

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS E PROFISSIONAIS

BEHAVIORAL AND PROFESSIONAL SKILLS

Erica Corrêa Soares ¹Faculdade Unyleya ¹Anna Shirley Moraes ²Faculdade Unyleya ²

Resumo: Neste trabalho, busca-se descrever um estudo sobre as competências comportamentais e profissionais, destacando sua relevância no ambiente corporativo atual. Desenvolver e compreender essas habilidades, especialmente no contexto do trabalho em equipe, contribui para uma maior eficiência organizacional, satisfação dos colaboradores e adaptação bem-sucedida às mudanças e desafios diários de uma empresa. É essencial entender que, atualmente, as organizações devem priorizar as competências comportamentais, mais do que as técnicas, para alcançar sucesso em seus setores. Um profissional altamente qualificado, mas com o emocional negligenciado, pode ser menos produtivo, ter dificuldades de interação com colegas e causar desconforto no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Comunicação. Foco. Relacionamento. Adaptação. Trabalho em equipe.

Abstract: The aim of this paper is to explore a study on behavioral and professional competencies, highlighting their significance in the contemporary workplace. Developing and comprehending these skills, particularly in the context of teamwork, enhances organizational efficiency, employee contentment, and successful adaptation to the daily changes and challenges within a company. It is crucial to recognize that modern organizations must prioritize behavioral competencies over technical skills to achieve success in various sectors. A highly qualified individual, if emotionally neglected, may exhibit lower productivity, struggle with colleague interactions, and create discomfort within the workplace.

Keywords: Communication. Focus. Relationship. Adaptation. Teamwork.

1 Introdução

Competências comportamentais são habilidades socioemocionais que se manifestam na maneira como uma pessoa se comporta e interage com os outros. Elas podem ser desenvolvidas ao longo da vida e são essenciais tanto para o êxito profissional quanto para a satisfação pessoal no trabalho. Por outro lado, as competências profissionais englobam o conjunto de conhecimentos, experiências e qualidades necessários para desempenhar uma função no ambiente de trabalho.

No cenário atual, o trabalho tem se transformado rapidamente à medida que as organizações se adaptam às mudanças tecnológicas e às novas demandas do mercado. O valor das competências comportamentais, como comunicação eficaz, trabalho em equipe e adaptabilidade, tem se tornado cada vez mais evidente.

As competências profissionais, que incluem conhecimentos técnicos e habilidades específicas, continuam a ser fundamentais para o sucesso em áreas especializadas. A integração e o equilíbrio entre essas duas categorias de competências são frequentemente apontados como fatores determinantes para a competitividade e produtividade dos profissionais.

Uma empresa que realiza uma gestão de competências otimiza o processo de contratação e trabalha continuamente para acompanhar o desenvolvimento dos profissionais. Isso melhora os indicadores de desempenho e fortalece o vínculo dos colaboradores com a organização, uma vez que a empresa reconhece seus talentos e habilidades, fazendo com que eles se sintam bem inseridos na organização.

1.1 Justificativa

A escolha deste tema se justifica pelo crescente interesse do mercado por profissionais que não apenas dominem conhecimentos técnicos, mas que também sejam capazes de se adaptar rapidamente a novas situações, trabalhar eficazmente em equipe e comunicar-se de maneira clara e eficiente. Compreender essas competências e como desenvolvê-las pode proporcionar insights valiosos tanto para profissionais em início de carreira quanto para aqueles em processo de desenvolvimento e aperfeiçoamento. Este estudo é relevante por oferecer uma visão prática sobre como essas habilidades podem impactar diretamente na resolução de problemas e no sucesso de projetos.

O psicólogo e autor Daniel Goleman defende a importância da inteligência emocional no ambiente de trabalho, destacando que o colaborador deve ter a capacidade de entender e gerenciar suas emoções, além de possuir autoconhecimento. Ter conhecimento sobre as competências é vantajoso tanto para o colaborador quanto para a empresa, pois ambos os lados se beneficiam quando há harmonia entre as competências.

