



SEMANA^{DO}MEI 2021

UMA NOVA
VISÃO PARA
O FUTURO
DO SEU
NEGÓCIO

Rick Chester
Empreendedor

SOFT SKILLS

Atitudes que
fazem a diferença

SOFT SKILLS



VOCÊ JÁ OUVIU FALAR EM SOFT SKILLS?

O desenvolvimento pessoal é algo contínuo e que vai permear sua vida toda, o importante é ter consciência de quais são os seus pontos fortes e quais precisam ser aprimorados.

Habilidades como resiliência, empatia, colaboração e comunicação são todas competências baseadas na **inteligência emocional** e que distinguem profissionais diferenciados, **afirma** Daniel Goleman, psicólogo e autor do bestseller *Inteligência Emocional*.

As soft skills são competências comportamentais cada vez mais necessárias nos relacionamentos, principalmente no ambiente empresarial.

Algumas vezes não percebemos, mas, enquanto empreendedores, nossas competências podem fazer diferença na hora de atender um cliente ou de enfrentar um problema, por exemplo. Mas como isso acontece? E quais competências são essas?

Para responder essas e outras questões, você conhecerá algumas competências comportamentais que são importantes e que podem contribuir no sucesso da sua jornada empreendedora.

SOFT SKILLS



COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

A competência é o conjunto de conhecimento, habilidade e atitude. Isso significa que, quando uma pessoa tem competência, ela sabe a teoria, aplica esse conhecimento, sabe colocar em prática e tem atitudes que mobilizam essa competência.

Atualmente, são usados dois termos estrangeiros para definir as competências: *hard skills* e *soft skills*.

Veja o quadro a seguir:

COMPETÊNCIA		
C	Conhecimento	Saber a teoria
H	Habilidade	Saber fazer, saber aplicar, colocar em prática o conhecimento
A	Atitude	Querer fazer

Competência técnica ou *hard skill*

Competência comportamental ou *soft skill*

Fonte: Adaptado de Leme (2005, p. 18).

Vamos conferir um exemplo?

André fez um curso de reparos elétricos e aprendeu tudo que precisava, mas foi apenas teoria. Nesse momento ele tem apenas conhecimento sobre esse assunto. A partir do momento em que ele colocou a mão na massa e conseguiu efetuar os primeiros reparos na prática, ele começou a desenvolver essa habilidade. A cada reparo feito, ele vai ficando melhor e mais hábil.

Esses dois elementos compõem as **competências técnicas**, ou seja, quando uma pessoa é boa tecnicamente, ela tem conhecimentos e habilidades bem desenvolvidos, ela tem ***hard skills***.

Se você tiver apenas conhecimento e habilidade, pode ser que isso não leve a lugar algum, eles podem ficar inexplorados. Por isso, é fundamental desenvolver também atitudes que façam você agir. Essa ação envolve a aplicação dos conhecimentos e habilidades adquiridos e é aqui que estão inseridas as competências

comportamentais ou as **soft skills**. Curioso, né?

Essas soft skills englobam aspectos relacionados à inteligência emocional, comportamentos e à capacidade de se relacionar com outras pessoas. O que é fundamental para o empreendedor, afinal é preciso relacionar com muitas pessoas, sejam clientes, colaboradores, fornecedores ou parceiros.

Agora que você sabe o que são as *soft skills*, vamos conhecer algumas delas?

1

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

As emoções acabam sendo uma das principais diferenças entre os homens e as máquinas. Ao mesmo tempo em que isso nos diferencia e nos torna únicos, saber lidar com as emoções pode ser um grande desafio para as pessoas.

Quantas pessoas conhecemos que são dominadas por suas emoções?

A inteligência emocional envolve essa capacidade de lidar com as emoções e os sentimentos, próprios e dos outros.

Assim, uma pessoa que tem inteligência emocional é capaz de racionalizar, entender suas emoções e seus sentimentos e canalizar sua energia para onde precisa. Em outras palavras, ela tem autocontrole.

O objetivo não é ignorar os sentimentos, mas ter controle e conseguir separar questões pessoais e profissionais, evitar conflitos, apoiar na resolução de conflitos, ter maior compreensão sobre as emoções dos outros e saber como se comportar em situações e momentos de crise etc.

