



Textos **Manuel de Souza-Mattos, Creia Consultores**

No atual contexto de mudança, os gestores de equipas deverão possuir uma série de características, essenciais para o desenvolvimento da sua atividade enquanto líderes. Cada vez mais é imprescindível que tenham capacidade de lidar com os conflitos e com a mudança dentro das suas organizações, para além de terem uma maior capacidade de análise e de conviver com sistemas de valores diversos. Tudo isto exige que os responsáveis por grupos de trabalho assumam as funções de gestão, inerentes ao seu cargo, como resultado da mudança e da necessidade de orientar as equipas, no cumprimento dos seus objetivos. Deverão, por isso, dar prioridade às tarefas de gestão, desenvolvendo atividades de planificação, organização, direção e controlo.

Ao nível da capacidade de lidar com os conflitos e com as mudanças, os gestores terão de melhorar a sua habilidade na resolução de conflitos, de maneira frontal, não emitindo ordens com base no seu poder de posição, nem escondendo ou ignorando os pro-

blemas. Isso requer uma maior preparação em técnicas do comportamento, conhecimento das interações humanas e facilidade de lidar com diversas pessoas, com características e personalidades diferentes.

Devido à constante mudança e desenvolvimento de novas tecnologias, é necessária, cada vez mais uma maior profissionalização (especialização), por isso o gestor deve esforçar-se por conhecer conceitos, métodos e técnicas que excedam o seu âmbito restrito.

Quanto à maior capacidade de análise, os gestores deverão ter destreza no diagnóstico de situações, análise e resolução de problemas.

A capacidade para conviver com sistemas de valores diversos e diferentes é também muito importante, sendo essencial que os gestores conheçam em profundidade as técnicas de motivação, isto é, de satisfação das necessidades.

Programa de Formação «Manager as Leader and Coach»

Tendo presente esta ideia de que é cada vez mais importante dotar os

Lidar com a mudança no seio das organizações

O meio envolvente das empresas está a sofrer uma série de mudanças que afetam as pessoas que formam parte das mesmas. Como consequência deste acelerado processo de mudança, as empresas devem planear o seu futuro e proporcionar aos gestores as competências que lhes permitam dar resposta a essa planificação.

colaboradores das empresas de competências que permitam aumentar a eficácia nos negócios, a Câmara de Comércio e Indústria Luso-Espanhola e a Creia Consultores estabeleceram um protocolo de formação para as áreas comerciais e comportamentais.

A Creia Consultores é uma entidade que se dedica à consultoria de organização e à formação gerencial e comercial e que ao longo da sua existência tem desenvolvido projetos de formação desenhados e implementados em estreita colaboração com os seus clientes, dos mais variados setores de atividade.

Como salienta Manuel de Souza-Mattos, director geral da Creia Consultores e consultor formador com larga experiência nas áreas comerciais e comportamental, «as organizações empresariais são cada vez mais complexas e, hoje, existe uma maior preocupação com a qualidade de vida no trabalho e as suas relações com a produtividade, a participação e a satisfação dos colaboradores, pois sendo a gestão de pessoas um fator decisivo para o desenvolvimento das organiza-

ções, torna-se necessário dotar as lideranças de conhecimentos que lhes permitam otimizar o seu papel, cada vez mais exigente. Neste sentido, a formação é um dos mais importantes contributos que podem levar as empresas a atingir o êxito e solidez competitiva, na medida em que investem no seu capital mais valioso, os ativos humanos».

Com base nestas premissas foi desenvolvido pela Creia um programa de formação de desenvolvimento de competências de gestão intitulado «Manager as Leader and Coach», o qual a CCILE incluiu na oferta formativa aos seus associados e clientes.

