

1

# TEXTO BASE

SOFT SKILLS



# 1

## Soft Skills

Elisa Gutierrez Sola e Renata C. Nieto

### Resumo

*O conhecimento das Soft Skills pode nos levar a ascender de maneira exponencial em nossa carreira, melhorar nossos relacionamentos e nossa visão com relação as mais diversas situações da vida. Muito ligada ao autoconhecimento, as Soft Skills nos possibilitam estabelecer um relacionamento mais saudável com as pessoas ao nosso redor e, principalmente, conosco.*

### 1.1. Introdução à Soft Skills

Ao longo de toda a nossa vida escolar somos direcionados a focar nossa energia em absorver conteúdos para uma atividade fim: tirar média suficiente nas provas para passar para a próxima série, o próximo passo. As provas são o meio de avaliação mais comum no mundo escolar, mas infelizmente, não o mais efetivo. Quem nunca estudou somente na véspera tentando decorar algum conceito e o esqueceu assim que finalizou a prova, que atire a primeira pedra.

Também foi ao longo de nossa vida escolar que fomos moldados para realizar uma grande prova que iria nos qualificar para entrar na faculdade e, assim, iniciar a vida no mercado de trabalho dentro da área de atuação escolhida.

Passamos longos anos nos preocupando com o quanto as nossas notas são satisfatórias para conseguirmos passar para o próximo passo, atingir uma bolsa, entrar em uma boa faculdade e tudo isso é medido de acordo com o conteúdo que conseguimos demonstrar saber nessas avaliações, mas em que momento alguém realmente nos disse que é isso que define a nossa vida e carreira?

Ao sairmos do mundo acadêmico e adentrarmos no mercado de trabalho, somos cobrados por muito mais do que as nossas notas na escola ou faculdade, muito mais que conhecimento técnico. Somos cobrados por saber nos relacionar com nossos colegas, administrar nosso tempo, aprender a aprender, ter empatia, sermos produtivos, termos resiliência, saber falar em público, nos expressar bem em reuniões e nos conhecermos

melhor, ou seja, outras competências fora do contexto matéria objetiva com assimilação, prova e nota de avaliação.

Você pode vir a se perguntar: “Mas, espere um pouco! Então quer dizer que eu não preciso mais me preocupar em estudar para as provas e devo focar somente nisso que a professora escreveu até aqui e terei uma carreira legal?”

Não, nada disso! Estudar o conteúdo técnico e teórico para as avaliações continuará sendo necessário, mas o modo como você estuda e se organiza pode ajudá-lo a desenvolver suas habilidades de aprender a aprender de uma forma diferente do que tem feito até hoje e isso é um exemplo de *Soft Skill*.

## 1.2. *Hard Skills x Soft Skills*

*Hard Skills* são as habilidades que aprendemos em cursos de capacitação técnica como cursos técnicos, tecnólogos, bacharelados, licenciaturas e pós-graduações. Logo, o curso que você está fazendo aqui na Impacta está te ajudando a desenvolver uma *Hard Skill*. Esse nome, traduzido literalmente, significa Habilidade Difícil, pois é necessário, às vezes, quatro, cinco ou mais anos inteiros dedicados a uma faculdade que irá capacitá-lo tecnicamente para desempenhar alguma função.

*Soft Skill*, por outro lado, significa literalmente Habilidades Suaves. Adaptado ao português real, significa competências.

Em resumo: *hard skills* são habilidades técnicas, enquanto as *soft skills* são habilidades comportamentais.

O quadro a seguir exemplifica as definições que acabamos de apresentar. Você pode perceber como as *soft skills* estão ligadas ao seu comportamento. Em contrapartida, as *hard skills* giram em torno de nossa técnica e ação sobre algo, veja a tabela 1.

**Tabela 1 - Soft Skills x Hard Skills**

SOFT SKILLS	HARD SKILLS
Solução de problemas complexos	Cursos Técnicos
Pensamento Crítico	Graduação
Criatividade	Cursos de extensão
Gestão de Pessoas	Compreensão de língua estrangeira
Relacionamento Interpessoal	Especializações
Inteligência Emocional	Mestrado
Julgamento e tomada de decisão	Doutorado
Orientação de serviço	Conhecimentos de programação
Negociação	Operações com máquinas
Flexibilidade cognitiva	Lógica

**Fonte: Elaborado pelos autores.**

E de quais competências estamos falando, afinal? Você pode estar se perguntando: como as *soft* e a *hard skills* são percebidas na prática?