Ainda que possa ser considerada uma *soft skill*, a inteligência emocional vai além disso, ela é uma facilitadora, afinal, a partir dela, o desenvolvimento de outras competências comportamentais passa a ser ainda mais possível.

QUER SABER MAIS?

O autor Daniel Goleman tem um livro intitulado de “Inteligência Emocional” que é muito interessante para compreender os diversos aspectos que envolvem a inteligência emocional (GOLEMAN, 2012).

2

COMUNICAÇÃO

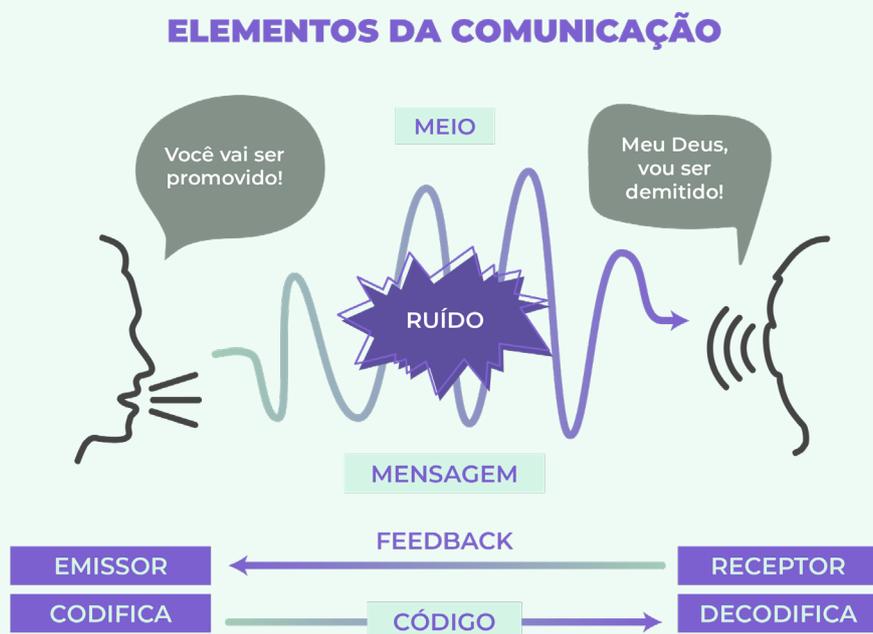


Em sua essência a comunicação envolve a transmissão de uma mensagem entre emissor e receptor. Parece muito simples, né? Mas é aí que nos engamos.

A comunicação é complexa e precisa de muita atenção. No momento em que o emissor está enviando a mensagem (escrevendo, falando, digitando, desenhando, fazendo sinais etc.) ele tem um desejo, mas se ele não escolher corretamente as palavras, os símbolos ou imagens, o receptor pode não entender ou compreender de uma maneira diferente do que o emissor esperava.

Esses erros que acontecem são chamados de ruídos. Isso ocorre quando existe alguma interferência e a mensagem não é recebida/interpretada corretamente. Quando o receptor recebe a mensagem e retorna ao emissor, dizemos que ele fornece um feedback. Esse termo é mais comum no nosso dia a dia, não é mesmo?

Para uma comunicação ocorra, é preciso que exista uma troca entre emissor e receptor. Se apenas o emissor transmite a mensagem sem haver uma interação, ele está apenas informando e não se comunicando.



Fonte: <https://images.app.goo.gl/9gEx6DmXKGskWkkX6>

Na língua portuguesa temos muitas palavras com mais de um significado e isso pode atrapalhar na sua comunicação com o cliente. Imagine um exemplo bem simples, uma pessoa faz a seguinte solicitação para você "por favor, arrume as minhas mangas". Você organiza a fruteira com as mangas, a fruta. Ela queria um reparo na costura nas mangas de uma camisa. Parece impossível, mas esse tipo de confusão é mais comum do que imaginamos.



Tão importante quanto saber se expressar adequadamente, é saber ouvir e interpretar o que o outro diz. Assim, a comunicação eficaz envolve atenção, escuta ativa (com foco e interesse genuíno) e empatia (buscando entender e perceber qual é a perspectiva da outra pessoa).

Então, nesse contexto, podemos afirmar que uma pessoa que se comunica bem consegue transmitir suas mensagens com clareza e, também, entende de forma precisa o que os outros comunicam a ela.

