



A RELEVÂNCIA DAS SOFT SKILLS PARA OS AMBIENTES PROFISSIONAIS.

**RAYCIK, Laís
MUNARO, Camila
TONET, Mickaelyn**

RESUMO

No ambiente de trabalho, as soft skills são frequentemente tão valorizadas quanto as hard skills (habilidades técnicas). As soft skills são fundamentais para construir relacionamentos sólidos com colegas e superiores, o que pode levar a uma maior satisfação no trabalho, promoções e avanços na carreira. Fora do ambiente profissional, as soft skills também são cruciais. Elas são uma base de relacionamentos saudáveis e duradouros, tanto pessoais quanto profissionais. As habilidades de comunicação, empatia e resolução de conflitos são essenciais para lidar com os desafios interpessoais em todas as áreas da vida.

Embora as hard skills sejam essenciais por se tratarem de habilidades técnicas, e na maioria das vezes vistas como as mais importantes para alguns profissionais, nas mais diversas áreas, é fundamental destacar que, no final, o que mais faz a diferença dentro da organização é o comportamental, exemplificando também a grande rotatividade de funcionários por esse fator. Portanto, investir no desenvolvimento de soft skills é uma escolha inteligente para indivíduos que buscam se destacar e prosperar em suas vidas pessoais e carreiras em um mundo cada vez mais interconectado e diversificado.

Como método da pesquisa realizou-se uma revisão bibliográfica, onde foram utilizados materiais como artigos científicos, livros, revistas, pertinentes ao tema. Em seguida foram feitas as leituras dos textos e analisou-se o que se enquadraria ao assunto. Como discussão e resultados se percebeu que grande parte das empresas priorizam as hard skills, mas com o passar do tempo as soft skills ganharam espaço também conforme as pessoas entendiam o quão vantajosas elas são dentro de uma empresa. Por fim as soft skills acabaram se tornando uma vantagem dentro das empresas ao comparar-se com as hard skills, os profissionais de RH nos dias atuais começaram a buscar o desenvolvimentos das duas habilidades.

PALAVRAS-CHAVE: Soft Skills, Recursos humanos, Comportamento, Competências.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo aborda as habilidades interpessoais e sua relevância no ambiente profissional, uma vez que atualmente as empresas tendem a buscar aptidões humanas e reconhecem que as habilidades técnicas podem ser aprimoradas por meio de práticas, treinamentos, etc. Os novos requisitos de trabalho exigem funcionários que possam se comunicar, tenham a capacidade de coordenar várias tarefas, julgamento ético e facilidade de trabalhar em equipe.

Ademais, em um mundo globalizado e multicultural, as habilidades interpessoais desempenham um papel crucial na promoção da inclusão e da diversidade. A empatia e a habilidade de se conectar com indivíduos de diversas origens, culturas e vivências podem fomentar ambientes de trabalho mais harmoniosos e eficazes.

De acordo com Elsa Maria de Paiva Ribeiro (2017), a consciência de que o domínio das Soft Skills não apenas auxilia o profissional na busca por uma colocação no mundo profissional, mas



também o impulsiona em sua carreira, sendo necessário alinhar as habilidades técnicas e pessoais a fim de atingir o desenvolvimento profissional. As pessoas em treinamento profissional devem se esforçar para melhorar suas competências sociais e emocionais, a fim de se destacar e ganhar relevância em um ambiente de alta externalização combinada com a competitividade global.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O PAPEL DO RH DENTRO DA EMPRESA

O setor de Recursos Humanos exerce um papel fundamental para ajudar os funcionários a atingirem todo o seu potencial e bem-estar dentro da organização. Além dos processos de contratação e demissão, o RH também atua como promotor do desenvolvimento profissional, proporcionando oportunidades de treinamento e desenvolvimento de competências para aprimorar as habilidades dos colaboradores. Ele também desempenha um papel importante na promoção de um local de trabalho saudável e inclusivo, abordando questões de diversidade, equidade e inclusão, atuando como ponto de contato para resolver conflitos no local de trabalho e criar um ambiente seguro e acolhedor. (TRAVASSOS, 2019)

A autora Antunes (2020), traz que uma das razões para a relevância crescente das competências sociais no campo de Recursos Humanos (RH) reside na própria natureza humana dessa área de atuação. Os profissionais de RH interagem diariamente com indivíduos, suas emoções, expectativas e necessidades. Sendo assim, é crucial que eles possuam habilidades como compreensão empática, capacidade de escuta ativa, inteligência emocional e pensamento crítico. Essas competências são fundamentais para atender às demandas dos colaboradores, fornecer apoio emocional, estimular a motivação e estabelecer um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

Um líder competente na área de Recursos Humanos precisa ser capaz de inspirar, motivar e envolver os membros da equipe, além de criar e construir relacionamentos saudáveis entre eles, que são essenciais para criar um ambiente de trabalho positivo, no qual os colaboradores se sintam valorizados, respeitados e encorajados a desenvolver todo o seu potencial. (ANTUNES, 2020).

