem os melhores caminhos. Os exemplos que damos e mostramos, podem ser a melhor maneira de passar esta informação. As vezes um incentivo, um "muito bem", um "parabéns", pode mudar o caminho do aluno.

Responder

Anabela Ferreira 29 de Março de 2013 às 00:29

Olá , obrigada pela intervenção, é muito importante o apoio de todos os que estão à volta do aluno, mesmo o dos amigos. Se todos estiverem em sintonia para trabalharem o sucesso, os resultados serão melhores e mais fáceis de obter. Ao utilizar as "perguntas poderosas" podemos lançar desafios à consciência das pessoas e assim mudar mentalidades. Podemos ver o valor da família de várias maneiras, por exemplo se ao ajudar-mos um aluno a obter um objetivo importante com o foco que a sua "futura" família (mulher, filhos) será beneficiada por este objetivo, será uma mais valia para o sucesso.

Responder

8 de Abril de 2013 às 19:13

Olá! Olhando para a definição de objetivos e vendo que todos nós precisamos de um coach; tentaria como amiga, uma conversa com o aluno, onde colocaria os pontos positivos de se ter um curso superior; e procurando por meio de perguntas encontrar em suas ideias bons motivos para entrar num curso superior que se adapte ao seu estilo de vida. Como este aluno tem como um dos valores fundamentais a família, seria importante ressaltar a importância de um pai ou de uma mãe que tenha um curso superior, principalmente tentando abrir os olhos deste pequeno para a importância e impacto que uma boa formação por sua parte tem em sua família, principalmente citando bons exemplos de pessoas que seguiram seus sonhos e se deram bem; tanto com ou sem ensino superior, tudo depende do contexto em que este aluno esta; daí a importância de uma conversa aberta.

Responder

Anabela Ferreira 9 de Abril de 2013 às 09:31

Olá , obrigada pelo Feedback ao desafio. "todos nós precisamos de um coach" é verdade, precisamos de pessoas que nos transmitem confiança e que nos desafie a pensar nos nossos objetivos e como os atingir. Por vezes nos próprios somos o nosso coach, mas se for outra pessoa os desafios "não ficam presos" aos nossos anseios e medos.

Quando referes "principalmente citando bons exemplos de pessoas que seguiram seus sonhos e se deram bem", este ponto é muito importante no processo de definição de objetivos e motivação tornando os nossos sonhos em possibilidades.

Responder

9 de Abril de 2013 às 16:33

Olá. Há várias formas de ajudar um aluno nesta situação. Essencialmente, teria uma conversa amigável com o aluno acerca das vantagens da entrada na faculdade, sendo uma dessas a maior possibilidade de arranjar um emprego ou o emprego que mais deseja. Hoje em dia quanto mais qualificações um aluno adquirir melhor para o seu futuro tanto a nível profissional como pessoal. Se o aluno não pretende entrar na faculdade e optar por um curso profissional, não iria forçá-lo a candidatar-se na faculdade, pois o aluno deve fazer aquilo que realmente gosta e se sente bem a fazê-lo em vez de frequentar um curso contrariado, apenas ia mostrar-lhe a importância da entrada no ensino superior e apoiar a sua decisão. É aqui que entra o papel da família, principalmente dos pais, que devem apoiar a decisão do filho, fazê-lo ver o que é mais importante para o seu futuro, a importância da universidade, mas nunca influenciar a escolha do curso muito menos obrigá-lo a fazer determinada escolha. Muitas vezes os pais querem que os filhos sejam médicos ou engenheiros, então o aluno para não contrair a vontade dos pais, ou por medo ou porque acham que é o melhor para eles, escolhem o curso que menos desejam, mais tarde o aluno irá ter problemas na sua vida pessoal e social, o reflexo da sua escolha. Daí que a família, além de ser um valor fundamental, pode impedir o aluno a atingir o seu objetivo.

Responder

Anabela Ferreira 10 de Abril de 2013 às 11:55

Olá , obrigada pela participação. As pessoas têm dentro delas sonhos e objetivos, que vão criando durante toda a vida. Ao mostrarmos as varias alternativas de ensino, o aluno pode optar por aquela que lhe é mais importante. Existem exemplos de pessoas que foram obrigadas a fazer um percurso escolar e quando conseguiram fizeram o percurso que era o seu sonho de sempre.

Podemos sempre atingir os nossos objetivos, temos é que perceber os caminhos que podemos percorrer para chegar aos nossos sonhos.

Responder

30 de Abril de 2013 às 10:56

Neste caso, o aluno (Coachee) deverá, em função das necessidades e dos valores individuais, ser orientado pelo Coach na definição de interesses e objetivos que o levem a adquirir motivação para se inscrever e frequentar a faculdade. Sendo o valor família importante para o aluno, esta poderá constituir uma fonte de motivação e de incentivo para que frequente um curso superior (levando-o a definir objetivos a pensar, entre outros aspetos, na família).

Responder

Anabela Ferreira 30 de Abril de 2013 às 22:39

Obrigada pela participação, é realmente importante definirmos os nossos interesses e objetivos, assim é muito mais fácil focarmos no que realmente é importante para conseguir chegar aos nossos destinos.

Responder

### Desafio: Transformar Problemas em Objetivos - Modelo G.R.O.W.- 22

#### Comentários

25 de Março de 2013 às 17:45

Sinto, que temos uma "herança desportiva" em que os insucessos dos atletas/clubes, "é sempre" por culpa dos árbitros.

Anabela, achas que a gestão que faço, atleta/árbitros e gestão desta "herança", se enquadra na tua questão?[Responder](#)

Anabela Ferreira 26 de Março de 2013 às 02:10

Olá , obrigada pela questão. Neste caso podem existir várias questões que podemos levantar.

1º Qual o objetivo a atingir em concreto? Ganhar mais vezes? Os árbitros não serem tão influentes nas decisões? Demonstrar aos árbitros que os teus atletas são realmente os melhores?

2º Já obtiveste várias vitórias, nestes casos o sucesso foi do atleta ou do árbitro? Qual a razão pela qual os árbitros decidem a vosso favor?

3º Se os árbitros têm muita influência nos resultados, o que podemos fazer para mostrar que decidir pelos melhores e de consciência é bom para eles? Podemos ajudá-los a melhorar nas decisões?

Para criar um plano de ação temos de ver todas as tarefas que estão envolvidas e seus intervenientes, neste caso, o treinador, os atletas, os árbitros. Cada um tem as suas funções no processo.

É importante ir quebrando essa "herança desportiva" se com consciência fizermos o melhor e insistirmos sempre no melhor, os resultados vão aparecer. Neste caso a persistência vai ganhar um dia.[Responder](#)

27 de Março de 2013 às 00:10

Olá Anabela, tenho optado por uma campanha de sensibilização e consciencialização para com os meus alunos, de modo a que eles não vejam nos árbitros um inimigo ou um alvo a abater,ou mesmo como um obstáculo á vitória.

Essa campanha passa por os colocar a arbitrar, para que compreendam como é difícil,para que depois lhes possa dizer que "errar é humano". Oriento as aulas e promovo estágios em que o trabalho dos árbitros é o tema principal, assim como, e o que devemos fazer técnica/tacticamente para os impressionar e obtermos os melhores resultados.

É claro, que depois tenho que os preparar psicologicamente para o facto de ser verdade que coisas como : os subornos, jogos de influências, acumulação de cargos, que existem, e temos que viver com eles, lutando e tentando contorna-los, mas não ignora-los.

