

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira  
Técnico em Secretariado

## **A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DAS SOFTS SKILLS PARA O PROFISSIONAL TÉCNICO DE SECRETARIADO**

Ana Paula Borges Santana<sup>1</sup>

Gabriella Terto Cabrera<sup>2</sup>

Guilherme Alves Ribeiro<sup>3</sup>

Nandialla da Silva Santos<sup>4</sup>

Sara Stefany Felix da Silva<sup>5</sup>

**Orientadora:** Profa. Kalyne Rodrigues Villela Neves

---

<sup>1</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [ana.santana162@etec.sp.gov.br](mailto:ana.santana162@etec.sp.gov.br)

<sup>2</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [gabriella.cabrera@etec.sp.gov.br](mailto:gabriella.cabrera@etec.sp.gov.br)

<sup>3</sup> Aluno do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [guilherme.alves248@etec.sp.gov.br](mailto:guilherme.alves248@etec.sp.gov.br)

<sup>4</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [nandialla.santos@etec.sp.gov.br](mailto:nandialla.santos@etec.sp.gov.br)

<sup>5</sup> Aluna do curso Técnico em Secretariado Integrado ao Ensino Médio, na ETEC Tereza Aparecida Cardoso Nunes de Oliveira- [sara.silva474@etec.sp.gov.br](mailto:sara.silva474@etec.sp.gov.br)

## RESUMO

O presente artigo relata na qual é importante o uso das *softs skills* e *hard skills* na carreira do profissional de secretariado, construir uma interface que estabeleça essas habilidades para o dia a dia do secretário. Com propósito de apresentar o conceito de cada uma, do que se trata, como dominar essas aptidões, os seus objetivos e evoluções para a área secretarial, envolvendo comportamento socioemocionais que auxilia e facilita nos conflitos internos e externos dentro na área, por tanto, as empresas buscam no qualificado essas competências técnicas e comportamentais. O projeto também abordará orientações para demonstrar essas qualidades que podem ser vistas como traços de personalidade e devem ser trabalhadas e estudadas constantemente para que o desenvolvimento seja contínuo. Comprovar através de pesquisas os benefícios da aplicabilidade dessas ferramentas para o capacitado no ramo do secretariado.

**Palavras-chaves:** Secretariado; Soft Skills; Hard Skills; Competências; Socioemocionais.

## ABSTRACT

This article reports on the importance of using soft skills and hard skills in the secretarial professional's career, building an interface that establishes these skills for the secretary's day-to-day. With the purpose of presenting the concept of each one, what it is about, how to master these skills, their objectives and evolution for the secretarial area, involving socio-emotional behavior that helps and facilitates internal and external conflicts within the area, therefore, the companies look for these technical and behavioral skills in qualified people. The project will also address guidelines to demonstrate these qualities that can be seen as personality traits and must be worked on and studied constantly so that development is continuous. Prove through research the benefits of the applicability of these tools for those trained in the secretariat field.

**Keywords:** Secretariat; Soft Skills; Hard Skills; Skills; Socioemotional.

## 1. INTRODUÇÃO

O objetivo desse artigo é apresentar os conceitos das habilidades socioemocionais e comportamentais (*soft skills e hard skills*) e sua importância na área secretarial, as *soft skills*, são um conjunto de habilidades e competências relacionadas ao comportamento humano, e as *hard skills*, conjunto de qualificações de formação acadêmica, elas são consideradas características necessárias para que os capacitados alcancem os seus objetivos profissionais, ou seja, aquilo que estabelece para a sua carreira.

A escolha do tema se deu devido a relevância do desenvolvimento dessas ferramentas no ambiente corporativo, além da importância da aplicabilidade do assunto na área de Secretariado, por conta da transcendência destas habilidades.

De acordo com pesquisas realizadas em diversas empresas no ano de 2018, os colaboradores são contratados por suas competências técnicas, porém, cerca de 90% dos demitidos são desligados das empresas por conduta inesperada ou inapropriada. Essas informações levou o grupo a considera a relevância do tema e a importância dessas ferramentas para o secretário que atua na organização como agente facilitador, de mudanças e de comunicação.

Consta nos estudos de equipes de RH que as funções desenvolvidas por um profissional de secretariado necessitam de planejamento, organização e otimização de processos, comunicação assertiva, dinamismo criativo, proatividade dentre outros. A inspeção apresenta informações e orientações e responde as seguintes indagações: O que são as *soft skills*? Qual a importância do seu desenvolvimento para o mercado de trabalho? Como a prática destas habilidades podem contribuir para o aumento da qualidade do trabalho exercido pelo profissional técnico em secretariado?