Será que as pessoas entendem o que você comunica? Uma estratégia que pode ajudar a melhorar a comunicação é desenvolver o hábito de verificar se o receptor compreendeu corretamente a mensagem enviada.

Além de um bom planejamento da comunicação, empatia é outra habilidade essencial para um bom relacionamento.

3

EMPATIA

A empatia é outra importante competência comportamental que ajuda a compreender a pessoa, o contexto, as necessidades apresentadas pelos envolvidos na situação.

Quando temos empatia pelo outro, nos dispomos a tentar entender as emoções, as necessidades e as ações dele. Ao entender a realidade do outro, conseguimos nos conectar de forma mais genuína a ele. No âmbito profissional, quando se trata de uma relação com o cliente, com o colaborador ou fornecedor isso passa a ser fundamental, não é mesmo?

Imagine um cliente que solicita um reparo para aumentar as dimensões de uma porta. O pedido parece estranho e a equipe responsável pelo reparo tenta argumentar que esteticamente não seria adequado. Eis que o cliente explica que é cadeirante. Para ele, uma porta funcional seria muito mais importante do que uma porta com harmonia estética, se esses itens fossem excludentes. Logo, todos entenderam a necessidade do cliente e prontamente buscaram a melhor opção para deixar o espaço funcional e esteticamente agradável.

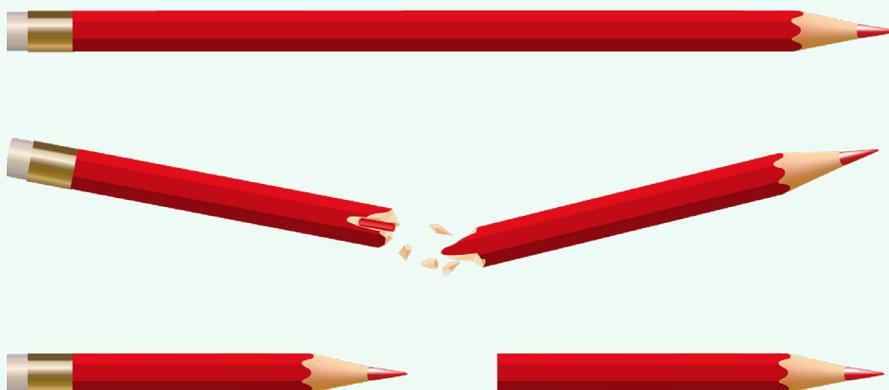
Entender o que o outro precisa, por qual razão e como isso pode impactar na vida dele permite entregar exatamente o que aquela pessoa está buscando. E isso pode fazer com que você tenha que repensar a forma como realiza o seu serviço, como fabrica/comercializa o seu produto e como atende o seu cliente e, assim, ter mais flexibilidade.

4

FLEXIBILIDADE

A imprevisibilidade sempre esteve presente em nossas vidas, por mais que tenhamos um cronograma ou um planejamento, nem sempre as coisas saem como previsto. Além disso, como mencionado, estamos inseridos em um mundo de mudanças aceleradas, onde a tecnologia está presente em todas as áreas da vida e a inovação é contínua nos produtos e serviços.

Por isso, uma competência fundamental para os tempos atuais é ser flexível. Entender que é preciso se adaptar, que é preciso se reinventar, afinal, os cenários são incertos e imprevisíveis. Seu cliente não olha mais os panfletos que você entrega? Que tal cogitar uma divulgação online? A técnica que você aplicava na realização de um serviço ficou ultrapassada e você se sente ameaçado? Que tal inovar na realização do seu serviço? O cliente desmarcou em cima da hora? Que atividade pode ser encaixada no horário que ficou vago?



Outro exemplo da necessidade de sermos flexíveis é o cenário da pandemia do COVID-19 que pegou todo mundo desprevenido. Mesmo as pessoas que tinham os melhores planejamentos, não conseguiram prever e a saída é ser flexível e capaz de se adaptar. Assim, a flexibilidade envolve saber se adaptar às mudanças.

Tanto a flexibilidade, quanto a adaptabilidade possuem uma relação muito próxima com outra competência comportamental: a resiliência.

5

RESILIÊNCIA



Esse termo tem estado cada vez mais presente em nossa vida. Mas o que é resiliência?