Ao mesmo tempo, os profissionais de Recursos Humanos valorizam e esperam um alto nível de expertise técnica. Os dados revelam que eles preferem candidatos com experiência, porém, ao mesmo tempo, também buscam outras características. No entanto, as habilidades técnicas podem



perder seu valor rapidamente quando não há interesse em adquirir novos conhecimentos. (TRAVASSOS, 2019)

Os autores Reis, Medeiros, Walter, Costa e Oliveira (2022), apontam que dentro de uma empresa o fator que faz com que uma empresa funcione, obtenha lucros, seja empreendedora de uma forma geral se deve a combinação das habilidades soft e hard skills. Elas são necessárias em todos os processos da empresa. Mas as hard skills são apontadas como necessárias para a iniciação e integração da empresa, mas para a organização se manter caminhando, e evoluindo tanto em questões monetárias, como em habilidades desenvolvidas e executadas dentro da empresa precisamos das soft skills.

A habilidade de se comunicar de forma clara e eficiente representa uma vantagem competitiva significativa para os profissionais de Recursos Humanos. Uma comunicação eficaz possibilita a construção de relacionamentos sólidos com os colaboradores, facilitando a compreensão de suas necessidades e a resolução colaborativa de problemas (RIBEIRO, 2017).

2.2 CONCEITO DE SOFT SKILLS E SUA IMPORTÂNCIA

Traduzindo a palavra do inglês, Soft Skills, significa habilidades interpessoais, ou seja, habilidades que utilizamos no nosso dia a dia e que podem ser aprimoradas ao longo do tempo. Essas habilidades podem ser aplicadas em várias situações. No entanto, elas vão além das habilidades interpessoais. Com o passar do tempo, essas habilidades podem ser melhoradas e aperfeiçoadas por meio de práticas e estudos. (TRAVASSOS, 2019)

Essas habilidades são cruciais não apenas para conseguir um emprego, mas principalmente para mantê-lo. Elas apresentam comportamentos não técnicos que desempenham um papel fundamental no desenvolvimento da carreira, que podem representar traços de personalidade, atitudes e comportamentos imateriais que ressaltam as qualidades de um indivíduo como líder, facilitador, mediador e negociador. Além disso, são ferramentas indispensáveis que ajudam o indivíduo a alcançar o seu máximo potencial. (RIBEIRO, 2017)

Segundo Ribeiro (2017), as Soft Skills podem apresentar duas características diferentes: serem transversais e transferíveis. A transversalidade se relaciona ao fato de possuir diversas habilidades em comum, em diferentes áreas da vida, tanto em âmbitos pessoais, quanto



profissionais. E a transversalidade é relacionada com o fato de poder ser aplicada em vários contextos diferentes daquele que foi adquirido.

O conceito de soft skills não é uniforme em relação à sua aplicação, uma vez que varia de contexto para contexto. No ambiente de trabalho, por exemplo, a empatia é uma competência útil, embora não essencial para um engenheiro civil, enquanto a mesma competência é um requisito obrigatório para um psicólogo. No entanto, a empatia não é uma habilidade técnica que pode ser adquirida apenas lendo um livro ou assistindo a uma palestra sobre o assunto. Essa competência é mais inata em algumas pessoas do que em outras, mas sempre pode ser treinada e desenvolvida por meio de estratégias traçadas com esse objetivo. (RIBEIRO, 2017)

2.3 DIFERENÇA ENTRE SOFT SKILLS E HARD SKILLS

As soft skills a grande maioria das vezes não são valorizadas inicialmente, visto que se baseia nas habilidades interpessoais de cada indivíduo, sua forma de se relacionar, muitas vezes de expor suas ideias, o estilo que trabalha em grupo, que é desenvolvido ao longo da vida de cada um, ela não é palpável, e por esse motivo em muitas situações podem ser vistas como invisíveis. Podem ser medidas de uma forma qualitativa. (NASCIMENTO, BEZERRA, SILVA, MORGADO, 2021)