Estamos falando de competências que atualmente são muito requisitadas no mercado, além das habilidades técnicas, estamos falando das competências de comportamento. As empresas preferem um profissional mais preparado também nesse sentido.

Já se foi o tempo em que alto conhecimento técnico garantiria uma carreira de retorno financeiro satisfatório. Atualmente as empresas compreendem que é necessário mais do que isso. O desenvolvimento de soft skills não é nada “suave” como a tradução literal e muito menos possui um tempo pré determinado, como de um curso de faculdade para ser desenvolvido. O desenvolvimento de Soft Skills é contínuo, é o trabalho de autoconhecimento e aperfeiçoamento de toda uma vida.

De acordo com o relatório emitido pelo *World Economic Forum* a respeito do futuro das profissões (*The Future of the Jobs*), as soft skills mais demandadas pelo mercado de trabalho atualmente são: criatividade, maturidade emocional, auto-observação, capacidade proativa, comunicação, habilidade interpessoal e pensamento crítico.

É possível que alguns estudantes pensem: “Mas, o que é isso? Eu não sou criativo e não me sinto confortável quando me comunico com pessoas que não conheço bem (por exemplo), se eu tivesse essas competências teria escolhido a carreira de Publicidade e Propaganda ou Jornalismo! Vou ignorar essa disciplina, pois não há nada de válido aqui, deve ter sido elaborada por alguém que não é do mundo da tecnologia.”

Também é possível que você esteja super interessado nessa disciplina. Independente de qual dos dois perfis você se encaixa, lhe pedimos que nos dê o benefício da dúvida, da curiosidade e mantenha-se nesse texto.

Junto com o nosso desenvolvimento escolar, também temos o desenvolvimento das relações familiares, de amizade e talvez até conjugais. Todas essas interações com as pessoas e com o meio em que vivemos geram mudanças em nós, ou seja, influenciamos e somos influenciados estando em constante aprendizado.

Enquanto as habilidades técnicas podem ser ensinadas e replicadas de forma relativamente fácil, por meio de capacitações e treinamentos, as *soft skills* demandam maior comprometimento e adaptação à cultura da empresa.

Para desenvolver capacidades de liderança e gestão, por exemplo, é necessário que o profissional busque aprender diversos outros elementos, como comunicação eficiente, gestão de pessoas, cultura de feedback, dentre outros, o que exige dedicação e clareza de objetivos.

Além disso, aquele que conta com habilidades específicas alinhadas com as demandas do mercado, tem mais chances de se destacar em processos seletivos e de conquistar boas oportunidades no mercado de trabalho.

Logo, é possível que até esse momento, você tenha desenvolvido competências, como liderança, por ter feito vários trabalhos em grupo na escola e ter liderado a maior parte deles. É possível que você tenha desenvolvido a competência de organizar o seu tempo para se dividir entre as tarefas de casa, o trabalho e a escola. Existe uma infinidade de possibilidades de aprendizado de competências e nessa disciplina trabalharemos as mais importantes para obter sucesso em sua graduação e carreira. E ainda haverá reflexo positivo em sua vida pessoal.

### **1.3 Conheça as soft skills mais requisitadas pelo mercado**

Agora que você entendeu melhor o conceito e as principais diferenças entre *soft* e *hard skills* e também conheceu a importância de desenvolvê-las, é interessante saber quais são as principais habilidades exigidas pelo mercado para os profissionais de alto desempenho.

1. BOA COMUNICAÇÃO
2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
3. CAPACIDADE DE PENSAMENTO CRÍTICO
4. HABILIDADE DE LIDERANÇA E GESTÃO
5. TRABALHO EM EQUIPE
6. FLEXIBILIDADE E ADAPTABILIDADE
7. ÉTICA DE TRABALHO



Segundo a FIA (2018),

Como você deve imaginar, as soft skills esperadas de determinada pessoa estão relacionadas à sua área de atuação e, principalmente, ao posto que ela deseja ocupar no mercado de trabalho.

Um gestor, por exemplo, precisa demonstrar habilidades comportamentais muito diferentes daqueles que lidera, mas, estes também se beneficiam quando desenvolvem as características deles esperadas.

O melhor exemplo de *soft skill* talvez seja a inteligência emocional, que é a capacidade de lidar bem com as próprias emoções e usar essa energia a seu favor, sem impulsividade ou arrependimento posterior.

Todo profissional, independente da posição que ocupa na carreira, precisa de inteligência emocional para alcançar os objetivos que definiu para a carreira.

Essa é uma habilidade que aparece na entrevista de emprego, na prova de um concurso público, ao lidar com imprevistos no trabalho, ao gerenciar pessoas e em várias outras situações rotineiras no ambiente corporativo.

