

Competência cria produtividade e bem-estar

Competence creates productivity and well-being





Tarja Kallonen

Diretora de trabalho financeiro e competência da Finance Finland (FFI)
Prospecção e desenvolvimento de competências, lobby de políticas educacionais e colaborações entre empregadores e sindicatos de trabalhadores no sector financeiro.

COMPETITIVIDADE

Head of financial work and competence at Finance Finland (FFI).
Competency foresight and development, education policy lobbying and collaborations between employer and employee unions in the financial sector.

O sector financeiro foi abalado por grandes mudanças na última década. Talvez a maior força de mudança tenha sido a digitalização, que transformou os serviços a um ritmo acelerado. No entanto, não é a única força motriz: os novos requisitos dos clientes também tornaram necessário atualizar os modelos operacionais. O sector pode se preparar melhor para os desafios futuros, garantindo a competência do seu pessoal.

The financial sector has been shaken by massive changes over the past decade. Perhaps the biggest force of change has been digitalisation, which has transformed services at a rapid pace. It is not the only driving force, however: customers' changing needs have also made it necessary to update operating models. The sector can best prepare for future challenges by ensuring the competence of its personnel.



Entre 2014 e 2015, o sector financeiro finlandês lançou um projeto para aumentar a rentabilidade, a competitividade e o bem-estar do local de trabalho. Este projeto foi intitulado o Sector Financeiro Saudável (Healthy Financial Sector).

Com este projeto, a Finance Finland (FFI) e os seus parceiros procuraram apoiar empregadores e funcionários enquanto se preparavam para os desafios decorrentes da natureza mutável do trabalho e do ambiente de trabalho. O projeto envolveu todos os parceiros sociais do sector financeiro (ou seja, organizações de empregadores e sindicatos).

O projeto começou com oficinas entre empregadores e funcionários. Envolvendo representantes de funcionários, empresas de recursos humanos e gestores de negócios e uma ampla seleção de especialistas fora do sector, os workshops foram fundamentais para o sucesso do projeto. Estes possibilitaram mapear uma imagem do futuro do sector e das suas necessidades de desenvolvimento. Os participantes relataram que os workshops foram a melhor parte do projeto; uma oportunidade para as partes aumentarem a sua compreensão mútua e estabelecerem uma visão compartilhada do futuro.

Between 2014–2015, the Finnish financial sector launched a project to increase profitability, competitiveness and workplace well-being. This project was called Healthy Financial Sector.

With the project, Finance Finland (FFI) and its partners sought to support employers and employees as they prepare for the challenges that arise from the changing nature of work and working environment. The project involved all of the financial sector social partners (i.e. employer organisations and trade unions).

The project began with workshops between employers and employees. Involving employee representatives, companies' HR and business managers, and a wide selection of experts outside the sector, these workshops were key to the project's success. They made it possible to map out a picture of the sector's future and its development needs. The participants reported that the workshops were the best part of the project; an opportunity for the parties to increase their mutual understanding and establish a shared vision of the future.



O projeto também pesquisou as opiniões dos funcionários sobre produtividade e bem-estar no local de trabalho, bem como as opiniões dos clientes sobre serviços do sector financeiro, experiências do cliente e desejos em relação ao seu desenvolvimento futuro. Além disso, um estudo sobre os efeitos da digitalização no sector foi realizado na Universidade de Aalto, como parte do projeto.

O desenvolvimento da vida profissional continuou de várias maneiras após o fim do projeto. Em 2019, a FFI e os sindicatos de empregadores e empregados desenvolveram uma ferramenta de avaliação e discussão que pode ser usada para aumentar a confiança mútua no local de trabalho e melhorar a competência e o bem-estar dos funcionários. As empresas do sector financeiro compartilharam as suas melhores práticas sobre estes assuntos em vários formatos, como vídeos. Divulgar os resultados valiosos do projeto é importante para que haja mudanças concretas.

Uma das descobertas mais importantes do projeto Sector Financeiro Saudável diz respeito à importância da competência: ter as habilidades certas para a tarefa é benéfico não apenas para a produtividade, mas também para o bem-estar no local de trabalho. Devido a isso, o sector começou a pesquisar anualmente os requisitos futuros de competências e investiu no fortalecimento das habilidades dos funcionários atuais com formação adicional.

