

## **Organizational Effectiveness - Eficácia Organizacional**

Sessões e Material de Apoio

<http://www.astdconference.org/ice11/public/Calendar.aspx?ID=3810>

**astd.org -> education -> search for sections/ create a schedule**

### **SU 110**

#### **Casos de Sucesso em Mentoring sobre Diversidade ao redor do mundo**

**David Clutterbuck**

**Kirsten M. Poulsen**

O Mentoring é um ingrediente essencial para o sucesso na gestão da diversidade no local de trabalho e na realização de mudanças sociais para acolher e valorizar as diferenças. Com base na sua pesquisa global de casos de Mentoring abordando diversidade, os palestrantes apresentam um panorama de como as organizações ao redor do mundo têm aplicado os princípios de Mentoring para integrar as minorias, para melhorar as relações da comunidade e para aproveitar o potencial criativo de diferentes perspectivas.

Trabalhando com casos que representam diversidade de gênero, orientação sexual, cultural, mental e física, você vai aprender o que faz funcionar o Mentoring em um contexto de diversidade e (a) o que o enfraquece, (b) o que se constitui em uma boa prática e (c) o que deve ser evitado. Também, como sua organização pode se beneficiar do Mentoring aplicado à diversidade.

### **SU 116**

#### **Direto ao ponto: Usando valores para transformar a sua organização**

**Britten Parker**

**Thomas Epperson**

Muitos modelos de mudança colocam o foco sobre como "gerir" o processo de mudança através de métodos tradicionais. Os colaboradores, hoje, no entanto, estão à procura de um sentido para suas vidas e trabalho. Para transformar uma organização de forma a que dure e ressoe em seus funcionários, você deve falar aos seus corações e mentes. Nesta sessão, o intuito é aprender como uma empresa de mineração transformou a sua cultura de comando e controle para uma empresa que não existe apenas para esmagar a rocha, mas para fazer uma diferença positiva no mundo. Como fazer isso? Através do compartilhamento dos valores.

## **SU 206**

### **Mudança Real: Como Implementar Aprendizagem e Desenvolvimento** **Mary Stewart** **Tricia Emerson**

Vamos encarar! Você não se desenvolveu como um profissional de Aprendizagem & Desenvolvimento para ser um animador de pessoas, quele que entretém. Você deve estar interessado em promover impacto substancial e material sobre sua organização. E para ter credibilidade em sua organização, para criar programas que produzam resultados efectivos é preciso ser um agente especialista em mudança. Por fim, não é mudança da organização que as áreas de Liderança & Desenvolvimento e de Desenvolvimento de Talentos são realmente?

Esta sessão fornece ferramentas práticas para implementar a mudança por trás do programa. Nessa sessão interativa, você vai analisar um modelo simples para avaliar o que faz a uma mudança durar dentro de uma organização, avaliar o seu programa em relação ao modelo apresentado e determinar 2 a 3 intervenções que irão tornar o programa mais eficaz. Você terá uma oportunidade para discutir sua situação com os colegas e sair com ferramentas práticas que podem ser aplicadas quando você retornar ao trabalho.

## **SU 213**

### **Monitorando o pulso da Ética nas Organizações** **Kara Orvis** **Kerri Chik**

Ser uma organização ética é uma vantagem competitiva não apenas uma obrigação moral. O clima ético de uma determinada organização influencia o resultado, aumentando a lealdade do consumidor, fortalecendo a retenção de talentos e regulando a leniência no caso de uma transgressão. Empresas globais e pequenas empresas podem aproveitar as vantagens de um clima ético com talentos mais engajados, dispostos a se comunicar abertamente com a alta liderança sobre a melhoria contínua e sobre a lealdade do cliente.

Líderes organizacionais desempenham um papel importante em influenciar o clima através de suas ações. No entanto, a fim de influenciar o clima no caminho certo, os líderes devem manter seu dedo no pulso da ética da organização.

Nesta sessão, reunimos ferramentas e métodos para os líderes para monitorar e medir o clima ético da organização.

Aprenda métodos formais e informais para medir a direção e a força do clima ético. Os palestrantes irão discutir a importância do momento para a aplicação de vários métodos para monitoramento do clima ético de sua organização e destacar as diferentes estratégias para influenciar o clima com base em resultados de avaliação.