Outros exemplos de soft skills são empatia, ética, liderança, resolução de conflitos, flexibilidade e gestão de equipes.

Como você pode ver, todas elas trazem benefícios para a vida pessoal, mas também se mostram importantes para o bom relacionamento com colegas de trabalho.

#### 1.4. A real importância das Soft Skills na atualidade

Em 1990, Paul Kazarian, famoso administrador de empresas da época, assumiu a posição de CEO (*Chief Executive Officer*) da Sunbeam Products, empresa de aparelhos domésticos como batedeiras e mixers. A empresa tinha 80 anos de história e estava passando por uma fase muito ruim, por isso, o grupo diretor da empresa o convidou para assumir a posição de CEO e colocar suas estratégias de sucesso para retirar a empresa do buraco financeiro em que estava.

De fato, a empresa obteve sucesso e conseguiu se restabelecer durante seu período como gestor, porém, Steven Fenster, professor da Faculdade de Harvard que foi convidado a realizar um estudo de caso sobre o declínio e ascensão da Sunbeam Products, definiu Kazarian como “um gênio maldoso com incrível perspicácia para os negócios”. Em sua pesquisa, verificou que os funcionários o descreviam como “um chefe autoritário cujas frequentes discussões e comportamento difícil e autocrático tornaram suas vidas miseráveis”. Kazarian colocava as equipes da empresa em constante competição entre si e seu modo de gestão era tão duro que teve seu contrato finalizado antes do tempo pré estabelecido. O autor Harvey Hornstein, especialista em liderança corporativa, cita em seu livro *Brutal Bosses* (Chefes Cruéis) que Kazarian se considera “perfeccionista” e por isso não tolerava absolutamente nada que não estivesse conforme achava que deveria estar, inclusive, quando se irritava com alguém ele tinha a capacidade de agredir a pessoa jogando objetos em sua direção. Há um caso citado por Hornstein em que o CEO se irritou com um auditor e lhe jogou uma jarra de suco de laranja ainda cheia.

Absurdo, não!?

Assim como Kazarian, Steve Jobs também passou por um período conturbado em que dividiu a Apple praticamente em duas empresas e colocou uma contra a outra.

Jobs promovia eventos de competição e as pessoas que trabalhavam ao seu lado realmente se achavam superiores às que trabalhavam na outra parte da empresa. Há inúmeros relatos de pessoas que trabalharam com Steve Jobs que sofreram assédio moral como gritos, ameaças e também agressões físicas como empurrões. Também por esse motivo, Jobs foi demitido da Apple, empresa que ele mesmo era cofundador, em 1985.

Quando a demissão de Jobs ocorreu, a empresa já não estava totalmente sob sua liderança, na época o CEO da Apple era John Sculley e ele teve apoio de todo o conselho executivo para realizar a demissão.

Em 1997 ele foi contratado novamente, porém, com uma nova visão de mundo e estilo de liderança, pois ao ser desligado da empresa, como ele mesmo comentou em um discurso para os formandos da universidade de Stanford: “Eu não percebi na hora, mas aconteceu que ser demitido da Apple foi a melhor coisa que poderia ter acontecido comigo”. Isto se deve ao fato dele ter fundado duas empresas neste tempo: NeXT e Pixar. A primeira foi adquirida pela Apple em 1997, o que possibilitou seu retorno à Apple. “O peso de ter sucesso foi substituído pela leveza de ser um iniciante novamente. Aquilo me libertou para entrar em um dos períodos mais criativos da minha vida.”

O resultado da Pixar nós já conhecemos: animações incríveis que alcançam crianças e adultos em diversas esferas.

Você pode pensar: ok, o texto está falando de pessoas famosas em posições de liderança, que eram incríveis tecnicamente e que conquistaram muito dinheiro, sucesso e prestígio.

Sim, em meados de 1980 a 2000.

E de qualquer forma, além das habilidades técnicas que esses líderes possuíam, algumas *soft skills* como comunicação eficaz e criatividade ambos já tinham desenvolvido em algum aspecto na época crítica citada, caso contrário, não estariam nessa posição de destaque.

É muito importante salientarmos que, até onde se sabe, Kazarian atualmente é um investidor filantropo de sucesso financeiro e que Steve Jobs (falecido em 5 de outubro de 2011) retornou para a Apple com outras competências desenvolvidas que o ajudaram a prosseguir sua carreira de sucesso de pontos de vista diversos, pois obteve sucesso financeiro, como líder e como empreendedor.

