

AULA 1 – DESENVOLVENDO HABILIDADES TÉCNICAS E COMPORTAMENTAIS (SOFT SKILLS E HARD SKILLS)

OBJETIVO DA AULA

Compreender os conceitos sobre competências técnicas e comportamentais e abordar os conceitos de *hard* e *soft skills*.

APRESENTAÇÃO

Caros alunos, nesta primeira aula, iremos abordar os conceitos sobre competências, listando várias características (conhecimentos, habilidades e atitudes) que você precisará buscar para ser um profissional completo. Vamos relembrar as diferenças entre *hard* e *soft skills*, comentando sobre as principais *soft skills* que você precisa desenvolver.

1. UM POUCO SOBRE COMPETÊNCIAS

Você estudou até aqui vários recursos tecnológicos que se deve conhecer para se dizer um letrado digital, bem como os impactos disso, que convergiram na cibercultura.

No entanto, não basta somente dominar as tecnologias: viver em sociedade exige uma série de conhecimentos pessoais e profissionais específicos, além de algumas outras habilidades que nos ajudam a enfrentar o dinamismo do dia a dia.

Nesse contexto, as mudanças frequentes e a exigência constante de flexibilidade, adaptabilidade e dinamismo fazem do mundo um lugar instável. Desde a década de 1990, o mercado se tornou mais competitivo, e é necessário estar apto para fazer parte desse ambiente em constante mudança.

Para isso, os diferenciais competitivos são fundamentais. Normalmente, eles são adquiridos a partir da identificação de novas tendências de mercado, que, por sua vez, necessitam do desenvolvimento de novas competências.

Ao analisar a competência como a nova tendência evidenciada socialmente a partir da década de 1990, Zarifian (2001) destaca que as modificações no mundo do trabalho foram ocasionadas a partir de três elementos importantes: evento, comunicação e serviço.

Quadro 1 | Fatores que mudaram o trabalho a partir da década de 1990

Evento	O mundo é agora mais instável, mas também flexível, dado o dinamismo do mercado global, e exige mais qualificações dos trabalhadores, para que eles possam lidar com as situações que surgem e desafiam as organizações.
Comunicação	A comunicação se tornou o componente central no trabalho e precisa de gerenciamento capaz de conduzir as interações das equipes frente às metas organizacionais.
Serviço	O serviço é a capacidade de modificar as condições de trabalho para entregar o resultado esperado ao destinatário, cliente ou usuário, com a devida qualidade.

Fonte: Adaptado de Zarifian (2001).

Como não é difícil para você notar, precisamos estar preparados para enfrentar situações e condições imprevistas ou incertas. Isso nos exige resiliência, capacidade de adaptação e flexibilidade. Além disso, como já vimos nas aulas passadas, os avanços das tecnologias digitais oferecem novas possibilidades de comunicação e interação, exigindo novas formas de letramento essenciais.

Toda essa evolução empoderou os clientes e usuários de serviços com acesso à informação, tornando-os mais exigentes e críticos. Isso se dá pela nova lógica mundial globalizada, que proporciona um mercado mais competitivo, estimulando a concorrência e exigindo esforço para o aprimoramento e a melhoria contínua das organizações.

O mundo do trabalho também é impactado por isso, exigindo profissionais detentores de diversos tipos de competências. Assim, para uma definição clássica, dizemos que a competência é composta de conhecimentos, habilidades e atitudes (costumeiramente abreviado de “CHA”).

DESTAQUE

Conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA):

- **Conhecimentos:** os conhecimentos podem ter sido adquiridos por meio da busca por educação (escola, cursos de idiomas, graduação etc.). Os conhecimentos correspondem ao “saber”;
- **Habilidades:** as habilidades, por sua vez, costumam ser desenvolvidas por você ao longo da sua vivência e experiência, com base no portfólio de realizações ou do repertório que já possuem para realizar algo. Isso corresponde ao “saber fazer”;
- **Atitudes:** as atitudes, por sua vez, correspondem ao “querer fazer/agir”.

