

## DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS NO TRABALHO<sup>1</sup>

Ana Paula Kassis<sup>2</sup>

Vânia Lúcia Pereira de Andrade<sup>3</sup>

### RESUMO

As competências socioemocionais possuem um papel relevante dentro do mercado de trabalho. São capacidades desenvolvidas ao longo da vida e contam com ajuda do processo de socialização, do meio familiar, do espaço educacional e do meio profissional em que se está inserido. O desenvolvimento dessas habilidades cada dia mais se mostra importante na ocupação profissional. O presente estudo investigou o desenvolvimento de habilidades socioemocionais no contexto de trabalho, por meio de uma pesquisa bibliográfica. Para alcançar esse objetivo buscou-se compreender o que é e quais são as principais habilidades socioemocionais, efetuando uma breve apresentação de dois modelos de estudo da personalidade da psicologia, sendo um deles o Big Five e o outro o Riasec, que ajudam na identificação dessas habilidades. Em seguida pretendeu-se investigar a presença das habilidades socioemocionais no ambiente de trabalho, bem como nas organizações. Por conseguinte, foram apresentados os resultados revelando como as competências socioemocionais podem ser desenvolvidas de diversas formas, tal como pela psicoeducação, bem como alguns tipos específicos de personalidade parecem favorecer ou dificultar esse desenvolvimento. Dessa forma, pode-se concluir que o desenvolvimento destas competências parece favorecer a saúde mental de trabalhadores e um ambiente mais favorável de trabalho.

Palavras Chaves: Competências socioemocionais. Soft Skills. Mercado de Trabalho

### DEVELOPMENT OF SOCIOEMOTIONAL SKILLS AT WORK

#### ABSTRACT

Social and emotional competencies play a significant role in the workplace. These are skills developed throughout one's life with the assistance of the socialization process, family environment, educational space, and the professional environment in which one is situated. The development of these skills is increasingly important in one's

<sup>1</sup> Artigo de trabalho de conclusão de curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário Academia, na Linha Processos Organizacionais. Recebido em 27/10/2023 e aprovado, após reformulações, em 27/11/2023.

<sup>2</sup> Discente do curso de graduação em Psicologia do Centro Universitário Academia (UNIACADEMIA). E-mail: anapaula.kassis@gmail.com

<sup>3</sup> Mestre em Psicologia clínica pelo Centro Universitário de Brasília (UNICEUB) e docente do Centro Universitário Academia (UNIACADEMIA). E-mail: vaniaandrade@uniacademia.edu.br

professional career. The present study investigated the development of socioemotional skills in the context of work through a literature review. To achieve this goal, the first section aimed to understand what socioemotional skills are and what the main ones are, followed by a brief presentation of two personality models in psychology, the Big Five and Riasec, which aid in their identification. The next objective was to explore the presence of socioemotional skills in the work environment, as well as within organizations. Subsequently, the results were presented on how socioemotional competencies can be developed in various ways, such as through psychoeducation, and how certain personality types may facilitate or hinder this development. In this way, it can be concluded that the development of these competencies appears to promote the mental health of workers and a more favorable work environment.

Keywords: Socio-emotional competencies. Soft Skills. Job Market.

## 1. INTRODUÇÃO

A evolução do trabalho teve início em 1802 com a edição da lei de Peel que ocorreu na Inglaterra e que tinha como principal atribuição a restrição do trabalho infantil, ou seja, proteger os menores das extensas jornadas de trabalho bem como da insalubridade de determinados ambientes. Seguindo historicamente tem-se um importante marco, qual seja, a primeira guerra mundial que gerou avanços no direito trabalhista que impactou vários países do mundo como abordam Lima (2016) e Delgado (2013). Outro ponto que merece atenção refere-se aos avanços tecnológicos que acabaram gerando insegurança nos trabalhadores que tinham o receio de substituição da sua força de trabalho por máquinas, porém essas ajudaram não apenas o trabalhador como o mercado de trabalho com um aprimoramento do desempenho do mesmo (Lima, 2016; Delgado, 2013). Lima e Delgado ainda complementam que deve ser levado em conta que a comunicação se modernizou e esse conjunto (comunicação, direitos e tecnologias) facilitou a colocação do trabalhador no mercado de trabalho.

Pode-se dizer que as buscas pelos direitos, tecnologias agregadas e comunicação tornaram esse mercado cada dia mais diligente visto que todos os dias novidades aparecem. A dinamicidade do mercado trouxe um cenário em que, ter na folha de pagamento profissionais com competências técnicas exclusivamente não é mais suficiente para suprir os desafios que o aumento da competitividade acarretou para as empresas, resultando em investigações sobre a influência das *soft skills*, ou seja, das habilidades sociais e comportamentais, na qualidade da gestão, conforme assinalam Marin-Zapata *et al.* (2022) e Ngah *et al.* (2021).

Diante do exposto é importante compreender o que são competências socioemocionais. Essas competências podem ser compreendidas de forma ampla, como traz Abed (2014 *apud* Vasquez, 2021), pois envolvem os aspectos sociais e emocionais que formam um conjunto entre traços, comportamentos e habilidades que levam em conta algumas variáveis, tais como: atitude, interesse, personalidade, amabilidade, extroversão, liderança, autoestima, disciplina, persistência, entusiasmo e ansiedade.

Del Prette e Del Prette (2018) acrescentam que o desempenho das pessoas nas chamadas tarefas interpessoais está relacionado ao seu repertório de habilidades sociais. Sendo que ainda esse desempenho é influenciado por componentes afetivos e cognitivos que não são observáveis de forma direta. De acordo com Trentini *et al.* (2009), esses componentes socioemocionais compõem a personalidade do indivíduo, e diferem de uma pessoa para a outra referindo-se a características únicas, que seguem padrões consistentes de sentimentos, pensamentos e comportamentos.