Dessa forma, os pontos polêmicos do estudo são que para se tornar um bom líder, o profissional de secretariado precisa dedicar-se também ao conhecimento das *soft skills e hard skills*, ou seja, nem todo colaborador possui essa prática. É possível enfrentar no trabalho adversidades que podem causar turbulências nas emoções, essas ferramentas podem ajudar a lidar com os obstáculos, através da inteligência emocional e resiliência. Muitas vezes, não se é atribuída a devida atenção as habilidades socioemocionais. Por fim, cuidar da saúde mental é uma das formas mais eficientes de se preparar para alcançar um crescimento profissional saudável e duradouro.

Finalmente, esclarecendo que o desenvolvimento das *soft skills* auxilia o profissional na otimização das entregas de demandas dentro da organização, e competências socioemocionais contribuem para amplificar a capacidade de gerir as próprias emoções. O uso adequado pode aprimorar a gestão de conflitos e a tornar o profissional apto a resolver problemas e aumentar a produtividade.

## **2. DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Metodologia**

O projeto será baseado em levantamentos bibliográficos e pesquisas documentais. As fontes bibliográficas do presente estudo compreendem os seguintes tipos de documentos: revistas, artigos e acesso à internet.

### **2.2 Fundamentação Teórica**

*Soft skills* são habilidades ligadas as interações e relações com as pessoas e estende-se à aptidões como foco e produtividade, são competências importantes para se desenvolver profissional e pessoalmente.

Trata-se de habilidades que dizem respeito ao comportamento social e a forma de se expressar emocionalmente. Geralmente aparecem no formato de características que remetem à personalidade, como empatia, comunicação, organização e flexibilidade. Mas também pode incluir a capacidade de lidar sob pressão ou se adaptar às mudanças.

De acordo estudo realizado por diversas universidades estadunidenses, entre elas Harvard, apontou que é possível aumentar em até 12% a produtividade de uma empresa, investindo unicamente em *soft skills*. Portanto, para se tornar um bom líder, o gestor precisa dedicar-se também a este tipo de capacitação. Um bom profissional precisa desenvolver as *soft skills* para lidar com situações no trabalho e relacionamentos da esfera pessoal.

O gestor atual identifica potencial em cada indivíduo e enxerga cada pessoa para além das suas *Hard Skills*. Para realizar uma verdadeira gestão envolve delegar tarefas e assumir compromissos, mas também, criar um clima motivacional e, quando surgirem conflitos, saber administrá-los.

De acordo com GOLEMAN é possível enfrentar no trabalho adversidades que podem causar turbulências nas emoções, é necessário que saber como lidar com os obstáculos, através da inteligência emocional e resiliência. Esta é classificada como uma soft skill e vem sendo amplamente avaliada por empresas, sendo inclusive abarcada em processos seletivos. O autor afirma que, atualmente, ela é considerada até mais importante que a sua complementar, a inteligência racional, também bastante significativa para a evolução profissional.

Muitas vezes, não se é atribuída a devida atenção aos sentimentos. Porém, Rosenberg revela que, afinal, cuidar da saúde mental é uma das formas mais eficientes de se preparar para alcançar um crescimento profissional saudável e duradouro.

Existem muitos tipos de *soft skills*, porém algumas possuem um maior destaque, são as chamadas de *power skills* como por exemplo a comunicação, que é a habilidade de dialogar com colegas de trabalho para evitar conflitos, resolver divergências e eliminar ruídos que prejudicam a realização de tarefas.

O desenvolvimento de competências de flexibilidade e resiliência para se adaptar frente às mudanças de cenário, a liderança que é a capacidade de inspirar funcionários e motivar equipes a entregar resultados, sabendo quando servir de exemplo, quando delegar tarefas e como cobrar desempenho sem constranger o time.

A cooperação e o trabalho em equipe que são habilidades de interagir com colegas em grupos compostos por pessoas diversas, dando a sua contribuição individual para o interesse coletivo. A criatividade, ou seja, a capacidade de inovação, de pensar fora do *status* e de apresentar soluções diferentes para problemas antigos, de maneira diferente do padrão.

A proatividade de avaliar cenários e encontrar caminhos para agir e resolver questões que impedem os resultados ou atrapalham a produtividade. A empatia, se colocar no lugar do outro, de se conectar com pessoas de diferentes backgrounds e entender a sua abordagem sobre diversos temas e modos de trabalho.

