



Apresentação

A construção de um perfil pessoal criativo e inovador envolve o aprimoramento de diversas habilidades. As teorias ligadas à psicologia e à gestão destacam que, para além do conhecimento técnico (*hard skills*), é necessário ampliar e desenvolver as competências comportamentais, denominadas *soft skills*, ou capacidades transversais (Fiorelli, 2018).

As *soft skills*, além de colaborarem com a trajetória individual de carreira, também inspiram um ambiente laboral criativo, inovador e com maior bem-estar no trabalho. Nesse sentido, é necessário conhecer e exercitar essas habilidades que estão ligadas à gestão de conflitos, à resiliência, ao relacionamento interpessoal, à liderança e à comunicação.

Nesta Unidade de Aprendizagem, você vai ver conteúdos que possibilitarão que você diferencie as *hard skills* das *soft skills*, aprofundando-se especificamente em como você pode utilizá-las para ampliar seu repertório de criação e inovação. Nesse contexto, a inteligência emocional, uma das capacidades transversais, será abordada para que você a relacione com o desenvolvimento de sua carreira.

Bons estudos.

Ao final desta Unidade de Aprendizagem, você deve apresentar os seguintes aprendizados:

- Distinguir *hard skills* de *soft skills*.
- Identificar *soft skills* ligadas à criatividade, à inovação e à resolução de problemas.
- Reconhecer o papel da inteligência emocional no desenvolvimento de carreira.



As exigências do trabalho contemporâneo são marcadas pela valorização da produtividade, da flexibilidade e do comprometimento pessoal com resultados. No entanto, além do desenvolvimento e das entregas individuais, cada vez mais se torna necessário potencializar o trabalho em equipe e as habilidades comportamentais ligadas à criatividade e à inovação (Bezerra, 2011).

Nesse contexto, valorizam-se as *soft skills* como a colaboração, a gestão de conflitos, a liderança, a resiliência, a adaptabilidade, entre outras. Tais competências estão entre os requisitos de seleção e manutenção no mercado de trabalho. No entanto, cabe ressaltar que a formação e a qualificação técnicas continuam sendo valorizadas, mas precisam estar alinhadas às habilidades comportamentais.

Com base nisso, acompanhe a situação a seguir:

Você foi contratado pela **multinacional Inovar**, que é do setor de **ciência da computação**.

A Inovar está passando por um **processo de reestruturação** e contratou uma **equipe que irá atuar no setor de gestão de pessoas (GP) da matriz** e também em algumas de suas ramificações pelo Brasil.



As atividades dessa nova equipe envolvem a solução de problemas enfrentados pelo setor de GP anterior, bem como a renovação da cultura organizacional da empresa, buscando um ambiente que priorize a eficácia, a inovação e criatividade.

Os problemas que a empresa enfrenta podem ser resumidos em **duas frentes**:



Relacionamento entre os colaboradores: há muitos conflitos entre as equipes de projetos, o que acaba prejudicando o bom andamento das atividades.



De ordem organizacional: perda de espaço para empresas que têm surgido recentemente, estagnação no oferecimento de seus serviços.

Diante do panorama apresentado, dos problemas elencados e dos conhecimentos adquiridos sobre as *soft skills*, seu desafio é indicar no mínimo duas habilidades comportamentais que poderiam colaborar para que os problemas da Inovar possam começar a ser solucionados.

A partir de estudos recentes, a criatividade tem ganhado novos contornos, passando a ser considerada para além de aspectos cognitivos e inatos (Almeida, 2012). Desse modo, entender o processo criativo como uma habilidade que pode ser aprendida e desenvolvida por todos aponta a ideia de que não se pode dissociar a criatividade de outras *soft skills* a ela relacionadas, como a automotivação, a resiliência e a capacidade crítica e analítica.

Sendo assim, é igualmente necessário compreender que a criatividade não consiste em um mero elemento de "invenção" de coisas e soluções a necessidades específicas. Esse conceito, na verdade, revela a capacidade de uma pessoa e/ou uma empresa – como agentes estabelecidos no mercado – de criar formas eficientes e eficazes de gerenciamento de demandas e necessidades de outros agentes, evoluindo critérios técnicos e analíticos a partir de reflexões sobre essas necessidades.

Neste Infográfico, você vai ver um pouco mais a respeito dessas habilidades e *soft skills* associadas à criatividade no contexto do mercado e dos ambientes de trabalho.

SOFT SKILLS E CRIATIVIDADE

A criatividade precisa ser vista para além de um senso comum que ressalte “invenções” ou formas extravagantes de produzir coisas. A criatividade ressalta, principalmente, a capacidade humana de compreender cenários e situações e, com base em um comportamento inovador, de intervir em determinado contexto utilizando-se soluções estratégicas que atendam aos interesses do mercado e da sociedade, em uma *soft skill* que se aprimora em perfis inovadores.

Acompanhe a seguir.

Criatividade

A criatividade é considerada um processo, que passa por algumas etapas. A primeira etapa é a reflexão sobre o problema ou objetivo proposto. Na sequência, entram em ações habilidades sociocognitivas que culminam em possíveis formas de ação. Por fim, o desenvolvimento de uma ideia original e inovadora. A última etapa seria a implementação dessa ideia.



Capacidade crítica e analítica

A criatividade está intimamente ligada à capacidade de analisar determinado fenômeno de forma ampla, fugindo de rotas tradicionais ou que já tenham sido utilizadas anteriormente. A capacidade crítica envolve tomar certo distanciamento da situação, já que isso permite um olhar em perspectiva sobre a situação, evitando possíveis vícios e tendências que podem se criar.

Automotivação

A criatividade, em geral, precisa de motivadores, como os objetivos, as metas e as inspirações. A motivação é estudada por diversas áreas do conhecimento, principalmente pela psicologia. A motivação envolve fatores externos ao indivíduo, como os estímulos que levam à ação, e/ou internos, como planejamento pessoal e sonhos. É nesse sentido que a automotivação é compreendida como motor da ação.



Resiliência

Criar algo é sempre desafiador, que muitas vezes envolve longos caminhos e alguns fracassos. A capacidade de se adaptar às novas situações e às diferentes exigências tem sido estudada dentro da resiliência. Nesse sentido, a persistência também é fundamental, dado que o conhecimento experiencial também colabora para a compreensão do problema e para a abertura a novas possibilidades de ação.