Se tratando das hard skills elas são as habilidades técnicas exigidas para certa vaga, certo emprego, diz respeito há quanto conhecimento o indivíduo possui e a que especificamente diz respeito, pode ser avaliado a partir de seu diploma, desenvolvimento em trabalhos passados, e até experiências anteriores, sendo assim diferente da anterior, palpável. As habilidades técnicas podem ser medidas e elas são vistas de uma forma mais quantitativa. (REIS, MEDEIROS, WALTER, COSTA, OLIVEIRA, 2022)

A autora Antunes (2020), traz o que a combinação equilibrada entre hard skills e soft skills é o que torna os profissionais de RH realmente eficientes. Enquanto as hard skills fornecem o conhecimento técnico necessário para executar tarefas específicas, as soft skills capacitam os profissionais a lidar com situações complexas, entender as necessidades dos colaboradores e promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

O autor anterior ainda destaca que as soft skills são cada vez mais valorizadas no mercado de trabalho atual. Ao passo que a tecnologia avança e as tarefas automatizadas se tornam mais comuns, e mais integradas a todos os ambientes à nossa volta, juntamente com as habilidades



comportamentais, essa junção acaba se tornando um diferencial competitivo para os profissionais de RH. Capacidades como a capacidade de se adaptar às mudanças, trabalhar em equipe e resolver problemas de forma criativa são altamente valorizadas pelas empresas. (ANTUNES, 2020)

As hard skills são de grande valia para o trabalho e muitas vezes também infelizmente consideradas de uma forma maior para algumas vagas. Mas não são as mais importantes, partindo do pressuposto de que hoje em dia a grande rotatividade das pessoas se deve a questões comportamentais, ou seja as suas habilidades soft skills. Muitas vezes no ambiente de trabalho os recrutadores se deparam com profissionais extremamente qualificados e de grande conhecimento, mas apesar disso tem um perfil comportamental extremamente pobre. (REIS, MEDEIROS, WALTER, COSTA, OLIVEIRA, 2022)

Diante dos conhecimentos, sobre a importância de priorizar as soft skills nas organizações, Viana (2015), considera as soft skills como diferencial competitivo em que a comunicação eficaz e a tomada de decisão assertiva diminuem fatores como a rotatividade e promovem maior satisfação dos próprios colaboradores, sendo assim, o foco não deve mais estar apenas nos conteúdos técnicos.

3. METODOLOGIA

O método para a realização desta pesquisa foi uma revisão bibliográfica, desenvolvida através de materiais já elaborados e disponíveis como artigos científicos, livros e revistas. Foi realizada uma seleção dos conteúdos que mais se enquadravam ao tema, por meio de leituras.

Uma revisão bibliográfica envolve a coleta, análise e interpretação de diversos estudos e fontes de informação relacionadas a um tema específico. O pesquisador faz o trabalho de busca por artigos, livros, teses e outros materiais relevantes que abordem o tema em questão. O objetivo é examinar o que foi publicado sobre o assunto, identificando as principais teorias, curiosidades, acerca do tema pesquisado, e fornecendo uma visão geral do estado atual da pesquisa na área. (ZANELLI, 1995)

4. ANÁLISES E DISCUSSÕES

Diante dos dados percorridos, é evidente que algumas empresas ainda priorizam as habilidades técnicas (hard skills), acreditando que os profissionais precisam somente dominar



técnicas para contribuir com o crescimento da empresa. No entanto, as questões comportamentais estão ganhando destaque, e as soft skills também conquistando seu espaço. As soft skills, ou habilidades interpessoais, estão cada vez mais valorizadas pelas organizações, pois desempenham um papel fundamental no sucesso de uma equipe e no ambiente de trabalho como um todo.

Dentre as principais soft skills, podemos citar a capacidade de comunicação eficaz, trabalho em equipe, liderança, resolução de problemas, adaptabilidade e inteligência emocional. Essas habilidades são essenciais para o sucesso profissional, pois impactam diretamente nas relações interpessoais, na capacidade de se adaptar às mudanças e na resolução de desafios complexos.

É importante ressaltar que as soft skills não são facilmente mensuráveis como as hard skills, mas sua influência no desempenho e na produtividade dos profissionais é inegável. Enquanto as hard skills podem ser adquiridas por meio de treinamentos e cursos específicos, as soft skills geralmente são desenvolvidas ao longo da vida, por meio de experiências pessoais e profissionais. Mas diante das pesquisas podemos constatar que a combinação entre hard skills e soft skills contribuem para um desempenho eficaz e a construção de relacionamentos saudáveis e produtivos no ambiente de trabalho são elementos essenciais.

