POR QUE O COMPORTAMENTO HUMANO AFETA OS RESULTADOS DE EMPRESAS?

Nos últimos anos tem-se ouvido falar a respeito da importância das habilidades comportamentais dos profissionais, além das habilidades técnicas/operacionais independentes da área de atuação. Habilidades como comunicação pessoal, resolução de conflitos, diplomacia, liderança, ampliação dos resultados comercias, etc, já fazem parte das exigências quanto ao perfil profissional para as contratações, assim como para promoções internas.

Conforme um estudo exploratório sobre o perfil do egresso, de um curso superior de administração, na cidade de Joinville, mais de 50% das habilidades desejadas pelo mercado, para o administrador e cargos de assessoria, concentra-se em habilidades comportamentais ao invés das habilidades técnicas. Isto porque as empresas consideram que um profissional que possui habilidades pessoais bem desenvolvidas consegue resolver melhor os problemas e alcançam melhores resultados para a empresa.

Mas exatamente por que a exigência por este perfil tem crescido tanto no mercado?

Muitos são os fatores, a começar pelo **crescimento do setor de serviços**, que há menos de 20 anos, eram concentradas na indústria, mas hoje, os serviços ocupam boa parte do PIB, no Brasil e, em algumas regiões, são a maioria. Em decorrência disso, e de outros fatores como a **mudança de comportamento dos clientes** e do **aumento da concorrência**, em decorrência da globalização, os fatores críticos dos negócios vêm mudando, gerando vários desdobramentos estratégicos e operacionais na gestão das empresas.

Hoje, de um modo simplista, em condições de livre concorrência, pode-se afirmar que **sobreviverá e prosperará a empresa que tiver foco no cliente**.

Pois o cliente tem o “poder”, o livre arbítrio de escolher de quem comprar. Os motivos de escolha são os mais diversos, mas, o prazer, a satisfação de suas necessidades e desejos, definem suas preferências. Cabe às empresas interpretarem seu comportamento e se adaptarem-se a eles.

Não é de se surpreender então, que a corrida pela satisfação e pela fidelização esteja tão frenética no mundo dos negócios.

Entendido isto, fica fácil entender o porquê do comportamento humano afetar tanto as empresas. Ora, se os clientes estão mais sensíveis e perceptivos com tudo que os cercam e atentos a qualquer variação sutil nos produtos, serviços e nas interações, sejam elas pessoais, indiretas ou eletrônicas, devem as empresas contar com profissionais capacitados a lidar com estas percepções

Daí surgem diversas perguntas:
Mas, como preparar as pessoas para lidarem com os sentimentos e percepções dos clientes, se estes não conhecem nem a si mesmos?
Quais são seus objetivos de vida, seus anseios, quais são suas habilidades atuais, quais podem e devem ser desenvolvidas?

Tudo isto, é muito difícil concatenar dentro (e fora) do ambiente organizacional, pois não recebemos um “manual de fábrica” de educação emocional e relacionamento, quando nascemos.

E, além disso, as pessoas podem ser imprevisíveis no ambiente organizacional e principalmente nas interações com os clientes. Para tentar atender a essa necessidade de

capacitação, encontra-se no mercado, uma infinidade de empresas e metodologias de treinamento, dispostas a oferecer habilidades diretas ou indiretamente ligadas à interação com os clientes.

Entretanto, poucas são realmente eficazes. Isto porque para se obter resultados palpáveis em treinamento, isto é, um aumento dos resultados no caixa das empresas, mudanças positivas no ambiente organizacional e um apreço por parte dos clientes, devem ocorrer através do desenvolvimento da percepção dos indivíduos juntamente com conhecimentos técnicos de forma integrada.

Desse modo, consideramos que a característica “atitude e comportamento” em um profissional, torna-se imprescindível, o que exige uma sistemática de treinamento voltada a desenvolver as habilidades comportamentais dos colaboradores, além das habilidades técnicas/operacionais.

Afinal, as empresas são formadas por pessoas que interagem e se relacionam diariamente e têm objetivos e metas distintas, mas, estes devem colaborar para os objetivos e metas organizacionais e conquistar clientes.

Com base nessa premissa é que foi desenvolvida uma metodologia de treinamento que privilegia o desenvolvimento das habilidades intra e interpessoais dos colaboradores, de modo a convergir para os objetivos organizacionais. Ou seja, o “aprender a aprender”, com resultados demonstrados.

Assim, com base no contexto empresarial essa metodologia intitulada SCP – Sistema de Capacitação Personalizada que abrange basicamente cinco etapas:
1) Diagnóstico da empresa - na primeira etapa identifica-se qual a situação não só das pessoas com a relação à capacitação necessária, mas também do conhecimento dos objetivos estratégicos da empresa;
2) Levantamento de Necessidades – que é a fase em que em função dos objetivos estratégicos e do diagnóstico da empresa, são elencados os programas prioritários de capacitação e quem irá participipar;
3) Programa Personalizado – são elaborados os programas prioritários de acordo com as necessidades da empresa, nem mais nem menos em termos de conteúdo e atividades práticas e preparados os materiais didáticos e aplicados os programas de capacitação;
4) Avaliação de Resultados – nesta fase são avaliados três níveis de aprendizado; a) retenção imediata (conhecimento retido), b) Habilidades desenvolvidas e c) Atitudes aperfeiçoadas; e
5) Um acompanhamento dos resultados alcançados em relação ao objetivo inicial. Que é realizado após 30 ou 60 dias da capacitação dos funcionários. Nesta ultima etapa, cabe uma observação quanto ao acompanhamento, que é feito antes das atividades de treinamento e após, medindo assim os ganhos em termos de capacitação. Assim como os resultados dessas pessoas em relação aos objetivos da empresa. O que pode ser também incluído do processo o retorno do investimento do treinamento.

Com esse método as empresas podem construir um histórico do desenvolvimento das pessoas e seus respectivos resultados, tirando da dúvida, os resultados com treinamento de pessoal, assim como o gerente de RH poderá justificar novos investimentos, com base em resultados alcançados. Colaborando com o gestor de recursos humanos, trabalhar harmonicamente com o departamento financeiro.

Assim, podemos entender porque o comportamento humano afeta as empresas e como podemos melhorar o desempenho das organizações através de desenvolvimento de pessoas de forma planejada, sem disperdícios e com resultados comprovados, sempre com foco nos

objetivos da empresa e não em modismos ou treinamentos aleatórios e esporádicos.

Vale a pena planejar para melhorar o comportamento das pessoas e por conseguinte, o desempenho das empresas.