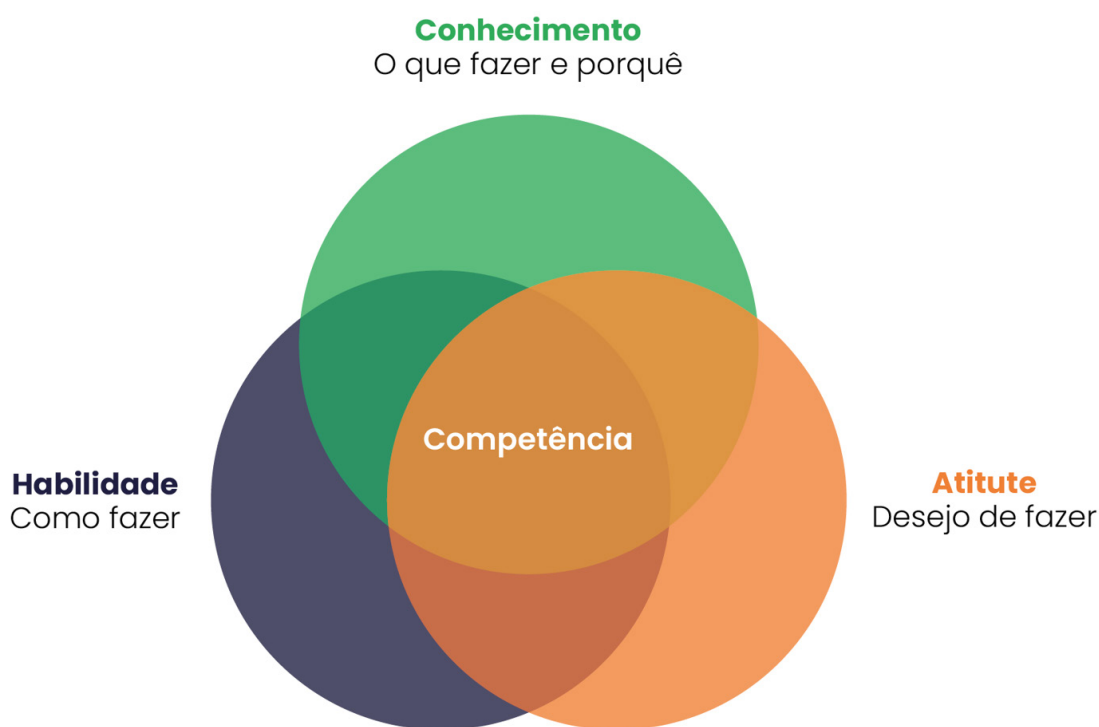
Fonte: Zarifian (2003).

Ou seja, uma pessoa é dita competente quando está munida de saberes sobre determinado assunto ou área, tendo experienciado esses conhecimentos na prática, bem como ser alguém hábil na sua utilização.

A competência fica evidente nas ações do sujeito; já as atitudes dizem respeito à propensão pessoal de utilizar esses conhecimentos e habilidades para realizar algo de forma eficiente e eficaz.

Esse conceito deixa claro que devemos combinar esses elementos, uma vez que não adianta saber fazer algo e não entender o porquê (objetivo estratégico) ou, então, só “fazer por fazer”, sem atitude. A união desses três componentes (CHA) é que irá caracterizar a sua competência para se exercer determinada função.

FIGURA 1 | **Junção de Conhecimentos, Habilidades e Atitudes**



Fonte: Elaborada pelo autor.

Para facilitar tudo isso, os elementos do CHA podem ser agrupados em três conjuntos, facilitando a definição e o entendimento sobre o que são competências.