O exercício da criatividade

A criatividade foi por muito tempo compreendida como uma capacidade estritamente cognitiva e inata. O estudo de determinadas personalidades históricas indicava que somente alguns privilegiados tinham a capacidade de ser criativos. No entanto, com o avanço do estudo sobre as competências, passou-se a valorizar o exercício das habilidades, acreditando que é possível desenvolvê-las e ampliá-las ao longo da vida.

As habilidades de resiliência, pensamento crítico e automotivação consistem em meios para se atingir um fim, isto é, para estimular o comportamento criativo. Nesses casos, toda ação inovadora rompe com padrões preestabelecidos e reprograma decisões dos agentes para o consumo de bens e serviços que podem gerar lucros e resultados extraordinários.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.



Conteúdo do livro

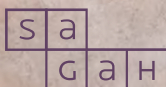
As habilidades técnicas continuam tendo seu espaço, mas as habilidades comportamentais e as socioemocionais têm ganhado cada vez mais importância para quem busca se manter no mercado de trabalho, com destaque para uma postura criativa, inovadora e resolutiva. Nesse sentido, as *soft skills* e a inteligência emocional se consolidaram como essenciais quando se trata do desenvolvimento pessoal (Almeida, 2012).

As *soft skills* correspondem a competências que não são adquiridas de forma objetiva, isto é, mediante processos de capacitação que visam formar indivíduos para o mercado de trabalho, de uma forma desumanizada. Com efeito, tais competências se estruturam a partir de relacionamentos interpessoais, os quais dependem intrinsecamente da capacidade individual de estabelecer interações nos ambientes organizacionais e sociais.

No capítulo **O perfil pessoal criativo e inovador**, base teórica desta Unidade de Aprendizagem, você vai ver por quais elementos a inteligência emocional foi desenvolvida e quais são seus principais componentes. A partir disso, você terá um panorama sobre como essa habilidade pode contribuir para o seu desenvolvimento de carreira.

Boa leitura.

SEMINÁRIO CRIATIVO



SOLUÇÕES
EDUCACIONAIS
INTEGRADAS

Perfil pessoal criativo e inovador

Jéssica Pereira de Mello

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

- > Distinguir *hard skills* de *soft skills*.
- > Identificar *soft skills* ligadas à criatividade, à inovação e à resolução de problema.
- > Reconhecer o papel da inteligência emocional no desenvolvimento de carreira.

Introdução

Neste capítulo, você verá uma discussão que diferencia as habilidades técnicas (*hard skills*) das habilidades comportamentais (*soft skills*) a partir das particularidades de cada conjunto de competências, suas definições e principais expoentes. Por meio desse cenário, você poderá identificar a gama de habilidades comportamentais que estão relacionadas à criatividade e à inovação.

Além disso, você estudará a inteligência emocional, conceitos e habilidades relacionadas, assim como a sua importância para o melhor posicionamento no mercado de trabalho e no desenvolvimento de uma carreira sólida.

A diferença entre *hard skills* e *soft skills*

O mundo do trabalho contemporâneo possui particularidades e exige que o trabalhador esteja atento aos requisitos do mercado para que se mantenha competitivo. As exigências que se destacam nesse contexto estão ligadas principalmente à capacidade de se adaptar às mudanças que tem ocorrido de forma cada vez mais rápida e constante.

Embora esse cenário contribua para que se estabeleçam redes de conexão e de colaboração entre as pessoas, a inovação e a criatividade exigida perpassam principalmente pelas transformações individuais, como planos de aperfeiçoamento e o desenvolvimento de habilidades particulares (BEZERRA, 2011). É nesse sentido que as teorias da motivação ligadas à psicologia e à gestão buscam construir um arcabouço tanto para compreender os processos, como para elaborar técnicas e métodos para o desenvolvimento das potencialidades do indivíduo.

Por muito tempo, acreditou-se em teorias como a “dos grandes homens” ou “dos traços”, que defendiam uma ideia de que o sucesso e a inovação advinham da personalidade inata de características pessoais. O problema dessas teorias é que como pano de fundo tinha-se a ideia de que nem todos nasciam ou eram privilegiados pelas características pessoais e de personalidade necessárias para ter um perfil inovador e criativo (MELLO; SILVA, 2015).

Atualmente, no entanto, observa-se que todos podem desenvolver um perfil pessoal criativo e inovador, que não depende de características inatas do indivíduo, mas sim de que ele desenvolva as competências necessárias. O exercício dessas habilidades é desafiador, passa pelo autoconhecimento e expansão de modos de ser e de pensar, por isso, grandes mudanças pessoais são necessárias. É preciso ter sempre em mente que o objetivo é o vir a ser, tendo em vista que a criação e a inovação não podem permanecer estagnadas, mas sempre reelaboradas e aprimoradas (BEZERRA, 2011).

Nesse contexto, as *soft skills* têm ganhado cada vez mais espaço e importância quando se trata de desenvolvimento pessoal. Mas a compreensão dessas habilidades perpassa antes por sua diferenciação em relação às *hard skills*. Ao longo desta seção, você compreenderá as características pertinentes a cada conjunto de habilidades, levando em conta que apesar das diferenças ambas precisam andar juntas quando se trata da amplificação de características pessoais ligadas à criação e à inovação, visto que são habilidades essenciais para atender às exigências do mundo atual.

O termo *soft skill* possui origem nos manuais americanos de treinamento. A tradução da palavra *skill* para o português é habilidade, mas, como sinônimo, também pode ser entendida como competência. *Soft* significa suavidade ou leveza e contrasta com o termo *hard*, que corresponde à rigidez e à dificuldade. Para além da tradução, a diferença entre esses termos está ligada principalmente aos atributos que cada conjunto de habilidade exige (KUMAR; SREEHARI; SAVITHRI, 2011).

A visão anglo-saxônica sobre as competências estabelece uma diferença que perpassa entre habilidades essenciais, que seriam o conhecimento técnico e o tácito, traduzindo-se no termo *hard skills* e as habilidades comportamentais, psíquicas e motivacionais, representadas pelo termo *soft skills*. Nesse sentido, as habilidades comportamentais são consideradas necessárias independentemente do ramo de atuação e precisam ser estabelecidas e aprimoradas para atuação em diversos contextos do ambiente laboral, incluindo ações fora do ambiente organizacional, para que assim o indivíduo consiga manter boas relações com outros profissionais e atividades possam ocorrer (ALMEIDA, 2012). Dessa forma, as *soft skills* relacionam-se às habilidades denominadas mais subjetivas, àquelas comportamentais, interpessoais e sociais, enquanto as *hard skills* são as habilidades técnicas e mais objetiváveis.