Agora, vamos imaginar uma situação bem mais contemporânea e próxima da realidade de quem está cursando a faculdade e trabalhando ao mesmo tempo.

João é um jovem de 21 anos que está cursando o terceiro semestre de um curso de tecnologia e trabalhando como estagiário dentro de sua tão sonhada área. João está envolvido em um trabalho em grupo na disciplina de gestão ágil de projetos e não concorda com a ideia principal dos demais integrantes do grupo. Ao invés de falar que não concorda e propor uma discussão saudável com outros pontos de vista, João prefere evitar o conflito e pega alguma parte do trabalho para fazer a contragosto.

O grupo possui duas semanas para entregar o trabalho, dividiram as tarefas no início da primeira semana e marcaram uma reunião para discutir as dificuldades e

progressos do trabalho no fim da mesma semana para terem tempo de atuar em possíveis problemas com tranquilidade, porém, João não se sentiu motivado a trabalhar com afinco em sua parte, pois não viu sentido, uma vez que não era a sua ideia que estava sendo trabalhada.

Na reunião do fim da primeira semana, o grupo se reuniu e cada um mostrou seus progressos e dificuldades. Maria, uma das integrantes do grupo, conseguiu finalizar sua parte e se dispôs a ajudar quem estivesse com alguma dificuldade ou alterar sua própria parte caso alguém achasse que algo poderia ficar melhor. Pedro gostou do que ela fez em sua parte e disse que usaria alguns insights que teve ao assistir a apresentação da parte dela para conectar uma parte do trabalho a outra. Tereza disse que precisava de ajuda, pois achou tudo muito difícil. João não disse muito, apenas apresentou sua parte em poucas palavras e demonstrou pouco interesse na parte dos demais.

Tereza criticou-o duramente e com palavras de baixo calão, pois achou que ele não havia se empenhado o suficiente. João não respondeu nada, mas não se sentiu confortável com a atitude da colega. Pedro tentou acalmar Tereza e entender o que havia acontecido com João por não ter feito o que haviam combinado. Maria, criticou duramente Tereza por ter agido daquela maneira se ela mesma apenas pediu ajuda, mas não apresentou nada concreto de sua parte do trabalho.

Tereza assumiu a posição de vítima dizendo que trabalhava muito durante a semana e que não tinha tempo para os trabalhos da faculdade. Pedro continuou tentando entender se João precisava de ajuda. Maria deixou claro que os argumentos de Tereza não faziam sentido, pois ela mesma também trabalhava muito durante a semana, mas conseguiu fazer sua parte e João se manteve calado com muitos pensamentos e sentimentos borbulhando dentro de si.

Há uma série de análise que podemos fazer em cima desse conflito. Podemos observar que João tem dificuldade em exercer a comunicação assertiva e colocar suas ideias para o grupo mesmo quando muito contrariado ou até mesmo ofendido.

Tereza consegue se expressar, mas nem sempre da melhor maneira e demonstra defasagem com relação a organização de seu tempo.

Maria consegue organizar seu tempo e se expressar, mas acredita que por já ter desenvolvido essas competências, todos possuem a obrigação de também já terem desenvolvido, logo, não desenvolveu a empatia muito bem.

Pedro ressaltou pontos positivos do trabalho de Maria o que demonstra que sabe dar feedbacks positivos, conseguiu apresentar a sua parte do trabalho e se expressar de maneira assertiva e demonstrou empatia com o colega João e se mostrou prestativo em ajudar.

Cada um dos integrantes do grupo possui alguma *Soft Skill* mais desenvolvida e demonstrou outras a desenvolver.

Voltando a história, com muito custo, Pedro conseguiu fazer João falar um pouco do que estava sentindo. João disse aos colegas que não havia feito o que foi solicitado, pois não via sentido na ideia original do trabalho. Com muita dificuldade, inversão de palavras, bufadas e explícito nervosismo, João conseguiu expor sua ideia e ficou muito



surpreso ao perceber que era possível integrar a ideia dele com a original e ainda facilitar o trabalho de todos.

A partir dessa experiência, João percebeu que expor suas ideias pode ser muito positivo e passou a praticar isso mais vezes. Maria não percebeu o quanto foi dura com Tereza, mas deu algumas dicas de como ela poderia organizar melhor o tempo dela, contribuir com o trabalho e, conseqüentemente, aproveitar melhor a faculdade. Tereza se desculpou com João por ter perdido a paciência e elogiou sua ideia, assim como Pedro fez com Maria no início da reunião. O trabalho foi entregue e apresentado na data certa e eles tiraram uma boa nota.