## **M100**

### **Conduza mudanças positivas na sua organização Jon Gordon**

Se você trabalha em uma organização que está tentando implementar mudanças, considere isto: 70% das iniciativas de mudança falham, não por causa de más idéias, mas por causa das pessoas que conduzem a mudança.

Para criar uma mudança duradoura e sustentável, é necessário "comandantes" que não apenas tenham a vontade de implementar as mudanças, mas, também, tenham habilidade para fazê-lo de forma eficaz.

O palestrante compartilha suas principais características e estratégias essenciais para ser um motor de mudanças positivas na organização.

Nesta sessão você vai aprender:

- cinco coisas que você deve fazer para criar uma mudança duradoura e sustentável;
- três inimigos que o impedem de dirigir a mudança através da sua organização;
- a conexão entre cultura, comportamento e resultados;
- como lidar com os vampiros de energia positiva que sabotam a mudança;
- uma maneira simples e eficaz para transformar queixas em soluções;
- melhores práticas das questões acima, incluindo treinadores da NFL e CEOs, que têm impulsionado a mudança com sucesso através de suas organizações.

## **M 206**

### **Governo mais esperto, melhor e mais surpreendente: acendendo a sua rede para um maior desempenho Michael Lennon**

A "e-revolução" em governos participativos (abertos) estão produzindo resultados surpreendentes para agências e pessoas que o defendem. A capacidade de gerenciar e otimizar as relações com "stakeholder" externos é tão essencial que programas federais para o desenvolvimento de executivos estão adotando o "processo colaborativo inter agências governamentais na esfera das lideranças" como critério fundamental para o desenvolvimento de competências dos futuros líderes. Além disso, gestores públicos eficazes estão adaptando seus estilos de liderança para combinar ambientes (do negócio) em constante mudança e produzir resultados surpreendentes para as suas agências e em suas carreiras. Saiba como organizações governamentais geram para suas agências a participação e a transparência que conduz a um maior envolvimento

dos cidadãos-funcionários, aumentando assim a satisfação do empregado no trabalho, o desempenho organizacional e a confiança dos cidadãos no governo.

### **M 213**

#### **Caminho além do WIIFM ("What's In It For Me") : Transformando Cultura em mudança de comportamento**

**Lisa Henn**

**Stephamie Lusk**

Na medida em que as organizações se movimentam para se adaptar ao cenário cada vez mais competitivo, a distância entre comportamentos desejados e comportamentos praticados pode ser imensa.

Baseando-se em treinamento e simplesmente em declarações do tipo "o que há nisso para mim (WIIFM)" são insuficientes para transformar a cultura e conseguir criar mudanças significativas na organização.

Por exemplo, mudanças na estrutura hierárquica demandam tempo e esforço necessários para ganhar aceitação e adoção na integração nos casos de fusão entre companhias.

A Sears Optical percebeu que seus oftalmologistas e seu pessoal da área de varejo precisavam mudar o modo como olhavam para si mesmos, para o seu trabalho e para os clientes, antes que as mudanças no atendimento aos clientes pudessem ser implementadas com sucesso.

Neste estudo de caso interativo, exploramos as seis etapas de pesquisa, avaliação e plano de mudança cultural a fim de apoiar e incrementar os esforços de treinamento e desenvolvimento.

Aprenda a como lidar com o intelecto e a emoção do seu público, bem como definir o caminho para a transição. Entenda como fechar a lacuna entre o comportamento atual e o desejado, identificar os obstáculos à mudança e discutir maneiras que você pode usar para construir mensagens e ferramentas de suporte para capturar os corações e mentes de seus colaboradores.

No final, vamos ver como estabelecer as bases para a formação cultural adequada pode levar a um ROI de forma convincente, como aconteceu com a Sears Optical.

### **M 219**

#### **BOI antes do ROI: Um curso de vendas para instrutores**

**Gerry Beamish**

É fato que você não pode avaliar o que você ainda não vendeu. Você não pode avaliar o ROI até convencer as pessoas dos benefícios do investimento (BOI).

A necessidade de estabelecer a relação entre treinamento e planos e objetivos de negócios é uma parte importante do processo, mas não é uma garantia. Em tempos de recessão, precisamos de mais métodos para assegurar que a redução de investimentos em formação não seja vista como uma maneira fácil, sem consequências e de diminuição dos custos do negócio.