A primeira diferença entre elas é que, ao passo que as habilidades técnicas podem ser mais facilmente comprováveis por meio de diplomas, cursos e execução de determinadas atividades, por exemplo, esse não é o caso das *soft skills*, que se enquadram em ações mais complexas e nem sempre podem ser observáveis em curto prazo ou em situações isoladas (KUMAR; SREEHARI; SAVITHRI, 2011).

As *hard skills* podem ser verificadas no currículo e nas descrições que o indivíduo relata por meio de suas experiências e funções desenvolvidas ao longo de sua trajetória. Mesmo que existam atividades realizadas, mas que não foram incorporadas, como cursos e capacitações, é possível avaliar a capacidade técnica da pessoa por meio de medidas objetivas como testes, provas ou desafios em que a pessoa precise demonstrar sua competência (KUMAR; SREEHARI; SAVITHRI, 2011).

Em termos de aquisição e desenvolvimento, as *hard skills* são habilidades que podem ser adquiridas por meio de atividades formais como a realização de um curso acadêmico ou profissional, assim como a prática de determinada atividade. No entanto, possuir estas habilidades técnicas não fornece garantia de que o indivíduo desempenhará bem as atividades de sua função, visto que o trabalho depende de habilidades sociais e comportamentais (RAO, 2012).

Nesse sentido, as competências técnicas são necessárias à atuação profissional, porém elas tendem a ser apenas a porta de entrada no trabalho, pois são requisitos básicos em processos seletivos e contratação, mas apesar de importantes, elas não são suficientes para permanência no mercado de trabalho. A manutenção do indivíduo em determinada função está estritamente ligada ao exercício das *soft skills*, como a resiliência, empatia, resolução de conflitos, gestão do tempo, dentre outras.

De acordo com Rao (2012), os profissionais de sucesso costumam possuir tanto as *hard skills* quanto as *soft skills* bem aprimoradas. A importância dessa confluência reside no fato de que experiências com profissionais bem capacitados tecnicamente nem sempre resultam em bons resultados no exercício cotidiano de suas atividades. Não é incomum que especialistas técnicos precisem ser desligados em função de resultados não satisfatórios ligados à falta de habilidades comportamentais, já que o nível técnico e mesmo de inteligência tradicional não estão relacionados a maiores níveis de sucesso.

Atualmente, devido ao incremento da tecnologia, das políticas de incentivo à inovação e ao empreendedorismo, além de mudanças culturais, as habilidades técnicas têm se tornado cada vez mais acessíveis, seja por meio de cursos, intercâmbios, estágios ou programas de aperfeiçoamento que são acessíveis e por vezes até gratuitos. Se por um lado pessoas que antes não possuíam acesso e condições de se qualificar passaram a ter essa oportunidade; por outro, quanto mais pessoas possuírem habilidades técnicas, mais as *soft skills* se tornam importantes, uma vez que competências relacionais e comportamentais têm sido vistas como diferencial e definido tanto o ingresso como a manutenção no trabalho (HENRIQUE, 2021).

Enquanto as *hard skills*, em geral, são requisitadas de acordo com a área de atuação — como, por exemplo, o caso de profissionais da área da tecnologia da informação, que precisam demonstrar conhecimento em diversas linguagens de programação a depender do ramo e da empresa —, as *soft skills*, hábitos e boas práticas individuais associadas às atividades de trabalho possibilitam o crescimento e a transição para posições mais lucrativas dentro do ambiente organizacional (KUMAR; SREEHARI; SAVITHRI, 2011).

Nesta seção, você viu as diferenças entre as *hard skills* e as *soft skills*, habilidades que possuem bastante reconhecimento atualmente. Ficou claro que as competências técnicas e a realização de cursos acadêmicos ou técnicos não são suficientes para o sucesso no trabalho, mas sim quando associadas às habilidades comportamentais e interpessoais, necessárias para além do ambiente estrito da organização e para consolidação de uma carreira bem sucedida (BEZERRA, 2011).

Na próxima seção você encontra uma descrição das *soft skills* que estão mais estritamente relacionadas à inovação e à criatividade.

Soft skills, criatividade, inovação e resolução de problema

A inovação precisa ser analisada enquanto um processo longo e cumulativo, ou seja, que depende de diversos fatores e habilidades do indivíduo em relação ao contexto em que ele está inserido. A inovação é o resultado do percurso, que é muitas vezes individual, apesar de envolver projetos em comum, debates e troca de ideias. A melhor descrição para a inovação é a construção diária do vir a ser, que se aplica também à criatividade e à resolução de problemas (BEZERRA, 2008).

Os processos de inovação e criação estão ligados à diferenciação e à superação de ideias anteriores, por isso, pode enfrentar momentos de resistência. Nesse sentido, apesar de atributos técnicos serem importantes para se atingir o resultado esperado, visto que também é necessário conhecimento sobre aquilo que já foi realizado, as habilidades mais necessárias são as comportamentais, nas quais se enquadram capacidade e preparação para mudança, adaptabilidade e análise crítica (BEZERRA, 2011).

De acordo com Rao (2012), algumas *soft skills* têm sido consideradas essenciais, porém não há um consenso que estabeleça quais são essas habilidades, podendo variar de linha teórica e diferentes autores. A seguir, veja algumas das competências que têm sido encontradas em diversos estudos (FIORELLI, 2018; GOLEMAN, 1999; VIDAL, 2000).

Habilidade interpessoal

A habilidade interpessoal refere-se à forma como o indivíduo se relaciona com as pessoas que estão a seu redor. A convivência harmônica é sempre um desafio a ser superado em qualquer ambiente, principalmente no trabalho. Pessoas que conseguem relacionar-se de modo empático, tendem a se colocar no lugar do outro, perceber e reagir de forma adequada frente às situações que envolvem outras pessoas. Saber se posicionar frente ao outro mesmo diante de conflitos e visões de mundo divergentes é essencial para o convívio saudável, promove o crescimento e torna o ambiente mais positivo. Entretanto, habilidade interpessoal envolve, inclusive, o distanciamento de pessoas que não trazem à tona aquilo que o indivíduo possui de bom (VIDAL, 2000).

Capacidade crítica e analítica

A capacidade de analisar criticamente os fenômenos, seja no âmbito pessoal ou profissional, é uma das *soft skills* mais difíceis de serem desenvolvidas. A capacidade analítica permite ao indivíduo uma visão ampla sobre a situação, de forma a fugir de caminhos tradicionalmente tomados, e é por isso que essa habilidade está diretamente ligada à criatividade, à inovação e à resolução de problemas. Distanciar-se da situação e criar perspectivas diferentes a partir dos elementos presentes no cenário é a principal característica de profissionais que conseguem desenvolver essa habilidade. O olhar global sobre o problema permite evitar a repetição de soluções inviáveis e tendenciosas (VIDAL, 2000).