Converso muito com eles acerca dos estágios do trabalho dos árbitros, respondendo a questões e colocando questões, sempre focando qual a melhor forma de atingir os nosso

<p>objectivos, e aqui acho que se encaixa o modelo GROW.  Desta forma tento que os meus atletas tenham uma atitude extremamente competitiva aliada a uma postura dignificante de quem sabe o que está a fazer consciente de tudo o que os rodeia, competindo sem pensar nesta "herança" e na "revolta interior" que lhes provoca. Ter "o conhecimento de" é ser livre e por escolher.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>27 de Março de 2013 às 20:19</u>  "Aluno - Coachee"</p> <p>Aluno: O meu professor Y implica comigo e acabo expulso ou com participação disciplinar.</p> <p>Coach: Queres controlar as tuas emoções quando estás na uala com com o professor Y?</p> <p>1 ° O Coach fala com o Aluno e leva-o a pensar o que já fez em relação à situação.</p> <p>2° O Coach apoia o Aluno a reflectir e identificar a solução com a qual se sente mais confortável para lidar com o professor Y.</p> <p>3° Clarificar a opção a tomar, o Coach leva o Aluno a formalizar o seu compromisso para com as acções a tomar, rumo ao objetivo (que é a resolução do problema com o professor Y).</p> <p>Este processo de coaching acontece muito com os alunos. Especialmente quando os alunos se sentem mais à vontade com determinado professor.  Já me aconteceu este ano com 2 alunos e um professor de outra disciplina, e geri pela positiva, os alunos batalhavam apenas que o professor Y implicava com eles, sem estes conseguirem eles próprios reflectirem o que faziam em sala de aula e que levava à suposta implicância do professor.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>Anabela Ferreira</u> 29 de Março de 2013 às 00:41</p> <p>Exatamente ,obrigada. Mostrar a realidade e coloca-los a passarem pelas experiências dá aos alunos uma possibilidade de escolha, assim podemos mostrar que eles têm a decisão nas mãos. Todas as mensagens que transmitimos são importantes para o futuro do aluno, pois eles gravam essa informação e conseguem perceber e trabalhar com ela para construir o seu futuro.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>Anabela Ferreira</u> 29 de Março de 2013 às 00:49</p> <p>Olá , obrigada pelo exemplo importante que colocaste. Às vezes necessitamos de "dar" tempo aos alunos para perceberem a sua realidade. É importante estarmos disponíveis para mediar conflitos, neste caso é importante os alunos perceberem a sua realidade "sozinhos" com a "orientação" dos professores. Orientar deve ser sempre com questões, perguntas e exemplos, para que os aluno cheguem sozinhos às soluções. Assim eles consciencializam-se com os seus gestos e os seus pensamentos.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>9 de Abril de 2013 às 12:17</u></p> <p>Olá. O problema que vou colocar tem sido um pouco frequente em várias escolas. Um aluno (Coachee) não entende a matéria durante as aulas do professor X, mas tem acontecido sistematicamente e maior parte dos seus colegas "queixam-se" do mesmo. Tornando o comportamento dos alunos pouco adequado nas aulas do professor X, usam muito a expressão, fora de aula: "o professor não explica nada". O professor chama-os à atenção constantemente, mas por vezes ignora-os, e continua a seguir a mesma estratégia para dar a matéria. Neste momento, o aluno apenas limita-se a copiar o que está no quadro,</p>

<p>não entendendo nada do que está escrever, posteriormente tenta acompanhar a matéria através de explicações, ou entre colegas ou sozinho em casa. Que plano posso criar para resolver este problema com base no modelo G.R.O.W.?</p> <p><u>Responder</u></p>
<p><u>Anabela Ferreira</u> 10 de Abril de 2013 às 11:47</p> <p>Olá obrigada pela partilha.</p> <p>Neste caso precisamos de definir quem vai beneficiar das sessões de coaching, o professor? O aluno? A turma?</p> <p>Depois temos de definir com essa pessoa ou turma o que se pretende atingir.</p> <p>O professor: a capacidade de motivar o aluno ou os alunos para aprender a matéria.</p> <p>O aluno: para se auto-motivar e aprender a matéria.</p> <p>A turma: para criar uma forma de motivação de grupo para estar atendo e aprender a matéria.</p> <p>Depois temos de perceber qual o momento atual em que se encontra a pessoa ou a turma e de seguida essa pessoa ou turma tem de dar os caminhos para chegar ao objetivo proposto. No decorrer do percurso motivar e dar sempre feedback para manter o nível de motivação e compromisso alto.</p> <p>Exemplo: Motivar o aluno a entender a matéria.</p> <p>1º Falar com ele para perceber quais os problemas que estão a surgir que impede de entender a matéria.</p> <p>2º Encontrar nessa conversa algo que o motive, um "sonho", algo que esse aluno goste muito, onde possamos fazer a ponte para o estudo desta matéria e fazer com que para atingir esse "sonho" o aluno tenha de fazer esta matéria, será um meio para atingir esse grande "sonho".</p> <p>3º Perceber com o aluno o momento em que se encontra na matéria, e como ele esta "presente" nas aulas.</p> <p>4º Analisar com o aluno como pode melhorar a sua atenção e a sua presença na aula.</p> <p>5º Criar um plano de ação com o aluno, em que este possa dar um feedback (e-mail, sms ou pessoalmente) a nós (como figura de coach) e dizer como foi a aula, se esteve atento, se fez os exercícios em casa e se acompanhou toda a matéria com mais motivação.</p> <p>6º Vamos motivando o aluno para que possa continuar no seu caminho para atingir o tal "sonho" que pretende, sendo este uma motivação para o objetivo mais "pequeno" que neste caso, é acompanhar a matéria daquele professor.</p> <p>Só podemos ajudar alguém que queira ser ajudado, tem de ser a própria pessoa a querer fazer algo por si. <u>Responder</u></p>
<p><u>18 de Abril de 2013 às 00:08</u></p> <p>Olá Anabela, obrigada pelo exemplo que descreveu. Digamos que o problema está em ambas as partes. O professor sabendo que os alunos têm alguma dificuldade naquela disciplina e que não estão a conseguir acompanhar a matéria nas suas aulas, acho que deveria tentar mudar de método ou estratégia de ensino na sala de aula, a fim de os seus alunos motivarem-se e entenderem o assunto da aula. No caso do aluno, principalmente, acho que devia fazer um esforço por acompanhar a aula e perceber o que é realmente importante para si, pois muitas vezes o aluno interioriza a ideia que o "professor não explica nada", pensando, assim, que não tem culpa por não compreender as matérias da</p>