Outras habilidades como Ética No Trabalho, Comprometimento, Motivação, Atitude positiva e Pensamento Crítico que é a capacidade de questionar métodos, identificar problemas, buscar novas soluções e rever processos, mas com sabedoria

### **2.2.1 Contexto e evolução histórica da profissão**

A carreira do profissional de secretariado chegou no Brasil por volta de 1950. Porém a profissão foi instituída a séculos através dos escribas, dentre as atividades estavam arquivar registros, leitura dos documentos, e manter a confidencialidade de todos os dados que tinham acesso, no princípio a função era somente trabalhada pelo gênero masculino, mas, devido a revolução industrial houve o remanejamento dos homens para operarem as máquinas e conseqüentemente abertura de espaço para as mulheres na estrutura empresarial. Mas, somente após as grandes guerras mundiais é que surgiu condição para a utilização de mão de obra feminina em funções administrativas e a participação das mulheres no mercado de trabalho.

Entre a geração X, ou seja, meados da década de 1970 até 1989 e Y, aproximadamente 1990 a 2010, houve a globalização, com a chegada em variados países de todo o mundo, várias empresas multinacionais aderiram o idioma em inglês que se destacava no mercado, muitos profissionais participavam de reuniões em multinacionais com estrangeiros e precisavam fazer as atas em português.

Com o avanço da tecnologia e mudanças nas atribuições e funções se tornou indispensável a presença de secretários, e o colaborador adaptou novas atribuições para a função não sendo somente o funcionário, mas gerenciadora de diversos assuntos e facilitadora de processos, valorizando qualidades como atuação em equipe, eficácia, competência, criatividade, capacidade da adaptação, proatividade, resiliência, espírito de liderança e habilidades para relacionamentos, inclusive, entre clientes e empresa, surgindo as competências de soft skills. Em meados dos anos 2000 até atualmente os “recrutadores passam a não se importar com a contratação quanto a sexo, raça ou origem social do indivíduo.” (EMPREGARE, 2020) Na época atual, existe as pessoas que nasceram na primeira década do século XXI cuja mentalidade e atitude estão se tornando um novo conceito da carreira, em que a capacidade de inovação, flexibilização e competências socioemocionais são fatores importantes, porém o excesso de informação dispersa o foco e leva a vivência de intensas mudanças.

### **2.2.2 O secretariado como campo de atuação**

O profissional de Secretariado atualmente tem sido requisitado pelos mais diversos formatos de empresas, o que fez com que os profissionais da área se

adaptassem cada vez mais devido a evolução das tecnologias e formato que cada empresa possui. Apesar da desvalorização do profissional de Secretariado ainda existir, o campo de atuação tem sido amplo devido a essas adaptações. Cada tipo de organização possui uma particularidade em relação a sua natureza de atividades, visto isso em alguns casos pode haver algumas atribuições e requisitos específicos exigidos para o profissional na área. Este fato foi observado por Grandó et. al. (2007) ao perceber que gestores de instituições consideram como prioritário ao profissional de Secretariado ter uns conhecimentos na área de finanças, direito, economia e técnicas secretárias.

Através das pesquisas realizadas, os autores constataam a necessidade do profissional ter preparo em diversas áreas com potencial de atuação, embora algumas empresas ainda possuam uma imagem limitada do campo de atuação. Visto que a formação acadêmica, e a capacidade de gerar resultados efetivamente, são condições de base para a inserção do profissional de Secretariado no mercado de trabalho e para seu sucesso dentro da organização, o que torna-se necessário que os agentes que integram as Instituições de Ensino, e os profissionais que atuam no mercado, bem como as organizações e empresas direcionem esforços regulares no estudo das competências individuais que devem ser manifestadas em seus processos de geração de valor.

O profissional de Secretariado já sente a necessidade de explorar este mercado de prestação de serviços. De acordo com Gomes (2007, p. 21) o “atual processo de globalização, nesta era da informação, acelerado pela internet, tornou os mercados extremamente acirrados, com competitividade extrema, priorizando a rapidez, a eficiência, a eficácia, a qualidade e o menor custo”. Nesse mercado globalizado o profissional tem aderido às novas posturas profissionais, as quais lhe possibilitam inovar seu comportamento no ambiente de trabalho, além de realizar ou monitorar.