Trabalho em equipe

Saber trabalhar em equipe é um requisito bastante comum em processos de contratação, além de ser uma condição essencial para manter-se no cargo após a admissão. O trabalho em equipe é o motor para diversos processos que envolvem criação e inovação, e, por meio da cooperação e do estabelecimento de objetivos comuns ao grupo, pode ser um caminho bastante interessante para descobertas criativas. O trabalho em equipe tem sido apontado como um dos fatores que mais contribuem para o sucesso de empresas, uma vez que aumenta a produtividade e a criatividade, além de melhorar os processos (FIORELLI, 2018).

O trabalho em equipe traz diversas contribuições tanto aos trabalhadores como ao ambiente organizacional, com destaque para uma comunicação mais efetiva e com menos conflitos e ruídos, além da abertura para novas ideias, que sejam colaborativas e mais criativas. Quando as decisões são tomadas de forma conjunta, evitam-se situações em que se produzam descontentamentos e situações conflituosas. No coletivo, as potencialidades individuais tendem a se fortalecer por meio do debate de ideias e de aspectos que são suscitados, como algum grau de competitividade (FIORELLI, 2018).

Flexibilidade

Ser flexível equivale à capacidade de se adaptar e de se reinventar rápida e adequadamente a novas exigências. A flexibilidade também está ligada à abertura para novas ideias e ao diálogo de ideias que podem ser antagônicas, sem que isso se torne um problema ou obstáculo à ação. Essa *soft skill* contribui para o ambiente laboral na medida em que o profissional consegue

atender às demandas de modo equilibrado e eficaz. Além disso, o profissional flexível não deixa que suas concepções o impeçam de discutir novas ideias, está sempre aberto a acolher sugestões e compartilhar formas criativas de resolução de problemas (VIDAL, 2000).

Gerenciamento do tempo

O gerenciamento do tempo é fundamental para o bom desempenho das atividades e está diretamente relacionado com a produtividade e a eficiência. Indivíduos que possuem essa habilidade aguçada tendem a se destacar, já que conseguem entregar além do que é exigido. O bom gerenciamento do tempo pode ser desenvolvido por meio de processos como a criação de rotinas e disciplinas de trabalho e descanso, ambientes de trabalho adequados e processos e técnicas que possam contribuir para otimização do tempo (VIDAL, 2000).

Gestão de conflitos

A habilidade de gerir conflitos tornou-se tão importante no ambiente laboral contemporâneo que algumas empresas possuem um setor específico para isso. Contudo, quando se trata das *soft skills*, gerir conflitos envolve saber se posicionar e se relacionar adequadamente em situações de dificuldade, de divergências de ideias e problemas enfrentados no cotidiano do trabalho. É preciso compreender que o conflito faz parte das relações sociais, sendo assim, o objetivo não é eliminá-lo, mas sim evitar que tome grandes proporções, que impeça o debate saudável de ideias e que gere um ambiente de trabalho estressante (FIORELLI, 2018).

Comunicação

A comunicação é uma das habilidades mais conhecidas e debatidas quando se trata do perfil pessoal e profissional. Comunicar-se de modo eficaz inclui transmitir e interpretar ideias simples e complexas; é um processo que envolve sempre um interlocutor que precisa também carregar essas habilidades. Na prática, porém, esse processo é complexo e pode sofrer interferências de ruídos. Por isso, é preciso estar preparado para compreender quando há um problema na comunicação que possa impedir o alcance dos objetivos propostos (KUMAR; SREEHARI; SAVITHRI, 2011).

Habilidades de comunicação envolvem também saber diferenciar o público-alvo: é preciso adaptar-se ao perfil e ao meio em que o processo comunicativo está ocorrendo. Comunicar-se está estritamente relacionado ao saber ouvir, estar atento ao contexto e às nuances que uma comunicação eficaz exige. O ato de trocar informações não ocorre apenas por meio do diálogo oral, mas também escrito. No caso de empresas, cada vez mais é exigido do profissional conhecimentos de escrita e formas de captar o público da organização. Nesse sentido, a comunicação, enquanto competência, também está relacionada com o poder de persuasão, de diálogo, de escuta, de atenção e do relacionamento com os outros (KUMAR; SREEHARI; SAVITHRI, 2011).

Resiliência

A resiliência é um dos termos de mais destaque no cenário contemporâneo, seja no campo do trabalho ou da vida pessoal. É preciso analisá-la com cuidado, de modo a não reproduzir formas de pensar baseadas no senso comum. Muito ligada à criatividade e ao bom relacionamento interpessoal, a resiliência não é importante somente em momentos difíceis, ela precisa ser exercitada diariamente, em pequenas situações cotidianas, de forma a se tornar uma característica inerente ao indivíduo. Ser resiliente envolve paciência, maturidade e força, além de automotivação para continuar mesmo quando o caminho é árduo (FIORELLI, 2018).

A forma e o termo resiliência originaram-se na área da ciência de materiais, ligada a questões como o grau de plasticidade e de adaptabilidade de alguns materiais. Como uma habilidade pessoal, ser resiliente é conseguir compreender que o aprendizado é parte essencial do processo de desenvolvimento pessoal e profissional, além de fazer parte do processo de criação e inovação. Criar algo novo perpassa muitas vezes por fracassos e é preciso aprender a partir deles para que ideias melhores possam surgir. Se adaptar a situações novas e adversas, sem se perder em relação ao objetivo final, também são características das pessoas resilientes (KUMAR; SREEHARI; SAVITHRI, 2011; SELIGMAN, 2011).

Automotivação

A automotivação guarda relação com o ambiente externo ao indivíduo, mas é processada e construída internamente. O processo de automotivação tem sido estudado tanto pelas teorias comportamentais, como pela área da gestão e do desenvolvimento pessoal. Essas áreas do conhecimento destacam

que o estabelecimento de metas no curto, médio e longo prazo faz parte do processo de se automotivar. Buscar informações, conhecer ideias e histórias de pessoas que fizeram diferença na humanidade e que tiveram sucesso pode inspirar e induzir os processos de automotivação (KUMAR; SREEHARI; SAVITHRI, 2011; SELIGMAN, 2011).

Diante disso, esse conjunto de habilidades constitui-se como elementar para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho adequado. As características citadas também estão relacionadas ao contexto social e empresarial em que vivemos, marcado pela busca intensa por produtividade, flexibilidade e orientação para resultados. Embora seja difícil desenvolver essas competências, é preciso ter consciência de que todas são relevantes para o profissional (BEZERRA, 2011).