Há dois modelos que são reconhecidos pela psicologia para a compreensão da personalidade, são eles o modelo dos Cinco Grandes Fatores, conhecido como Big Five (Santos, 2012; Silva e Nakano, 2011) e, os seis tipos de personalidade propostos por Holland (1997), conhecido como RIASEC. Trentini *et al.* (2009) apontam que o Big Five tem como objetivo avaliar personalidades e características chegando em cinco possibilidades que são: extroversão, socialização, abertura para experiência, conscienciosidade e neuroticismo.

Com base nos estudos sobre a importância do desenvolvimento socioemocional e na contribuição da psicologia organizacional nesse aspecto, o presente estudo pretende investigar o desenvolvimento de habilidades socioemocionais em contexto de trabalho. Para atingir o referido objetivo geral, traçou-se os seguintes objetivos específicos: (A) compreender quais as principais habilidades socioemocionais, (B) apresentar dois modelos de estudo da personalidade da psicologia que ajudam na identificação dessas habilidades e (C) investigar a presença das habilidades socioemocionais no ambiente de trabalho, bem como nas organizações visando refletir de que modo o desenvolvimento das referidas habilidades pode ser favorecido ou dificultado conforme os tipos específicos de personalidade dos trabalhadores.

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica em que utilizou-se de livros, artigos nas plataformas ScienceDirect, PubMed, BVS Psicologia Brasil e Google Acadêmico. Os principais descritores utilizados para a pesquisa foram os seguintes: "competências socioemocionais", "*soft skills*", "mercado de trabalho", "Big Five" e "RIASEC". Uma vez que a revisão narrativa não adota critérios explícitos e sistematizados para a seleção e análise de materiais (Vasconcelos *et al.*, 2015), a escolha dos elementos para análise neste artigo pautou-se na pertinência em relação aos objetivos específicos estabelecidos. O marco de tempo da busca dos artigos foi bem amplo, ou seja, utilizou artigos publicados desde 2006, o que significa dezessete anos da data de execução do presente artigo para que alguns conceitos fossem resgatados e, portanto, houvesse uma maior abrangência no presente estudo.

## 2. CONCEITUANDO AS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS

Travassos (2019) assinala que as *soft e hard skills* são termos não tão recentes, que vem ganhando cada vez mais espaço e visibilidade com o desenvolvimento dos locais de trabalho, podendo ser um complemento à evolução profissional.

Zins *et al.* (2004), Heckman, Stixrud e Urzua (2006), Heckman e Kautz (2012) citados por Berlinger (2018) apresentaram como os estudos nos campos da psicologia, educação, neurociência e economia vêm compreendendo as "*soft skills*" ou as chamadas competências socioemocionais, e como elas são mais importantes que as medidas cognitivas, como por exemplo, a do Quociente de Inteligência(QI), que por muitos anos vem sendo utilizada como forma de avaliação e classificação da inteligência dentro dos diferentes campos mencionados.

Antes de compreender as *soft skills* ou habilidades socioemocionais se faz necessário compreender as chamadas *hard skills*. Ribeiro (2017) ressalta que no passado essas eram as habilidades mais buscadas no mercado de trabalho, ou seja, as mais relevantes tanto para as organizações quanto para os gestores. Uma vez que o pleno desenvolvimento das indústrias estava em foco, as capacidades técnicas eram as mais valorizadas. Travassos (2019) e Ribeiro (2017) assinalam ainda que os processos produtivos necessitavam de técnicas para serem criados, elaborados e implementados destacando-se assim o tecnicismo como uma referência.

Compreende-se que as "*hard skills*" são as chamadas competências técnicas e elas advêm do estudo em cursos, faculdades, escolas, da prática e da repetição de processos. Portanto, não são moldáveis, ou seja, tais habilidades por serem tangíveis, mensuráveis e testadas serão ensinadas da mesma forma para todos aqueles que desejarem apreender qualquer uma delas. Essas habilidades, usualmente, são validadas pela obtenção de um certificado ou um diploma. Ribeiro (2017) ressalta que as *hard skills* são habilidades necessárias para um trabalho e as exemplifica como aquelas envolvendo a programação em computador, em matemática, bem como aquelas que se referem ao conhecimento linguístico.

Travassos (2019) pontua que com o desenvolvimento da sociedade, mediante a alteração dos mercados, e as novas demandas sociais e profissionais que despontaram com o passar dos tempos, tornaram-se urgentes a aplicação das habilidades que superassem aquelas somente técnicas, vistas como valorosas, e começaram a serem exigidas a contratação de pessoas ou mesmo o desenvolvimento, junto aos trabalhadores já ativos, de competências pessoais e interpessoais consideradas ainda mais relevantes que as técnicas.

O'Connor; Paunonen (2007 *apud* Berlingeri, 2018) asseveram que há uma relação entre o desenvolvimento das competências socioemocionais e de como as mesmas interferem em quesitos como o rendimento escolar, saúde, cidadania, entre outros. As competências socioemocionais promovem o aprendizado, e dessa forma, impactam o modo com o sujeito interpreta experiências ao seu redor, bem como o mesmo extrai os benefícios dessas vivências. Em resumo, pode-se dizer que os aspectos afetivos e motivacionais influenciam na aprendizagem (Primi *et al.* 2016 *apud* Berlingeri, 2018).