1.2 Objetivos

O trabalho visa explorar a relevância das competências comportamentais e profissionais no contexto atual do mercado de trabalho, buscando definir e analisar as principais habilidades necessárias para o êxito em diferentes áreas de atuação. Além disso, pretende examinar a relação entre essas competências e como elas influenciam o desempenho profissional. Também se propõe a identificar os desafios e as oportunidades na integração e aprimoramento dessas competências para colaboradores e organizações.

1.3 Organização Do Trabalho

O trabalho será estruturado em etapas de pesquisa, iniciando com uma leitura sobre o conceito de competências comportamentais e profissionais. Em seguida, será realizada uma investigação para coletar e analisar os dados. Foram consultados autores e especialistas na área comportamental.

2 Fundamentação Teórica

Sullivan França é Presidente da SLAC® Coaching, Master Coach Trainer e Master Trainer em PNL. Com 18 anos de experiência em gestão de pessoas, ele treinou mais de 45.000 coaches, atendendo organizações nacionais e multinacionais. Como empreendedor, lidera várias empresas relacionadas ao desenvolvimento humano e empreendedorismo.

É um renomado palestrante e autor de quatro best-sellers. Além disso, desempenhou um papel-chave na elaboração do planejamento estratégico do Ministério da Economia. Ele também é o criador da metodologia Professional Coach Certification, formando milhares de coaches. França (2023) destaca três elementos essenciais: conhecimento, habilidade e atitude, e como aplicar cada um. Ao reconhecer a relevância dessas competências e investir em seu desenvolvimento, as organizações se beneficiam de uma equipe mais engajada, produtiva e resiliente. Tudo isso se reflete em ganhos para todos os profissionais que atuam em um ambiente favorável.

- **Conhecimento**

O conhecimento abrange os conceitos e teorias que os colaboradores possuem sobre determinada área de atuação. É adquirido na formação acadêmica e nas experiências. Com conhecimento, o colaborador desempenha suas tarefas profissionais com maior eficiência.

- **Habilidade**

As habilidades englobam as capacidades práticas e técnicas que os colaboradores desenvolvem para desempenhar suas tarefas com eficiência e excelência. São adquiridas por meio de treinamentos, práticas e experiências. As empresas valorizam as habilidades de seus colaboradores, pois são fundamentais para alcançar os objetivos e o sucesso individual de cada um.

- **Atitude**

A atitude está ligada à postura, disposição e mentalidade dos colaboradores em relação ao trabalho que exercem na empresa. Atitudes positivas e proativas são de grande importância para o engajamento, motivação e produtividade no ambiente de trabalho, buscando melhorias e assumindo responsabilidades. Um ambiente de trabalho favorável é o que toda organização busca, pois isso se reflete em ganhos variados.

No artigo do Blog Gupy, escrito por Mariana Dias em 13 de junho de 2024, são abordadas competências técnicas e comportamentais: o que são e como equilibrá-las. O texto oferece exemplos de competências técnicas e comportamentais e sua aplicação no processo seletivo, buscando o equilíbrio entre as duas (Dias, 2024):