Nesta seção você conheceu algumas *soft skills* que podem colaborar para a inovação, a criatividade e a resolução de problemas. É necessário lembrar que essas habilidades precisam estar sempre relacionadas entre si, e somente dessa forma é possível construir um perfil pessoal criativo e inovador. Na próxima seção, o foco será sobre a inteligência emocional, habilidade relacionada às *soft skills* e que pode colaborar não só para o desenvolvimento e ambiente laboral construtivo, mas também para construção de uma carreira sólida, coerente e de sucesso.



Saiba mais

Atualmente, a resolução de problemas é uma das habilidades mais requeridas pelas empresas. Profissionais que demonstram essa competência são considerados fundamentais em qualquer área de trabalho. Lembre-se, no entanto, de que a resolução de problemas não caminha sozinha, é preciso aliar essa a outras *soft skills* e à inteligência emocional.

Inteligência emocional no desenvolvimento de carreira

O conceito de inteligência emocional (IE) originou-se dos estudos sobre a inteligência humana, que expandiram para além de métricas mais quantitativas, como o quociente de inteligência. Após a década de 1980, com o advento dos estudos sobre as inteligências múltiplas, o psicólogo Howard Gardner buscou trazer uma visão mais holística sobre a inteligência, incluindo oito tipos de

inteligência, dentre elas a espacial, a musical, a intrapessoal, a interpessoal, a linguística, a corporal-sinestésica, a interpessoal e a naturalista.

Após as pesquisas de Gardner sobre a inteligência intra e interpessoal, surgiram estudos sobre a forma como o indivíduo lida com suas emoções em relação aos outros tipos de inteligência. A partir da década de 1990, a definição sobre a IE foi se delineando. Salovey e Mayer (1990, documento *on-line*, tradução nossa) conceituam-na como:

[...] a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

No entanto, foi especialmente após a publicação do livro *Inteligência Emocional*, de Daniel Goleman, em 1995, que o estudo sobre essa temática ganhou força em diversas áreas do conhecimento. Uma das principais contribuições de Goleman foi retomar a discussão sobre a inteligência como uma habilidade a ser desenvolvida e não como uma competência pronta, inata e imutável. A importância dessa discussão traz à tona a possibilidade de que todos podem exercitar essa habilidade, que não é privilégio de poucas personalidades (DAMÁSIO, 2010).

A IE não é considerada um estado que pode ser alcançado definitivamente, é necessário a busca constante para que se possa buscar formas mais adequadas de compreender e gerir as emoções. A partir das mudanças sociais que são constantes, as relações interpessoais também vão se alterando. Esse contexto exige que os indivíduos mudem o modo como se relacionam com os outros e com as suas emoções, dado que essas situações fogem ao nosso controle (DAMÁSIO, 2010).

A inteligência emocional pode ser compreendida por meio de suas dimensões, representadas por cinco componentes, os quais precisam ser analisados de forma inter-relacionada. Verifique a definição de cada dimensão a seguir, conforme Goleman (1999).

1. **Autoconhecimento emocional:** é o processo pelo qual a pessoa reconhece e processa as emoções, isso envolve a autopercepção sobre a origem dos sentimentos, os motivos pelos quais são desencadeados e

como repercutem tanto no próprio indivíduo como naqueles que estão ao seu redor. Este autoconhecimento está relacionado ao tempo em que as emoções ocorrem e como é processada, incluindo as repostas que ocorrem fisiologicamente, ou seja, sensações que refletem no corpo.

2. **Gestão emocional:** a gestão emocional consiste no passo seguinte ao reconhecimento e compreensão das emoções, este elemento envolve perceber os sentimentos e adequá-los às situações cotidianas. Nesse sentido, é necessário antecipar a forma como as emoções irão repercutir no meio em que se está inserido, evitando que possam gerar problemas e desconfortos. No âmbito do trabalho, essa habilidade é essencial, uma vez que o mau gerenciamento das emoções pode interferir na execução das atividades, nos relacionamentos interpessoais, além de tirar o foco dos objetivos estabelecidos previamente.
3. **Automotivação:** no contexto da IE, é o elemento que permite ao indivíduo direcionar suas emoções em torno de objetivos e metas estipuladas. Emoções como frustração e felicidade podem se tornar propulsores para o alcance e realização pessoal, ou seja, neste elemento se insere a direção das emoções a serviço da ação, do planejamento e da produtividade.
4. **Empatia:** é o reconhecimento das emoções manifestadas por outras pessoas. No entanto, não basta apenas reconhecer, é necessário saber se colocar no lugar do outro, procurando refletir sobre as motivações que podem ter levado às pessoas a manifestarem suas emoções de determinada forma. A empatia contribui para que se possa compreender como as próprias ações e emoções repercutem no outro, reconhecendo o papel de cada um nas relações interpessoais. Além disso, pessoas empáticas tendem a serem mais sensíveis aos problemas dos outros, serem mais altruístas, e, conseqüentemente, tendem a estabelecer relações interpessoais mais saudáveis e construtivas.
5. **Competências sociais:** formam o último elemento que compõe a IE, e é por meio dele que se consolidam os demais elementos. As competências sociais estão relacionadas à comunicação, à interação e às atividades colaborativas da vida em sociedade. Neste campo estão todo tipo de interação com os outros indivíduos. O cultivo de habilidades sociais é importante porque culminam em um convívio social mais colaborativo e significativo.

A compreensão, o gerenciamento das emoções, a automotivação, a empatia e as competências sociais formam uma visão sistêmica sobre a inteligência emocional. Ao desenvolver essas habilidades no perfil pessoal, pode-se destacar as contribuições da IE para o campo do trabalho e no desenvolvimento da carreira. Saber utilizar as emoções nos relacionamentos interpessoais, de modo a conseguir fazer leituras adequadas sobre as situações sociais, conseguir interagir de modo produtivo e solucionar impasses sem gerar problemas maiores são algumas das vantagens de se desenvolver a IE (GOLEMAN, 1999).

Construir uma carreira de sucesso tem se tornado cada vez mais complexo, tanto devido ao alto grau de competitividade, como devido ao número de habilidades a serem desenvolvidas. Como visto anteriormente, o conhecimento técnico, embora continue sendo essencial, precisa ser acompanhado das habilidades comportamentais e interpessoais. Nesse contexto, Bezerra (2011) destaca que profissionais de sucesso atribuíram grande parte de seu destaque ao desenvolvimento de capacidades ligadas à IE.