Diante desses preceitos, faz-se necessária a compreensão do que são e, de quais são as habilidades socioemocionais. Mastrandonakis *et al.* (2023) e Reis *et al.* (2022) ressaltam que essas são capacidades comportamentais que têm como base a inteligência emocional (não são técnicas), e muitas vezes, são conhecidas também como talentos ou ainda como competências interpessoais e pessoais que são próprias de cada indivíduo, sendo então referidas como "*soft skills*". Cunningham e Villaseñor (2014 *apud* Berlingeri, 2018) apontam que existem aproximadamente 140 tipos de "*soft skills*", e acrescentam que tais habilidades são desejadas por diversas pessoas para utilização em diversos contextos.

Com um rol tão extenso de habilidades socioemocionais seria inviável que todas fossem aqui citadas, entretanto, algumas que se mostram com maior destaque serão apresentadas em seguida. Nakano *et al.* (2020) e Talavera e Pérez-Gonzalez (2007) abordam que as competências socioemocionais mais valorizadas e requisitadas no ambiente de trabalho são: assertividade, colaboração, comprometimento social, capacidade de compreender a emoção das outras pessoas, entusiasmo, autovalorização. Há outras competências que compõem esse vasto quadro, porém, para esse momento, vale ressaltar que a comunicação assertiva, a empatia (capacidade de compreender a emoção das outras pessoas e se colocar no lugar de outrem), a gestão de conflitos, a resiliência, o controle do estresse, a flexibilidade e a responsabilidade, para além daquelas competências já citadas, perpassam por diferentes facetas do ser humano, ou seja, estão ligadas ao campo social, emocional e também ao pessoal.

Importante ressaltar que tais habilidades se estendem para o ambiente do trabalho não se limitando apenas a vida pessoal do indivíduo, pois deve-se considerar o ser humano como um todo - não de modo fragmentado; e sim, como um sujeito ativo em processo de desenvolvimento e em interação constante com diferentes ambientes sociais. Desta forma, percebe-se que suas habilidades como, por exemplo, fora do ambiente de trabalho, serão usadas nesse contexto e vice-versa.

Em resumo pode-se dizer que as habilidades socioemocionais são moldáveis ao longo da vida do sujeito e que vão ajudar o mesmo em seu desenvolvimento. Ribeiro (2017) advoga que em relação às *hard skills*, as *soft skills* são mais difíceis de serem desenvolvidas por possuírem maior complexidade para a aprendizagem, porém como podem ser usadas em diversos contextos de trabalho, podem ser interligadas com profissões diversas.

Para melhor entendimento destas duas classes de competências, segue-se o seguinte exemplo dado por Ribeiro (2017):

Um indivíduo possui um diploma acadêmico na área das Línguas e Relações Empresariais (*hard skill*), trabalha com o mercado externo numa empresa exportadora e possui os conhecimentos linguísticos, culturais, de gestão e marketing necessários ao exercício da função (*hard skills*) e, por outro lado, tem uma débil capacidade de negociação (*soft skill*) e é xenófobo em relação a um dos principais países de origem dos maiores clientes da empresa, com os quais têm que lidar (*soft skill*). Nesta situação, o indivíduo tem os conhecimentos técnicos e práticos necessários ao exercício das suas funções; contudo, faltam-lhe competências comportamentais essenciais ao

bom desempenho profissional, pondo em causa o relacionamento com os clientes e os resultados da organização (Ribeiro, 2017, p. 44).

Pode-se assim pontuar que as "*soft skills*" se fazem necessárias não somente para o ingresso no mercado de trabalho, bem como para permanecer nele (Ribeiro, 2017). E que desenvolver tais competências pode ser um grande diferencial na vida do indivíduo e no planejamento de sua carreira, por exemplo.

### **3. CARACTERÍSTICAS DA PERSONALIDADE POR MEIO DOS MODELOS *BIG FIVE* E *RIASEC***

A psicologia não é uma ciência exata, afinal o seu principal objeto de estudo é o ser humano, que é subjetivo, complexo, e possui nuances que muitas vezes não são alcançadas de forma rotineira. São esses alguns dos fatores que tornam cada um dos seres humanos únicos em suas singularidades.

Neste sentido, a Psicologia buscou compreender sobre a personalidade humana e quais os impactos e repercussões desse componente no desenvolvimento de cada pessoa/sujeito. Tendo em vista o contexto organizacional e do trabalho que abarca a personalidade e o desenvolvimento das habilidades socioemocionais tão almejadas nos dias de hoje, sobressaem os modelos de estudo da personalidade mencionados acima, o Big Five e o RIASEC, porém antes de melhor compreender os modelos torna-se necessário conceituar o que é personalidade.

Nunes (2021) ressalta o quanto a personalidade vem se mostrando cada vez mais relevante para a compreensão do indivíduo, e vem recentemente ganhando visibilidade e importância, pois percebe-se que não há uma definição exata do que é a personalidade. Porém, Nunes (2021) assinala que se pode compreender a personalidade como um conjunto formado por predisposições genéticas, bem como pela interação do indivíduo com o ambiente.

Nesse sentido, retomando a conceituação já citada, Trentini *et al.* (2009), afirmam que a personalidade envolve um conjunto de características do indivíduo que permite que esse se diferencie dos demais a partir de um padrão de sentimentos, pensamentos e comportamentos. Nesse sentido, Bergner (2020) complementa, que apesar de qualquer definição, a personalidade é caracterizada pelos seguintes

fatores, a saber: durabilidade, persistência e disposição do indivíduo para se adaptar ao meio.

Conforme Silva e Nakano (2011), o modelo conhecido como Big Five, ou Cinco Grandes Fatores, teve início através de pesquisas sobre a personalidade, destacando-se como um dos pioneiros no desenvolvimento desse modelo McDougall, sugerindo que a partir da análise da linguagem de uma população em específico, pode-se favorecer a compreensão de sua personalidade. As autoras propuseram então um modelo que realizou essa análise por meio de cinco fatores independentes. Ressalta-se, com isso, como os estudos de McDougall foram relevantes para que outros pesquisadores pudessem aprofundar em seus estudos o campo da personalidade.

