

CATEGORIA 2

ESTUDO DE CASOS SOBRE O PERFIL DO PROFISSIONAL FERROVIÁRIO - DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

INTRODUÇÃO

Com o passar dos tempos, as necessidades e as expectativas das empresas quanto aos seus colaboradores mudaram, reforçando assim o conhecimento e aprimoramento por parte dos profissionais e do que se espera deles. E será que os profissionais estão preparados para o mundo moderno?

Segundo Hernandez (2004) não existe mais oportunidades no mercado de trabalho para maus profissionais, inaptos e despreparados para a função a ser exercida, e entre as habilidades que ele destaca que se espera dos profissionais modernos são: visão ampliada, criatividade, proatividade, conhecimento do mercado, trabalho em equipe, entre outras que podemos chamar de Softskills e Hardskills.

As organizações representam mais do que um simples nome ou uma marca, é a soma de pessoas, ideais, princípios, objetivos e estratégias, que constituem a rotina da

empresa, podemos dizer que as pessoas são o capital intelectual das empresas. Deste modo, a competência dos profissionais nas organizações representa o avanço para o desenvolvimento do conhecimento, das habilidades e atitudes dos profissionais na busca da qualidade e produtividade no ambiente de trabalho, sendo capazes de pensar e atuar com qualidade e produtividade.

Este artigo traz um estudo acerca das principais competências necessárias para que os profissionais tenham sucesso em sua atuação hoje no mercado, correlacionando fatores de quociente de inteligência (QI) e quociente emocional (QE).

DIAGNÓSTICO

Atualmente, observa-se grande preocupação das empresas com a contratação de pessoal especializado e capacitado em raciocínio lógico, matemática, redação e inglês, entre outras, para algumas posições, ou seja, priorizando o com QI (quociente de inteligência) elevado, porém, muitas vezes o lado emocional e de interação com outras pessoas fica aquém do que deveria ser avaliado.

Este artigo ressalta a importância de se levar em consideração o QE (quociente emocional) não só nas contratações mais também no desenvolvimento das pessoas na organização.

1. DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS NO TRABALHO

Desde alguns anos, vem sendo notado pelas empresas a necessidade de adaptação e desenvolvimento tecnológico, que a capacite a se manter no mercado globalizado, que vem a cada dia expandindo ideias e inovações em um percurso ágil.

Para conquistar tais feitos, as empresas precisam identificar habilidade e competências de seus colaboradores procurando desenvolvê-las, de modo a somar com o desenvolvimento tecnológico da mesma.

As habilidades expõe a aptidão que os indivíduos demonstram na realização de suas ações, as quais em muitos momentos são natas e em outros são desenvolvidas e/ou melhoradas. Descrevem o conhecimento da pessoa para com as tarefas, demonstram o saber fazer, a forma de correlacionar as informações e associa-las.

No entanto, percebeu-se que habilidade não era o suficiente para atender a demanda do novo mundo, e passou-se a analisar também as competências que diferente da habilidade, está muito relacionada com a forma como a pessoa é capaz de desembaraçar soluções diante de problemas complexos com rápidas respostas, desenvolver alternativas coerentes capazes de facilitar o processo e agilizar a resolução.

Ao contrário do que muitos acreditam, as competências podem ser trabalhadas de forma a serem desenvolvidas acarretando uma valorização e retenção de talentos, por meio de treinamentos exclusivos, motivação, análise de perfil de cada funcionário e assim o engajamento deste na função ao qual melhor se adequar. Podemos considerar

a competência como sendo a empregabilidade das habilidades de forma coesa, segura e vantajosa em seus processos.

2. QUOCIENTE DE INTELIGÊNCIA (QI)

De acordo com Rezende (2017), o alemão Wilhelm Stern criou um sistema de pontuação-padrão para o teste e lhe deu o nome de Intelligenz-Quotient. Nascia o método mais-bem sucedido da história para medir a inteligência: o famoso teste de QI. E ele revolucionaria o que entendemos como inteligência. Até então a maior parte dos estudiosos entendia o nosso intelecto a partir do conceito da tabula rasa, – a ideia do filósofo John Locke de que a mente humana é uma folha em branco que vai sendo preenchida durante a vida. O quociente de inteligência (abreviado para QI) é um valor obtido por meio de testes desenvolvidos para avaliar as capacidades cognitivas (inteligência) de uma pessoa.

Com a adoção dos testes de QI, esse ponto de vista perdeu terreno – afinal, se uma criança semianalfabeta podia apresentar um QI maior que uma instruída, essa história de folha em branco era uma furada. E a inteligência passou a ser considerada cada vez mais como algo inato, como um mero produto do que está escrito nos genes.

“O fato de que a maior questão atual sobre inteligência é se o QI depende 50% ou 80% dos genes mostra o quanto o debate mudou”, afirma o geneticista Marc McGull (apud REZENDE 2017).

Mas até que ponto o QI pode mesmo determinar a capacidade da mente?

Ainda segundo Rezende (2017), alguns psicólogos acham que não, os testes de QI não dizem grande coisa. Uma importante ruptura veio com o livro Inteligência Emocional, do psicólogo Daniel Goleman. Ele ressaltou que habilidades como regular os próprios sentimentos, compreender emoções alheias, ser capaz de trabalhar em grupo e sentir empatia pelos outros eram completamente ignoradas nos testes de QI. O que não fazia sentido, já que essas habilidades deveriam fazer parte daquilo que chamamos de inteligência.