A Financial Academy, uma rede de cooperação fundada há dois anos, conecta o sector e suas instituições de ensino a fim de tornar a educação de novos funcionários que entram no sector o mais útil, relevante e em termos práticos possível.

The project also surveyed employees' opinions on productivity and workplace well-being, as well as customers' opinions on financial sector services, customer experiences, and wishes regarding their future development. In addition, a study on the effects of digitalisation on the sector was conducted at Aalto University as part of the project.

Working life development has continued in many ways after the project ended. In 2019, FFI and the employer and employee unions developed an evaluation and discussion tool that can be used to increase mutual trust in the workplace and improve the competence and well-being of employees. Financial sector companies have shared their best practices on these topics in various formats, such as video clips. Spreading the word on the valuable results of the project is important for there to be concrete changes.

One of the most important findings of the Healthy Financial Sector project concerned the significance of competence: having the right skills for the task was found to be beneficial not only for productivity, but also for workplace well-being. Due to this, the sector has begun to survey future skill requirements annually and has invested in strengthening the skills of current employees with additional training.

The Financial Academy, a cooperation network founded two years ago, connects the sector and its educational institutions in order to make the education of new employees entering the sector as useful, relevant and practically-oriented as possible.



As empresas do sector financeiro receberam uma lista de 36 competências e qualidades pessoais e foram convidadas a escolher as cinco mais importantes para os seus funcionários.

Segundo a pesquisa, as competências sociais foram classificadas entre as cinco principais categorias em todos os países. Na Finlândia e na Dinamarca, as competências sociais até superaram as competências tecnológicas, enquanto na Noruega foi o contrário. Flexibilidade, competências digitais e fortalecimento de competências foram categorias de alto escalão na Finlândia e na Noruega. A Dinamarca valorizou mais as competências de relação com os clientes.



Financial sector companies were presented with a list of 36 skills and personal qualities and were asked to pick out the five most important ones for their employees.

According to the survey, social skills ranked among the top five categories in all countries. In Finland and Denmark, social skills even rose above technological skills, whereas in Norway it was the other way around. Flexibility, digital skills, and strengthening competence were high-ranking categories in Finland and Norway. Denmark valued skills in customer relationships the highest.

Competências sociais e digitais consideradas mais importantes no estudo prospetivo nórdico

A Finance Finland encomendou vários estudos sobre os requisitos futuros de competências do sector financeiro. Nestes estudos, a adaptabilidade e o auto-desenvolvimento frequentemente aparecem no topo. Exigem não apenas a disposição pessoal de continuar a aprender ao longo da carreira, mas também as oportunidades para o fazer.

Os modernos serviços financeiros dos países nórdicos estão um passo à frente do resto do mundo. Exemplos concretos disto incluem o baixo nível de uso de dinheiro nos países, o abandono antecipado de cheques, a adoção antecipada de serviços bancários on-line e a popularidade do mobile banking.

Por enquanto, as empresas do sector financeiro têm se saído bem em concorrência. Os clientes permaneceram fiéis e novos tipos de empresas e prestadores de serviços aceleraram a corrida para desenvolver melhores serviços digitais. Muitos clientes consideram os serviços financeiros um assunto altamente pessoal e preferem usar um prestador de serviços conhecido e comprovadamente confiável.