<p>disciplina, consequentemente não presta atenção nas aulas e não faz os trabalhos de casa. Queria apenas acrescentar que concordo com a sua última frase: "Só podemos ajudar alguém que queira ser ajudado, tem de ser a própria pessoa a querer fazer algo por si." Mesmo que o professor altere as suas estratégias e métodos de ensino nas aulas para estas serem mais produtivas e o aluno continua a ter o mesmo comportamento e a mesma atitude, então o nosso plano de acção terá de ser essencialmente para o aluno.</p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 18 de Abril de 2013 às 12:18</p> <p>Olá , no Coach podemos ajudar todas as pessoas envolvidas no processo de ensino, as vezes com os exemplos que damos, com as atitudes que tomamos, com FeedBack positivo, com Questões que façam o aluno, o professor, a turma pensar que um esforço "extra" pode levar mais alem, com objetivo de atingir os seus sonhos. Por vezes é necessário apresentar casos de sucesso para que os alunos se apercebam que têm oportunidades no seu futuro e que vale a pena se esforçarem no atual momento.</p>
<p><u>12 de Abril de 2013 às 17:52</u></p> <p>Olá, tem sido cada vez mais frequente nas escolas alunos que não atribuem grande importância à formação escolar. Tais alunos muitas vezes possuem um comportamento que não é o mais adequado para uma sala de aula atrapalhando assim a aprendizagem dos que buscam ter uma melhor formação. Com esse tipo de comportamento os professores "perdem" minutos preciosos de suas aulas para acalmar e resolver problemas causados por esses alunos. Com base no modelo G.R.O.W qual deveria ser o plano dos professores para motivarem esses alunos que não se comportam bem?</p> <p><a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 15 de Abril de 2013 às 10:31</p> <p>Olá , esta questão que levanta é de facto um problema do nosso dia-a-dia. Temos de ter uma abordagem tipo "coach" com todos os alunos, no entanto, temos de entender que os objetivos dos alunos são diferentes dos nossos. É importante saber qual o "GOAL -Qual o objetivo da sessão de Coaching" de cada aluno, só assim é que conseguimos motivar os alunos levando-os a trabalhar para atingir os seus objetivos através dessas aprendizagens. Todas estas ferramentas conjugadas (Valoes, Objetivos, Plano de Ação, Saber Escutar e Questionar, dar Feedback..) vão melhorar a motivação de todos (dos professores e dos alunos). Cada pessoa tem estratégias para conseguir motivar os seus alunos. Qual seria a melhor estratégia do Rafael caso se encontre numa situação dessa?<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>17 de Abril de 2013 às 00:51</u></p> <p>Aluno-Coach (Professor)</p> <p>Aluno: No próximo ano (10.º Ano) quero seguir o Curso X e o meu Pai não está de acordo. Ele quer que eu siga o curso Y porque tem mais saídas profissionais.</p> <p>Coach: É mesmo o curso X que queres seguir? É a melhor opção para ti? Com as melhores saídas profissionais? Gostas das disciplinas do curso?</p> <p>Aluno: Sim é mesmo esse curso, tem as minhas disciplinas preferidas e como depois quero tirar a licenciatura em Z, já tenho algum suporte quando for para a universidade, mas o meu Pai não percebe isso?</p> <p>Coach: Estás a abordar o assunto de forma correta?</p> <p>Falaste com educação com o teu Pai?</p> <p>Explicaste-lhe as tuas motivações?</p> <p>O que realmente queres?</p> <p>O porquê das tuas decisões?</p> <p>Que esta opção é a que realmente te faz feliz e que se optares por outro curso irás estar desmotivado e as disciplinas são aquelas em que tens mais dificuldade?</p> <p>Aluno: Realmente da única vez em que falei com ele não lhe falei com a educação que ele</p>

<p>merece e acabamos por discutir.</p> <p>Coach: A tua mãe não te apoia na tua decisão?</p> <p>Ela não te poderá ajudar?</p> <p>Aluno: Sim, realmente quando falei com ela, ela percebeu as minhas razões e disse-me que devia escolher um curso que gostasse.</p> <p>Coach: Então o que achas que deves fazer para explicar o teu ponto de vista e fazeres com que o teu Pai respeite e apoie a tua decisão?</p> <p>Aluno: Vou falar com ele com calma e pedir que me ouça com atenção antes de dizer alguma coisa. Vou explicar todas as minhas razões e o porquê das minhas escolhas e o que poderá correr mal se for para o curso errado. Tenho a certeza que se explicar os meus motivos com clareza ele vai compreender e aceitar a minha decisão. <a href="#">Responder</a></p>
<p><u>17 de Abril de 2013 às 12:09</u></p> <p>Olá , obrigada por este exemplo, é um excelente exemplo de como podemos ajudar os nossos alunos a perceber as suas motivações e a perceberem como podem conseguir chegar ao seus objetivos. Hoje em dia escolher um curso superior é difícil (razões pela quais os pais se preocupam), mas se nos empenharmos, trabalharmos e formos bons existem sempre saídas profissionais. <a href="#">Responder</a></p>
<p><u>30 de Abril de 2013 às 10:58</u></p> <p>O Coachee (aluno) expõe o problema - “ nas aulas não consigo participar oralmente, por inibição e medo da reação dos meus colegas. Sei que isso me prejudica e os professores já me disseram que se participasse poderia alcançar melhores resultados”</p> <p>Coach: Gostaria então de conseguir gerir as emoções (insegurança, ansiedade...) de modo a ser capaz de participar no decorrer das aulas?</p> <p>O Coachee: sim.</p> <p>Coach: O que já pensou ou fez no sentido de resolver esta situação?</p> <p>Coachee: Penso sempre que devo participar nas aulas, mas no momento fico ansioso e não o faço. Penso que se falhar podem rir-se mim e fico calado, embora saiba frequentemente as respostas.</p> <p>Coach: Imagine que encontrou a solução para este problema. O que teria acontecido?</p> <p>Coachee: Acho que a solução para este problema passa por confiar mais em mim e controlar os pensamentos/sentimentos negativos que inibem a minha participação. Devo pensar que sou capaz, até porque normalmente sei as matérias, e fazer um esforço por participar.</p> <p>O Coach apoia a reflexão do aluno no sentido de identificar a solução com a qual se sente mais confortável. O Coach convida o aluno a formalizar o seu compromisso para com as ações a tomar, em direção ao seu objetivo. <a href="#">Responder</a></p>
<p><u>Anabela Ferreira 30 de Abril de 2013 às 22:35</u></p> <p>Obrigada , um exemplo de como podemos ajudar os nossos alunos a ultrapassar alguns dos seus obstáculos. <a href="#">Responder</a></p>
<p><u>1 de Maio de 2013 às 19:44</u></p> <p>olá :)</p> <p>Aluno que está frequentemente a faltar, está prestes a reprovar por faltas, pela 2ª vez no 9º ano. Tenho muitas situações semelhantes na escola onde trabalho. Gostaria da tua ajuda Anabela para também melhorar a minha atuação nestas situações com as quais me deparo frequentemente.</p> <p>Professor: O que é que consideras que está por detrás de tantas faltas que estás a dar e que te colocam numa situação de retenção repetida no 9ºano.</p> <p>Aluno: Não gosto de estar nas aulas, custa-me levantar de manhã e fico em casa a dormir no primeiro bloco de aulas, depois se as aulas estão a ser uma seca prefiro ficar cá para</p>

fora conversar com os amigos ou ir fumar um cigarro fora da escola.

Professor: Quais são as consequências da continuação destes teus comportamentos que acabas de referir?

Aluno: Vou chumbar de ano e os meus pais não me vão deixar mais estudar, vou trabalhar para o douro porque assim nem o meu irmão me vai levar para a Suíça como me disse que levava se acabasse o 9º ano.

Professor: E mesmo tua vontade ir para a Suíça? O que gostarias de lá fazer? (valorização, interesse, por parte do professor, por este sonho do aluno)

Aluno: Estou mortinho por ir, quero começar a trabalhar com o meu irmão lá no negócio dele. Por mim já lá estava, o meu irmão é que não quer que vá sem o 9º ano.

Professor: Pelo que estou a entender tu queres mesmo ir para lá (objetivo/sonho) mas para poderes ir tens que terminar mesmo o 9º ano, porque de outra forma diminuem as tuas hipóteses de ir para lá?

