



E - B O O K

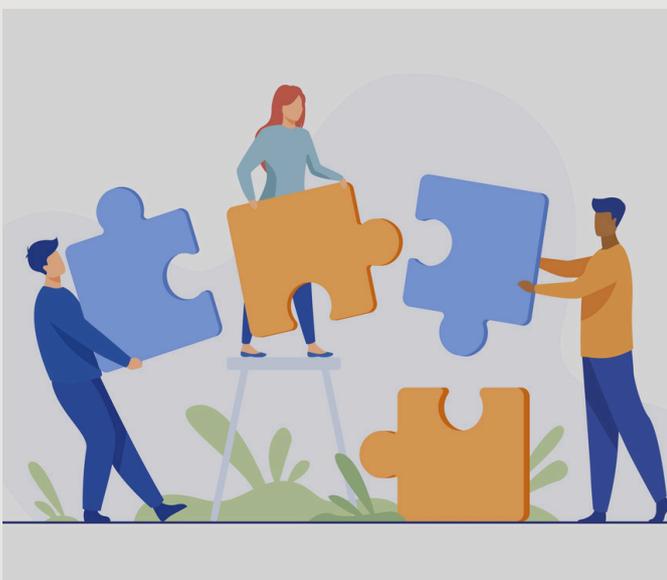
Habilidade ou Competência?



MUITOS RECRUTADORES COMENTAM QUE HÁ CERTA DIFICULDADE DOS CANDIDATOS EM DESCREVER SUAS HABILIDADES OU COMPETÊNCIAS E ISSO TAMBÉM REFLETE NOS PRÓPRIOS CURRÍCULOS ENVIADOS PARA AS EMPRESAS.

HABILIDADE

Embora seja comum as pessoas utilizarem habilidade e competência como sinônimos, é importante compreender a diferença entre elas. Habilidade é a capacidade de se colocar em prática determinado padrão de comportamento com destreza para alcançar um objetivo. A habilidade se desenvolve com o tempo e com a prática.



COMPETÊNCIA

Já a competência é mais ampla, pois envolve o nível de responsabilidade que um indivíduo possui em dada organização (Dutra, 2014). Assim, quanto maior o desenvolvimento de sua competência, maiores os níveis de complexidade e agregação de valor exigidos por sua atuação.

Enquanto a habilidade exige a prática, a competência exige o uso da habilidade para gerar valor na organização.

As habilidades podem ser classificadas como interpessoais (sociais) ou intrapessoais (pessoais ou individuais). As habilidades interpessoais estão relacionadas ao trato com outras pessoas e podem ser melhoradas por meio de esforço consciente como qualquer habilidade humana.



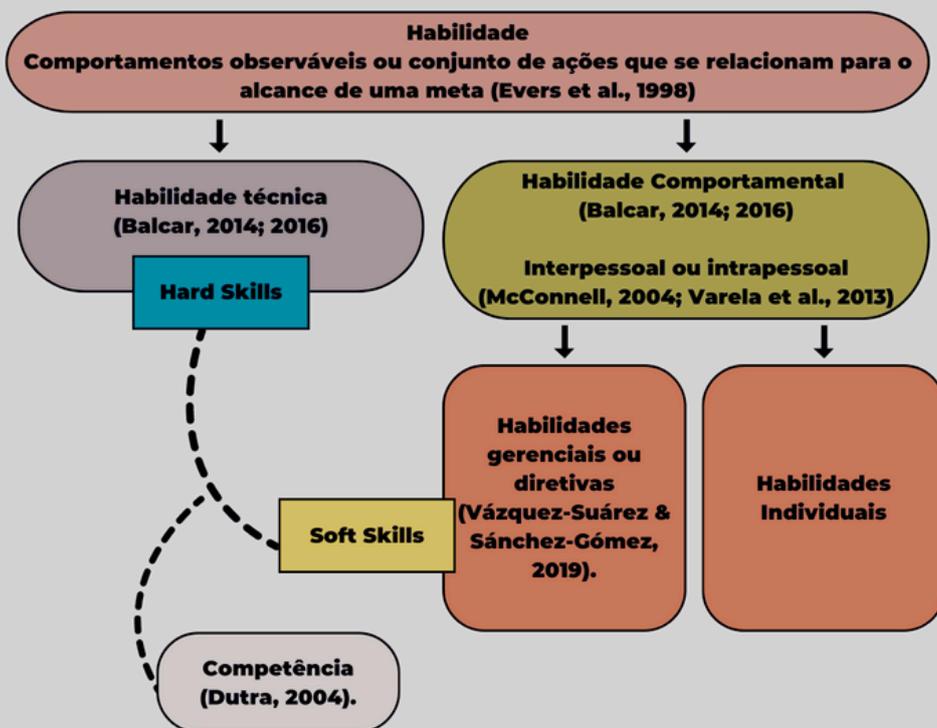
No ambiente profissional, essa habilidade é fator que distingue gerentes bem-sucedidos de outros malsucedidos. Já as habilidades intrapessoais dizem respeito à comunicação interna do indivíduo, como a autogestão e a inteligência emocional.