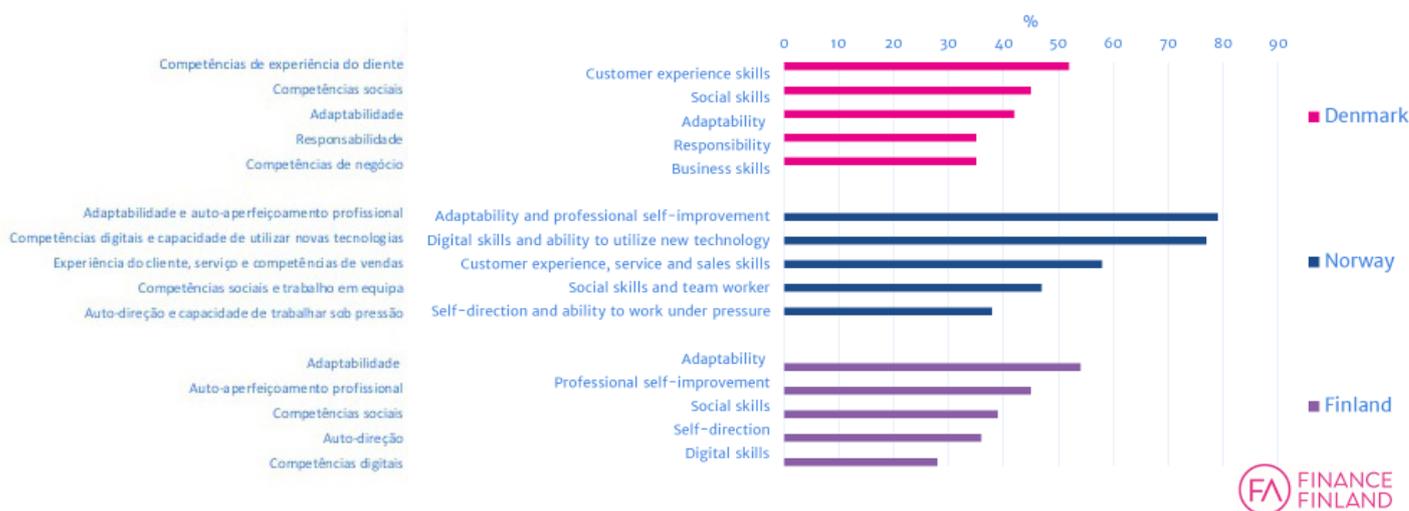
Social and digital skills deemed most important in Nordic foresight study

Finance Finland has commissioned several studies on the future skill requirements of the financial sector. In these studies, adaptability and self-development frequently come out on top. They require not only the personal willingness to keep learning throughout one's career, but also the opportunities to do so.

The Nordic countries' modern financial services have been a step ahead of the rest of the world. Concrete examples of this include the low level of cash use in the countries, early abandonment of cheques, early adoption of online banking, and the popularity of mobile banking.

For now, financial sector companies have fared well in competition. Customers have remained loyal, and new kinds of businesses and service providers have sped up the race to develop better digital services. Many customers consider financial services a highly personal matter and prefer to use a service provider who is well-known and proven to be trustworthy.

Competências mais importantes dos funcionários Employee's most important skills



Para descobrir quais as habilidades que serão mais necessárias no futuro, as associações de empregadores na Finlândia, Noruega e Dinamarca organizaram um inquérito em cada país. Os países compartilham desafios e oportunidades semelhantes no trabalho, pois o ambiente operacional é transformado pelo comportamento do cliente, digitalização, robótica e IA. As empresas do sector financeiro receberam uma lista de 36 competências e qualidades pessoais e foram convidadas a escolher as cinco mais importantes para os seus funcionários.

Segundo a pesquisa, as competências sociais foram classificadas entre as cinco principais categorias em todos os países. Na Finlândia e na Dinamarca, as competências sociais até superaram as competências tecnológicas, enquanto na Noruega foi o contrário. Flexibilidade, competências digitais e fortalecimento de competências foram categorias de alto escalão na Finlândia e na Noruega. A Dinamarca valorizou mais as competências de relação com os clientes.

Novas mudanças e novos desafios surgem continuamente no sector financeiro, e a procura de pessoas qualificadas só vai aumentar. Manter a competência atualizada é uma responsabilidade compartilhada entre funcionários, empregadores e gestores. Também exige que a sociedade e o sistema educacional em particular sejam capazes de se adaptar e responder às mudanças nos requisitos. ①

To find out which skills have the highest demand in the future, the employer associations in Finland, Norway and Denmark organised a survey in each country. The countries share similar challenges and opportunities in their work, as the operating environment is transformed by customer behaviour, digitalisation, robotics and AI. Financial sector companies were presented with a list of 36 skills and personal qualities and were asked to pick out the five most important ones for their employees.

According to the survey, social skills ranked among the top five categories in all countries. In Finland and Denmark, social skills even rose above technological skills, whereas in Norway it was the other way around. Flexibility, digital skills, and strengthening competence were high-ranking categories in Finland and Norway. Denmark valued skills in customer relationships the highest.

New changes and new challenges continuously emerge in financial sector, and the demand for skilled people will only grow. Keeping competence up to date is a responsibility shared between employees, employers and managers. It also requires that the society, and the educational system in particular, are able to adapt and respond to changing requirements. ①