Aluno: Não tenho mesmo hipótese se não acabar o 9º ano.

A partir daqui refletir sobre então as vantagens e desvantagens de acabar e não acabar o 9º ano, de como o acabar ou não o 9º ano interfere na concretização deste sonho.

Consequentemente, traçar um plano de ação, com pequenas metas, no qual se avalia e se regula a assiduidade do aluno, a assiduidade numa semana e assim progressivamente; quais as disciplinas em que está mesmo em risco de chumbar por faltas e que tem haver um mudança de comportamento e um maior controlo da parte do aluno para não faltar; ir pontuando positivamente o esforço do aluno, mostrando à família (que também não acredita que ele vai mudar) que estão haver progressos.

[Responder](#)

**Anabela Ferreira** 4 de Maio de 2013 às 20:44

Olá , sempre que precisares podemos falar, podemos ver alguns exercícios que em alguns casos sejam mais eficazes, mas o exemplo que deste é muito bom, é uma boa maneira de fazer com que esse aluno consiga acabar o 9º Ano, para ele é seguir um objetivo e para isso tem de ultrapassar o 9º Ano.

Por vezes os alunos não têm qualquer objetivo de vida, as vezes é necessário mostrar vários exemplos de sucesso para perceberem qual caminho é o melhor para eles.

[Responder](#)

### **Desafio: Escutar/Questionar e Feedback - 20 comentários:**

29 de Março de 2013 às 03:17

Exercício sobre o "Escutar" em Contexto de Sala de Aula com os Meus Alunos:

A comunicação entre emissores (umas vezes eu, outras vezes eles) e recetores (umas vezes eu, outras vezes eles) pode ocorrer de três formas, estabelecendo o paralelismo com os modos de comunicação ao longo de um meio de transmissão de dados, tendo em conta a direccionalidade e a simultaneidade:

Transmissão Simplex – quando a comunicação ocorre apenas num sentido, quando estou a lecionar um conteúdo de forma expositiva, por exemplo. Teoricamente, eu, enquanto emissor, emito a leção e os recetores (os alunos) só recebem a instrução. Nem sempre sou bem-sucedido... Os alunos "não estão lá para mim". Não olham para mim, estão agitados, gesticulam, etc. Sinto-me defraudado e desorientado. Fulo mesmo. Nessa altura, tenho de concluir que estou perante uma Transmissão Pseudo-Simplex.

Transmissão Half-Duplex – quando a comunicação se faz nos dois sentidos, mas não

simultaneamente. Por exemplo, quando estou a tirar dúvidas aos alunos. Nestas situações temos de respeitar uma sinalização para não nos atropelarmos no discurso verbal. Mas é difícil não haver atropelos e falhas de comunicação. Novamente me sinto defraudado e desorientado. Os alunos divertem-se com os atropelos de comunicação, uns por má-educação, outros por nem saberem o que isso é... Posso dizer que, não raras vezes, estou perante uma Transmissão Pseudo-Half-Duplex.

Transmissão Full-Duplex – quando a comunicação pode ocorrer simultaneamente nos dois sentidos, isto é, podemos enviar e receber mensagens ao mesmo tempo. É a situação utópica e que qualquer professor sonha... Mas implica colaboração dos alunos... Se faço alguma questão, gostava que me respondessem de imediato... Mas é mentira... "Estão nem aí pra mim...". Mais uma vez sou capaz de ficar possesso com a situação... Estamos, portanto, perante uma Transmissão Pseudo-Full-Duplex.[Responder](#)

29 de Março de 2013 às 03:27

Exercício sobre o "Questionar" em Contexto de Sala de Aula com os Meus Alunos:

Quando lhes pergunto: "O que pode fazer para melhorar essa situação?", eles vão otimizar um bocadinho mais a tarefa que lhes incumbi de fazer.

Quando lhes pergunto: "O que mais pode fazer para melhorar essa situação?", eles respondem: "Ó Stor, já fiz pro 10 não fiz? Então não é preciso fazer mais nada!"

Será que respondo à tua questão Anabela? Acho que sim... Com a segunda questão a coisa dá mais trabalho... Mas seria um incentivo para o refinamento da situação... Infelizmente os alunos já conhecem as "manhas" todas...[Responder](#)

29 de Março de 2013 às 03:32

Exercício sobre o "Feedback" em Contexto de Sala de Aula com os Meus Alunos:

Sou muito contundente a dar o meu feedback sobre tudo o que se passa em contexto de sala de aula. Umás vezes os alunos gostam, outras não gostam e, não raras vezes, é-lhes completamente indiferente... Sobre os trabalhos práticos que fizeram, sobre as notas dos testes que tiveram, sobre comportamentos desajustados que apresentaram, etc., etc.

[Responder](#)

30 de Março de 2013 às 20:00

um feedback que utilizo muito, passa pela postura corporal, um olhar de incentivo, um aceno de cabeça.. normalmente reagem conforme a postura que tomo...

[Responder](#)

Anabela Ferreira1 de Abril de 2013 às 14:25

Olá , obrigada pela partilha. É natural que as vezes ou muitas vezes os alunos "não estão lá para mim". Imagina que somos obrigados a fazer algo que não queremos, qual será a nossa motivação? Estamos com vontade para responder ou dar Feedback? Talvez não. Conseguimos perceber o ponto de vista e a realidade dos alunos?

Os nossos valores são diferentes dos deles, é importante dar o exemplo (tu sabes dar esse exemplo), por muito que as vezes não sejamos compreendidos, basta um dos nossos alunos mudar a sua postura, acreditar no futuro e seguir com motivação.

Experimenta seguir os passos do tema E.S.C.U.T.A.R. e analisa as diferenças que vais tendo com o tempo.

Questionar com palavras diferente e motivar os Alunos é importante para os colocar a

<p>pensar.</p> <p>Feedback é sempre importante, as vezes uma palavra de "muito bem", "parabéns", "obrigada pelo contributo". Faz com que os alunos fiquem interessados em continuar. Quantas vezes no nosso dia-a-dia não recebemos um "obrigado" e gostaríamos de o receber.</p> <p>Fazer o Feedback sempre pela positiva vai incentivar a outra pessoa a continuar.<a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 1 de Abril de 2013 às 14:33</p> <p>Olá , esse Feedback que utilizas é muito importante no dia-a-dia, é verdade que ao dar esse tipo de Feedback a maioria das vezes recebemos o mesmo Feedback. Assim devemos ter uma boa "postura corporal, um olhar de incentivo, um aceno de cabeça" como disseste e bem, para motivar as outras pessoas. Experimenta dar esse Feedback a pessoas que estão tristes, vais reparar que ficam mais "alegres" no decorrer da conversa.</p> <p><a href="#">Responder</a></p>
<p>12 de Abril de 2013 às 23:47</p> <p>Creio que a postura do professor em meio a conversas com os alunos é de grande importância, pois se o discente percebe que seu professor está sempre atento e interessado em seus comentários e ideias o mesmo ganha confiança para continuar a participar das aulas tornando assim mais participativo no processo de ensino e aprendizagem.<a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 15 de Abril de 2013 às 09:24</p> <p>Olá , obrigada pelo feedback, é muito importante a postura do professor, este pode aumentar a motivação e o interesse dos seus alunos com as suas atitudes positivas e atentas para como dizes "o mesmo ganha confiança para continuar a participar das aulas".</p> <p><a href="#">Responder</a></p>
<p>16 de Abril de 2013 às 09:16</p> <p>Um atleta faltou ao treino, o motivo foi a descida das notas na escola, e respectivo "castigo" dos pais...</p> <p>Detectei de imediato,...uso um discurso directo de frases simples e curtas, olhando directamente olhos nos olhos, e se eles desviam o olhar, e/ ou demoram a responder, é porque estão a esconder alguma coisa.</p> <p>E já agora, se me permitem, se por acaso algum pai está a ler isto, por favor, tirem-lhes as "playstation", a televisão, o PC,... não os castiguem com o desporto, mesmo que seja o que eles mais gostam, pois pode fazer, entre outros aspectos negativos, com que percam o interesse...<a href="#">Responder</a></p>
<p>16 de Abril de 2013 às 10:02</p> <p>...Fiquei a ler o que escrevi...</p> <p>Acho que é por demais evidente que a posição dos pais me incomodou, mesmo passados 3 meses ainda me incomoda, e as minhas palavras reflectem isso mesmo. Disse-lhes que reprovava a atitude deles, mas na verdade apetecia-me era gritar com eles, dizer-lhes bem alto : estávamos a trabalhar á anos, e hoje podíamos estar a lutar pelo titulo de campeão nacional, e por causa da vossa atitude foi tudo por agua abaixo.</p> <p>Fazendo uma analise aos desafios que a Anabela nos colocou, pergunto:</p> <p>Será que eu geri bem esta "raiva"?</p> <p>Será que o atleta se apercebeu?</p>