Quadro 2 | **Conjunto de competências**

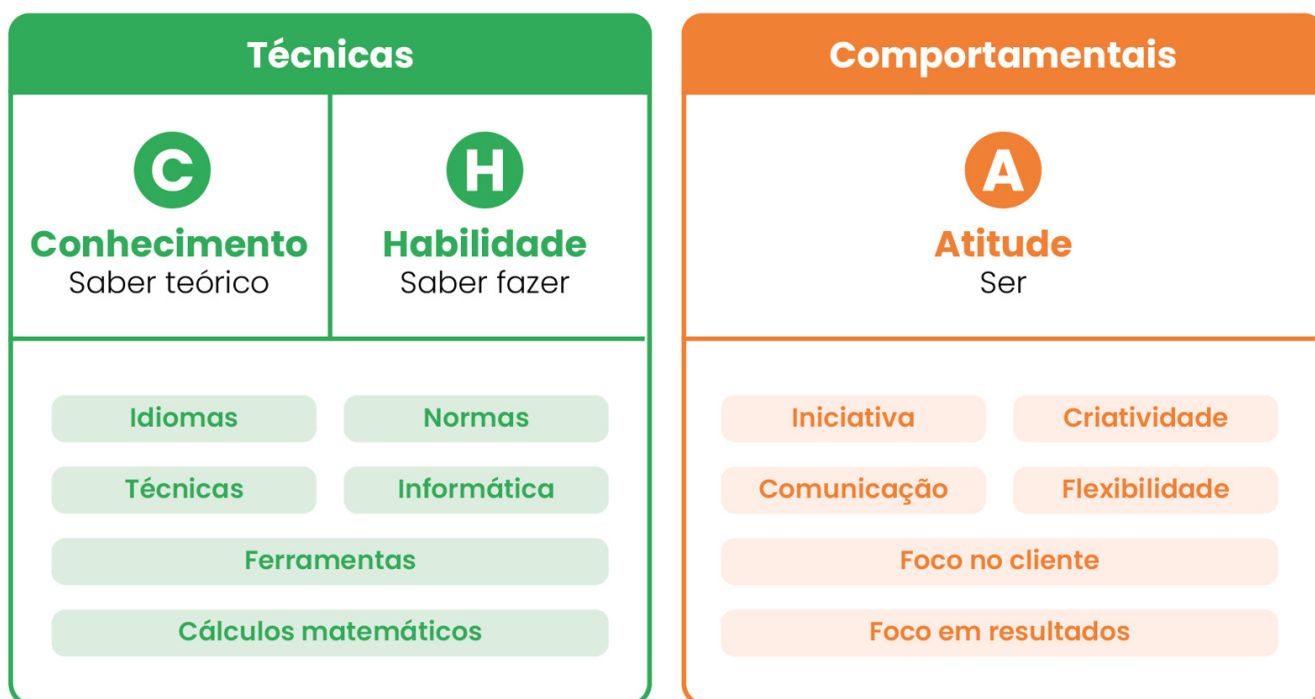
Competências técnicas	São todos os conhecimentos e habilidades adquiridos por um colaborador, através da educação formal e informal, como treinamentos, cursos profissionalizantes, experiências, oficinas, palestras etc.
Competências comportamentais	São as atitudes e os comportamentos dos colaboradores, que os motivam a colocar em prática a habilidade de determinado conhecimento, contribuindo, assim, para a realização do trabalho.
Competências organizacionais	São os conhecimentos, as habilidades e as atitudes que tornam uma organização única no mercado. Essas competências não têm relação direta com cargos específicos, pois retratam valores da organização em si, que precisam ser considerados e aplicados por toda a equipe.

Fonte: Elaborada pelo autor.

DESTAQUE

Os conhecimentos e as habilidades fazem parte do que chamamos de “competências técnicas”. Já as atitudes também são chamadas de “competências comportamentais”.

FIGURA 2 | **Relação entre os Tipos de Competências e o CHA**



Fonte: Elaborada pelo autor.

2. RETOMANDO AS HARD SKILLS E SOFT SKILLS

Atualmente, as organizações têm se esforçado para mapear e compreender as tendências do mercado, para que possam identificar quais capacidades serão requeridas dos trabalhadores para atingir seus objetivos.

Isso quer dizer que a articulação e a integração das capacidades técnicas e sociais são cada vez mais necessárias para um bom desempenho profissional, um fator que também visa contribuir para a melhor qualidade de vida no trabalho, bem como para o bem-estar dos colaboradores dentro e fora do ambiente de trabalho.