Segundo Nunes, Hutz e Nunes (2010), tal modelo vem possibilitando uma descrição da personalidade de forma mais simples e econômica. Nunes (2021) traz que as cinco dimensões da personalidade abordadas segundo o *Big Five* são: neuroticismo, extroversão, abertura à experiência, amabilidade e conscienciosidade. Reis *et al.* (2022) complementam que, em recrutamentos e seleção de pessoal, esse é o modelo mais usado nos processos, uma vez que permite ao avaliador compreender mais sobre a personalidade do candidato, bem como perceber se o mesmo possui atributos desejáveis para o cargo em questão.

O segundo modelo aqui apresentado é o RIASEC, que foi criado a partir da obra de John Holland, e como traz Nunes (2021), ele tem como principal objetivo explicar o ajustamento dos interesses vocacionais relacionando com as competências, bem como com a personalidade nos ambientes de trabalho. A autora ainda afirma que o RIASEC é um dos modelos mais conhecidos para avaliação de personalidades vocacionais. Esse modelo apresenta seis tipos de personalidade que são: Realista, Investigativo, Artístico, Social, Empreendedor e Convencional. De acordo com Holland (1973,1985,1997 *apud* Santos, 2012), esses seis tipos definem-se como: no tipo Realista, a pessoa funciona melhor com atividades relacionadas a manipulação de objetos, ao pensamento prático, a força física, e a coordenação faz parte das escolhas para essa personalidade. Ainda trazem que os Investigativos preferem estar mais envolvidos a observação de fenômenos físicos, biológicos e culturais. Os Artísticos optam por atividades que sugerem o uso de recursos físicos, verbais ou humanos para a criação e optam por não se envolver com atividades

sistemáticas e ordenadas. Ainda segundo o autor, o tipo Social busca atividades que precisem envolver a relação com outras pessoas, sejam treinamentos, gerar informações ou até mesmo formas de curar ou esclarecer. Quanto aos Empreendedores optam por atividades em que envolvam organizações, empresas ou ganhos econômicos. Por último, os Convencionais, que optam por manipulação ordenada e sistemática de dados.

### 3.1. RELAÇÃO DA COMPREENSÃO DA PERSONALIDADE COM O DESENVOLVIMENTO DAS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS

Antes de prosseguir vale ressaltar que não existe uma personalidade melhor ou pior, mas sim, existem diferentes características pessoais (ou traços) que se manifestam em maior ou menor grau. Conhecê-las permite que o indivíduo possa buscar formas de desenvolver competências socioemocionais importantes para o seu momento de vida ou até mesmo para alcançar um melhor desempenho no ambiente de trabalho. Pode-se dizer que para psicólogos, por exemplo, a empatia é uma habilidade para a prática profissional. Bem como para profissionais da área da saúde de um modo geral, como traz Kestenberg (2011).

Conforme Nunes (2021), o modelo Big Five auxilia na compreensão de dimensões da personalidade, e para exemplificar algumas dessas dimensões já referendadas, tem-se que o neuroticismo refere-se a um traço de personalidade de indivíduos que tendem a viver as emoções de forma negativa. Nunes ressaltar, que essas pessoas são mais suscetíveis a se mostrarem impulsivas, vulneráveis, irritáveis, bem como respondem a situações de estresse de forma pouco proativa.

Nunes (2021) complementa que a extroversão, uma outra dimensão desse modelo, relaciona-se à afetividade e sociabilidade, e demonstra a tendência a uma facilidade de interagir com os outros e expor suas ideias, bem como fazer novas amizades.

Prosseguindo na análise por meio do RIASEC pode-se perceber que, segundo Nunes (2021), o último tópico avaliado, ou seja, o Convencional tende a encontrar indivíduos que preferem sistematizar, organizar e lidar com dados escritos ou numéricos. Usualmente são pessoas com pouca aptidão para atividades que envolvam criatividade e inovação. Aqui a valorização da tradição, regras, normas e segurança se faz mais presente. Visto que tais habilidades podem ser desenvolvidas

com atenção focada, como sugere Murta (2005), uma vez que elas nem sempre são desenvolvidas nos contextos naturais de convívio como na família e nos demais contextos de pertencimento, é relevante implementar programas de treinamento para cumprir com esse intento.

Como as personalidades não são imutáveis e nem vão se manifestar da mesma forma nos diferentes indivíduos, são uma tendência de comportamento. Percebe-se, que quando se fala de habilidades socioemocionais fala-se de habilidades moldáveis, ou seja, que podem ser apreendidas ao longo do tempo ou até mesmo diante de uma nova situação. Dias (2021) alega que as competências socioemocionais não são inatas e quanto mais expostos a contextos diferentes maiores as chances do indivíduo desenvolver mais competências, e portanto, maior preparo para lidar com as questões do dia a dia e os desafios ou situações estressoras inerentes ao contexto laboral. A autora reflete ainda que a aprendizagem de diferentes competências de forma precoce, ou seja, na infância, pode ser um grande fator protetivo para as crianças e um auxílio no desenvolvimento, porém, por serem moldáveis, podem ser aprendidas se trabalhadas de modo estruturado e sistematizado na fase adulta, e fortalecidas ao longo da vida do indivíduo.

