



COMPORTAMENTO HUMANO

**APOSTILA 2**



# DISCUTINDO **COMPETÊNCIAS**

## Sumário

- Discutindo competências: O que são as competências? Hard skills e soft skills.
- Discutindo competências: As competências do profissional do futuro.

# DISCUTINDO COMPETÊNCIAS: O QUE SÃO AS COMPETÊNCIAS? HARD SKILLS E SOFT SKILLS

O mundo tem passado por um período de grandes transformações. Todas as organizações passaram a buscar a inovação, não apenas em produtos e serviços ofertados, mas também em seus processos internos. Este cenário, composto por mudanças constantes e aceleradas, é a nova regra que dita os processos organizacionais. Por isso, a mudança deve ser vista como algo natural e cada vez mais presente no dia a dia da empresa. Constantemente iremos passar por processos de mudança, portanto, saber conviver e se adaptar a elas, são requisitos fundamentais ao profissional do futuro.

Com este novo ambiente, onde as mudanças são cotidianas, é necessário desenvolver **competências emergentes** para atravessar diariamente este cenário de transformações. É preciso desenvolver resiliência, inteligência emocional, capacidade de resolução de problemas complexos, e facilidade no trabalho em equipe, já que há um incentivo a formação de times cada vez mais diversos.

## COMPETÊNCIA X COMPORTAMENTO

Pare entender o conceito de hard e soft skills, é preciso reconhecer que há uma diferença entre o que são as competências e os comportamentos. Competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes. Portanto, conclui-se que seus comportamentos afetam diretamente sua competência. É através dos comportamentos que é possível definir se as habilidades estão sendo colocadas em prática. Um indivíduo pode, devido a sua própria personalidade, ter comportamentos mais pragmáticos - práticos e diretos-, ou comportamentos mais afáveis - ou seja, mais emocionais e perceptivas. Este comportamento será a ligação entre as competências e o resultado adquirido.

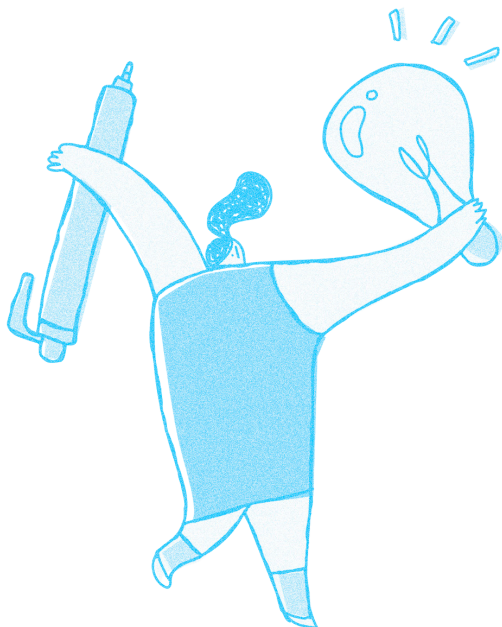
## • HARD SKILLS

As hard skills são as competências técnicas, que podem ser mais facilmente adquiridas através de aprendizados teóricos em cursos de formação específicos. Também são competências mais fáceis de serem medidas, através da aplicação de provas e questionários.

## • SOFT SKILLS

Já as soft skills são as competências comportamentais, que são adquiridas ao longo da vida a partir de vivências e experiências pessoais. Estas competências não podem ser adquiridas através de cursos teóricos, e são mais difíceis de serem mensuradas.

Há diversas ferramentas disponíveis no mercado que permitem mapear quais são as competências que cada indivíduo tem, e se estão sendo aplicadas ou não. Com o advento de ambientes de pivotagem perpétua, algumas competências foram classificadas em **declinantes**. São competências que foram essenciais anteriormente, no passado, mas que hoje não são mais tão relevantes. Há também as competências **estáveis**, importantes para o funcionamento das organizações, e que permanecem relevantes ao longo dos anos. As competências **transitórias** são importantes em determinadas situações em que a empresa está passando por períodos de transformação. Por fim, as competências **emergentes**, serão muito requeridas em um futuro próximo, e, portanto, precisam ser desenvolvidas no presente.



## COMPETÊNCIAS EMERGENTES ESSENCIAIS:

- resolução de problemas complexos e tomada de decisão com precisão;
- pensamento crítico e analítico - flexibilidade cognitiva;
- empatia e criatividade - mindset ágil;
- inovação e empreendedorismo;
- coordenação com pessoas diversas;
- inteligência emocional;
- negociação, persuasão e resiliência;
- comunicação;
- consciência tecnológica;
- liderança e influência social;
- relacionamento conectivo e colaborativo.

Para uma organização manter-se atualizada, é essencial implementar tecnologias emergentes tanto em seus processos internos como na criação de novos produtos ou serviços. As novas gerações tendem a buscar implementar essas novas tecnologias automaticamente em suas ações. Este processo se torna algo natural para esses indivíduos. Porém, as gerações passadas, com sua expertise e vasta experiência de mercado, também são essenciais para as organizações. Por isso é importante que a empresa componha suas equipes com pessoas diversas, formando um time que tenha as duas competências presentes. Para isso ocorrer, é necessário que os indivíduos desenvolvam as habilidades que este novo mundo requer. Manter-se atualizado é a chave para o sucesso.