De uma forma figurada, a resiliência representa o quão rápido você consegue se levantar depois de cair. Ou seja, é a capacidade de resolver problemas e seguir em frente.

Mas não confunda resiliência com apatia ou teimosia.

A pessoa apática não se abala, não se envolve, não se importa, ela possui uma insensibilidade emocional e esse não é o objetivo.

Você deve saber lidar com suas emoções e não reprimi-las ou eliminá-las.

Já a teimosia é uma característica daquela pessoa que repete sempre as mesmas ações esperando por resultados diferentes, o que pode levar a muitos erros e pouco aprendizado, o tradicional “cabeça-dura”.

Assim, uma pessoa resiliente é capaz de lidar com as próprias frustrações e persistir, afinal, nem sempre as coisas saem da forma como esperamos. Em momentos de crise, a resiliência é uma das competências capazes de manter os profissionais ativos, confiantes e buscando novas oportunidades.

A resiliência acompanhada da flexibilidade, permite que você seja um(a) empreendedor(a) aberto(a) às mudanças.

A resiliência é muito importante, mas também é difícil de ser desenvolvida. Por essa razão, ela acaba sendo construída com o tempo, conforme experiência e maturidade.

Busque manter uma postura positiva diante dos acontecimentos e ser mais resiliente.

É compreensível que essas situações que fugiram do planejado possam gerar desconforto, mas a sua irritação pode deixar ainda mais difícil contornar o problema. Uma pessoa resiliente consegue passar por essas situações com mais tranquilidade, consegue se reerguer e persistir ou, ainda, sabe quando é a hora de mudar o foco. Que tal investir no desenvolvimento da sua resiliência?

6

COLABORAÇÃO

Quando você consegue se relacionar bem com os outros, sejam seus colaboradores, parceiros, fornecedores e, principalmente, com seus clientes, vocês passam a ter colaboração. Cada pessoa busca facilitar a atuação do outro em prol de um resultado final melhor.

Ser colaborativo(a) também tem relação com a comunicação, a empatia, a resiliência e a flexibilidade, não é mesmo?

Imagine a seguinte situação, um cliente comprou uma grande quantidade de produtos da sua empresa, mas ele fez uma exigência, todos precisariam estar embalados com uma caixa específica que ele comprou de outro fornecedor. Assim, você teria que trabalhar em parceria com essa outra empresa para conseguir realizar a entrega com sucesso para o cliente. Como você reage?

A colaboração é fundamental, seja na vida pessoal ou profissional. Somos seres sociais, vivemos em comunidade e quanto mais pudermos contribuir com o desenvolvimento coletivo, melhor. Que tal começar a buscar o desenvolvimento dessa *soft skill*?

7

CRIATIVIDADE



Nem sempre percebemos a oportunidade de sermos criativos na realização das nossas atividades, mas é aí que muitas vezes nos limitamos!

Isso acontece porque temos o hábito de pensar que as coisas são como são e devem continuar sendo como sempre foram. Parece confuso, mas vamos detalhar mais.

Já pensou em que, nas suas atividades profissionais você pode fazer algo diferente? Você pode adicionar criatividade na forma de apresentação dos produtos, na divulgação, no atendimento, no agendamento etc.

Para que você mantenha sua criatividade sempre aguçada, é importante ter duas reflexões presentes na sua vida “por que” e “e se”.

Refleta, por exemplo: “por que faço isso assim?”, “por que atendo dessa forma?” e complemente com “e se eu fizesse assim?” e “e se eu atendesse assim?”.

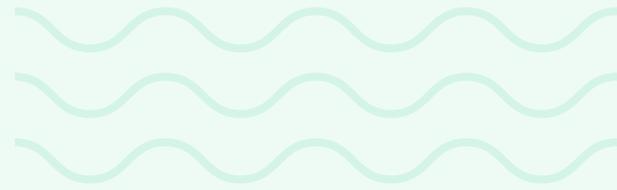
Se você mantiver o hábito de questionar e raciocinar sobre seu atendimento, seu serviço, seu produto e suas ações, você manterá sua criatividade aguçada. Evite ações repetitivas e automáticas que não fazem sentido. Fazer algo porque sempre foi feito assim pode levar você a ficar parado(a) no tempo e perder espaço em um mercado tão ágil e competitivo.