Talavera e Pérez-González (2007) destacam que a aquisição, o desenvolvimento ou a expressão dessas competências dependem tanto das características pessoais como das características do contexto; portanto, da interação entre os âmbitos pessoais e situacionais. Desta forma, percebe-se que a personalidade pode influenciar na aquisição de determinada competência ou mesmo ser facilitadora para que essa se expresse conforme os estímulos recebidos por meio das relações interpessoais, formais e informais, existentes nos diferentes contextos. Assim, cabe frisar que no âmbito de algumas atividades laborais certas habilidades sociais e/ou emocionais são mais exigidas que outras.

#### **4. IMPACTOS NO MERCADO DE TRABALHO E NAS ORGANIZAÇÕES**

Santos e Primi (2014) e Dos Santos *et al.* (2018) abordam que no contexto laboral é importante que exista uma combinação de capacidades, traços de personalidade junto com outras características pessoais. Essa junção vem se mostrando como um importante elemento para o bom desempenho no trabalho.

Diante desse preceito, Borini e Fleury (2010 *apud* Gondim *et al.*, 2014) pontuam que, tanto a psicologia quanto a administração consideram as habilidades socioemocionais como fator primordial para um bom desempenho no trabalho. Heckman; Rubinstein (2001); Almlund *et al.* (2011); Lindqvist e Vestman (2011) todos citados por Berlingeri (2018), apontam uma tendência no sentido de que a influência das habilidades socioemocionais venha a impactar na inserção ocupacional, nos salários, bem como em outros resultados do mercado de trabalho. Schanzenbach *et al.* (2016 *apud* Berlinger, 2018), trazem ainda que o desenvolvimento de habilidades não cognitivas é considerado fundamental para a manutenção dos empregos e oportunidades melhores de trabalho.

Diante disso, Rosa (2022) assinala que as *soft skills* são as habilidades socioemocionais do indivíduo, que têm como essência a capacidade de comunicação já referida acima, habilidade para trabalhar em equipe (cooperação ou colaboração, anteriormente citadas), e em diversos projetos simultaneamente, além de facilidade em lidar com a diversidade e aptidão em portar-se eticamente. Dalago (2020 *apud* Rosa, 2022) complementa que desenvolver estas habilidades pode trazer uma vantagem competitiva no ambiente de trabalho.

Vasquez (2021) assinala que os profissionais são valorizados, principalmente, quando apresentam habilidades, conhecimentos e potencial para auxiliarem no desenvolvimento da sustentabilidade da empresa diante dos desafios do mercado. Há um olhar não somente para a competitividade financeira, mas também para a qualidade da interação dos funcionários, e conseqüentemente para o bem-estar de todos.

Vasquez (2021) pontua que o desenvolvimento das competências socioemocionais se mostra de grande relevância principalmente quando se trata de cargos de liderança. Nesses cargos, 90% das competências são voltadas para o desenvolvimento de relações interpessoais, bem como para tornar a organização um espaço favorável. A autora ainda ressalta que tais competências, aliada às cognitivas, podem desenvolver ainda mais as habilidades, valores, atitudes e emoções que formam as chamadas competências profissionais.

Segundo Vasquez (2021) a principal competência esperada no mercado de trabalho é conhecida como Inteligência Emocional, que consiste em uma capacidade de percepção rápida, e de expressão de emoções. Os insights se apresentam como

a capacidade de regulação, que visa, desenvolver e promover o desenvolvimento não apenas emocional como também intelectual.

Nesta perspectiva, cabe ressaltar que Berlingeri (2018) menciona, que dentro da Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) as seis habilidades mais citadas em relação às competências socioemocionais que merecem ser destacadas, são: trabalhar em equipe, demonstrar iniciativa, manifestar a criatividade, demonstrar a capacidade de organização, exercer liderança e demonstrar capacidade de comunicação.

Nesse sentido, cabe ao trabalhador, bem como a empresa, permitir e buscar formas de desenvolvimento dessas competências. Defendemos que um caminho possível pode ser através da psicoeducação, apesar de não ser uma tarefa simples. Segundo Barreto (2019), o conceito de mundo - volátil, incerto, complexo e ambíguo - retratado pelas siglas VUCA, teve sua origem em operações militares e significa que o mundo externo pode se apresentar de modo VUCA, ou seja, o mundo busca rapidez e receitas que funcionam. Contudo, ao preparar o solo, tornando as pessoas mais conscientes de suas potencialidades e características pessoais e profissionais, obtém-se a chance de que as sementes sejam plantadas e cultivadas, levando à valorização das pessoas e a conquista de maior satisfação para o aprendiz. A partir daí, as organizações podem fomentar formas de educar por meio do oferecimento de cursos, workshops e seminários para incentivar esse aprendizado e a melhoria das habilidades socioemocionais.

Tavalera e Pérez-González (2007) destacam que não há um método único que seja comprovado para o desenvolvimento das referidas habilidades, em um modelo de treinamento considerado 'padrão ouro', porém trazem pontos importantes que devem permear os programas, como a integração entre experiências e habilidades a serem desenvolvidas, a oferta de momentos que promovam a reflexão e atuação facilitando objetivo de integrar a autoavaliação com as análises de consequências e a transferência do aprendizado. Além da utilização de metodologias ativas e participativas, com utilização de situações práticas do dia a dia que possam facilitar o aprendizado através da experimentação, vivências, testagem, integração profissional e desenvolvimento de competências.

Del Prette, Paiva e Del Prette (2005) complementam que a presença de um repertório de habilidades sociais pode atuar de forma preventiva auxiliando o

desempenho do trabalhador, bem como a proteção de sua saúde mental. Os autores pontuam que o pensar e falar no ambiente de trabalho podem facilitar o manejo de situações estressoras no ambiente, sendo que o objetivo não é transformar o local em um *setting* terapêutico, porém ressaltam a importância dessa prática como estratégia de enfrentamento de situações adversas e promotoras da saúde psicológica dos trabalhadores.