## DISCUTINDO COMPETÊNCIAS: AS COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DO FUTURO

É inegável a presença cada vez maior das tecnologias em nosso cotidiano. A todo momento buscamos soluções que possam atender de forma mais rápida e eficiente nossas demandas. Com o avanço tecnológico, tarefas repetitivas passaram a ser exercidas por máquinas e não mais por pessoas. Isso trouxe à tona um certo receio sobre a possibilidade de as máquinas ou robôs conquistarem espaços antes ocupados por humanos. Entretanto, é preciso lembrar que estes equipamentos não exercem funções em que competências como empatia e pensamento crítico são essenciais. Por isso, é essencial construirmos uma capacidade de reinvenção, desenvolvendo estas competências que nos fazem únicos e insubstituíveis.

Frente à diversidade de cenários que este novo mundo apresenta, é fundamental estabelecer um pensamento crítico e analítico. Cada tomada de decisão deve ser fundamentada na compreensão do cenário como um todo. Por isso é importante que estes profissionais tenham uma mentalidade de crescimento, sempre buscando dados e conhecimentos de diferentes pontos de vista. Neste sentido, a ferramenta “Lifelong learning” se torna uma grande aliada. Este conceito busca estimular a mentalidade do aprendizado contínuo, sempre almejando novos ensinamentos ao longo da vida. Com as transformações ocorrendo cada vez mais rapidamente, somos impulsionados a aprender novidades todos os dias. Por isso, é fundamental entender que seremos eternos estudantes.

Com estas mudanças ocorrendo de forma rápida e constante, novos problemas também surgem a todo instante. Por isso é preciso estimular o desenvolvimento de ideias criativas, tornando os profissionais mais flexíveis e dispostos a ouvir as criações dos outros membros do grupo. Nenhum indivíduo nasce sendo criativo. Para pensar em soluções diferentes e criativas, é preciso vivenciar experiências novas e estar aberto a elas. Além da criatividade, a empatia também deve ser uma das competências do profissional do futuro. Para criar a solução ideal, além de ideias criativas, é preciso entender a fundo o problema do cliente. Para isso, é essencial que os profissionais tenham empatia, se coloquem no lugar do consumidor, conhecendo e sentindo suas dores. Além da relação profissional-cliente, a empatia também deve prevalecer nas relações entre os membros da equipe. Em um ambiente saudável, onde há compreensão do estado emocional do restante da equipe, as pessoas se sentem mais livres e dispostas a criar sem amarrações.

Neste mundo volátil e incerto, para as organizações continuarem relevantes, é preciso inovar. Por isso, é necessário manter um **mindset ágil**, onde há compreensão, aprendizado contínuo, colaboração e flexibilidade. Para novos empreendedores, que buscam atingir o sucesso de grandes organizações, é preciso ser visionário e ousado, não temer o risco, e ter resiliência durante o processo. Para o profissional do futuro, ter capacidade de negociação, persuasão e gestão de conflitos é primordial. Outro ponto importante é manter relações interpessoais positivas com quem compõe o sistema em que a empresa está inserida. Para estabelecer estas relações saudáveis, é preciso ter inteligência emocional, conseguindo perceber, avaliar e expressar suas emoções. Em momentos de dificuldade, onde a organização deve lidar com recursos escassos, é preciso ter criatividade e uma liderança adaptável a estes momentos desafiadores. Inovar não é um caminho fácil, mas o resultado vale o esforço.

Um dos grandes desafios de organizações que buscam inovações, é saber empregar as novas tecnologias em seu favor. Além de reconhecer quais são as novidades disponíveis, é necessário entender se aplicá-las nos processos da organização é vantajoso. Nem todas as novidades tecnológicas serão viáveis para todos os negócios. Por isso, o profissional do futuro não deve apenas conhecer quais são as novas tecnologias do mercado, mas também reconhecer quais são viáveis e vantajosas para o seu negócio.



Para os profissionais que estão em papéis de liderança, é essencial conquistar a confiança do restante da equipe. Ocupar este papel não é uma tarefa simples. Um líder deve estimular o engajamento, proporcionar um ambiente seguro, não punitivo, que inspire e incentive o crescimento profissional e pessoal de cada membro da equipe. É necessário criar um ambiente saudável, onde os indivíduos se sintam livres para criar e enxerguem possibilidades de crescimento. Para criar soluções inovadoras e disruptivas, o primeiro passo deve ser criar este ambiente fértil, que incentive a exposição de ideias. É preciso criar um senso de colaboração e confiança, onde todos podem criar e dividir suas ideias, sem medo dos julgamentos ou punições.

Novos cenários também demandam **novas competências**. Manter visões ultrapassadas e engessadas, com pouca flexibilidade e concentração de poder, fazem parte do passado. O profissional do futuro deve desenvolver outras habilidades, como criatividade, empatia, resiliência e pensamento crítico. Neste novo mundo, repleto de incertezas e mudanças, estar preparado para a diversidade de demandas é essencial.

