

Competências e habilidades do profissional de Relações Públicas no contexto contemporâneo¹

Luane Alvarenga Barbosa VIANA²

Daiane SCHEID³

Universidade Federal de Santa Maria, Campus Frederico Westphalen, RS

Resumo

Este estudo, de abordagem qualitativa, apresenta um recorte de uma monografia em andamento, cujo objetivo geral é fornecer uma visão abrangente sobre o mercado de trabalho, suas tendências e a visão de profissionais da área de Relações Públicas, sob a perspectiva do reconhecimento profissional. Neste resumo, apresenta-se uma pesquisa bibliográfica sobre as principais competências/habilidades que o contexto está demandando do profissional Relações Públicas. Diante das transformações tecnológicas e socioculturais, o mercado demanda profissionais com domínio em áreas como análise de dados, pensamento estratégico, gestão de crises e comunicação intercultural.

Palavras-chave: relações públicas; comunicação; habilidades e competências; transformação digital.

Introdução

Em um contexto no qual a imagem e a reputação das organizações são ativos intangíveis cruciais, a atuação dos profissionais de RP torna-se fundamental para estabelecer e manter relacionamentos duradouros com diversos públicos. A comunicação eficaz também contribui para a gestão de crises, engajamento de stakeholders e a construção de uma reputação sólida (Kotler, 2008; Grunig; Hunt, 1984).

Mas o mercado de trabalho de Relações Públicas (RP) está em constante transformação, impulsionado por mudanças sociais, tecnológicas e culturais. Diante

¹ Trabalho apresentado no Espaço Graduação, atividade integrante do XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e Relações Públicas.

² Estudante de Graduação 7º. semestre do Curso de Relações Públicas da UFSM-FW. e-mail: luane-alvarenga.barbosa@acad.ufsm.br

³ Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Relações Públicas da UFSM-FW, e-mail: daiane.scheid@ufsm.br

desse contexto, o tema proposto baseia-se em levantamento bibliográfico, realizado com uso da técnica de fichamento, que permite uma análise sistemática das obras e autores selecionados. Conforme Lakatos e Marconi (2003), o fichamento é essencial para a compreensão e categorização dos principais conceitos e ideias presentes na literatura. Neste recorte o foco recai sobre as competências e habilidades atualmente exigidas dos profissionais de Relações Públicas, considerando como sua percepção impacta a inserção no mercado, o crescimento profissional e o reconhecimento de suas atribuições. Assim, busca-se compreender se os saberes adquiridos na formação acadêmica estão sendo aplicados e valorizados nas organizações.

As competências e habilidades profissionais no contexto atual

O Relatório de Tendências para o Mercado de Trabalho elaborado pela Descola (2024)¹, destaca a crescente importância das competências tecnológicas e digitais para o sucesso dos profissionais de comunicação. De acordo com o relatório, habilidades em ferramentas de análise de dados e gestão de redes sociais, bem como a capacidade de adaptar-se a novos meios digitais, são requisitos indispensáveis para a atuação em RP na atualidade (Descola, 2024). Além disso, conforme argumenta Cesca (2006), o domínio dessas tecnologias permite que os profissionais de RP se posicionem de forma estratégica, oferecendo soluções de comunicação eficientes e baseadas em dados.

No entanto, além das competências tecnológicas, o profissional de RP deve dominar a comunicação interpessoal e intercultural, considerando a natureza global do mercado de trabalho. Segundo o Institute for Public Relations (2019), o papel de mediador cultural é essencial em contextos globais e multiculturais, nos quais a comunicação deve ser adaptada para respeitar a diversidade de públicos. Em consonância com essa visão, Álvarez-Nobell et al. (2023) através do Latin Communication Monitor (LCM)² enfatiza que a empatia e o entendimento das diferenças culturais são habilidades essenciais para a construção de relacionamentos sólidos e de confiança.

¹ A Descola é uma plataforma brasileira de educação voltada ao desenvolvimento de competências para o novo mundo do trabalho. Seu relatório reúne dados, análises e projeções sobre habilidades profissionais.

² O Latin American Communication Monitor (LCM) é um estudo internacional conduzido em 20 países da América Latina, que investiga tendências, desafios e práticas em comunicação estratégica e relações públicas, com base em dados empíricos coletados por meio de pesquisa científica

A liderança empática e a inteligência emocional também se destacam como habilidades centrais para os profissionais de RP, especialmente em situações de conflito ou de pressão (Descola, 2024). De acordo com Kunsch (1997), esses profissionais devem saber lidar com demandas diversas, mantendo uma postura ética e transparente. O desenvolvimento de inteligência emocional é apontado por Vergili (2014) como uma característica que possibilita aos profissionais compreenderem melhor as necessidades dos diferentes públicos, facilitando a criação de estratégias comunicacionais que atendam tanto aos interesses da organização quanto aos dos *stakeholders* envolvidos-

A capacidade analítica e o pensamento estratégico são outras competências indispensáveis para o profissional. O relatório da Muck Rack (2024) revela que o uso de dados para embasar decisões estratégicas está entre as práticas mais valorizadas no setor de RP. Essa habilidade permite que os profissionais identifiquem tendências, analisem o comportamento dos públicos e ajustem suas estratégias de forma proativa, antecipando possíveis problemas (Muck Rack, 2024). Assim, o domínio de técnicas de análise e a capacidade de interpretar dados com precisão tornam-se fundamentais para o sucesso e a longevidade das ações de comunicação organizacional, conforme argumentam Terra et al. (2021).