Em contraponto, a ausência de investimentos ou atenção dirigida ao desenvolvimento das habilidades socioemocionais pode gerar prejuízos para a empresa e para o trabalhador. Alguns aspectos a considerar são as dificuldades no processo produtivo, bem como no relacional. Sendo assim, os prejuízos podem ser sociais, financeiros e também envolver a saúde mental. Alguns problemas advêm da falta de um repertório para o enfrentamento dos desafios, intolerância a frustrações, o eximir-se das responsabilidades, gerando um ambiente de desconfiança e até mesmo de baixa motivação para os trabalhadores (Ribeiro 2017).

Gondim *et al.* (2014) discorrem que gerir as competências socioemocionais tanto em si mesmo como no outro pode auxiliar em aprender, desenvolver e transferir essas capacidades para o contexto laboral. Ainda Da Costa e Sánchez (2013 *apud* Gondim, 2014) abordam que devido ao desenvolvimento destas competências possibilitarem para o trabalhador se inserir melhor na sua função, isto acarreta ainda benefícios como a redução do estresse no trabalho, e podem facilitar um melhor desempenho nas atividades laborais.

Wein-Berger (2014); Balcar (2014); Deming (2015) todos citados por Berlingeri (2018) reforçam que o mercado valoriza e premia diferentes competências, assim como citado antes, sendo então o foco atualmente colocado sobre as competências socioemocionais ou as chamadas *soft skills*. Já que permite além dos benefícios citados nos aspectos financeiros para a empresa visa também o necessário cuidado e a manutenção do bem-estar da equipe, bem como das organizações.

## 5. RESULTADOS

Perante a literatura utilizada verificou-se que os autores Ribeiro (2017) e Travassos (2019) tratam sobre a importância do desenvolvimento das *soft skills*, e abordam como o conceito é novo, porém considerado de grande importância para

todos que estão inseridos no contexto do trabalho. As *soft skills* se associam às habilidades socioemocionais que são demandadas no mercado de trabalho na atualidade. Essas habilidades podem ser desenvolvidas de acordo com os interesses dos líderes ou gestores nas instituições, como também como um meio de promoção da saúde mental dos trabalhadores pelo incentivo à formação de boas relações sociais no ambiente em que está inserido. Os autores supracitados, trazem que as *hard skills*, ou seja, as competências técnicas também podem ser ensinadas, possibilitando que interessados possam se desenvolver nesse aspecto por meio de cursos e aulas, por exemplo.

Vasquez (2021) aborda não somente a quantidade de habilidades socioemocionais, as classificando dentro de um rol extenso, como também as habilidades mais importantes para o mercado de trabalho, algumas delas são: assertividade, colaboração, controle do estresse e inteligência emocional. Complementando, Ribeiro (2017) aponta a questão das dificuldades de desenvolvimento de tais habilidades, por possuírem um maior ou menor grau de manejo concreto voltado para a aprendizagem e o desenvolvimento durante o dia a dia do indivíduo e/ou do trabalhador. Que no seu ambiente de trabalho pode deparar-se com fatores impeditivos ou dificultadores de trabalho em equipe, relações intersubjetivas com lideranças e até mesmo na relação interpessoal no ambiente de trabalho com demais setores.

Trentini *et al.* (2009); Nunes (2021) e Bergner (2020) são unânimes em mencionar que a personalidade não é um tópico que possui uma definição exata, porém observam alguns quesitos que auxiliam nessa tentativa de definição, são eles: adaptabilidade, durabilidade e persistência. A definição da personalidade do indivíduo pode colaborar para que o mesmo se desenvolva melhor, ou seja, tenha mais afinidades no que diz respeito a determinadas competências socioemocionais. O *Big Five* e RIASEC são modelos que podem colaborar com a compreensão da personalidade indicando o desenvolvimento de determinadas habilidades que se comuniquem melhor com aquelas que são mais exigidas em algumas profissões (ou atividades laborais) que em outras.

Sobre a contribuição dos modelos, *Big Five* e RIASEC, Dias (2021) e Nunes (2021) trazem que algumas habilidades podem ser melhor desenvolvidas em algumas personalidades tanto por uma habilidade natural quanto por uma afinidade cultural

para esse desenvolvimento. Por não serem habilidades inatas podem inclusive serem desenvolvidas em qualquer momento da vida de um indivíduo. Outro ponto que merece destaque, é que quanto maior a exposição em contextos que possibilitem o desenvolvimento de determinadas habilidades, e de forma estruturada, maior a chance de as mesmas serem desenvolvidas.

Vasquez (2021), Berlingeri (2018) e Rosa (2022) ressaltam que o mercado de trabalho vem enxergando tais características (habilidades socioemocionais) como importantes para as empresas. Aquele que consegue enxergar como auxiliar as empresas em momentos desafiadores e usam da flexibilidade e da resiliência para isso, se tornam mais requisitados, sobretudo, para cargos de liderança, haja vista os resultados que apontam como uma das principais habilidades exigidas pelo mercado de trabalho ser a inteligência emocional.

Tavalera e Pérez-González (2007) sinalizam que por meio de treinamentos, metodologias ativas e momentos reflexivos se permite que o indivíduo possa se desenvolver nas áreas em que for mais relevante; e que a ausência de possibilidades de desenvolvimento pode gerar para as empresas prejuízos desde financeiros, como também relacionados a rotatividade dos trabalhadores devido a questões envolvendo sua saúde mental.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo do presente trabalho foi investigar o desenvolvimento de habilidades socioemocionais no contexto de trabalho. Nota-se que, por meio da literatura conseguiu-se compreender que há diversas habilidades socioemocionais significativas para o bom desempenho profissional, a depender, entretanto, da função ou do cargo exercido pelo trabalhador, e que o desenvolvimento dessas habilidades pode colaborar com as empresas. Importante ressaltar que tal colaboração não é apenas financeira, como também contributiva para a saúde mental do trabalhador.

