

Competências Comportamentais para profissionais de TI/TIC



Eduardo Rocha
Diretor da DSG Consultoria



Competências Comportamentais para profissionais de TI/TIC

8 horas – carga horária

A quem se Destina

Especialistas da área de TI/TIC, novos ou com experiência, que desejam maximizar seu desempenho agregando, para tanto, as necessárias Competências Comportamentais.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analisar os conceitos envolvidos em “Serviços”, em TI/TIC e o papel do profissional.

Analisar os conceitos de Consultoria Interna.

Identificar as variáveis intervenientes na atividade de TI/TIC – a própria área e seus clientes.

Reconhecer os principais aspectos de seus valores pessoais e as repercussões nos resultados de sua atuação.

Reconhecer as principais características e consequências do seu estilo interpessoal nos resultados de sua atuação.

Reconhecer as consequências de sua percepção sobre o processo de motivação do ser humano nos resultados de sua atuação.

Identificar ações práticas para o aumento da eficácia do trabalho em equipe.

Analisar informações sobre seu comportamento enquanto profissional de TI/TIC.

Observar a metodologia utilizada no seminário e a aplicabilidade na sua atuação.

Identificar as ações para o aumento da eficácia de sua atuação

Conteúdo

Introdução

- Abertura: o seminário no contexto atual.
- Apresentação dos participantes e coordenadores.
- Consenso quanto às expectativas.
- Discussão do programa, metodologia e procedimentos operacionais.

A Organização

- Conceitos envolvidos
- TI/TIC e seus clientes.
- Conceito de “Serviços” e suas consequências.
- Um Sistema complexo e sua característica.
- Cultura e comportamento organizacional.
- Estratégia de mudança organizacional.

Valores pessoais.

- Processo de percepção e atitudes - da intenção à ação.
- Resiliência.

Relacionamento Interpessoal no trabalho.

- Os estilos interpessoais e qualidade do relacionamento.
- Processos de exposição e solicitação de “feedback”.
- Reações ao receber “feedback”.
- “Dicas” para dar “feedback”.
- Assertividade.

Motivação

- O processo motivacional do ser humano.
- As necessidades humanas no trabalho
- A geração Y e suas características motivacionais.
- Balanceamento entre dificuldade da tarefa e competência da pessoa.

Eficácia do Trabalho de Equipe.

- Aproveitamento de recursos e sinergia.
- Práticas de envolvimento.

Proposta de Ações para o Autodesenvolvimento.

Fecho e Avaliação Final.

Consultor

Eduardo Rocha - Certified Management Consultant - CMC, pelo The International Council of Management Consulting Institutes- ICMCI. Diretor da dsg consultoria e assessoria - empresa de 23 anos em São Paulo. Consultor de empresas desde 1984. Conduziu diversos processos de Mudança e Desenvolvimento Organizacional, Planejamento Empresarial, Qualidade de Serviços e Desenvolvimento Gerencial em aproximadamente 250 organizações de pequeno, médio e grande porte no Brasil em 15 estados e DF. Conduziu em torno de 500 seminários e palestras, e também participou de projetos para a FIA-FEA-USP, UNICAMP, FGV-EPGE, Boucinhas & Campos e PriceWaterhouseCoopers. Tem 20 anos de experiência gerencial adquirida em empresas nacionais e multinacional nas áreas de Recursos Humanos, Planejamento e Tecnologia de Informação. Representative to council - ICMCI - The International Council of Management Consulting Institutes - 2002. Membro Vitalício do Conselho Consultivo do IBCO - Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização - Diretor de Desenvolvimento Profissional, de 2002 a 2004 e 2006 e Presidente de 1996 a 2002. Examinador do PPQG - Prêmio Paulista de Qualidade de Gestão - 2001. Foi secretário da ABTD - Associação Brasileira de T&D. Coordenador da Câmara Setorial de Educação e Treinamento - 1994. Coordenou projetos do Programa Sebrae de Qualidade Total - 1993/1996. Professor, em 2006, do MBA - FGV - EESP - da Indústria Farmacêutica - Curso de Liderança. Foi professor dos cursos de extensão da FIA-FEA-USP (Curso de Especialização em Gestão Empresarial) e pós-graduação em Consultoria das Faculdades

Reunidas de Palmas - PR, UNIVEL- Cascavel/PR, Fundação Getúlio Vargas - EPGE, Universidade do Contestado - SC e UNISA - Universidade de Santo Amaro. Palestrante em diversas Universidades e Entidades Empresariais e, mais recentemente, no 30º Congresso Mundial de Treinamento e Desenvolvimento- ABTD - IFTDO. Teve várias entrevistas e artigos publicados em periódicos especializados, prefaciou o livro "Todo cliente tem o consultor que merece" de Luiz Augusto Costacurta Junqueira e escreveu o capítulo "The Brazilian Consulting Market" no livro The International Guide to Management Consultancy - Second Edition - agosto 2003. Cursou Administração de Empresas e o Curso Especial de Administração para o Desenvolvimento de Executivos do Setor Elétrico - FEA - USP.

Metodologia

Está fundamentada nos seguintes preceitos:

A sustentação da eficácia numa organização tem como primordial o FATOR HUMANO e este, necessariamente, deve desenvolver-se a níveis de excelência compatíveis.