Este programa é composto por três módulos de formação, de dois dias cada, nos quais são trabalhados temas como as funções de gestão, a liderança e o *coaching*, a comunicação, a motivação, o trabalho em equipa e a direção de reuniões. O objetivo fundamental deste curso é transmitir metodologias de trabalho, nas áreas de gestão e comportamental, que permitam aos gestores e líderes uma constante melhoria na sua *performance* junto das respetivas equipas. De uma forma mais específica, pretende-se otimizar a eficácia e a eficiência dos líderes de equipa, através do aumento dos resultados das respetivas equipas. Para tal, os participantes têm de desenvolver um conjunto de atividades, individuais e em grupo, articuladas e coerentes que concorrem para o objetivo central de dinamização e crescimento do negócio, colaborando dessa forma para o sucesso da organização.

Ao longo de todo o curso existe, por parte dos formadores, uma preocupação constante relativamente à aplicabilidade quotidiana dos conteúdos teóricos, pois o importante é garantir que os conceitos sejam entendidos, aceites e postos em prática. Neste sentido, antes do início do programa há uma fase de recolha de informação que visa obter um melhor conhecimento da realidade atual de cada cliente, de forma a poder garantir uma real e efetiva adequação dos conteúdos programáticos às necessidades específicas dos formandos, pois só assim é possível garantir a sua satisfação. ■

Testemunhos

«A Willis tem vindo, desde 2010, em parceria com a CCILE e a Creia Consultores, a desenvolver formação na área comportamental, no sentido de desenvolver competências de gestão ao nível da direção, bem como dos seus quadros superiores. Realizámos um programa de formação em que foram abordados temas, tais como: avaliação de desempenho, direção de reuniões com a equipa, planos de *coaching* etc. que nos dotaram de mais ferramentas para melhor gerirmos as nossas equipas de trabalho. Foi sem dúvida uma formação muito interessante e bastante útil, ao ponto de implementarmos na nossa organização alguma metodologia que nos foi ensinada. Foi sem dúvida, uma formação muito direcionada para as nossas necessidades e com ótimos resultados.» **Paula Alves, Diretora de Recursos Humanos da Willis Portugal**

«A Creia Consultores tem sido ao longo destes anos um parceiro fundamental, através dos seus programas de formação desenhados e otimizados para o perfil e indústria onde nos inserimos.

Profissionalismo, entrega e dedicação tem sido constantes nos longos anos de colaboração entre as duas empresas numa parceria de evidente *win-win*.» **Artur Correia, Iberia Sales Head, Sony Professional Solutions Europe**

«A Creia soube ser pioneira na interpretação dos tempos revolucionários que vivemos, concebendo os seus programas em sintonia com a visão moderna do papel da formação na sociedade, não se limitando a ensinar e preparar gestores para os seus desafios profissionais, antes assumindo delibe-

rada e apaixonadamente a missão de inspirar gerações. O “Manager as Leader and Coach” é o resultado dessa abordagem global que hoje desenha o futuro.» **Manuel Penha da Graça, Gabinete de Parcerias e Projetos da Multicare**

«A Fidelidade Mundial e a Império Bonança promoveram ao longo de mais de uma década, uma parceria com a Creia no desenvolvimento de competências das suas equipas comerciais. As ações realizadas permitiram a otimização de técnicas comerciais em equipas com vasta experiência, bem como a integração progressiva de elementos de origens diversas que, pela consistência e coerência dos programas de formação desenvolvidos, passaram a partilhar temas e práticas comuns e a alinhar a sua atitude, de uma forma mais dinâmica e orientada para os resultados da Companhia. Conseguiu-se refinar uma atitude comum de dinamização das redes de vendas, tornando mais consistente e crucial a motivação dos nossos colaboradores para o sucesso conjunto das equipas no terreno, tendo o contributo da Creia sido crucial para a concretização deste objetivo.» **Direção de Recursos Humanos da Caixa Seguros**

«As ações que a CREIA desenvolveu para a nossa equipa de Vendas, mostraram a sua eficácia, notada no sucesso comercial da equipa e também na própria atitude individual dos nossos Consultores. Sem dúvida, um dos investimentos em formação com maior retorno na nossa empresa.» **Madalena Monteiro, Business Development Manager da Travelport GDS**