É importante destacar que quando nos referimos ao ambiente de trabalho, estamos falando de habilidades gerenciais (Managerial Skills). Todas essas habilidades podem ser moldadas e estão em constante desenvolvimento e isso ocorre por meio de conhecimento factual e de como elas se conectam e são aplicadas.

Você pode observar nesta Figura (1) como as habilidades se relacionam com as competências. Nós temos diferentes tipos de habilidades, mas elas só se tornam competências quando a utilizamos de maneira efetiva agregando valor para o negócio.

Figura 1. Competências e habilidades



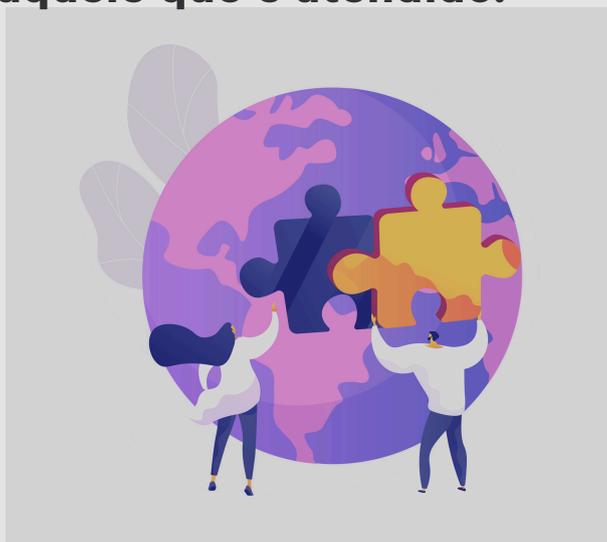
O Fórum econômico mundial apresentou 15 habilidades que estarão em alta até 2025. São elas:

1. Aprendizagem ativa e estratégias de aprendizado
2. Pensamento analítico e inovação
3. Criatividade, originalidade e iniciativa
4. Liderança
5. Inteligência Emocional
6. Pensamento crítico
7. Resolução de problemas complexos
8. Resiliência, tolerância ao estresse e flexibilidade
9. Programação
10. Ser orientado aos serviços para o cliente
11. Raciocínio lógico
12. Experiência do usuário
13. Uso, monitoramento e controle de tecnologias
14. Análise e avaliação de sistemas
15. Persuasão e negociação



Nessa mesma linha, um artigo recém-publicado pela Harvard Business Review, apontou 9 tendências que moldarão o mercado de trabalho em 2023 e uma delas diz sobre a erosão das habilidades sociais em toda a força de trabalho.

O artigo cita uma pesquisa realizada pela Gartner que revela uma redução nas habilidades sociais. Embora a pesquisa faça referência a geração z, o artigo alerta que essa redução não afetou somente a geração z o que nos leva a pensar sobre seu impacto no atendimento não só por parte de quem atende, mas também por aquele que é atendido.



Se por um lado teremos consumidores com menos habilidade de expressar seus sentimentos, maior dificuldade de comunicar suas dores e porque não dizer menos civilidade, do lado de quem atende, teremos que ter colaboradores mais empáticos e mais preparados para lidar com positividade com os enfrentamentos e desafios.

A CX Lab University, é uma plataforma de educação corporativa que possui cursos na área de atendimento e experiência do cliente e pode lhe ajudar no desenvolvimento de suas habilidades, afinal ser orientado a servir o cliente e proporcionar uma melhor experiência ao usuário estão entre as habilidades do futuro.

Não deixe de consultar e acessar os demais conteúdos publicados nosso site e conhecer nossos cursos. Você precisa se preparar para o mercado de trabalho e nós da CX Lab University apoiaremos você nesta jornada.

Elaborado por CX Lab University - Ano 2023
www.cxlabuniversity.com.br - Contato@cxlabuniversity.com.br

Direitos autorais de propriedade da CX Lab University, sendo proibida a publicação, reprodução ou transmissão, total ou em partes desse material seja por meio eletrônico, físico ou digital.