As pessoas não resistem à mudança, mas sim a "serem mudadas", portanto, para a mudança de comportamento, devemos buscar o seu comprometimento, que é consequência de seu envolvimento.

A função do consultor é fornecer informações relevantes para reflexão, criando clima apoiador para a conscientização e decisão de mudar, que é de cada um.

Os participantes são adultos, portanto as técnicas utilizadas devem ser as da andragogia - educação de adultos -, propiciando a aprendizagem por meio de absorção de conceitos abstratos - teorias -, observação reflexiva, experimentação ativa - vivencial - e experiência concreta.

Os conceitos devem ser apresentados de forma não diretiva e têm a função de aumentar o conhecimento - cognitivo - do participante, diminuindo sua insegurança e sua reação emocional de resistência à mudança.

O grupo deve ser encorajado a apresentar e reconhecer seus próprios valores, recursos e conhecimentos, gerando criatividade por meio de administração eficaz dos conflitos e a buscar a compatibilidade produtiva por meio de do consenso.

As correntes teóricas, mesmo que antigas, não devem ser descartadas em prol das "modernas" sem uma avaliação profunda da aplicação real de seus princípios e a relação "causa e efeito".

Levando em consideração os preceitos apresentados, as técnicas a serem usadas no seminário serão:

- Exposição interativa e debates em plenário;
- Discussões preparatórias em grupos heterogêneos;
- Exercícios lúdicos de sensibilização;
- Exercício de solução de problema em grupo;
- Trabalho prático para proposição de ações.

Por que esse curso é diferenciado dos muitos que existem no mercado.

- ✓ O condutor falará uma linguagem de consultor e baseada na sua experiência como gestor da área.
- ✓ O foco é agregar competências comportamentais às técnicas do profissional – não há ensinamento dos processos específicos da função.
- ✓ É conduzido por Consultor Certificado Internacionalmente – CMC.
- ✓ Utiliza de metodologia andragógica – treinamento de adultos, vivencial – aproximando-se do coach de grupo.

- ✓ Os conceitos servem de base para as discussões e consenso grupal.
- ✓ São discutidos casos concretos de fracassos e sucessos da vasta experiência do instrutor (45 anos de atuação), em consultorias, consultorias internas, coaching e em funções de gestão e de TI.
- ✓ Incentiva a discussão das experiências dos participantes, aproveitando os recursos disponíveis.
- ✓ Aplica trabalho de grupo como experimentação ativa da aplicação dos conceitos e seus resultados em clima não ameaçador.
- ✓ Termina com trabalho prático de proposições individuais de ações para melhoria de sua própria eficácia como profissional de TI, aproveitando o clima apoiador.
- ✓ Trabalho esse que pode ser visto com PDI para ser acompanhado pela empresa, e continuação do processo de coaching.
- ✓ Vide currículo resumido e depoimentos

Alguns depoimentos mais atuais de quem já participou do curso de Consultores Internos.

“A minha participação no curso proporcionou o entendimento e visão global sobre o papel do consultor interno; entendo que a partir de agora inicia-se nova etapa em nosso trabalho, com mais conhecimento e entusiasmo. Parabéns e obrigada!” – **Maria Leila Casagrande (Subsecretária de Estado de Administração Geral) SEGER – Governo Espírito Santo**

“Achei o treinamento muito válido, pois propiciou uma excelente troca de opinião e de visão dos participantes. O conteúdo foi muito pertinente, o ambiente agradável e estimulante a debates. Qualifico como uma ótima experiência profissional e pessoal a minha participação neste treinamento” – **Aline Adelle – SEGER – Governo Espírito Santo**

“Gostaria de parabenizar o instrutor Eduardo Rocha, assim como a equipe organizadora da Innovia pela excelência no curso de consultores internos. A qualidade do conteúdo do material, assim como os exercícios e a troca de experiências, com certeza será de grande ajuda para a estruturação da área de consultoria interna do Grupo Marista.”

É verdade, afirmo, que saímos deste programa de desenvolvimento, profissionais mais preparados.” **Cristina Boganha – Gestora do recém criado Grupo de Consultores Internos - Grupo Marista**

“Adorei o treinamento, percebo que o mesmo foi muito proveitoso, para o meu desenvolvimento. O Eduardo Rocha demonstra domínio sobre o assunto e trouxe exemplos claros e objetivos.” **Bruno Masiero Roque - Grupo Marista**

“O curso aplicado foi de grande valia, com certeza usufruí de novos conhecimentos, tanto específicos quanto gerais, isto, “forma” o consultor, amplia a sua “arena” de atuação e conhecimentos a serem disseminados com os clientes.

Agradeço pela oportunidade de participar deste curso e peço desculpas por eventuais interrupções desagradáveis. Abraço e sucesso!” **Rafael Luis Stokmal - Grupo Marista**

*“O curso atendeu minhas expectativas. Como se trata de uma área nova na empresa, um conceito totalmente novo para a empresa, pudemos ter contato com o que realmente é uma consultoria interna no mercado. Os conceitos aprendidos e os referenciais dados pelo professor serão ótimas para embasar a estruturação da área.”***Luciana Ueda - Grupo Marista**