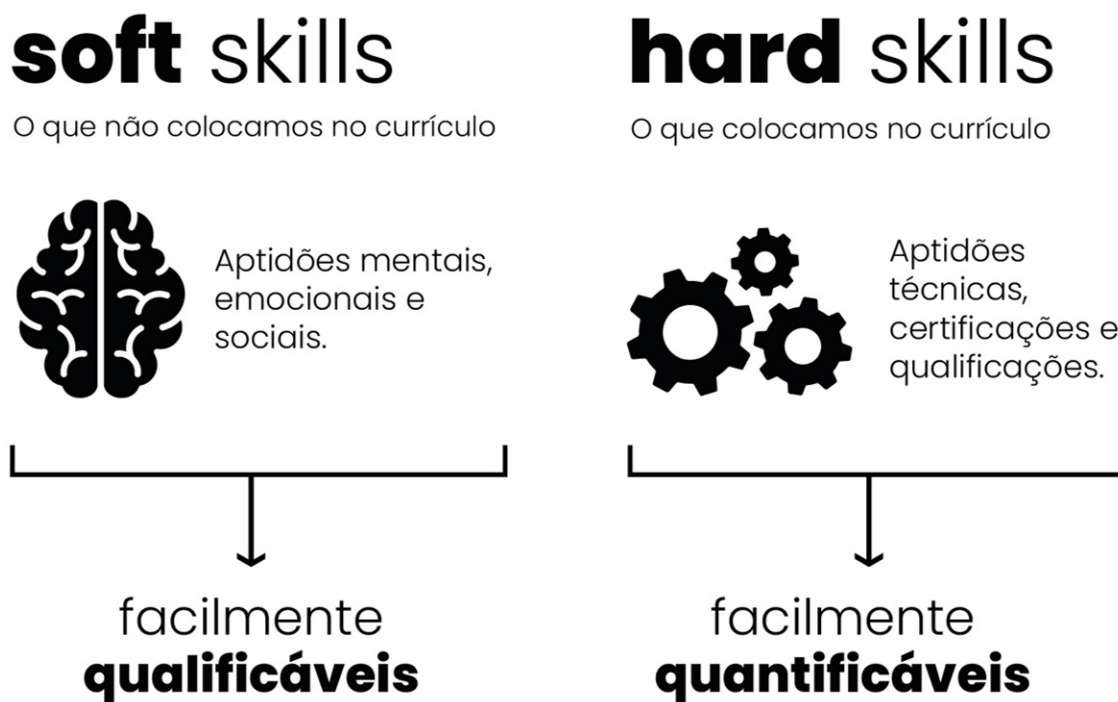
Você já estudou sobre *hard* e *soft skill* nas aulas passadas, quando falamos sobre a relação dessas habilidades com a cultura *maker* e com uma postura empreendedora.

O conteúdo deste livro eletrônico é licenciado para PEDRO - 70088357104, vedada, por quaisquer meios e a qualquer título, a sua reprodução, cópia, divulgação ou distribuição, sujeitando-se aos infratores à responsabilização civil e criminal.

Aqui, iremos aprofundar mais um pouco, para que você se conscientize da importância de desenvolver essas habilidades e também as aplique no seu dia a dia e no mundo profissional, dando um foco maior para a importância das *soft skills*.

Antes de tudo, somente para que você lembre, a Figura 3 traz as principais diferenças entre *hard* e *soft skills*.

FIGURA 3 | **Diferenças entre Soft e Hard Skills**



Fonte: Elaborada pelo autor.

Quadro 3 | **Diferença entre *hard skills* e *soft skills*, com exemplos**

Competência	Conceito	Exemplos
Hard skill	Competências do domínio técnico, adquiridas por meio de formação profissional e acadêmica ou pela experiência adquirida; competências relacionadas com a profissão ou atividade exercida.	Capacidade de operar/manusear máquinas, aparelhos e equipamentos; conhecimentos relativos a normas de segurança; conhecimentos de informática/programas; habilidades financeiras/contábeis; experiência profissional e técnica.
Soft skill	Habilidades universais e transversais, não acadêmicas e sem relação com a formação ou o desempenho técnico; relacionada com os traços de personalidade, motivações e preferências.	Capacidade de se comunicar, de dialogar, de responder, de cooperar com os outros e de trabalhar em equipe/grupo; capacidade de resolver problemas/conflitos, de motivar, de estimular, de incentivar, de facilitar, de apoiar e de se adaptar; criatividade; iniciativa; capacidade de se comportar em diferentes situações; etiqueta.