Nesse contexto Medeiros e Hernandes (2012) cita algumas atitudes que precisam ser desenvolvidas que: “O profissional de secretariado tenha competência técnica e interpessoal, habilidades de liderança, relação com os clientes internos e externos à organização, e seja responsável” (Medeiros & Hernandes, 2012, p. 26).

### **2.2.3 A importância da soft skills e hard skills na área do Secretariado.**

Atualmente os empregadores costumam escolher uma combinação de *hard* e *soft skills*, logo no momento da contratação se utilizam várias técnicas nos processos seletivos para conseguir definir cada um, na área do secretariado isso não é diferente.

As *hard skills* estão relacionadas com o conhecimento técnico específico como “a proficiência em uma língua estrangeira, velocidade de digitação, operação de máquina, programação de computadores e toda a formação obtida em diversos tipos de cursos, são adquiridas com treinamento e dedicação.” (SOUZA, 2021) São mais fáceis de avaliar pelas organizações e por isso muitas empresas realizam testes durante o processo de contratação para avaliar os conhecimentos dos candidatos.

“As *soft skills* são traços de personalidades como liderança, comunicação, gestão de tempo” (USC, 2018) e um outro exemplo, é que elas envolvem as habilidades particulares de cada indivíduo, e são desenvolvidas com base em sua criação, educação, cultura, tradições, vivências e envolvem os relacionamentos interpessoais no ambiente corporativo, ou seja, a capacidade do profissional de trabalhar em equipe e de manter diálogos saudáveis.

### **2.2.4 A distinção entre hard skills e soft skills**

O termo *Soft Skills* é utilizado no mundo profissional para definir habilidades, comportamentos e competências essenciais. Cada profissional precisa primeiro explorar o seu autoconhecimento, pois através do comportamento provêm as características pessoais. A *Soft Skills* necessárias para execução nas áreas de assessoria, consultoria para o profissional de secretariado deve possuir para que destaquem e cresçam dentro da área desejada:

**Paciência:** Capacidade de suportar contrariedade, dificuldade com calma e tranquilidade resignação.

**Proatividade:** Características de quem não desiste facilmente, persistência ou resolver os problemas por antecipação.

**Controle Emocional:** Reconhecer seus sentimentos e valor-se nos seus pensamentos. Escolher eliminar as negativas e abrir espaço para as positivas.

**Comunicação:** Troca de informação entre indivíduos através da fala, da escrita, de um código comum ou do próprio comportamento.

**Empatia:** Quando as pessoas se colocam no lugar do outro, o mundo ganha novas perspectivas.



Inteligência Emocional: Praticar a empatia constantemente, desenvolver interpessoalidade, trabalhar a automotivação, ter autocontrole sobre ações e emoções.

### ***Hard Skills***

Muitas relações do *hard skills* são as capacitações e conhecimentos técnicos de um profissional. As habilidades que foram aprendidas e que podem ser demonstradas de maneira prática e/ou tangível, mas verdade seja dita: as *hard skills* não são as únicas competências que, hoje em dia, mais despertam a curiosidade dos recrutadores no mercado de trabalho.

Saber escrever corretamente é garantir uma boa comunicação e aprimorar sua ditam que o e-mail não tem “tom de voz”, mas a escolha dos verbos e colocação de frase trazem formas diferentes de se expressar.

Por serem facilmente reconhecíveis, essas informações geralmente, as *Hard Skills* mais relevantes dependem das necessidades da empresa e do tipo de cargo a ser exercido pelo profissional.

#### ***Hard skills exemplos:***

- Gestão de pessoas;
- Programação e linguagem de programação, como PHP e/ou CSS;
- Excel e outras ferramentas Office (como PowerPoint);
- Contabilidade;
- Inglês e outros idiomas estrangeiros;
- Edição de imagens;
- Operação de máquinas, equipamentos e sistemas específicos;
- Habilidades analíticas de dados;
- Habilidades de escrita.

#### **2.2.5 As soft skills na execução de atividades secretariais**

As organizações são formadas e construídas por pessoas, surge um aumento da competitividade no mercado de trabalho, as empresas valorizam os conhecimentos técnicos dos seus colaboradores, podendo ser utilizados como um dos critérios em um processo seletivo para uma determinada vaga. A maioria busca um perfil específico no qual os objetivos dos colaboradores estejam alinhados com as

estratégias organizacionais. Segundo Dutra (2001 apud BENETTI et al 2007, p. 180), “há uma relação íntima entre as Competências Organizacionais e Individuais, portanto, as Competências Individuais devem ser estabelecidas de maneira vinculada à Competências Organizacionais, já que elas são influenciadas mutuamente”.