O palestrante argumenta que os profissionais de treinamento devem se basear e adaptar estratégias e técnicas de profissionais de vendas para aumentar o poder persuasivo das suas propostas. Ele propõe a aplicação da psicologia da compra e a construção de cadeias de benefícios para superar objeções no fechamento de vendas de forma a dar uma vantagem extra ao convencer sobre os reais benefícios de se investir em treinamento. Você vai sair com um plano para vender o seu próximo projeto.

## **M 220**

### **Criando a cultura DIWANIYAH: Usando a sabedoria do Oriente Médio em como consertar um time desfeito.**

**Faisal Al-Bannav, Ph.D.**

**Susan Delinger, Ph.D.**

O Kuwaitianos têm uma antiga tradição da qual os ocidentais poderiam se beneficiar. Ela é chamada de Diwaniyah, uma versão do Oriente Médio de para a nossa Prefeitura. Durante vários séculos, kuwaitianos da mesma redondeza se reuniram em um lugar designado como público a para debater os acontecimentos políticos e sociais da semana. As pessoas dividiam as responsabilidades de recepcionar e alguns visitantes ocasionalmente participavam.

Há muitos Diwaniyahs na cidade do Kuwait, mas seu sucesso é medido em dois critérios: um fluxo constante de pessoas que aparecem semanalmente e o grau de participação e de atividade dos membros.

O Diwaniyah fornece um legítimo e oficial espaço e tempo para os cidadãos expressarem suas opiniões.

Como as organizações respondem a constrições em tempos de recessão e eliminam os gerentes de custo médio, os colaboradores (cidadãos) perdem a liderança corporativa e muitas vezes isso determina a divisão em subgrupos. Tais equipes de trabalho devem lidar com o medo diário e real de um ambiente de trabalho duro.

Eles precisarão de uma catarse para soltar suas preocupações e emoções reprimidas.

Saiba como usar o Diwaniyah e a estratégia de cinco passos para estabelecer uma cultura Diwaniyan dentro de sua organização.

## **M 221**

### **A importância da Certificação de Profissionais**

**Brenda Muller**

**Jennifer Naughton**

Aprenda sobre a importância da acreditação para programas de certificação. Os palestrantes irão destacar o estudo de caso para a certificação ANSI pelo Centro de Segurança e Prontidão de Combate do Exército dos EUA. Você vai aprender estratégias e principais razões por trás da iniciativa de solicitar e receber o reconhecimento ANSI. Você terá informações detalhadas sobre o processo, os desafios, as melhores práticas, e acrescenta valor de entrega da candidatura ANSI.

Este estudo de caso irá fornecer informações básicas e as iniciativas em curso, bem como futuras metas do programa em relacionados ao planejamento estratégico, auto-avaliação e previsões do programa. Você será apresentado a fatores determinantes para iniciação das acreditações, incluindo iniciativas como a análise de "gaps" de competências e várias processos de auditorias.

O palestrante irá compartilhar lições aprendidas e melhores práticas que levam em direção à profissionalização do programa como um todo, bem como a visão atual e futura para o programa CP12.e qual papel o programa de certificação ANSI tem na organização que deseja manter esse programa relevante e competitivo no sentido de atender e exceder os padrões da indústria. Adicionalmente, serão compartilhados conselhos práticos sobre como avaliações e auditorias voluntárias sustentam a checagem e a melhoria para o programa.

## **TU 110**

### **Equipando as Pessoa com Valores: Como modificar valores corporativos e práticas diária**

**Eunveong Ryu**

**Ki-voon Kim**

Uma cultura corporativa forte pode oferecer muitos benefícios, mas pode ser uma tarefa onerosa para a alta gerência. Na Coréia, a internalização dos valores estratégicos e principais da organização resultou muito significativa e tem sido implementada nas organizações de vanguarda.

Nesta sessão, o intuito é explorar o processo de internalização de valores realizadas por uma grande empresa na Coréia. A companhia investiu grande esforço na criação de uma forte cultura organizacional através da concepção de valores estratégicos de longo prazo e da integração desses com os processos de gestão, através de treinamentos específicos relativos aos valores estratégicos e fundamentais.