Diante do exposto, dois pontos merecem atenção, quais sejam: dentro do ambiente de trabalho as habilidades socioemocionais se tornam importantes, uma vez que podem funcionar como diferencial dentro do mundo corporativo e competitivo que a modernidade está inserida. O segundo ponto, fica acerca da necessidade de mostrar para o colaborador o quanto é importante que ele compreenda quais são suas

competências mais apuradas e oferecer ferramentas para que o mesmo possa desenvolver novas habilidades a fim de melhorar seu posicionamento no ambiente de trabalho, e talvez, haja uma extensão para sua vida pessoal em que o mesmo pode visualizar melhoras também.

Portanto, pode-se dizer que as habilidades sociais facilitam o manejo entre as pessoas nas mais diferentes situações e nos diversos tipos de relacionamentos. Compreendido que as personalidades são um conjunto de características que tornam o indivíduo único e que possui forte influência ambiental e genética. A mesma pode ser alterada de acordo com as vivências e experiências desse mesmo indivíduo, ou seja, com o aumento do repertório dele pode ocorrer através da exposição a situações que incentivem a utilização e aprimoramento de determinada competência.

As possibilidades de aprimoramento e desenvolvimento dessas atividades podem ser ofertadas pelas empresas, bem como buscadas pelo indivíduo que diante da percepção da necessidade pode se inserir em contextos que facilitem esse alcance. Lembrando que não são habilidades técnicas, mas sim de ordem pessoal e que levam em conta o contexto social no qual o sujeito está inserido, fatores da sua personalidade entre outros aspectos.

Não somente as empresas precisam oferecer tais recursos supracitados, como a busca pessoal pelo desenvolvimento de habilidades deve ser constante e duradoura. A era da tecnologia permite que aulas à distância (Ead) ou cursos presenciais sejam oferecidos visando auxiliar o indivíduo nessa busca pela melhoria de suas potencialidades e pleno desenvolvimento de suas competências. Cabe ao mesmo compreender quais são as competências mais necessárias, e quais são as melhores formas de apreender; cabe considerar os contextos em que o indivíduo precisará ser exposto para treinar, perceber e melhorar a prática de determinada competência. Por mais que no âmbito do trabalho não se deva e nem possa ser cumprida a estratégia psicoterapêutica com os colaboradores, têm que a terapia como indicação para procura de um profissional externo, mostra-se também uma grande aliada no reconhecimento dos pontos de melhoria, bem como no auxílio para o desenvolvimento de novas conexões interpessoais e conseqüentemente novas habilidades emocionais e sociais .

Uma contribuição do presente trabalho diz respeito a compreensão de como o conceito de habilidades socioemocionais vem crescendo e sendo demandado cada

vez mais por empresas, por meio da Classificação Brasileira de Ocupações - CBO- cada vez mais, foi possível perceber o número maior de cargos enumeram estas habilidades como sendo exigidas pelo mercado de trabalho.

Outra contribuição importante foi a descrição voltada para a diferenciação das *soft skills* e *hard skills*. Conhecer quais são as mais requeridas pelo mercado de trabalho é importante na medida que permite iniciar o desenvolvimento dessas habilidades.

Algumas limitações podem ser consideradas uma vez que por se tratar de uma pesquisa bibliográfica esbarra-se em uma quantidade limitada de artigos, livros e materiais possíveis de serem estudados, lidos e citados. Outra limitação é que as habilidades socioemocionais estão em um número extenso inviabilizando um estudo aprofundado de todas para o presente trabalho.

Por fim, futuras pesquisas podem se voltar às formas mais eficientes de se desenvolver as habilidades e como as empresas podem agir nesse contexto facilitando o seu desenvolvimento contínuo.

## REFERÊNCIAS

BARRETO, Rafael José Vieira. *Análise comparativa da Liderança Militar e Empresarial no contexto do mundo VUCA: desafios e oportunidades*. 2019.

BERGNER, Sabine. Being smart is not enough: Personality traits and vocational interests incrementally predict intention, status and success of leaders and entrepreneurs beyond cognitive ability. **Frontiers in psychology**, v. 11, p. 204, 2020.

BERLINGERI, Matheus Mascioli. **Competências socioemocionais e mercado de trabalho: um estudo para o caso brasileiro**. 2018. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; PAIVA, Mirella Lopez Martini Fernandes; DEL PRETTE, Almir. Contribuições do referencial das habilidades sociais para uma abordagem sistêmica na compreensão do processo de ensino-aprendizagem. **Interações**, v. 10, n. 20, p. 57-72, 2005.

DEL PRETTE, Zilda Aparecida Pereira; DEL PRETTE, Almir. **Competência social e habilidades sociais: manual teórico-prático**. Editora Vozes Limitada, 2018.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 12. ed. São Paulo: LTr, 2013.

DÍAS, Alice *et al.* Do personality sex differences mirror personality differences across occupations? 2021.

DOS SANTOS, Maristela Volpe et al . Competências socioemocionais: análise da produção científica nacional e internacional. **Gerais, Rev. Interinst. Psicol.**, Belo Horizonte , v. 11, n. 1, p. 4-10, 2018 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-82202018000100002&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-82202018000100002&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 20 set. 2023. <http://dx.doi.org/10.36298/gerais2019110102>.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; MORAIS, Franciane Andrade de; BRANTES, Carolina dos Anjos Almeida. Competências socioemocionais: fator-chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis , v. 14, n. 4, p. 394-406, dez. 2014 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572014000400006&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000400006&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 25 nov. 2023.