- **Competências técnicas:** referem-se à aptidão para empregar os meios disponíveis, visando atingir os objetivos propostos para determinada função. Exemplos citados incluem:
- **Conhecimento de softwares:** cada setor de uma empresa e cada tipo de profissão conta com softwares especializados para otimizar a produtividade na área. O domínio desses softwares é fundamental para que cada um desempenhe sua função.
- **Gestão de projetos:** um bom gestor de projetos precisa ser especialista em planejamento. Esse profissional também precisa ser muito organizado, dominar ferramentas de avaliação de impacto e várias outras ferramentas técnicas, além de contar com habilidades comportamentais como ser um bom líder e comunicador.
- **Comunicação escrita:** saber se expressar bem de forma escrita é uma habilidade técnica indispensável em muitas áreas, como descrição e especificação de cargos, elaboração de atas, descrição de produtos e projetos.
- **Competências comportamentais:** referem-se à existência de características pessoais compatíveis com as exigências do cargo. Essas habilidades são mais focadas em características individuais da pessoa e em como ela se comporta no dia a dia de trabalho. Exemplos citados incluem:
- **Negociação:** conseguir guiar qualquer conflito ou processo de negociação para um final no qual todos saiam ganhando de alguma forma é uma habilidade muito importante.
- **Liderança:** Ser um bom líder exige um conjunto de características fundamentais: empatia, resiliência, autodesenvolvimento, diálogo etc. Um bom líder deve inspirar seus colaboradores a darem sempre o melhor de si.
- **Visão sistêmica:** embora especializar-se em áreas específicas seja fundamental para se destacar na profissão, um bom profissional jamais deve perder a visão do todo, ou seja, deve saber enxergar os resultados além de sua área de atuação, já que a empresa é um conjunto de vários setores.

O psicólogo e escritor Daniel Goleman, conhecido por seu trabalho sobre inteligência emocional, argumenta que a inteligência emocional é tão importante, ou até mais, do que o conhecimento profissional para o sucesso pessoal e profissional. Em seu livro "Inteligência

Emocional", publicado em 1995, Goleman defende a importância da inteligência emocional no ambiente de trabalho e na liderança. Segundo ele, líderes eficazes são aqueles que conseguem compreender e gerir suas próprias emoções e as de suas equipes.

Daniel Goleman (7 de março de 1946) é um jornalista científico dos Estados Unidos. Por doze anos, escreveu para o The New York Times, principalmente sobre avanços nos estudos do cérebro e das ciências comportamentais. Escritor de renome internacional, psicólogo, jornalista da ciência e consultor. Ele é filho de um casal de professores universitários de Stockton, Califórnia, onde seu pai ensinava literatura mundial no San Joaquin Delta College, enquanto sua mãe ensinava no departamento social, que agora é a University of the Pacific.

Goleman recebeu seu doutoramento em Harvard, onde também dava aulas. Ele define a inteligência emocional como a capacidade de reconhecer, entender e gerenciar as próprias emoções, além de reconhecer e influenciar as emoções dos outros. Ele divide essa habilidade em cinco componentes principais:

- **Autoconhecimento:** capacidade de analisar as emoções e prever reações.
- **Autorregulação:** controle das emoções durante situações de tensão.
- **Motivação:** uso adequado das emoções.
- **Empatia:** habilidade de se colocar no lugar do outro.
- **Habilidades sociais:** manter boas relações.

Com a importância da inteligência emocional no ambiente de trabalho, líderes emocionalmente inteligentes tendem a ter equipes mais engajadas e produtivas. A liderança tem diferentes estilos, e a inteligência emocional pode influenciar a eficácia de um líder.

Competências comportamentais e profissionais, hoje dentro de uma organização, sabendo identificar a competência comportamental de um colaborador e onde ele tem mais afinidade, pode-se realocá-lo para uma função onde ele possa desenvolver sua habilidade técnica com mais presteza e eficiência.

2.1A aplicação das competências comportamentais nas organizações

As competências comportamentais são essenciais para o trabalho em equipe e a colaboração. A capacidade de ouvir, compartilhar ideias e resolver conflitos de maneira construtiva promove a inovação e o progresso em organizações e grupos. A habilidade de resolver conflitos de forma pacífica e produtiva é fundamental para manter relacionamentos saudáveis e ambientes de trabalho harmoniosos.

A avaliação de competências comportamentais pelo setor de RH é crucial para identificar candidatos qualificados e desenvolver talentos dentro da organização. Seguem algumas sugestões:

- i. **Realizar entrevistas de maneira mais eficaz para avaliar competências comportamentais:** durante essas entrevistas, os candidatos são questionados sobre situações específicas em que demonstraram habilidades como liderança, empatia ou

resolução de conflitos. Isso ajuda a avaliar como eles aplicariam essas competências na prática.