Quando você tem atenção ao que acontece no seu entorno tende a manter a mente aberta e a pensar “fora da caixa”. Isso significa que você vai buscar novos meios de realizar antigas tarefas e, conseqüentemente, ser mais criativo(a).

Mantenha o desenvolvimento contínuo do seu potencial criativo e muito sucesso na sua jornada!

8

RESOLUTIVIDADE E ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS



Quando o cliente procura você, ele tem um problema ou uma necessidade e você pode ter a solução, certo?

Assim, um empreendedor que seja orientado para o resultado, buscará oferecer ao cliente a melhor solução para aquele problema, de forma rápida, precisa, da forma mais eficaz possível e, conseqüentemente, sendo resolutivo.

Essa soft skill tem uma relação muito próxima com o “foco no cliente”, afinal, o empreendedor resolutivo e orientado para o resultado entende que o sucesso do cliente é o seu sucesso também. Assim, se o cliente estiver feliz e satisfeito, sua missão foi cumprida.

Mas atenção: apenas resolver o problema do seu cliente não é suficiente, você precisa encantá-lo. Por isso, o seu sucesso será reflexo da combinação de diversas competências.

COMO DESENVOLVER MINHAS SOFT SKILLS?

Já conhecemos algumas competências comportamentais que podem contribuir para você se tornar um empreendedor de sucesso e que gere uma experiência positiva no atendimento aos seus clientes.

Agora, falta descobrir como é possível desenvolver essas competências.

O primeiro passo é o autoconhecimento, ou seja, você precisa se conhecer. Tenha atenção aos seus comportamentos, aos feedbacks recebidos e aos problemas que encontra ao longo do caminho.

- Quais são as competências que você já tem?
- Quais são as que precisa desenvolver?
- Será que existe alguma competência que está faltando?

Outro aspecto importante é ser capaz de se autorregular. Por exemplo, surge um imprevisto, algo que compromete todo atendimento. Você pode ficar nervoso(a), triste, preocupado(a) ou até com raiva. Não tem problema! Mas é preciso identificar qual foi essa forte emoção e ao reconhecer a emoção que você está sentindo, busque entendê-la e absorvê-la, ou seja, fazer com que ela passe. Assim, é possível retomar o foco da realização da sua atividade. Essa recuperação rápida quando algo sai dos trilhos em decorrência de uma emoção forte que toma conta, é a autorregulação.

Um ponto importante é que não são apenas as emoções negativas que podem tirar o seu foco, as positivas também. Se você está no meio de uma atividade e recebe uma ligação com uma notícia que deixa você muito feliz, isso pode afetar a sua concentração e o seu desempenho. A autorregulação é fundamental nesses casos também. Perceba que você não deve reprimir seus sentimentos e emoções, mas respeitá-los e regulá-los.

Outras opções para o seu desenvolvimento envolvem treinamentos, vivências e exercícios específicos para desenvolver algumas competências, aqui incluímos até mesmo os exercícios físicos. Por exemplo, se você precisa desenvolver a colaboração, a prática de esportes coletivos pode contribuir.

Outras atividades como meditação, terapia e quaisquer práticas que levem você a buscar o autoconhecimento, desenvolver o foco e as competências necessárias são bem-vindas.

Note que essa decisão de como buscar o desenvolvimento é muito particular e varia de uma pessoa para outra. Então, a partir do seu autoconhecimento você será capaz de descobrir qual o melhor caminho dentro da sua realidade.

Por isso, o gerenciamento do seu tempo pode ser um importante aliado para trazer maior organização e tranquilidade para os seus dias.

Elimine os fatores que aumentam sua ansiedade e que consomem o seu tempo.

Imprevistos acontecem, mas se pudermos minimizá-los será muito melhor, não é mesmo?

Destacamos aqui soft skills importantes para o empreendedor de sucesso. Contudo, é importante não se limitar a apenas essas.

Muitas outras características podem fazer com que você se destaque e ofereça uma experiência cada vez melhor para o seu cliente, sua equipe, parceiros e fornecedores como: liderança, ética, resolução de conflitos, pensamento crítico etc.

Por isso, o desenvolvimento de novas competências envolve a aprendizagem contínua.

Não existe o momento em que sabemos mais que o necessário ou somos perfeitos, o desenvolvimento é contínuo, seja na sua vida pessoal ou profissional. Prossiga rumo à sua melhor versão.



PATROCINADORES

