

Capacitação em Psicologia Organizacional: Instrumentos para o desenvolvimento organizacional – Consultoria Interna e Externa

Professora: Maria de Fatima Feitoza Barros
Psicóloga CRP 15/0305

O que faz um consultor comportamental?

O consultor de perfil profissional, ou analista comportamental, é aquele que trabalha com a avaliação de perfis nos processos de recrutamento e seleção, internos e externos, de uma determinada empresa.

O consultor de perfil profissional deve ser capaz de analisar, sistematicamente, o comportamento apresentado por um candidato em um processo de recrutamento e seleção e relacionar suas atitudes ao que a empresa espera.

O analista comportamental atua tanto na descoberta do melhor profissional para ocupar uma vaga quanto na definição de quais as habilidades necessárias para que uma atividade pode ser exercida com excelência.

Para exercer a função com excelência, é necessário ter um bom raciocínio lógico, capacidade analítica e um perfil versátil.

O analista comportamental pode utilizar Dinâmicas de Grupo, o que vai ajudá-lo a fazer uma leitura adequada do comportamento dos candidatos.

Outras ferramentas além das Dinâmicas de Grupo, também podem ser utilizadas para que a contratação seja feita baseada em fatos concretos.

Os principais pontos que devem ser dominados pelo consultor comportamental são:

- A capacidade de ler o comportamento do indivíduo e relacioná-lo às competências desejadas para a função;
- Ter habilidade em fazer avaliações de competências organizacionais, definindo o perfil ideal para cada cargo;
- Distinguir com excelência os profissionais que realmente têm o perfil apresentado, e não estão apenas tentando ludibriar o profissional que está selecionando.
- Diferenciar posturas adequadas de inadequadas;
- Saber identificar a linguagem corporal e conhecer os seus sinais.

Existem dois tipos de consultoria: a interna e a externa.

O consultor interno é aquele que é um colaborador da empresa, enquanto o externo atua apenas prestando serviços para a organização, de maneira autônoma ou a partir de um outro negócio.

Consultoria Interna: é um processo realizado por funcionário da empresa que ocupa um cargo de nível técnico ou gerencial.

O consultor possui perfil generalista na sua área de atuação (Recursos Humanos, Marketing, Finanças) e atua como link entre o cliente interno e a gerência da sua área.

O consultor interno trabalha como em uma assessoria. Com conhecimentos aprofundados sobre o RH e seus processos, ele é capaz de aconselhar e oferecer orientações aos gestores sobre diversos fatores da área, como conflitos de colaboradores e outras questões estratégicas.

Ele pode ajudar dando direcionamentos, opiniões e sugestões para a integração de gestores e colaboradores, tomadas de decisão estratégica e resolução de outros problemas, além de identificar falhas e oportunidades nos processos.

Entre as vantagens do seu trabalho podemos citar melhorias e auxílios mais constantes e ágeis para a área, aproximação com clientes internos, apoio para uma melhor comunicação e fortalecimento entre o clima e a cultura da empresa.

O consultor interno de RH precisa, obviamente, ter conhecimentos aprofundados sobre processos, estratégias e especificidades da área. Além disso, habilidades de comunicação, negociação, facilitação e motivação também são importantes.

As habilidades de um consultor interno de RH podem ser desenvolvidas por meio de aprendizados, como em cursos e treinamentos, por exemplo. Esse profissional pode fazer toda a diferença para o setor e se tornar um grande aliado em variados momentos.

A consultoria externa alia a bagagem dos especialistas aos conhecimentos novos e à experiência adquirida noutros clientes.

Assim, permite transportar para a empresa as melhores práticas na execução dos processos.

Esse tipo de consultoria garante um impulso extra e mais foco para que as mudanças aconteçam e os resultados sejam obtidos, pois esse profissional traz a experiência, a vivência com diversos nichos de negócio, a expertise, o conhecimento técnico na sua área (jurídica, engenharia, comportamental, negociação, indicadores, etc) seja qual for.

O consultor externo deve fazer uma análise integral do negócio, pois necessita identificar de forma clara as necessidades, objetivos e requisitos a cumprir, levando em conta os riscos e dificuldades a ultrapassar, estes dados aumentam a probabilidade de o projeto ter sucesso.

Um consultor externo deve atuar com dedicação exclusiva e comprometer-se a apresentar resultados dentro do prazo estipulado no contrato.

Devido à relação cliente/fornecedor, sente uma maior pressão e está mais disponível para cumprir o *timing* acordado.

Não existem cursos específicos para atuar como consultor externo, mas as organizações costumam valorizar profissionais com um diploma de nível superior.

Como as atividades são essencialmente ligadas ao trato com outras pessoas, formações que priorizem a comunicação direta e assertiva, o senso crítico, a capacidade de análise, o planejamento estratégico, a conduta ética e a responsabilidade social são preferíveis.

O Consultor interno, enquanto funcionário da empresa tende a tomar decisões emotivas e condicionadas por objetivos pessoais, como a concorrência por cargos internos.

O Consultor externo concentra-se em gerar resultados. Está mais livres para decidir de forma racional, imparcial e objetiva.

Um trabalho de excelência deve ser pautado em união, comprometimento e espírito de equipe, portanto, o ideal, para uma consultoria de sucesso, seria a união dos dois mundos, interno e externo.

Dessa forma, a visão e a experiência do consultor externo aliados ao conhecimento e engajamento do consultor interno se mostram fundamentais para a realização dos objetivos do trabalho de consultoria em prol dos objetivos maiores da empresa.