A IE pode contribuir tanto para a inserção profissional como para sua manutenção. Habilidades como a liderança, que exige bom relacionamento interpessoal, trabalho em grupo, além de boas leituras tanto do contexto quanto das emoções próprias e dos outros, podem ser incrementadas por meio do desenvolvimento dos elementos da inteligência emocional (BEZERRA, 2011).

Um líder precisa estar atento à forma como suas emoções repercutem sobre seus liderados, assim como ser um bom gestor de suas emoções, de modo que elas não interfiram no andamento das atividades que coordena. A empatia pode colaborar para que o líder consiga se colocar no lugar do outro e possa contribuir para que os objetivos sejam cumpridos da melhor forma possível. Essa habilidade tem sido cada vez mais esperada quando se trata da construção de carreira na contemporaneidade (FIORELLI, 2018).

Outra contribuição que o desenvolvimento da IE pode trazer, é em relação à busca por soluções e à gestão de conflitos. Resolver conflitos e solucionar problemas são atividades difíceis, por vezes estressantes, em que as emoções acabam por tomar conta, impedindo que as pessoas consigam ter uma visão clara sobre o impasse enfrentado. Dessa forma, os princípios da IE como a gestão das emoções, a reação adequada ao contexto, além da canalização das emoções para obtenção de um objetivo, pode colaborar para decisões mais assertivas (ALMEIDA, 2012).

A automotivação e a resiliência são componentes fundamentais da IE, que podem contribuir diretamente para consolidação de uma carreira. Motivar-se mesmo diante das adversidades, ser resiliente diante de fracassos e saber se adaptar às novas exigências são essenciais quando se trata da consolidação de uma trajetória profissional.

Dessa forma, é preciso desenvolver habilidades ligadas a IE por meio de imersões pessoais de autoconhecimento, da busca por ajuda de profissionais capacitados, questionar-se constantemente do porque as emoções se manifestam de determinada forma e como agir de modo diferenciado. Este é um dos caminhos para a ampliação da IE, tomá-la como um objetivo a ser exercitado diariamente em busca do desenvolvimento pessoal.



Exemplo

Um exemplo de como as *soft skills* e a inteligência emocional podem alavancar a carreira é o caso de Bill Gates, considerado por muitos como um gênio pelo seu vasto conhecimento técnico. Entretanto, foram outras habilidades que o levaram à personalidade que se tornou. Conforme a sua empresa foi crescendo, Gates começou a notar que lhe faltavam habilidades interpessoais. A partir disso, procurou desenvolvê-las. Além de passar a se preocupar em se relacionar melhor com as pessoas das quais era próximo, começou a canalizar suas dificuldades em se relacionar socialmente para solução de problemas complexos, para além de sua área de atuação. Como resultado, além de uma empresa que se tornou hegemônica, Gates também passou a ser reconhecido como filantropo e entusiasta na busca por soluções de grandes problemas que a humanidade enfrenta. Gates é um exemplo de como utilizar as dificuldades como trampolim para o sucesso, da importância do exercício da resiliência, da empatia e do desenvolvimento pessoal.

Referências

- ALMEIDA, P. P. *Gerir com competência: manual para a empresa do século XXI*. Lisboa: Bnomics, 2012.
- BEZERRA, C. *A máquina de inovação: mentes e organizações na luta por diferenciação*. Porto Alegre: Bookman, 2011.
- BEZERRA, C. *O designer humilde*. São Paulo: Edições Rosari, 2008.
- DAMÁSIO, A. *O livro da consciência: a construção do cérebro consciente*. Lisboa: Temas e Debates, 2010.
- FIORELLI, J. O. *Psicologia para administradores: razão e emoção no comportamento organizacional*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2018.
- GOLEMAN, D. *Inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, D. *Trabalhando com a inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

HENRIQUE, B. *Hard skill e soft skill: está por dentro?* [S. l.]: Comunidade Sebrae, 2021. Disponível em: <https://comunidadesebrae.com.br/blog/hard-skill-e-soft-skill-esta-por-dentro>. Acesso em: 19 fev. 2021.

KUMAR, E. S.; SREEHARI, P.; SAVITHRI, J. *Communication skills and soft skills: an integrated approach*. Delhi: Pearson, 2011.

MELLO, J. P.; SILVA, F. M. V. Como os líderes aprendem? Um estudo sobre a dinâmica do processo de aprendizagem de líderes de instituições escolares de Londrina (PR). *Revista Cesumar*, Maringá, v. 20, n. 2, p. 425–450, 2015. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revcesumar/article/view/4430>. Acesso em: 19 fev. 2021.

RAO, M. S. Myths and truths about soft skills. *TD Magazine*, [s. l.], 2012. Disponível em: <https://www.td.org/magazines/td-magazine/myths-and-truths-about-soft-skills>. Acesso em: 19 fev. 2021.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, [s. l.], v. 9, n. 3, p. 185–211, 1990.

SELIGMAN, M. E. P. *Florescer: uma nova e visionária interpretação da felicidade e do bem-estar*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

VIDAL, D. E. *A necessidade da prática da criatividade e da melhoria dos relacionamentos interpessoais no processo ensino-aprendizagem: um estudo de caso*. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) — Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

Leituras recomendadas

GARDNER, H. *Inteligências múltiplas: a teoria na prática*. Porto Alegre: Artmed, 1995.

SWIATKIEWICZ, O. Competências transversais, técnicas ou morais: um estudo exploratório sobre as competências dos trabalhadores que as organizações em Portugal mais valorizam. *Cadernos EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p. 663–687, 2014. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512014000300008&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 19 fev. 2021.



Fique atento

Os links para sites da web fornecidos neste capítulo foram todos testados, e seu funcionamento foi comprovado no momento da publicação do material. No entanto, a rede é extremamente dinâmica; suas páginas estão constantemente mudando de local e conteúdo. Assim, os editores declaram não ter qualquer responsabilidade sobre qualidade, precisão ou integridade das informações referidas em tais links.

Conteúdo:



SOLUÇÕES
EDUCACIONAIS
INTEGRADAS



Dica do professor

A inteligência emocional tem sido apontada como um dos principais caminhos para o desenvolvimento pessoal e profissional, segundo Goleman (1995). Com efeito, a inteligência emocional é a resposta de muitos profissionais para o alcance do sucesso, já que essa competência contribui para o exercício de outras habilidades relacionais.