Os palestrantes irão apresentar e analisar as etapas que foram consideradas na concepção do programa S-PRO, como o curso foi desenvolvido, quais os pontos de sucesso, como isso possibilitou que a empresa se transformasse, com

sucesso, de uma empresa de manufatura, em uma indústria de serviços com valor agregado.

Eles vão revelar os detalhes das intervenções feitas para apoiar as pessoas e apresentar os próximos passos. Descubra como você pode aplicar o processo e método em seus próprios casos.

### **TU 113**

#### **Mídia social no trabalho: o que podemos aprender com organizações desbravadoras**

**Mary Ellen Kassotakis**

Aprenda como organizações experientes do mundo todo estão usando as mídias sociais para gerar impactos positivos. O foco desta sessão será compartilhar exemplos de organizações que estão desbravando novos caminhos com seus aplicativos de mídia social. O palestrante irá compartilhar como as organizações globais estão usando a mídia social de maneira inovadora e construindo organizações de alto desempenho que utilizam a energia e a paixão por mídias sociais de seus empregados. Interaja na ação de aprendizagem, que coletivamente produz novos insights sobre o valor das mídias sociais e as melhores práticas das organizações pioneiras em soluções que mudarão a prática atual e futura.

### **TU 207**

#### **Transformação da Força de Trabalho para atuar na economia emergente**

**Amy Annee**

**Annika McCreal**

**Kenneth Powell**

A ADP, com 580.000 clientes, é um dos maiores provedores de soluções de Business Process Outsourcing – BPO. Diante de um mercado cada vez mais competitivo, a ADP tem empreendido esforços para reposicionar e redefinir a forma como vende, trabalha e implementa soluções. Aprendizagem de Venda e Performance (SL & P) teve um papel de liderança na condução dessa implementação, considerada de ponta e holística, no sentido de garantir que todas as áreas da organização relacionadas ao processo de vendas (gerentes de vendas, representantes de vendas e consultores) estivessem totalmente comprometidas, seguras e competente para as mudanças do mercado. Vendas de campo precisava estar mais focada no negócio do cliente para que eles pudessem de forma eficaz vender agregação de valor ao negócio. A ADP utilizou uma abordagem que mistura de alto impacto e alta tecnologia com tinha quatro principais pilares: Aprender, Aplicar, Orientar e Medir. Os destaques incluem:

- mapas de impacto para garantir que todos os participantes tenham a orientação clara para a aprendizagem
- processo sistemático para o engajamento de gestores no processo de

orientação

- Projeto de aprendizagem experiencial com os mapas de engajamento e simulação de vendas
- Portal de aprendizagem abrangente para o reforço da prática e acompanhamento
- Controle dos resultados e fatores ambientais que os afetam

Você experimentará, em primeira mão, algumas das ferramentas e exercícios para liderar a transformação de vendas. Você também aprenderá como a ADP mediu essa iniciativa, documentando o seu significativo impacto comercial, cujo objetivo era acelerar a adoção da nova estratégia de vendas.

## **TU 215**

### **Conflitos de confiança: construindo essa competência crítica na sua organização**

**Brogdon Harris**

Existem conflitos não resolvidos na sua organização? Eles causam problemas realmente mensuráveis? Pesquisas indicam que 65% dos problemas de desempenho dos colaboradores resultam de conflitos não resolvidos no local de trabalho e que na média os gerentes dedicam até 40% de seu tempo trabalhando para resolver conflitos. Falta de confiança é uma razão comum para que os conflitos que continuam por resolver, ou pior, caminhem para uma situação de falta de controle. Esta falta de confiança está muitas vezes ligada à falta de habilidades de resolução de conflitos e é particularmente evidente nos novos líderes. Nesta sessão, você vai aprender como ajudar os líderes de sua organização a desenvolver e aprimorar as habilidades críticas, de liderança, para uma comunicação assertiva e de resolução de conflitos.

## **TU 219**

### **Quem está no comando do processo de mudança na sua organização?**

**Chris Edgelow**

Existe alguma confusão na sua organização em processo de mudança sobre quem está no comando de todas as mudanças? São as equipes de projetos ou a gerência média? Talvez devesse ser a área de Recursos Humanos ou a de Comunicação. Ou são os executivos seniores ou os profissionais (internos ou externos) capacitados em gestão da mudança? Se você se sentir confuso, você não está sozinho. Muitas organizações são desafiadas a entender os papéis necessários para assegurar que as mudanças sejam bem-sucedidas e quem, com clareza, deve estar no comando do processo de mudança.