<p>As minhas atitudes,o meu discurso, a minha postura antes e depois do sucedido, foram apropriadas?</p> <p>Tive sempre em consciência o quanto esta situação mexeu comigo e fui gerindo-a, usando as mais diversas ferramentas? <a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 17 de Abril de 2013 às 00:10</p> <p>Olá , no Coach partimos do ponto atual em que nos encontramos, pensando no futuro. Como não podemos alterar o passado, só nos resta alterar o futuro. Quando falamos que a família é um valor importante, estamos também a falar nestes casos em que a família coloca os seus interesses acima dos interesses do aluno. As perguntas que colocas estão orientadas para o passado, experimenta orienta-las para o futuro. Em vez de "Será que eu geri bem esta "raiva"?" Podemos perguntar "Como posso gerir melhor a forma como reajo a situações semelhantes?"</p> <p>Desta forma orientamos os nosso pensamentos e energias para o que conseguimos alterar, neste caso, o futuro.<a href="#">Responder</a></p>
<p>17 de Abril de 2013 às 01:15</p> <p>Numa das minhas aulas em que era suposto os alunos trabalharem em grupo, deparei-me com duas alunas que normalmente trabalham juntas e nessa aula se recusaram a fazê-lo. Disseram que não queriam trabalhar mais juntas e que queriam mudar de grupo. Para não criar confusões e não perder muito tempo de aula permiti que trocassem de grupo mas disse que no final da aula queria falar com as duas.</p> <p>Quando vieram falar comigo estavam as duas muito alteradas e queriam falar as duas ao mesmo tempo e quando uma falava a outra dizia que não era nada assim.</p> <p>Durante a aula apercebi-me que havia um olhar triste das duas, mas que sempre que reparavam que uma estava a observar a outra tentavam disfarçá-lo.</p> <p>Não permiti que se continuassem a interromper uma a outra e exigi que cada uma delas me explicasse os seus motivos. Quando cada uma delas falou, fê-lo de forma sofrida, como se estivesse triste com a situação e ao mesmo tempo desiludida por a não conseguir resolver. O motivo da zanga tinha sido uma discussão por algo sem significado. Quando cada uma delas relatava à sua maneira o sucedido apercebi-me que a outra, que ouvia anuíria em silêncio, em sinal de concordância, que realmente tinha sido assim e que não deveria ter reagido da forma como reagiu.</p> <p>Fi-las perceber que existia muito mais que elas poderiam fazer para consertar toda a situação, que a amizade delas era demasiado importante para se chatearem por coisas insignificantes e que na nossa vida devemos dar importância a coisas e a situações que realmente valham a pena e que não podemos modificar, mas sim aceitar e compreender.</p> <p><a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 17 de Abril de 2013 às 12:18</p> <p>Olá , saber Escutar e Questionar é a base da resoluções de muitos problemas. Se todos tivermos um pouco desta tua atitude, podemos resolver problemas entre alunos, que beneficiara a turma, a aula, os professores e principalmente neste caso as duas amigas.</p> <p>Um Coach consegue visualizar as situações de uma maneira diferente, pois este não se encontra com as suas emoções alteradas pelo problema, assim conseguimos ajudar outras pessoas, só pelo fato de mostrar a realidade de outra forma (Escutando, questionando e dando Feedback).<a href="#">Responder</a></p>
<p>25 de Abril de 2013 às 20:01</p> <p>Então, como foi proposto no primeiro exercício, observei mais atentamente pessoas quando falavam ou explicavam algo, ao fazer isso me apercebi que a pessoa fica muito mais interessada em partilhar conosco aquilo que sabe, e até nós mesmos ao observar</p>

<p>com mais atenção adquirimos não perdemos detalhes importantes pois a pessoa quando fala complementa seu discurso com linguagem corporal. Umas se entusiasma muito mais, outras ficam mais inseguras, mas ao fim se sentem mais importantes que quando você as ouve sem tanta atenção.</p> <p>E estas duas perguntas, que parecem remeter à mesma coisa, são completamente decisivas quando se quer motivar uma pessoa a melhorar para obter sucesso; "O que pode fazer para melhorar essa situação?" remete à ideia de que a pessoa não está fazendo nada para melhorar aquilo; já "O que mais pode fazer para melhorar essa situação?" faz com que a pessoa veja que você (coach) entenda o lado da pessoa e queira somente ajudá-la.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>30 de Abril de 2013 às 11:02</u></p> <p>“ Muito bem, conseguiste acabar a tarefa! Se continuares a fazer isto todos os dias, conseguirás alcançar a aprovação no exame da próxima semana.”</p> <p>“ Muito bem, tens feito um esforço no sentido de estares mais atento no decorrer das aulas! Se continuares assim conseguirás melhorar o teu aproveitamento.”<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>Anabela Ferreira</u> 30 de Abril de 2013 às 22:42</p> <p>Olá e , estas 3 ferramentas usadas a favor da educação é sem duvida uma mais valia para todos nós, ao escutar, perguntar e dar Feedback em momentos importante, pode melhorar o percurso dos nossos alunos.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>1 de Maio de 2013 às 20:15</u></p> <p>De fato Escutar, Questionar e dar o Feedback são as principais ferramentas para a comunicação entre duas pessoas, inclusive entre Coach e Coachee, para a resolução de conflitos/problemas. No meu dia a dia, estou constantemente a ajudar na resolução de conflitos, a procurar que haja uma "boa" comunicação entre os alunos (e também entre alunos e professores). Quando há um conflito entre alunos por mais insignificante que seja, se os soubermos escutar, se os alunos se escutarem a si mesmo, prestar atenção ao seu discurso e ao discurso do outro, se fizermos circular a informação, de uma forma imparcial, já o problema está praticamente resolvido. E também verifico que é importante ajudá-los a que sejam eles mesmos a dar o feedback sobre a situação e o conflito e devemos ajudá-los a conotar positivamente a situação-problema para que algo seja modificado em situações futuras semelhantes. Mas não é uma tarefa fácil e nem sempre nos corre bem :) mas o que vale é que temos muitas situações deste tipo para irmos aperfeiçoando a técnica :)(estou a procurar conotar positivamente o trabalho que me corre menos bem :))<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>2 de Maio de 2013 às 23:15</u></p> <p>As perguntas “o que pode fazer para melhorar essa situação?” ou “o que mais pode fazer para melhorar a situação?” são distintas e num processo de coaching devem ser usadas em diferentes momentos. A primeira pergunta leva a uma identificação/definição inicial de estratégias para resolução de uma determinada situação. A segunda questão, tem subjacente um processo de avaliação de estratégias já implementadas e uma identificação de outras ações com vista à resolução da situação. A segunda questão visa provocar na pessoa (ex: no coachee) a perceção de que poderá encontrar ou criar em si mais recursos (melhoria de estratégia ou novas estratégias) para a resolução de uma determinada situação.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>Anabela Ferreira</u> 4 de Maio de 2013 às 20:37</p> <p>Olá e , uma boa questão pode sempre provocar a necessidade de procurar novos caminhos para à resolução de problemas e ultrapassar alguns obstáculos, obrigada pelas vossas intervenções.<a href="#">Responder</a></p>