- ii. **Analisar o histórico profissional dos candidatos:** examinar os cargos anteriores, responsabilidades e realizações pode revelar pistas sobre suas competências comportamentais, como liderança, adaptabilidade e resolução de problemas.
- iii. **Entrar em contato com referências profissionais:** perguntar a antigos empregadores e colegas sobre a experiência de trabalhar com o candidato pode fornecer informações valiosas sobre seu comportamento e habilidades interpessoais. Durante o processo de seleção, é possível realizar dinâmicas de grupo que envolvam a interação entre os candidatos, permitindo observar como eles se comportam em situações de equipe, liderança e solução de desafios.
- iv. **Criar simulações de trabalho:** em algumas situações, é possível criar simulações que permitam aos candidatos demonstrarem suas competências comportamentais na prática. Isso é especialmente útil para funções que requerem habilidades específicas, como vendas ou atendimento ao cliente.

Uma vez que um candidato é contratado, o RH pode continuar a avaliar e desenvolver suas competências comportamentais por meio de treinamentos e feedbacks regulares. A avaliação de competências é um processo utilizado pelas organizações para analisar as habilidades e conhecimentos dos colaboradores. Esse método permite identificar as aptidões de cada funcionário, alinhando-as com os objetivos da empresa.

Ao realizar a avaliação, as organizações podem identificar lacunas de habilidades e planejar programas de treinamento específicos para preenchê-las. Isso resulta em um desenvolvimento contínuo das equipes, tornando-as mais eficientes e preparadas para enfrentar desafios. A avaliação de competências também permite à empresa identificar os pontos fortes de seus colaboradores, possibilitando o direcionamento adequado de tarefas e projetos. Isso maximiza a produtividade e a satisfação, promovendo um ambiente positivo e estimulante.

Com isso, esses colaboradores são preparados para assumir posições de maior responsabilidade no futuro. A avaliação de competências também é um instrumento importante para a gestão de desempenho nas organizações. O setor de RH utiliza ferramentas para a avaliação, como hard skills e soft skills. As hard skills referem-se às habilidades técnicas e específicas relacionadas a um determinado campo de trabalho. Alguns exemplos de hard skills são o conhecimento de programação ou experiência em marketing digital.

Já as soft skills englobam traços de personalidade e habilidades interpessoais, como capacidade de comunicação e trabalho em equipe. Ao avaliar as competências, as organizações podem identificar as hard skills necessárias para cada função. Com isso, é possível direcionar programas de treinamento adequados para preencher eventuais lacunas. Além disso, a avaliação também permite reconhecer e valorizar as soft skills dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo. As soft

skills são importantes para aprimorar a capacidade dos colaboradores de se adaptarem a novas situações e de trabalharem efetivamente em equipe.

Essas habilidades podem influenciar o desempenho dos funcionários e o clima organizacional. Ao considerar tanto as hard skills quanto as soft skills na avaliação de competências, as organizações podem tomar decisões mais informadas. Trata-se de uma iniciativa útil para o recrutamento, seleção, promoção e desenvolvimento de talentos. Isso garante que os colaboradores possuam um conjunto completo de habilidades para atender às necessidades da empresa. Além disso, a avaliação contínua das competências permite que as empresas acompanhem a evolução dos colaboradores ao longo do tempo.

A avaliação de competências é importante para o desenvolvimento e a gestão do desempenho dos colaboradores nas empresas. Ela proporciona uma visão clara das habilidades e conhecimentos necessários para o sucesso profissional. Podemos utilizar as ferramentas acima citadas, hard skills e soft skills, para identificar os comportamentos dos colaboradores na empresa e as oportunidades de aprimoramento.