Nessa sessão envolvente e extremamente prática como os palestrantes definem os vários papéis necessários para comandar as constantes mudanças em sua organização. Avalie como sua organização está fazendo para assegurar que as pessoas certas estão no papel correto através do desenho em um modelo holístico para liderar a mudança constante. Descubra o importante papel que os profissionais de treinamento e desenvolvimento devem ter para dar suporte às

suas organizações nos esforços em curso para desenvolver a capacidade de liderança no processo de mudança.

### **TU 306**

#### **Sustentando a performance mental como agente para a mudança Stephen Thomas, PHD**

Sabemos que os processos de mudança são difíceis e, por isso, ser um agente de mudanças pode ser duro. Mesmo quando a mudança é inerentemente positiva poderá haver uma forte resistência de outras pessoas, poderão chegar a reações violentas. Este é o caso, sempre que a mudança requer um novo aprendizado, a aquisição de uma nova habilidade ou, principalmente, uma total transformação organizacional. Saber por que temos reações tão fortes para a mudança nos permite lidar melhor com os desafios de facilitar a mudança. No entanto, os agentes de mudança também devem aprender a reduzir as suas próprias reações às mudanças, bem como a de outras pessoas, para que a mudança seja mais facilmente conduzida. O palestrante irá explorar novas pesquisas emergentes da neurociência sobre como gerenciar emoções fortes e ficar calmo em situações sob pressão e, ainda, como ajudar os outros a fazerem o mesmo.

### **TU 313**

#### **Liderança transformacional em Gestão de Projetos June Babbidge Lynne-Marie howden**

Organizações executam estratégias através de projectos, de forma tácita ou planejada. Assista esta sessão para saber como o desempenho do projeto está relacionado ao processo de seleção de projetos e o que os gerentes de projetos enxergam como desafios para a entrega no ambiente atual, bem como o papel da liderança no desempenho do projeto. Os resultados mostraram que 77% dos gerentes de projeto pensam estar trabalhando em projeto de importância estratégica, mas um em cada quatro disseram que só sabiam que era estratégico porque alguém lhes disse que ou porque viram em um documento escrito.

A sua organização stá preparada para suportar essa diferença tão grande? 76% dos projetos estão ligados à estratégia da organização por um processo não rigoroso. Será que essa sistêmica desconexão entre planejamento estratégico e execução de projetos existem no seu negócio? 41% dos gerentes de projeto dizem que seus projetos estão indo "bem melhor." Isto é uma oportunidade perdida, resultando em desempenho abaixo do esperado para sua organização? Aprenda as seis razões principais de porque os projetos estão tendo vida difícil e o que você pode fazer para criar uma parceria com o PMO para aumentar as chances de sucesso do projeto. Nesta sessão altamente interativa, você vai sair com táticas de curto prazo para dar início à transformação dos PMO's da sua empresa, a estratégias duradouras e um documento com dados confiáveis para apoiar as suas recomendações.

## **TU 320**

### **ITS (Innovate Thinking System): Ferramentas poderosas para a inovação de produtos e processos**

**Akira Furumoto**

**Etsuko Ogiso**

A maioria das empresas tem sucesso em razão da criatividade de seus funcionários. Os palestrantes irão descrever poderosas ferramentas para facilitar a inovação que têm sido utilizadas por muitas das empresas mais bem sucedidas do Japão e da Coréia por mais de 15 anos. As ferramentas são baseadas em uma extensa pesquisa para estimular a inovação nas organizações. A abordagem organiza uma ampla gama de técnicas e processos comprovados para gerar novas idéias e as filtra para aqueles que têm maior probabilidade de sucesso. Eles afiam as idéias em iniciativas viáveis que transformam idéias vencedoras em resultados nos negócios. A sessão contará com estudos de casos das principais empresas japonesas que demonstram como esta abordagem foi utilizada para desenvolver novos produtos, serviços e processos de negócios. Irá incluir treinamento hands-on que você pode usar imediatamente para estimular a inovação no seu local de trabalho.