**Desafio: Auto-Confiança e Auto-Estima - 15 comentários:**

<p><u>15 de Abril de 2013 às 18:21</u></p> <p>Fiz a experiência, e realmente senti me mais confiante! Pensar positivo, e fazê-lo numa postura confiante, fez-me ver as coisas com outros olhos! Senti-me mais fortalecida :D Agora é criar o hábito, e não ficar pelo "tentar", ir mais além e "fazer"... Positivismo, gera positivismo... É tudo uma questão de pensamento. Acredito que pensamento positivo, atrai coisas positivas!<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>16 de Abril de 2013 às 09:06</u></p> <p>Esse tipo de postura e discurso, faz parte do meu dia a dia como treinador. Sem dúvida que é importante para os meus atletas, a minha postura, o meu rosto, as minhas palavras... chego mesmo a sentir que eles, às vezes, nos treinos, parece que eles estão à minha espera, na expectativa de qual é a minha postura naquele dia... para se sentirem mais fortes.</p> <p>Fazer-lhes acreditar "SEMPRE", argumentando os objectivos com sinceridade e realidade, mas sempre com palavras positivas.</p> <p>Sentir-me sempre "bem" e com discurso positivo é muito importante, tento nunca falhar.... no entanto devo confessar que nem sempre consigo.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>16 de Abril de 2013 às 11:44</u></p> <p>Sob o meu ponto de vista os conceitos de auto-confiança e auto-estima estão correlacionados de uma forma muito intrínseca. Aliás, mais do que correlacionados têm de coexistir, ou seja, em qualquer momento, ambos têm de se fazer sentir. Julgo que estarmos ou sermos auto-confiantes eleva a nossa auto-estima e o recíproco também é válido. Isto é, se estivermos num bom patamar de auto-estima esta condição reflectir-se-á, de forma natural, na nossa auto-confiança.</p> <p>Resumindo: sem auto-confiança não poderá haver um nível de auto-estima aceitável e vice-versa.</p> <p>Eu, pessoalmente tenho alguma dificuldade em encarar tudo o que me rodeia com positivismo... Prefiro espelhar, quanto mais não seja, numa primeira instância a minha boa dose de "não positivismo" para me obrigar a ter os pés bem assentes na terra! Depois, eventualmente, com o "andar da carruagem" é que poderei manifestar ou não pensamentos mais positivistas... Julgo que sou uma pessoa tendencialmente não positivista, mas paradoxalmente acho que prefiro ser assim do que mostrar uma auto-confiança de uma forma que não a sinto, de todo... Mas curiosamente, apesar de não me sentir positivista, por natureza, também não me posso rotular como um negativista puro...</p> <p>Como é óbvio todo este meu sentir reflecte-se, desta forma, perante os outros... alunos, colegas, amigos, familiares, enfim...<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>Anabela Ferreira 16 de Abril de 2013 às 12:29</u></p> <p>Obrigada pela partilha dessa experiência, espero que a prática destas ferramentas contribua para que te sintas "mais fortalecida" perante os desafios presentes e futuros.</p> <p>Olá, é verdade que a nossa postura é reflectida nas outras pessoas, é verdade que os atletas esperam sempre motivação da parte do treinador. Por vezes o nosso espírito não está com a energia "positiva" que queremos mas vamos tentar "sempre alcançar" essa energia. A mudança do nosso estado de espírito só depende de nós (muitas vezes difícil mas possível de alcançar), se pensarmos em pessoas que têm tantas dificuldades e apesar de tudo conseguem ultrapassar os seus limites, nós podemos sempre tentar ultrapassar as</p>

<p>"barreiras" do nosso dia-a-dia. E com certeza que tens Feedback positivos e importantes dos teus atletas sobre a tua postura.<a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 16 de Abril de 2013 às 12:47</p> <p>Olá , estes dois conceitos estão ligados sem duvida, mas muitas vezes só um deles é que esta mais desenvolvido. Deves conhecer pessoas que mostram Confiança (em apresentações, nos grupos, na maneira como se veste) e depois têm uma Auto-Estima muito baixa, parece contraditório mas é uma das realidades.</p> <p>Tenho um desafio para ti, qual a diferença entre pensar positivo sobre algo ou não pensar positivo sabendo o resultado?</p> <p>Admitir que somos bons em algo é mostrar Confiança, se nos exprimirmos positivamente qual a diferença que vamos ter ou dar ou receber dos outros?</p> <p>Preferes alguém positivo do teu lado ou alguém que não seja positivo? :) <a href="#">Responder</a></p>
<p>16 de Abril de 2013 às 23:09</p> <p>Olá Anabela!</p> <p>Quando dizes "(...) Deves conhecer pessoas que mostram Confiança (...)", lá está: para mim, mostrar confiança não é sinónimo de ter auto-confiança ou ser-se autoconfiante. Podem ser duas coisas completamente distintas. Por isso, não me surpreende nada que haja pessoas que "mostram confiança" mas não têm nenhum grau de autoestima, porque, precisamente, não são autoconfiantes, percebes o que quero dizer? É a aparência a funcionar, o trabalhar para a "montra" como costume dizer...</p> <p>Muito honestamente não prefiro ter alguém do meu lado excessivamente positivista... Faz-me alguma impressão, sinceramente... Porque lá está... Acho que todo esse positivismo pode roçar uma autoestima num nível demasiado complicado de gerir... Conheço tanta gente assim... Olha, não vamos mais longe... Os meus alunos, por exemplo... São assim e chegam a ser ridículos, caricatos, percebes? Sentem-se os donos do mundo, do tipo "I'm the best... you know?"... E pronto é isto... O positivismo que exerço sobre eles tem que ser muito doseado por causa daquilo que referi agora mesmo... Têm autoestima em doses industriais... Por isso, tenho mesmo é de ser o menos positivista possível, sem ser negativista, claro está, para ter deles algum assentar de pés na terra!!!<a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 16 de Abril de 2013 às 23:50</p> <p>Olá , posso dar um outro exemplo, apesar de ter carta e carro, eu não conduzo como sabes, este ponto pode fazer de mim uma pessoa de baixa auto-estima ou baixa autoconfiança? Ou existem situações na nossa vida que podemos ter Auto-Estima alta e Auto-Confiança Alta e em outras situações baixa.</p> <p>Como Coach temos de perceber que o nosso "assentar de pés na terra" pode ser diferente do "assentar de pés na terra" dos nossos alunos.</p> <p>A Autoestima que falas dos teus alunos, pode ser uma defesa da realidade que podem estar a passar e da realidade que existe a volta deles.</p> <p>Como Coach devemos analisar a situação dos nossos Coachee nestes caso dos nossos alunos, é preciso perceber que só podemos "ajudar" alguém a conseguir os seus objetivos (exemplo: melhorar AutoConfiança) se essa pessoa estiver disposta a mudar.</p> <p><a href="#">Responder</a></p>
<p>17 de Abril de 2013 às 01:44</p> <p>Por vezes não é fácil ter uma atitude positiva e um discurso positivo quando alguma coisa nos preocupa. Nem sempre é fácil transmitir confiança e otimismo quando não o</p>