Desse modo, é necessário ainda apontar o fato de a inteligência emocional não corresponder a uma forma cognitiva que se articule a partir de competências técnicas. Embora sejam relevantes para a construção de um saber voltado ao mercado, tais competências não são capazes, individualmente, de compor uma "massa crítica" capaz de oferecer conteúdo criativo e inovador.

Nesta Dica do Professor, você vai ver um panorama sobre o histórico, os principais expoentes e a definição do que é a inteligência emocional. Além disso, você vai encontrar alguns exemplos de como se pode desenvolver a inteligência emocional para se destacar no mercado de trabalho.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.



Exercícios

- 1) A emergência de novas habilidades para o mercado de trabalho corresponde a uma dinâmica socioeconômica na qual as tendências de evolução tecnológica, associadas às transformações nas perspectivas de carreira, requerem o desenvolvimento de competências comportamentais. Essas competências, conhecidas como *soft skills*, tornam-se progressivamente relevantes e necessárias para a consolidação individual no mercado de trabalho, como destaca Henrique (2021).

Neste sentido, analise as opções a seguir e assinale a correta.

- A) As *soft skills* referem-se à série de competências instrumentais adquiridas e aprimoradas pela pessoa no mercado de trabalho, a partir de sua experiência profissional e sua carreira.
- B) As *soft skills* correspondem a um conceito que é sinônimo às capacidades que se relacionam especificamente com as formas práticas e teóricas de saberes a respeito de uma certa área de conhecimento.
- C) O exercício profissional condiciona que a pessoa, no mercado de trabalho, acumule aprendizado e habilidades produtivas em suas atribuições, habilidades essas que conceituam as *soft skills*.
- D) As *soft skills* ressaltam o domínio e o controle de técnicas e métodos específicos, que se associam à produtividade e ao desempenho laboral, bem como à capacidade de resolver problemas instrumentalmente.
- E) As capacidades de natureza comportamental, bem como as habilidades de natureza social, também são denominadas como *soft skills*, e sua quantificação é complexa, em vista de sua subjetividade.

- 2) Um dos requisitos pessoais e profissionais mais demandados nos processos de seleção e atuação das empresas, no contexto atual, corresponde à chamada "inteligência emocional" (IE), de acordo com Damásio (2010). Nesse sentido, é necessário observar que o domínio dos aspectos emocionais corresponde a uma efetiva contribuição a relacionamentos interpessoais saudáveis, a partir de um gerenciamento eficiente de eventuais conflitos que possam ocorrer no ambiente laboral.

Desse modo, a partir das definições do texto-base, é correto afirmar que:

- A) a inteligência emocional associa-se às habilidades cognitivas, por definição; dessa forma, tais capacidades viabilizam o pensamento crítico e o raciocínio individual, e o requisito à sua

implementação é o domínio teórico e prático sobre uma área de atuação.

- B) os principais aspectos e características da inteligência emocional dizem respeito às competências individuais de percepção, compreensão, avaliação e expressão de emoções, bem como à capacidade de moldá-las e controlá-las conforme um dado objetivo.
- C) a inteligência emocional corresponde a uma série de habilidades que destacam as formas de desenvolvimento profissional a partir do controle emocional da pessoa; essa inteligência pode ser quantificada semelhantemente ao quociente intelectual e suas habilidades cognitivas.
- D) o conceito de inteligência emocional foi elaborado por Daniel Goleman, destacando as habilidades técnicas como elementos análogos, isto é, semelhantes à inteligência emocional, referindo-se também à habilidade individual de decidir, dominar métodos e gerar aprendizado.
- E) a inteligência emocional se define a partir de competências correlacionadas, das quais se destacam as condições de controle, a avaliação e a expressão de competências cognitivas e capacidades técnicas associadas a um determinado saber, sendo ainda passíveis de mensuração.

- 3) Uma das *soft skills* consideradas essenciais no contexto da modernidade diz respeito às diferentes formas e expressões da criatividade, a qual se conceitua como uma habilidade capaz de ser desenvolvida por todas as pessoas, de forma progressiva, visando estabelecer caminhos inovadores sobre um determinado processo ou situação, como enfatiza Bezerra (2011).

A respeito das *soft skills* e de suas principais características, analise as afirmações que se seguem, julgando-as como (V) verdadeiras ou (F) falsas.

() Uma solução baseada em formas criativas deverá, primeiramente, implementar técnicas e métodos que permitam construir trajetórias de discussão de um problema, consolidando-o a partir de uma reflexão final.

() As rotinas associadas a uma forma criativa de solução de problemas e conflitos destacam a necessidade de uma reflexão prévia, que se segue por uma implementação da solução e, por fim, uma reflexão avaliativa.

() A criatividade é construída a partir de um itinerário que envolve a reflexão sobre uma certa questão, a construção de trajetórias analíticas, o seu desenvolvimento e implementação, para obter os resultados previstos.

Agora, assinale a opção que corresponde à sequência correta.

- A) F – F – V.

B) F – V – F.

C) F – V – V.

D) V – F – V.

E) V – F – F.

- 4) As referências da literatura que destacam a existência e as características das chamadas *soft skills* ressaltam a complexidade de estabelecer um consenso científico e literal a respeito de tais habilidades; vale dizer, há vários conceitos e abordagens que buscam exemplificar e delimitar essas capacidades ou habilidades de forma comportamental, de acordo com Vidal (2000). É preciso, portanto, destacar especificamente as habilidades que se associam à inovação e à criatividade para uma real compreensão do tema proposto.

Nesse sentido, analise as afirmações a seguir.

I – As *soft skills* são construídas a partir de critérios de capacidade técnica, bem como pelo conhecimento operacional e pela capacidade individual de motivação.

II – Uma *soft skill* destaca aspectos comportamentais e, desse modo, pode ser evidenciada a partir de aspectos de capacidade crítico-analítica, resiliência e automotivação.

III – O desenvolvimento das *soft skills* depende de capacidade cognitiva, a qual se adquire de modo formal por meio dos processos de formação e capacitação no ambiente de mercado.

É correto o que se afirma em:

A) I, apenas.

B) II, apenas.

C) III, apenas.

D) I e II, apenas.

E) II e III, apenas.

- 5) Os temas da inteligência emocional e das *soft skills* compõem uma parte importante da agenda de estudos sobre os ambientes organizacionais e relações nos contextos de trabalho na modernidade, como menciona Bezerra (2011). Vale dizer, essas competências são estruturadas a partir da possibilidade de quaisquer pessoas as aprenderem e exercitarem em sua atividade profissional.

Deste modo, ao observar os aspectos apontados pelo texto, avalie as afirmações que se seguem.