3. Metodologia

Foram realizadas pesquisas bibliográficas em sites, blogs e artigos para aprofundar o tema. A pesquisa foi desenvolvida buscando teorias e práticas sobre as competências comportamentais e profissionais no ambiente de trabalho. O tema foi escolhido devido à sua relevância na aplicação prática das competências comportamentais em um cenário organizacional, frequentemente desafiador.

Os dados foram selecionados com base na relevância para entender como as competências impactam a resolução de conflitos e a melhoria da comunicação e do trabalho em equipe. Observou-se que, atualmente, as competências comportamentais nas organizações têm uma vantagem significativa sobre as competências profissionais, pois o comportamento é mais valorizado do que as habilidades técnicas.

4. Considerações Finais

As competências comportamentais e profissionais desempenham um papel essencial no mercado de trabalho atual, cada vez mais dinâmico e competitivo. Enquanto as competências técnicas são indispensáveis para o desempenho das tarefas específicas de uma função, as competências comportamentais se destacam como diferenciais importantes para o sucesso profissional e o bom relacionamento interpessoal dentro das organizações.

Profissionais com habilidades como comunicação eficaz, trabalho em equipe, empatia e inteligência emocional têm mais facilidade em se adaptar às mudanças do ambiente corporativo, lidar com desafios inesperados e colaborar com os colegas de forma clara e produtiva. Essas competências são decisivas na construção de um ambiente de trabalho saudável, onde as equipes são mais engajadas e os resultados são potencializados.

Além disso, à medida que as empresas se tornam mais flexíveis e diversas, a capacidade de gerenciar relacionamentos e navegar em contextos culturais diferentes se torna cada vez

mais crucial. Portanto, investir no desenvolvimento dessas competências não é apenas uma necessidade imediata, mas uma estratégia de longo prazo para o crescimento profissional e o avanço na carreira.

O desenvolvimento das competências comportamentais e profissionais deve ser contínuo. O mercado de trabalho exige profissionais que saibam como aprender com suas experiências e busquem constantemente aprimorar suas habilidades. O autoconhecimento e o compromisso com o aprimoramento contínuo são fundamentais para aqueles que buscam se destacar e prosperar no ambiente corporativo cada vez mais exigente.

Manter o equilíbrio entre competências técnicas e comportamentais é, sem dúvida, a fórmula para se tornar um profissional completo, preparado para enfrentar as complexidades e os desafios do mundo profissional de hoje.

Referências

DIAS, M. **Competências técnicas e comportamentais: o que são e como equilibrá-las?** Blog. 18 nov. 2024. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/competencias-tecnicas-e-comportamentais>. Acesso em: 06 dez. 2024.

FRANÇA, S. Competências comportamentais: quais são, exemplos, como desenvolver. **Human Solutions Brasil**. 25 out. 2023. Disponível em: <https://www.humansolutionsbrasil.com.br/artigos/competenciascomportamentais#:~:text=Compet%C3%A2ncias%20comportamentais%20s%C3%A3o%20habilidades%20ligadas,e%20o%20sucesso%20das%20organiza%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 21 ago. 2024.

_____. **Avaliação de competências: o que é, como planejar e aplicar**. Human Solutions Brasil. 24 out. 2023. Disponível em: <https://www.humansolutionsbrasil.com.br/artigos/avaliacao-competencias>. Acesso em: 22 ago. 2024.

GOLEMAN, Daniel. **4.0 Internacional**. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Daniel_Goleman, acesso em: 21 ago. 2024. Gupy

LINKE, I. **Competências comportamentais: importância, exemplos e como avaliar**. Caju Blog. Disponível em: 27 out. 2023, atualizado em: 25 out. 2023. <https://blog.caju.com.br/gestao-de-pessoas/competenciascomportamentais/#:~:text=As%20compet%C3%A2ncias%20comportamentais%20s%C3%A3o%20cruciais,progresso%20em%20organiza%C3%A7%C3%B5es%20e%20grupos>. Acesso em: 06 dez. 2024.