

Adm. Marco Antonio Murara, Esp

CRA/SC 12.852

professor@murara.com.br

www.professor.murara.com.br

Fone: (47) 9125-9297



Conhecimentos, habilidades e atitudes

Por: Rute Paixão dos Santos ▼

Podemos dizer que o treinamento é uma ferramenta que proporciona o aperfeiçoamento ou a inclusão de **Conhecimentos, Habilidades e Atitudes**. A junção das três letras **CHA** é tudo o que uma função/cargo de uma empresa exige para que o serviço/produto seja bem administrado e de boa qualidade. No entanto, estas atribuições precisam estar bem definidas e atualizadas. Essas letras significam:

C = Saber (conhecimentos adquiridos no decorrer da vida, nas escolas, universidades, cursos etc); **H = Saber fazer** (todo o conhecimento que praticamos aperfeiçoado à habilidade) e **A = Querer fazer** (comportamentos que temos diante de situações do nosso cotidiano e das tarefas que desenvolvemos no nosso dia-a-dia).

Observamos, por exemplo, a atuação da Seleção Brasileira nos últimos jogos da Copa do Mundo de 2006, principalmente, nas quartas de final com a Seleção Francesa e podemos dizer que as letras do **CHA** foram quase todas bem aplicadas. O **C** foi bem aplicado, pois a seleção era formada por profissionais inteligentes (inteligência físico-cinestésica: potencial de usar o corpo para dança, esportes uma das inteligências múltiplas defendida por Howard Gardner) que entendem e conhecem a técnica da "bola", juntamente com o **H** que é o que eles sabem fazer e treinaram diariamente as suas habilidades.

Já o **A**, que é o que nos leva a exercitar nossa habilidade de um determinado conhecimento - como foi dito anteriormente - é o querer fazer. Esse querer ficou estampado no rosto de cada brasileiro contemplando a derrota da seleção brasileira que gerou vários comentários, mais um foi unânime entre nós brasileiros que ficou resumido nesta única frase: "Esse time não teve ATITUDE!".

E agora? Como treinar as atitudes comportamentais? Vamos ver isso mais adiante. Voltando ao assunto da Seleção Brasileira, o seu treinador não foi muito feliz escolhendo a música do grupo Titãs de nome - Epitáfio (não que a música não seja de boa qualidade, não é isso), ele só não conseguia associar a música com a seleção jogando em plena Copa do Mundo.

Segue parte da letra: "O acaso vai me proteger, enquanto eu andar distraído". Tudo bem, jogo também é sorte, mas se a sorte estivesse acompanhada dos conhecimentos, das habilidades e das atitudes era bola na rede, com certeza! Sem falar que a música é uma ferramenta poderosa para o treinamento, onde através dela verificamos a integração do grupo, o despertar do estado de espírito das pessoas. A música serve como reflexão, aquecimento, relaxamentos, exaltação, estimulação, dentre outros.

Vamos deixar a Seleção Brasileira um pouco de "escanteio" (até 2010) e pensar como as corporações estão se saindo sem exercer a letra **A** do **CH**. Para responder a pergunta anterior "Como treinar as atitudes comportamentais?", Rogerio Leme, em seu livro - Aplicação Prática e Gestão de Pessoas por Competências, sugere o seguinte:

"Faça a seguinte reflexão: será que você está 100% satisfeito com os comportamentos dos colaboradores de sua empresa? Não? Então, você precisa de Gestão por Competências".

A gestão por competências vai trabalhar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes ou os comportamentos que a empresa precisa ter em seus colaboradores para que todos, de forma harmônica, comprometida e organizada, possam seguir o norte direcionado e os objetivos traçados pela organização.

Essa gestão é dividida em competências técnicas e comportamentais como acabamos de saber, sendo o objetivo principal desta ferramenta a junção e a prática das letras do **CHA** (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes), além da função que o colaborador desenvolve dentro da organização. Para que isso ocorra é necessário que seja aplicado também treinamento, avaliação, seleção e remuneração por competências.

Quem já não ouviu falar que "fulano é um bom técnico, mas o seu comportamento é péssimo!". Pois é, a gestão por competências não está somente preocupada com o conhecimento técnico, mas sim com o comportamento das pessoas dentro das organizações que, na sua maioria, gera sérios conflitos impedindo uma relação saudável, comprometida e integrada. Esses conflitos refletem negativamente na qualidade e na produtividade dos serviços ou produtos oferecidos aos clientes externos.

Segundo Chiavenato, "gestão por competências é um programa sistematizado e desenvolvido no sentido de definir perfis profissionais que proporcionem maior produtividade e adequação ao negócio, identificando os pontos de excelência e os pontos de carência, suprimindo lacunas e agregando conhecimento, tendo por base certos critérios objetivamente mensuráveis".

Enquanto a sua empresa não faz gestão por competências, a melhor maneira de administrar os conflitos é através de uma gestão transparente e dialógica. Não podendo esquecer que nós, as pessoas, somos seres inacabados, na busca constante de sermos mais.

Fonte: <http://www.rh.com.br/>