Fonte: Adaptado de Swiatkiewicz (2014).

Assim, capacidades técnicas dizem respeito ao conhecimento científico e acadêmico, bem como a saber sobre os conceitos pertinentes à área profissional. Já as capacidades sociais remetem ao desenvolvimento subjetivo e intrapessoal, isto é, às atividades de interação com as demais pessoas.

3. PRINCIPAIS SOFT SKILLS

Como você pôde notar, *soft skills* são normalmente identificadas como capacidades de cunho pessoal e são subjetivas. Elas facilitam as relações intrapessoais e interpessoais, agindo como complemento às habilidades técnicas.

DESTAQUE

Soft skills são um amplo conjunto de habilidades, competências, comportamentos, atitudes e qualidades pessoais que permitem às pessoas se conduzir efetivamente em seu ambiente, trabalhar bem com os outros, ter um bom desempenho e atingir seus objetivos (LIPPMAN *et al.*, 2015).

Dito isso, as cinco *soft skills* principais para a atuação bem-sucedida no mercado de trabalho contemporâneo podem ser resumidas no Quadro 4.

Quadro 4 | **Principais soft skills**

Habilidades sociais	É a forma como você interage com outras pessoas no seu cotidiano. Envolve, ainda, os colegas e a capacidade de se adequar a situações diversas, sejam elas previsíveis ou contingenciais, bem como a resolução de conflitos.
Comunicação	Abrange a sua capacidade de se expressar de forma coerente e assertiva, assim como a sua compreensão e interpretação nas práticas comunicativas cotidianas, verbais (orais ou escritas) ou não verbais.
Pensamento de ordem superior	Diz respeito às seguintes características: a resolução de problemas, o pensamento crítico e a tomada de decisão. Muito útil para aqueles que ocuparão funções de liderança, pois viabiliza que os gestores ajam de forma analítica para solucionar problemas e obter soluções razoáveis no tempo adequado.
Autocontrole	Ter essa habilidade promove a busca de melhores formas de conduzir as respostas psicofisiológicas relacionadas às emoções.
Autoconceito positivo	Destacam-se a autoconfiança, a autoestima, o orgulho de si e a sensação de bem-estar pelo que realiza a partir do seu trabalho. Envolve, também, as crenças que você possui e o seu nível de autoconhecimento.

Fonte: Lippman *et al.* (2015).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta aula, abordamos brevemente os conceitos de competências e quais são aquelas esperadas de um profissional no mundo do trabalho.

Vimos que as competências são formadas por um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA) que você deve desenvolver. Você viu, também, que precisamos estar atentos às nossas competências técnicas, às comportamentais e àquelas que dizem respeito ao ambiente organizacional, além de como elas se relacionam com o CHA.

Dentro daquilo que chamamos de competências técnicas e comportamentais, lembramos os conceitos de *hard skill* e *soft skill*. Damos foco para as *soft skills*, detalhando algumas habilidades muito procuradas pelas organizações.

MATERIAIS COMPLEMENTARES

Artigo: leitura do artigo *SOFT SKILLS: rumo ao sucesso no mundo profissional*, de Silva, Carolina Neto e Gritti. Revista Interface Tecnológica, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 829–842, 2020. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/797/492>

REFERÊNCIAS

LIPPMAN, L. H. et al. **Workforce connections:** key “*soft skills*” that foster youth work-force success: toward a consensus across fields. Washington: Child Trends, 2015.

SWIATKIEWICZ, O. **Competências transversais, técnicas ou morais: um estudo exploratório sobre as competências dos trabalhadores que as organizações em Portugal mais valorizam.** Cadernos EBAPE.BR, Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p. 633–687, jul./set. 2014.

ZARIFIAN, P. **O modelo da competência:** trajetória histórica, desafios atuais e propostas. São Paulo: Senac, 2003.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência:** por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.