

3.2 *Distinção de conceitos correlatos*

Pela definição adotada neste livro, observamos que competências são entregas sustentadas por capacidades. Até o momento, analisamos com maior ênfase o lado das “entregas”. Agora gostaríamos de tratar o lado das “capacidades”. Essas capacidades, que com frequência são utilizadas como sinônimo de competências, incluem conhecimentos, habilidades, atitudes e valores. Porém, também queremos dedicar atenção a dois outros conceitos próximos à competência: potencial e resultados.

A primeira das capacidades são os conhecimentos. A questão sobre o que é conhecimento tem natureza filosófica e não pretendemos esgotá-la. Aqui apresentamos uma definição que, além de fazer sentido, é passível de operacionalização para fins acadêmicos ou práticos relacionados com a competência. Assumimos que **conhecimentos** referem-se aos dados e às informações que recebemos, armazenamos e resgatamos para interpretar fatos e situações. Podem ser identificados como respostas a questões do tipo: “*O que conheço ou sei sobre isso?*” Ou seja, conhecimento refere-se, grosso modo, ao *saber*.

Habilidade é outro termo frequentemente confundido com competência na prática – e, eventualmente, até na teoria. Essa confusão foi reforçada quando se introduziu a questão da competência na área empresarial com os “modelos de gestão por habilidades e competências”, deixando aberta a possibilidade de interpretar os dois termos como equivalentes. No entanto, entendemos que não são: **habilidades** referem-se à proficiência para realizar operações físicas ou mentais, e são traduzidas pela expressão “sou capaz de”? Às vezes, associam-se habilidades ao *saber fazer*, o que não é inconsistente com a definição que apresentamos. Em tempo, a habilidade é adquirida pelo exercício e pela prática.

Edwards (1957, p. 20) define atitude como “um grau de sentimento positivo ou negativo associado a um objeto psicológico”. Seguindo essa linha e simplificando-a, definimos **atitudes** como “uma predisposição em relação a algo”, podendo ser identificadas com questões como “estou disposto a”? Corresponde a “saber agir”. Para Kanaane (1994), a atitude resulta de valores, crenças, sentimentos, pensamentos, cognições e tendências à reação, referentes a determinado objeto, pessoa ou situação, sendo uma predisposição interior, que é anterior ao comportamento. Tal visão nos leva ao último conceito: valores.

Valores constituem um tema extremamente debatido nas áreas da sociologia, da psicologia e da administração, nas áreas de organizações e RH, sobretudo nos estudos sobre cultura - os valores são “o coração da cultura”, segundo Deal e Kennedy (1982). Sem nos aprofundarmos nessa discussão, definimos **valores** como concepções conscientes que orientam as escolhas dos indivíduos e que estão na base das atitudes; ou seja, aquilo em que acredito influencia minha predisposição em relação a algo. Provavelmente responder às seguintes perguntas pode nos ajudar na identificação de valores: “Eu acredito de fato nisso? Isso pauta meu comportamento?” É claro que valores também podem ser organizacionais e, nesse caso, acrescentamos a palavra “compartilhado” à definição apresentada: valores são concepções conscientes compartilhadas que norteiam as escolhas dos indivíduos.

Outro ponto importante a ser observado com relação aos valores (e também atitudes) é que, diferentemente das competências (e, eventualmente, até dos conhecimentos e habilidades), eles não podem ser descritos por níveis de complexidade. Por exemplo, não faz sentido que o presidente tenha a ética em grau mais pronunciado que o gerente, e ambos com relação ao zelador... Veja Caso 3.2.

Veja o Texto de apoio 3.3, “Competências e valores”, em www.elsevier.com.br/gpfc.