HOLLAND, John L. **Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments**. Psychological Assessment Resources, 1997.

KESTENBERG, C. C. F.; FALCONE, EM de O. Programa de promoção da empatia para graduandos em enfermagem. **Habilidades sociais: Intervenções efetivas em grupo**, p. 115-143, 2011.

LIMA, Thatiana Dal Fabbro Costa. Evolução histórica do direito do trabalho e sua positivação na legislação brasileira. **ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA- ISSN 21-76-8498**, v. 12, n. 12, 2016.

MARIN-ZAPATA, Sara Isabel et al. Soft skills, do we know what we are talking about?. **Review of Managerial Science**, v. 16, n. 4, p. 969-1000, 2022.

MASTRANDONAKIS, Marco Flávio *et al.* As “Soft Skills” dos cirurgiões plásticos e suas equipes, em comparação a outras ocupações em ambiente de pandemia COVID-19. **Revista Brasileira de Cirurgia Plástica**, v. 37, p. 133-142, 2022. DOI: <https://doi.org/10.5935/2177-1235.2022RBCP0024>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcp/a/bz4Jr963BgB6zjpb3VrKtRH/> Acesso em: 23 set. 2023.

MURTA, Sheila Giardini. Aplicações do treinamento em habilidades sociais: análise da produção nacional. **Psicologia: Reflexão e crítica**, v. 18, p. 283-291, 2005.

NAKANO, T. C., Oliveira, K. S., & Zaia, P. (2020). Avaliação de talentos nas organizações. *In* C. S. Hutz, D. R. Bandeira, C. M. Trentini, & A. C. S Vazquez (Orgs.), **Avaliação psicológica no contexto organizacional e do trabalho** (pp. 166-177). Porto Alegre: Artmed.

NGAH, A. *et al.* The effect of soft skills, ethics, and value on the willingness of employers to continue recruiting UMT graduates. **Management Science Letters**, v. 11, n. 5, p. 1689-1698, 2021.

NUNES, Mariana Antunes. **O impacto da personalidade e das competências no desenvolvimento de carreira dos estudantes do Ensino Superior**. 2021. Tese de Doutorado Instituto Superior de Gestão

NUNES, C. H. S. S.; HUTZ, Cláudio Simon; NUNES, Maiana Farias Oliveira. Bateria Fatorial de Personalidade (BFP): manual técnico. **São Paulo: Casa do Psicólogo**, v. 126, 2010.

REIS, Ana *et al.* Um estudo de metodologia mista sobre soft e hard skills. **ICIEMC Proceedings**, n. 3, p. 210-218, 2022.

RIBEIRO, E. M. P. Soft skills no mundo laboral atual: a criação de uma nova empresa. **Universidade de Aveiro. Aveiro, Portugal**, 2017.

RIBEIRO, Antônio de Lima. **Gestão de pessoas**. Saraiva Educação SA, 2017.

ROSA, Carolina da Silva Ribeiro; CARVALHO, Amanda Gleice Fernandes; BARJA, Paulo Roxo. Soft skills: desenvolvimento das competências do enfermeiro na atualidade. **Revista Univap**, v. 28, n. 57, 2022.

SANTOS, Daniel; PRIMI, Ricardo. Desenvolvimento socioemocional e aprendizado escolar: uma proposta de mensuração para apoiar políticas públicas. Relatório sobre resultados preliminares do projeto de medição de competências socioemocionais no Rio de Janeiro. São Paulo: OCDE, SEEDUC, Instituto Ayrton Senna, 2014.

SANTOS, Isabel Maria Gonçalves dos. **Os interesses e as escolhas profissionais de acordo com os 6 tipos de personalidade propostos por Holland (RIASEC) numa amostra de estudantes do ensino superior em Cabo Verde.** 2012. Tese de Doutorado.

SILVA, Izabella Brito; DE CÁSSIA NAKANO, Tatiana. Modelo dos cinco grandes fatores da personalidade: análise de pesquisas. **Avaliação Psicológica: Interamerican Journal of Psychological Assessment**, v. 10, n. 1, p. 51-62, 2011. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6674920> Acesso em: 20 out.2023

TALAVERA, Elvira Repetto; PÉREZ-GONZÁLEZ, Juan Carlos. Formación en competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas. **Revista europea de formación profesional**, n. 40, p. 92-112, 2007.

TRAVASSOS, Vasco Daniel Cordeiro. **A importância das soft skills nas competências profissionais.** 2019. Tese de Doutorado.

TRENTINI, Clarissa Marcelli et al . Correlações entre a EFN - Escala Fatorial de Neuroticismo e o IFP - Inventário Fatorial de Personalidade. **Aval. psicol.**, Porto Alegre , v. 8, n. 2, p. 209-217, ago. 2009 . Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712009000200007&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712009000200007&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 25 set. 2023.

VASCONCELOS, Y. L.; YOSHITAKE, M.; DE FRANÇA, S. M.; DA SILVA, G. F. Método de Estudo de Caso como Estratégia de Ensino, Pesquisa e Extensão. *Revista de Ensino, Educação e Ciências Humanas, [S. l.]*, v. 16, n. 1, p. 48–59, 2015. DOI: 10.17921/2447-8733.2015v16n1p48-59. Disponível em: <https://revistaensinoeducacao.pgsscogna.com.br/ensino/article/view/347>. Acesso em: 25 out. 2023.

VAZQUEZ, Ana Claudia Souza; HUTZ, Claudio Simon (Ed.). **Psicologia positiva organizacional e do trabalho na prática.** Hogrefe, 2021.