Além disso, é importante mencionar a habilidade de gestão de crises, uma competência que ganha relevância especial para os profissionais de RP, considerando o cenário volátil das redes sociais e da mídia digital (Vergili, 2014). Em situações de crise, esses profissionais desempenham o papel de porta-vozes da organização, sendo responsáveis pela formulação e pela transmissão de mensagens claras e assertivas que ajudem a restaurar a imagem institucional. Segundo o Future of Jobs Report, do WEF (2023), a capacidade de reagir rapidamente e com precisão a situações adversas é uma das habilidades mais demandadas no mercado contemporâneo, especialmente para aqueles que atuam diretamente com comunicação de massa e mídias digitais.

Paralelamente, as habilidades de adaptação e inovação são essenciais para o profissional de Relações Públicas no cenário atual, marcado por constantes mudanças tecnológicas e culturais. Em contextos de comunicação, a capacidade de adaptação permite uma resposta rápida e eficaz, especialmente em tempos de crise

ou mudanças repentinas no mercado. Essa prática de adaptação, aliada ao compromisso com os resultados, fortalece o papel estratégico do RP nas organizações.

A visão sistêmica é outra habilidade essencial para o relações-públicas, pois permite uma compreensão integrada da organização e de como suas áreas se relacionam. Oliveira e Ferrari (2008) destacam a importância de enxergar a organização como um sistema, no qual as ações de comunicação impactam todos os setores de forma interdependente. Esse olhar sistêmico facilita o desenvolvimento de estratégias de comunicação alinhadas aos objetivos institucionais, promovendo uma coesão organizacional que reflete positivamente na imagem externa. Para o profissional de RP, essa competência permite a antecipação de problemas e adaptação das ações de comunicação conforme as necessidades internas.

A comunicação centrada no público também é uma competência relevante, na qual o atendimento e a experiência do cliente ganham destaque. Capodagli e Jackson (2000) afirmam que a filosofia de atendimento da Disney se baseia em uma comunicação personalizada e focada na experiência do cliente, o que também é aplicável ao trabalho do relações-públicas. Essa habilidade permite que ao relações-públicas não apenas comunicar, mas construir uma conexão genuína com os públicos, promovendo lealdade e fortalecendo a imagem institucional. A comunicação focada no cliente permite que o profissional compreenda melhor as expectativas do público e responda a elas de forma eficaz e humana. Ao adotar uma postura empática, o RP demonstra seu comprometimento em oferecer um atendimento de qualidade e uma comunicação que valoriza o cliente.

Por fim, nota-se que o perfil ideal do profissional de Relações Públicas, no cenário atual, se baseia em um conjunto de habilidades que engloba tanto competências técnicas quanto interpessoais. Conforme indicam os dados dos relatórios citados anteriormente, o desenvolvimento dessas habilidades não apenas otimiza as estratégias comunicacionais, mas também posiciona o profissional de RP como um agente estratégico dentro das organizações. Com isso, o investimento em capacitação contínua e o fortalecimento de competências específicas como pensamento analítico, empatia e liderança, são essenciais para que esses

profissionais acompanhem as tendências e atendam às expectativas de um mercado cada vez mais exigente.

Referências

ÁLVAREZ-NOBELL, Alejandro; MOLLEDA, Juan-Carlos; MORENO, Ángeles; ATHAYDES, Andréia; SUÁREZ-MONSALVE, Ana María; HERRERA, Marco V. **Comunicación estratégica y relaciones públicas en América Latina: diversidad y liderazgo empático, CommTech y consultoría: resultados de una encuesta en 20 países**. Bruselas: European Public Relations Education and Research Association, 2023. Disponível em: <http://latincommunicationmonitor.com>. Acesso em: 22 out. 2024.

CAPODAGLI, B.; JACKSON, L. **O estilo Disney : aplicando os segredos gerenciais da Disney em sua empresa**. São Paulo: Makron Books, 2000.

CESCA, Cleuza G. Gimenes (Org.). **Relações públicas e suas interfaces**. São Paulo, Brasil.: Summus Editorial, 2006.

DESCOLA. **Relatório de tendências para o mercado de trabalho 2024**. São Paulo: Descola, 2024. Disponível em: <<https://descola.org/>>. Acesso em: 22 out. 2024.

HASTINGS, R.; MEYER, E. **No Rules Rules: Netflix and the Culture of Reinvention**. [s.l.] Penguin, 2020.

INSTITUTE FOR PUBLIC RELATIONS. **Top 14 Public Relations Insights of 2019**. Gainesville, FL: Institute for Public Relations, 2019. Disponível em: <https://instituteforpr.org/>. Acesso em: 22 out. 2024.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. **Relações Públicas E Modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo, Summus, 1997.

MUCK RACK. **State of PR 2024**. New York: Muck Rack, 2024. Disponível em: <https://muckrack.com>. Acesso em: 22 out. 2024.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; FERRARI, Maria Aparecida. **O que é comunicação estratégica nas organizações**. São Paulo: Saraiva, 2008.

VERGILI, R. **Relações públicas, mercado e redes sociais**. [s.l.] Summus Editorial, 2014.