Nem todos os trabalhos em grupo possuem finais felizes como o do exemplo acima, mas com todos é possível aprender e desenvolver um pouco mais aquelas Soft Skills que trazemos naturalmente e outras que, eventualmente, nem tínhamos consciência.

Agora, imaginem uma situação de trabalho em uma empresa. A mesma Tereza integrante do grupo de trabalho que acabamos de estudar, está estagiando em uma empresa há um ano e está no caminho para conseguir a sonhada efetivação na área que deseja. Ao longo do ano de trabalho ela se dedicou muito, se esforçou muito e conseguiu realizar as suas tarefas e entregar além do que se esperava dela. Se envolveu em vários projetos, demonstrou muito interesse em aprender e crescer.

O setor de recursos humanos e os gestores próximos gostaram muito de sua atitude e a chamaram para participar de um processo seletivo interno na área em que ela gostaria de trabalhar.

Tereza ficou muito feliz, porém, muitíssimo preocupada, ansiosa e temerosa com a possibilidade de competir com outros bons estagiários e não ser a escolhida. Infelizmente ela via a possibilidade do fracasso como algo que a rotularia para sempre como se não fosse capaz de ser efetivada em nenhuma outra empresa nunca mais.

Por conta de toda ansiedade e temor, Tereza ficou dispersa. Começou a apresentar dificuldade de focar nas atividades do dia a dia, sentir tremores nas mãos, falta de ar e estafa mental algumas vezes ao dia. Tinha dificuldade para dormir e não se alimentava bem. Começou a ficar irritadiça com os demais colegas e a descontar de maneira injusta o seu nervosismo nos outros, por isso acabou sendo muito dura ao criticar João na reunião sobre o trabalho de gestão ágil de projetos.

Percebemos nessa situação que Tereza não sabe gerir bem suas emoções. Tereza ainda não possui muito bem desenvolvida a sua inteligência emocional e sua relação com o fracasso.

Carol S. Dweck em seu livro *Mindset* diz: “Se você só é alguém quando obtém sucesso, o que você é quando fracassa?”

Já parou para pensar nisso?

Tereza ficou tão tensa no momento da dinâmica de grupo do processo seletivo que não conseguiu demonstrar tudo aquilo que havia demonstrado ao longo de um ano inteiro de trabalho, logo não passou e se sentiu totalmente fracassada.

Seu gestor direto de estágio percebeu sua decepção e queda imediata no rendimento após receber a notícia de que não iria para a próxima etapa do processo e a chamou para conversar.

O gestor de Tereza mostrou a ela outra ideia de fracasso que ela nunca havia sido apresentada. Ele disse a ela que notou o quão perdida ela pareceu ficar na semana que antecedeu a dinâmica e apontou todos os momentos da dinâmica em que ela teria total capacidade de mostrar seu real valor se ela não estivesse tão cansada e tensa.

Ele apresentou o conceito de inteligência emocional, disse a ela que era preciso entender o motivo de toda a ansiedade e trabalhar em cima daquilo. Internalizar que nós vamos obter sucessos e fracassos aos montes todos os dias e isso é normal, pois todos estamos vivendo e aprendendo com tudo à nossa volta todos os dias.

Tereza o agradeceu enormemente. Demorou um bom tempo para viver o processo de luto da conquista que não realizou, mas foi estudar mais sobre inteligência emocional e autoconhecimento e na segunda oportunidade que apareceu ela conseguiu a tão sonhada vaga de analista.

A história de Tereza acontece todos os dias com milhares de pessoas, porém nem todos têm a oportunidade de trabalhar com uma liderança com o perfil de desenvolvedor como de seu chefe. Por isso é muito importante que você aproveite, dedique-se e entregue-se às próximas atividades e unidades da disciplina de *Soft Skills* para desenvolver em você mesmo a verdadeira liderança. Aquela que se preocupa em desenvolver a si mesmo e aos demais a sua volta. Assim, você, sua equipe e a empresa em que trabalha e que ainda virá a trabalhar crescerão juntos!

## Referências

DWECK, C. Mindset: a nova psicologia do sucesso. Ed. Objetiva. São Paulo, 2017.

GOLEMAN, D. Inteligência Emocional: a Teoria Revolucionária que define o que é ser inteligente. 52. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

CHAMINE, Shirzad. Inteligência Positiva. Rio de Janeiro: Objetiva 2013.

FIA, "Soft Skills: O que são, Tipos Principais e Como Desenvolver", 2018. Disponível em: <<https://fia.com.br/blog/author/fia/>>, Acesso em 18/07/2020.