## **W 110**

### **Uma abordagem baseada no desempenho para pré-seleção de gerentes de vendas**

**Douglas Dillon**

A sua organização tem se esforçado em promover as pessoas de um nível de competência a um nível de incompetência? Você já teve que lidar com pessoas que aspiravam ser gestores, mas não davam conta do recado ou demitiu pessoas de cargos gerenciais logo após a promovê-los? Bem, você não está sozinho! Nesta sessão, você vai ouvir como a empresa Kohler Corporation reduziu o tempo de ascensão à gerência e as taxas de fracassos através da implementação de um processo de desenvolvimento de gestores baseado no desempenho. O objetivo era aumentar o nível de qualificação dos potenciais candidatos a gerente de vendas antes de promovê-los no papel. A empresa tomou a responsabilidade para si e de identificar potenciais candidatos, avaliar seus gaps diante das principais competências de um gerente de vendas e treinar esses candidatos para tornar o potencial em efetivas capacidades. Tudo isso é feito antes da nomeação para o cargo de gestão. O palestrante irá analisar o modelo e identificar as formas que pode ser aplicado em outras organizações e funções.

**W114****Mudar a cultura, mudar o jogo: Criando prestação de contas para resultados****Craig Hickman**

O palestrante irá descrever como o fato de criar uma cultura de prestação de contas pode ter um impacto para mudar o jogo em uma organização. Isso cria um roteiro claro para acelerar uma transição cultural em que as pessoas se concentram na obtenção dos resultados críticos para o futuro da organização. Saiba como um simples, mas poderoso modelo – Pirâmide de Resultados – pode ajudar as pessoas em qualquer nível de tomar medidas para acelerar a necessária mudança cultural e alcançar os resultados desejados. Esta sessão destina-se a transformar os padrões em potentes novas formas de ser e fazer. Chegar ao ponto de porque as pessoas trabalham da forma que trabalham é um processo dinâmico, que demanda que os líderes assumam o controle da cultura para criar experiências que acolham as crenças, determinem ações e produzam decisivas vantagens competitivas. O conteúdo do workshop é baseado no best-seller Padrões de Liderança e expande esse conteúdo com exemplos adicionais e ferramentas. Você será, de forma imediata, capaz de aplicar os conhecimentos adquiridos em um plano de prestação de contas que se aplica ao seu papel específico.

**W 218****Sua cultura organizacional: Como mapear, modelar e emenda-la****Alexander Lamb****Cindy Ventrice**

Para os profissionais que procuram turbinar o desempenho das suas organizações, falhar na compreensão e na gestão da cultura pode levar ao desperdício de esforço, as metas não atendidas, desperdício e efeitos sociais contraproducentivos. Mudar a cultura de uma organização exige cuidadosa seleção de comportamentos-chave. Nesta sessão altamente interativa, os palestrantes irão mostrar como fazer uma análise rápida e eficaz da cultura por meio de exercícios práticos derivados de pesquisa sobre teorias da motivação e aplicadas ao desenvolvimento. Você vai aprender a identificar rapidamente e a validar transações-chaves mais comuns nas organizações. Saiba como avanços da máquina de aprendizagem e psicologia empresarial podem proporcionar um entendimento formal dessas transações e como essa compreensão pode ser usada como uma ferramenta poderosa para mudança de cultura. Você vai assistir e discutir exemplos de padrão de transação, ver como eles se relacionam com a formação da cultura e sair com novas ferramentas concretas para fazer a diferença no seu local de trabalho.

**W 316****A mudança no kit de ferramentas: Ferramentas, técnicas, armadilhas e atalhos****Trisch Uhl, PMP, CPLP**

Por si só, o treinamento muitas vezes não é suficiente para melhorar a eficácia individual ou organizacional. Afinal, a formação é uma intervenção adequada quando a diferença de desempenho é devida a uma falta de habilidade ou conhecimento. Soluções que afetam a mudança real e endereçam as necessidades de negócios normalmente envolvem múltiplas intervenções. Profissionais que lidam com aprendizagem e performance necessitam de habilidades básicas para medir e organizar a prontidão para o negócio e suportar um treinamento sustentável. O palestrante irá apresentar um passo-a-passo que lhe permitirá adicionar ferramentas de gerenciamento de mudança e as técnicas para o seu kit de ferramentas de formação existentes.