Portanto, além de testes tradicionais como os de QI (quociente de inteligência), se observa que os testes e desenvolvimentos na área de QE (quociente emocional) se tornam cada vez mais necessários nas empresas para profissionais de gestão, buscando o aperfeiçoamento a criação de novas competências para os mesmos.

3. QUOCIENTE EMOCIONAL (QE)

O conceito de Inteligência Emocional (IE) foi introduzido no âmbito científico por meio de artigo na revista *Imagination, Cognition and Personality* de autoria de Salovey e Mayer em 1990. Em seguida o construto foi aprimorado pelos próprios autores, um deles em parceria com um terceiro pesquisador, em dois outros trabalhos importantes (Mayer & Salovey 1997; Mayer, Caruso & Salovey, 2002), tendo sido conceituado como quatro capacidades.

Não é mais novidade a necessidade de desenvolvimento de pessoas e suas habilidades e competências para que assumam suas tarefas e as realizem com eficiência, no entanto, um fator considerado discutido entre estudiosos é a questão emocional do colaborador no âmbito empresarial.

Diante das mudanças que vem ocorrendo no mundo globalizado e moderno, as organizações estão entendendo e cuidando da psicologia e sua importância para melhores resultados. Com isso surgem dois termos que possuem grande importância dentro das organizações: são os chamados QI (quociente inteligência) e o QE (quociente emocional). De acordo com o psicólogo Daniel Goleman, autor de Inteligência Emocional esses termos representam tipos de inteligência, onde o QI representa cerca de 20 por cento de sucesso, e 80 por cento à sua inteligência emocional, ou seja, o QI faz as pessoas muitas vezes serem admitidas, mas é o QE que será o responsável pelas suas promoções e carreira.

Com a percepção das empresas à influência que as emoções geram no clima organizacional e na produtividade, é investido e oferecido treinamentos e capacitações para desenvolverem a inteligência emocional dos colaboradores, com o intuito de contribuir com o crescimento e desenvolvimento da organização.

Lima (2010) declara em uma publicação, a inteligência emocional, é uma capacidade que pode ser desenvolvida. Segundo o autor é preciso selecionar as competências do colaborador em relação ao seu ambiente profissional e pessoal, comparar as competências que possui com as desejáveis naquele contexto, e assim implementar um treinamento com o objetivo de supervisionar os resultados até conseguir atingir as metas pretendidas.

Goleman (2011) considera que a Inteligência Emocional pode ser trabalhada em cinco etapas, no autoconhecimento emocional, controle emocional, automotivação, reconhecimentos das emoções em outras pessoas e nos relacionamentos interpessoais.

Outro termo bastante importante para obter sucesso no mundo dos negócios é vantagem competitiva, que se caracteriza como uma estratégia que diferencia a empresa de uma concorrente. Segundo Porter (1985) a vantagem competitiva resulta do valor que a empresa cria para seus clientes em contraposição ao custo que tem para criá-la.

Desse modo, podemos certificar que a inteligência emocional não é somente um diferencial para os indivíduos e para organizações, ela é um fator gerador de sucesso dado que podemos conceituá-la uma vantagem competitiva, uma vez que desempenhada da melhor maneira, poderá proporcionar a empresa uma posição única e valiosa no mercado de segmento.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

De acordo com o estudo realizado, reforça-se a importância das empresas de atentarem para fatores que medem o quociente emocional (QE) dos colaboradores, não só para o ingresso na mesma, como também para o desenvolvimento dos colaboradores que já fazem parte do quadro da mesma.

O fato do quociente emocional (QE) envolver competências que são diferenciais para os profissionais, como visão ampliada, criatividade, proatividade, conhecimento do mercado, trabalho em equipe, faz com que as empresas que querem se sobressair no mercado, tenham atenção redobrada para o tema.

CONCLUSÕES

Observa-se que, apesar de já ser conhecido a alguns anos, o quociente emocional (QE) ainda é pouco usado pelas empresas, que ainda buscam no quociente de inteligência (QI) o método mais usado para testes para ingresso nas mesmas.

O fator emocional que envolve o QE, principalmente o fato da criatividade, proatividade e facilidade de trabalho em equipe, são fatores chave para os times de sucesso que são formados hoje e dificilmente são avaliados hoje, priorizando entretanto os testes de quociente de inteligência (QI).

O quociente emocional (QE) é um fator diferenciado na cultura de uma empresa, pois integra de forma mais harmônica todo o conjunto de pessoas da mesma.

Para estudos futuros, será realizada uma pesquisa acerca de empresas do seguimento ferroviário sobre a aplicação do quociente emocional (QE) tanto para o ingresso, quanto para o desenvolvimento dos colaboradores das mesmas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HERNANDES, Anderson. **O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SUCESSO DO MUNDO MODERNO**. 1ª Edição. E-book: Renato Rodrigues, 2004.

GOLEMAN, Daniel. **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: A TEORIA REVOLUCIONÁRIA QUE REDEFINIE O QUE É SER INTELIGENTE**. Rio de Janeiro. Editora Objetiva LTDA, 2011.

LIMA, A. **COMO DESENVOLVER SUA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**. Disponível em: <https://www.algosobre.com.br/carreira/como-desenvolver-sua-inteligencia-emocional.html>. Acesso em: 14 jun. 2019.

MAYER, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2002). **MSCEIT – Mayer-Salovey-Caruso EMOTIONAL INTELLIGENCE TEST**. New York: Multi-Health Systems Inc.

REZENDE, Rodrigo. **O QUE DEFINE SUA INTELIGÊNCIA?** Disponível em: <https://super.abril.com.br/ciencia/inteligencia/>. Acesso em 22 de junho de 2019.