<p>conseguimos fazer para nós. mas são só alguns dias menos bons porque mesmo nesses dias a minha mensagem é que nunca se deve desistir dos nossos objetivos. Teno sempre um sorriso nos lábios, uma atitude positiva e uma postura confiante. Sou muito observadora e apercebo-me com facilidade quando os alunos estão diferentes e têm alguma preocupação. Sempre que possível dialogo com eles para os ajudar no que eles precisarem. Tento mostrar-lhes que devem sempre acreditar nas capacidades deles e que quando as coisas não parecem muito fáceis devem sorrir e pensar em tudo de bom que têm e que já lhes aconteceu e que tudo será mais fácil se conseguir olhar para além das dificuldades e de como será depois de alguma persistência ultrapassarem todos os obstáculos que afinal não são intransponíveis. Tento no meu discurso transmitir-lhe a ideia que nunca devemos dizer, vou tentar e optar pelo discurso de questionar será que sou capaz, se calhar não vou conseguir. Só aquilo que não depende de nós é que não podemos alcançar e concretizar, tudo o mais está ao nosso alcance com mais ou menos contrariedades mas que quando se consegue tem um gosto dobrado e concluímos que valeu bem a pena todo o esforço.<a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 17 de Abril de 2013 às 12:31</p> <p>Olá , obrigada pela partilha. Existem dias complicados é verdade, mas na minha experiência quando estamos nesse dias, se tivermos como dizes "sempre um sorriso nos lábios, uma atitude positiva e uma postura confiante", palavras que melhorem o nosso Auto-estima, esses dias são mais fáceis de "ultrapassar".</p> <p>A nossa mente foge da dor à procura do prazer, se assim é, podemos minimizar os problemas, ("eles não deixam de existir") mas ficamos mais leves para encontrar novas soluções e oportunidades.<a href="#">Responder</a></p>
<p>18 de Abril de 2013 às 18:34</p> <p>Creio que experiências deste tipo são grandes facilitadoras para que possamos conhecer a nós mesmos. Estamos mergulhados em um mundo onde o tempo passa de forma muito rápida, todos estamos sempre com muitas tarefas para serem realizadas e muita das vezes esquecemos que devemos dedicar certo tempo para nosso bem estar. Momento este onde podemos refletir e tentar melhorar nossos pontos "negativos" e lembrar os grandes momentos que já vivenciamos e que jamais queremos esquecer. Essa atitude nos proporciona um grande prazer que nos faz sentir que realmente temos que apreciar cada momento de nossas vidas.</p> <p><a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 22 de Abril de 2013 às 16:07</p> <p>Olá , obrigada por esta partilha, de fato "Estamos mergulhados em um mundo onde o tempo passa de forma muito rápida" e nada como refletir e praticar algumas destas ferramentas que podem ajudar a melhorar o nosso dia-a-dia.<a href="#">Responder</a></p>
<p>25 de Abril de 2013 às 21:35</p> <p>Bom seria se ao menos grande parte das pessoas tivesse alta auto-confiança e alta auto-estima, porque assim além de serem mais fortes e incessantes na busca por seus objetivos e paz consigo mesmo, ajudariam com exemplos e palavras àquelas que estão fracas. Sabemos que cada dia é um novo desafio e todos temos momentos de dificuldades, mas uma pessoa "pra cima" muda o ambiente de convívio. Apesar de achar que eu estou bem em minhas auto-confiança e estima, pude perceber que nem sempre estou pronta a dizer sim/não/farei o que for preciso/me esforçarei, mas sim um vou tentar desconfiado que não gera resultados. É preciso melhorar isso em mim para que possa além de me edificar edificar meus próximos, produzindo neles, por meio das minhas atitudes, desejos de serem cada vez pessoas melhores.<a href="#">Responder</a></p>
<p><b>Anabela Ferreira</b> 30 de Abril de 2013 às 22:45</p>

Olá , temos sempre de ultrapassar dias difíceis mas podemos "treinar" a nossa mente para rapidamente recuperar e pensar nos próximos passos. Muitas vezes os pensamentos ajudam a melhorar a nossa auto-estima e auto-confiança. <a href="#">Responder</a>
<p><u>1 de Maio de 2013 às 20:54</u></p> <p>Também ainda não experimentei mas vou experimentar :)e efetivamente é uma questão de treino. Agora com este exercício também me ocorreu a experiência de uma familiar minha. A minha tia no seu local de trabalho, no local onde acende as luzes tem lá uma folha A4 com frases em letras grandes, do tipo: "Eu sou uma mulher espetacular", "tenho uma casa junto ao mar", "tenho X na minha conta bancária", etc. Sempre que abre a porta e vai ligar as luzes lê estas frases magníficas...algumas ainda não são uma realidade mas são metas/objetivos e traz-lhe um animo diferente para encarar o dia e ajuda-a aumentar a sua confiança e autoestima :) pode ser um exemplo de um novo exercício :)<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>Anabela Ferreira4 de Maio de 2013 às 20:33</u></p> <p>Olá , é importante ter metas e sucessos presentes, estimula a nossa vontade de continuar a lutar pelos nossos sonhos e objetivos.<a href="#">Responder</a></p>

**Desafio: Ancoragem e Rapport - 10 comentários:**

<p><u>23 de Abril de 2013 às 11:43</u></p> <p>Sobre o exercício de Rapport e porque passo muitas horas por semana com os meus alunos, experimentei imitá-los tal como indicado por ti Anabela. Devo dizer-te que me senti um pouco peixe fora de água... Mas foi um exercício interessante... Tentei ser o mais discreto possível, mas sabes qual foi o resultado? De cada vez que eu imitava um deles, ou pelos gestos ou pelo vocabulário ou até mesmo pela sua atitude era descoberto de forma imediata pelos próprios, os quais se sentiam constrangidos, negando que apresentavam tal comportamento... O que é curioso... Parece que eles não se dão conta como são no seu dia-a-dia... Ou então porque percebem que a minha tentativa de me ajustar a eles é desajustada...<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>Anabela Ferreira23 de Abril de 2013 às 11:57</u></p> <p>Olá obrigada pela partilha. É sempre uma experiência diferente. Quando dizes "é curioso... Parece que eles não se dão conta", esta frase mostra-nos uma realidade diferente que com os hábitos que criamos, será que deixamos de perceber o que realmente fazemos ou dizemos sem pensar? Claro que ao mudar as nossas atitudes (por exemplos a fazer Rapport) as pessoas percebem a diferença porque estão habituadas a um padrão da nossa parte.</p> <p>Este exercício feito com pequenas alterações no nosso comportamento e/ou linguagem pode ter Feedback positivos.</p> <p>Se usarmos a mesma linguagem que os nossos alunos usam, por exemplo ao demonstrar algo usarmos os seus passatempos favoritos, os seus ídolos, os seus jogos, vamos criar uma nova conectividade com os nossos alunos.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>24 de Abril de 2013 às 19:51</u></p> <p>Creio que quando mostramos maior segurança e atenção em uma conversa, proporcionamos ao nosso companheiro mais satisfação e interesse. A estratégia de tentar imitar o comportamento do colega, não deu muito certo nas minhas primeiras experiências, porém aos poucos fui aperfeiçoando e conseguindo fazer com que os diálogos durassem mais tempo.<a href="#">Responder</a></p>
<p><u>Anabela Ferreira24 de Abril de 2013 às 22:09</u></p> <p>Olá , obrigada pela partilha dessa experiência, é verdade que o Rapport é difícil de experimentar mas com o tempo podemos ajustar esta estratégia. As vezes um simples</p>

movimento semelhante, como cruzar de braços, sentar da mesma forma ou utilizar algumas palavras semelhantes, pode fazer toda a diferença. Agora é praticar para "aperfeiçoar" as técnicas aqui estudadas.