I – O aprimoramento dessas habilidades depende do autoconhecimento, o qual deve ser desenvolvido sem a concorrência e a colaboração de outros indivíduos.

II – O desenvolvimento dessas competências depende do ambiente em que a pessoa se insere, evitando as situações de dificuldade em que se expõem as emoções.

III – As habilidades de autoconhecimento, compreensão de limites, resiliência e desnaturação de percepções consistem em habilidades estratégicas no contexto profissional.

É correto o que se afirma em:

- A) I, apenas.
- B) II, apenas.
- C) III, apenas.
- D) I e II, apenas.
- E) II e III, apenas.



Na prática

A noção contemporânea de carreira relaciona-se estritamente ao conjunto de recursos e elementos que uma pessoa consegue entregar como resultado, não somente em âmbito técnico ou de sua formação, mas sim a partir de sua capacidade inovadora e de seu perfil comportamental (Fiorelli, 2018).

Nesse sentido, essas capacidades são fundamentais para que uma empresa estabilize suas atividades e viabilize a continuidade de seus negócios no longo prazo: a inovação e as *soft skills* dos colaboradores contribuem para a otimização das operações em um ambiente organizacional, não apenas na economia de recursos produtivos, mas também na perspectiva da melhoria da produtividade, da qualidade da produção e do reconhecimento da empresa diante da sociedade civil.

Neste Na Prática, você vai ver o caso de Ramon, que, após ser desligado da empresa em que trabalhava, decidiu investir em ajuda profissional, que o direcionou para a compreensão e o exercício de novas habilidades que oferecessem um diferencial e acompanhassem as tendências do mercado de trabalho atual.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E *SOFT SKILLS* NO DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

Uma das mudanças do cenário laboral contemporâneo é quanto ao que se compreende por carreira. Com a emergência da noção de competências, passou-se a valorizar muito mais aquilo que o indivíduo tem como habilidade do que somente seu conhecimento técnico sobre determinada função ou setor de trabalho.

A carreira que antes era caracterizada por uma trajetória mais linear, baseada em conhecimento técnico acumulado, tem perdido espaço para um modelo de carreira que é cada vez mais baseado no que o indivíduo consegue entregar como resultado de suas habilidades. É nesse contexto que as *soft skills* têm ganho cada vez mais força.

Veja, a seguir, um caso de **recolocação profissional**:



O caso de Ramon



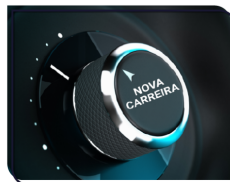
Ramon é um jovem de 30 anos, formado em engenharia mecânica. Trabalhou por três anos em uma montadora de carros e, nos últimos cinco anos, migrou para outra empresa do mesmo setor.

Apesar de ter conhecimento técnico significativo, acabou sendo desligado na última crise pela qual o setor passou.

Mesmo com oito anos de experiência, Ramon tem encontrado dificuldades em se recolocar no mercado de trabalho.

Como Ramon lidou com a situação

Ramon resolveu, então, buscar um **profissional de carreira**, já que ele acreditava ter muito potencial, apesar da dificuldade de recolocação.



A ajuda profissional

O primeiro passo tomado pelo profissional contratado por Ramon foi resgatar sua trajetória profissional até o momento, separando **pontos fortes e fracos que precisavam ser o foco da reflexão**.

Nesse processo, o profissional encontrou um currículo com muitas competências técnicas, as *hard skills*. O currículo de Ramon era composto por diversos cursos na área de engenharia, línguas estrangeiras e do setor automobilístico.

O profissional sugeriu, então, que Ramon estudasse um pouco sobre as *soft skills* que têm sido mais requisitadas pelos recrutadores, principalmente aquelas que são mais conhecidas na área de engenharia. Entre elas, encontravam-se: **gestão do tempo, gestão de conflitos, trabalho em equipe, resiliência e criatividade**.

O profissional explicou a Ramon que explorar essas habilidades poderia abrir novas portas e caminhos para ele, mas que, diferentemente de capacidades técnicas, as *soft skills* **difficilmente seriam desenvolvidas em cursos de algumas horas ou de um dia para o outro**.

Seria preciso um mergulho envolvendo, sim, estudo e cursos, mas também vivências, imersões e o desenvolvimento de atividades voluntárias que pudessem desenvolver capacidades que o ambiente em que ele estava inserido não proporcionava.



O desfecho



Ao resgatar a **importância de se pensar a carreira de forma mais global**, a história de Ramon indica que **só o conhecimento técnico, embora importante, não é suficiente**. As empresas compreenderam que competências comportamentais colaboram para um ambiente de trabalho mais saudável e com maior produtividade.

Com esse auxílio inicial, Ramon passou a buscar exercitar esse outro lado profissional, o que tem ajudado para que ele se destaque nos processos seletivos. Após alguns meses, Ramon foi contratado por uma multinacional do setor de infraestrutura.

Algumas das habilidades exigidas no processo seletivo eram justamente o trabalho em equipe e a criatividade, *skills* exercitadas por ele durante alguns meses, o que o ajudou a ressignificar sua carreira.

As demandas do mercado de trabalho no tempo recente apontam para as *soft skills* como competências que se constroem progressivamente por meio das relações sociais e interações que influenciam o comportamento individual. Desse modo, essas habilidades podem ser compreendidas como elementos capazes de viabilizar a otimização das dinâmicas interpessoais, favorecendo e melhorando o clima organizacional.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.



Saiba mais

Para ampliar o seu conhecimento a respeito desse assunto, veja abaixo as sugestões do professor:

Soft skills: rumo ao sucesso no mundo profissional

Aprofunde seus conhecimentos sobre as *soft skills* no mundo de trabalho contemporâneo. No artigo a seguir, os autores enfatizam como as habilidades sociais podem ser um diferencial competitivo no mercado empresarial.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.

Inteligência emocional entre estudantes de enfermagem na pandemia de covid-19

O artigo destaca uma aplicação efetiva dos temas desta Unidade de Aprendizagem ao destacar uma situação relativa às formas de construção de inteligência emocional no âmbito das ciências da saúde, enfatizando critérios de autoconhecimento e resiliência diante de situações críticas em um ambiente hospitalar.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.

Análise do impacto das facetas da inteligência emocional (traço) e da confiança nos colegas de trabalho no desempenho de tarefa

O artigo destaca o processo de construção da inteligência emocional a partir da dinâmica do mercado de trabalho, ao analisar dados relativos à aplicação de questionários de inteligência

emocional em ambientes de engenharia de *software*, destacando a relevância da confiança como fator de fortalecimento das relações interpessoais.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.