Portanto, após essa pesquisa tivemos a confirmação sobre a importância de ambas as habilidades comportamentais e técnicas, tanto quanto os benefícios que trazem nas organizações, quanto os prejuízos que podem acarretar em sua falta. O investimento no aprimoramento dessas habilidades pode trazer benefícios, tanto para as empresas quanto para as pessoas, impactando positivamente a produtividade, a satisfação dos colaboradores e o sucesso organizacional, e com isso, se torna indiscutível a extrema importância do psicólogo organizacional nas empresas, pois sua expertise é essencial para desenvolver habilidades comportamentais dos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As habilidades interpessoais são fundamentais para os profissionais de Recursos Humanos, pois desempenham um papel crucial na eficácia e no sucesso de suas atribuições. Aprimorar e desenvolver essas competências interpessoais é de extrema importância para enfrentar os desafios do atual ambiente de trabalho. Por meio de programas de capacitação, auto aperfeiçoamento e experiências profissionais, os colaboradores de RH podem fortalecer suas habilidades interpessoais



e se destacar em suas trajetórias profissionais. Ao considerar a relevância dessas habilidades e investir em seu aprimoramento, os profissionais de RH estarão preparados para enfrentar os desafios do mundo corporativo e assumir um papel estratégico na gestão de pessoas. (BRITO, GRITTI, 2021)

Elas podem ser encontradas no espaço organizacional em que os indivíduos são atuantes. Dessa forma, as soft skill são entendidas como valores agregadores no espaço organizacional, capazes de promover eficiência, solução de problemas e produtividade. Ao considerar sua importância, é possível afirmar a relevância de focar nas soft skills, a fim de que elas existam e sejam específicas no ambiente de trabalho, contribuindo para o sucesso da organização.

Ao comparar as habilidades soft e hard skills conseguimos perceber o quanto os profissionais de RH devem buscar o desenvolvimento de ambas habilidades. Isso pode ser feito por meio de cursos, programas de desenvolvimento pessoal e profissional, além de práticas diárias de auto aperfeiçoamento. Ao cultivar um conjunto abrangente de habilidades técnicas e comportamentais, os profissionais de RH estarão preparados para enfrentar os desafios do ambiente de trabalho moderno e contribuir de forma significativa para o sucesso das organizações. (ANTUNES, 2020).

REFERÊNCIAS

ANTUNES, L. **Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos**. 1ª edição. Porto Alegre. Literare Books International, 2020.

BRITO, N. M.; GRITTI, N. H. **Um olhar sobre as Soft Skills no contexto da pandemia**. Revista Fatec Sebrae em debate-gestão, tecnologias e negócios, 2021.

Disponível em: <http://www.revista.fatecsebrae.edu.br/index.php/em-debate/article/view/190/218>
Acesso em: 15, set. 2023.

NASCIMENTO, D. G. BEZERRA, S. SILVA, L. MORGADO, E. **Ambiente Organizacional: importância e competências das soft skills**. Editorial Universitat Politècnica de València, 2021.
Disponível em: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/187989/BezerraNascimentoSilva%20-%20Ambiente%20Organizacional%20importancia%20e%20competencias%20das%20%20soft%20skills.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
Acesso em 13, set. 2023.

RIBEIRO, E. M. **Soft skills no mundo laboral atual. A criação de uma nova empresa**. 2017.
Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/95445409.pdf> .
Acesso em: 14 set. 2023.



REIS, A.; MEDEIROS, A.; WALTER, C. E.; COSTA, L.; OLIVEIRA, M. A. **Um estudo de metodologia mista sobre soft e hard skills: a perspectiva dos estudantes e de empresa contratadora.** Portugal, Universidade de Aveiro, 2022.

Disponível em: <https://proa.ua.pt/index.php/iciemc/article/view/29770/20740>

Acesso em 14, set. 2023.

TRAVASSOS, V. D. **A importância das soft skills nas competências profissionais.** Coimbra, **Revista Fatec**, 2019.

Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/31936/1/Vasco_Travassos.pdf

Acesso em 13, set. 2023.

VIANA, P. P. **Importância do trabalho multidisciplinar e dos Soft Skills nos dias de hoje.**

Arquivos de Ciências da Saúde, 2015

Disponível em: <http://www.cienciasdasaude.famero.br/index.php/racs/article/view/178> Acesso em: 15 set. 2023.

ZANELLI, J. C. **Formação e atuação do psicólogo organizacional: uma revisão da literatura.**

Ribeirão Preto, Temas em Psicologia, vol 3, 1995.

Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v3n1/v3n1a09.pdf>

Acesso em: 04 out. 2023.