Quero deixar aqui um agradecimento especial pelo facto de ter participado em todos os desafios. Obrigada. [Responder](#)

26 de Abril de 2013 às 00:04

Exercício de Ancoragem: Num destes anos, numa escola, tive uma turma complicada, alunos com famílias complicadas e muito carentes em vários aspetos e por isso mesmo com problemas de disciplina e falta de objetivos. Em muitas aulas gerou-se um ambiente complicado, conflitos entre os alunos e muita falta de motivação e de interesse pela aula e pela Escola. Nessas alturas em que só me apetecia fugir e sair dali, em que quase não tinha forças para continuar pensava na minha Âncora. Uma vez na Escola, um dos alunos dessa turma passou por mim e pediu-me muito simplesmente um beijo, que precisava apenas de um beijo e eu dei-lhe, o que o levou a ficar muito feliz, e então pensei que não deveria ter esses carinhos em casa, que tudo o que aquele menino (talvez o mais rebelde deles todos) precisava era apenas de carinho e atenção, um simples beijo que não era necessário pedir e que não tinha em mais lado nenhum! Sempre que a aula ficava complicada, respirava fundo e pensava nessa imagem e percebia que tudo valia a pena se conseguisse transformá-los em pessoas melhores e se lhes pudesse dar a atenção e o carinho que precisavam. Muitas das vezes tinha que me abstrair dos objetivos da aula e falar um pouco com eles de outros assuntos que eles gostassem para sentirem que tinham alguém que os ouvia e que lhes dava atenção. Nessas aulas utilizava a minha Âncora várias vezes para conseguir lecionar os conteúdos e atingir os objetivos da aula e também dar a atenção necessária aos meus alunos.

Exercício de Rapport: Nessa mesma turma os alunos não tinham a linguagem mais correta para uma sala de aula e na grande maioria das vezes eu tinha também de adaptar a minha linguagem. Observei durante algum tempo, a sua postura, os seus gestos e principalmente o seu vocabulário. Ajustei a tonalidade da minha voz e as minhas palavras para que os alunos me sentissem como uma presença afetuosa e que se identificassem comigo. Muitas das vezes fingia que não ouvia certas palavras menos próprias para uma sala de aula porque sei que iria estragar o ambiente criado, a nossa proximidade e que para eles, aquele vocabulário era usual e não tinha nada de incorreto. Assim conseguia estabelecer uma proximidade com eles que de outra forma seria quase impossível e com o decorrer do tempo as aulas foram correndo melhor. [Responder](#)

27 de Abril de 2013 às 13:43

Bom, ainda não sou professora, mas também não são só em situações de sala de aula em que perdemos o controle e precisamos de uma âncora para voltar a um estado de calma. Sempre que me vejo nessas situações primeiro vem o desespero na mente, então logo respiro, e penso que não vale a pena me alterar porque o nervosismo, na maioria das situações, faz com que falemos coisas desnecessárias e por vezes coisas que nem queremos o que acaba por não resultar em nada. Gosto de respirar e ouvir meu pensamento dizendo... tenha calma, suporte, daqui a pouco isso acaba, é só mais um dia... e assim consigo ter calma.

Já o exercício de Rapport, acho muito bacana quando tentamos nos assemelhar à pessoa quando falamos com ela, assim tentando colocar a mesma linguagem o mesmo estilo de posição a pessoa fica mais a vontade e receptiva a aquilo que você tem a dizer...Penso que uma observação que deve ser colocada é que nunca devemos tentar reproduzir (aquilo que para nós) é um 'defeito' da pessoa, porque não resulta pois podem até ver o erro em você mas não reconhecem erros em si mesmo. Quis seguir muito a risca a ideia

do rapport e por isso não obtive tanto sucesso, mas aperfeiçoarei em outros casos. <a href="#">Responder</a>
<u>Anabela Ferreira</u> 30 de Abril de 2013 às 22:53 Olá , obrigada por partilhar essa Âncora, é sem duvida uma imagem que faz ganhar energia e confiança para continuar os nosso sonhos. São esses gestos que nos ajudam a lutar pelas outras pessoas. E é importante perceber que a nossa realidade não é a realidade da outra pessoa, só assim é que podemos perceber as atitudes e gestos dos nosso alunos. <a href="#">Responder</a>
<u>Anabela Ferreira</u> 30 de Abril de 2013 às 22:58 Olá , o estado de calma é importante em ocasiões de grande stress, podemos criar varias âncoras para chegar a esse estado. O Rapport tem de ser trabalhado muitas vezes, as vezes existe a vontade de "imitar" os outros e o importante é tentarmos sermos um refletor de boas energias e sermos semelhantes ao outro. As vezes basta um cruzar de braços ou pernas, uma saudação com as mesmas palavras ou um tom de voz semelhante. Para que a "magia" funcione. <a href="#">Responder</a>
<u>1 de Maio de 2013 às 20:42</u> Olha ainda não fiz os exercícios e não pratiquei com os alunos esta técnica de uma forma consciente e com o objetivo de treinar esta técnica. Mas sabes que eu estando agora a trabalhar com alunos mais difíceis em termos de comportamento e com vidas muito complicadas, às vezes acabo por me sentir triste e desiludida porque estes alunos são muito exigentes e com dificuldades em reconhecer o nosso trabalho e tudo o que fazemos por eles...mas também já sei reconhecer quando eles às vezes dão uma resposta «mais torta» e o que eles querem dizer na verdade é «obrigada» mas não sabem como o fazer... (porque até então nunca ninguém os ensinou) e agora pensando bem, sei que penso muitas vezes num «obrigado» de um dos alunos depois de eu lhe ter levado um bolo de aniversário para ele partilhar com os colegas. Vou usar esta imagem como a minha âncora a partir de agora para me acalmar :). Em relação ao rapport eu procuro usar uma linguagem muito semelhante à deles no meu dia-a-dia (menos no vocabulário que não é politicamente correto e que eles usam muito :) e também mesmo na utilização do espaço físico e da minha postura tento que não haja um grande distanciamento...mas ainda não experimentei seguir estes passos que aconselhas. Vou experimentar!! <a href="#">Responder</a>
<u>Anabela Ferreira</u> 4 de Maio de 2013 às 20:31 Olá espero que os exercícios corram da melhor maneira, e depois partilha os resultados :), caso precises de alguma coisa encontro-me disponível. Obrigada <a href="#">Responder</a>