A competência comportamental advém das características pessoais que um indivíduo possui, pois, o modo como se comportam, como reagem e como executam determinadas funções e atividades, é o que vai construindo as competências comportamentais. Essas competências, por sua vez, são singulares e, ao mesmo tempo, passivas de desenvolvimento partindo de uma consciência, já que a prática constante e repetitivo se torna um hábito, fazendo com que o comportamento seja algo automático. Hoje em dia, o comportamento humano tem sido um dos pontos mais explorados dentro das organizações nas avaliações de desempenho dos seus colaboradores.

O modo como se desenvolve o trabalho, o relacionamento com os colegas, com o chefe e as demais pessoas que compõem a organização, e a forma como se posiciona nas diversas situações do dia a dia de seu trabalho, o profissional de Secretariado possui uma vasta amplitude na área, como características e especificações que agregam o seu perfil dominante.

Com isso, se tem o autoconhecimento, onde o profissional observa e leva em consideração conhecer e identificar suas principais características sejam elas pessoais ou até mesmo suas aptidões, assim o profissional potencializa essas características em comum com às exigidas dentro da área de atuação, criando-se assim o perfil profissional, que o levará a perceber quais características já possui e quais ainda não possui e se necessita desenvolvê-las.

As *Soft Skills* são habilidades comportamentais que complementam as *Hard Skills* (habilidades técnicas) e são fundamentais para a execução da área secretarial. As principais *Soft Skills* que um profissional de secretariado deve ter:

**Comunicação eficaz:** Se comunicar claramente e de forma concisa é essencial para a execução da área secretarial. Um secretário deve ser capaz de transmitir informações de forma clara e responder a perguntas de forma adequada.

**Habilidade para lidar com pessoas:** Trabalhar bem com outras pessoas, tanto dentro quanto fora da empresa. É importante ser empático, ter habilidades de resolução de conflitos e saber trabalhar em equipe.

**Organização e planejamento:** Organizar e capacidade de gerenciar múltiplas tarefas simultaneamente, deve ser capaz de planejar e priorizar suas tarefas, a fim de maximizar a eficiência.

**Flexibilidade e adaptabilidade:** Ser flexível e capaz de se adaptar a mudanças no ambiente de trabalho, deve estar preparado para lidar com situações imprevistas e ter a habilidade de ajustar suas prioridades conforme necessário.

**Discrição e confidencialidade:** Apresentar ser discreto e capaz de manter informações confidenciais em segredo, ter um senso de responsabilidade em relação à segurança de informações confidenciais e ser capaz de proteger a privacidade de outras pessoas.

**Liderança e tomada de decisões:** Obter habilidades de liderança e ser capaz de tomar decisões importantes em nome de seus superiores, representar a habilidade de pensar criticamente e agir com confiança quando necessário.

**Autoconsciência:** Esteja ciente das suas próprias emoções, reconhecendo-as e compreendendo como elas podem afetar o seu comportamento e desempenho no trabalho. Isso permite que você responda de forma mais consciente, em vez de reagir impulsivamente.

Em resumo, as ferramentas são importantes para o sucesso na área secretarial. Ter habilidades de comunicação, organização, flexibilidade, discrição, liderança e tomada de decisões ajudará o profissional de secretariado a se destacar em sua carreira.

O controle emocional refere-se à capacidade de gerenciar e regular as emoções no ambiente profissional, é essencial para manter um equilíbrio emocional saudável e um bom desempenho no trabalho. Desenvolver o controle emocional no trabalho é um processo contínuo e individual, a prática para aprimorar as habilidades.

**Respirar fundo:** Quando você se sentir estressado, frustrado ou irritado, faça uma pausa e respire profundamente. A respiração profunda pode ajudar a acalmar o sistema nervoso e reduzir a intensidade emocional.

**Praticar a empatia:** Tente compreender as perspectivas e sentimentos dos outros. A empatia pode ajudar a criar um ambiente de trabalho mais positivo e promover relacionamentos saudáveis.

**Gerencie o estresse:** Identifique as fontes de estresse no trabalho e adote estratégias para lidar com elas. Isso pode incluir a prática regular de exercícios físicos,

técnicas de relaxamento, como meditação ou ioga, e buscar apoio social quando necessário.

**Estabeleça limites saudáveis:** Defina limites claros entre o trabalho e a vida pessoal. Isso ajudará a evitar a sobrecarga emocional e o esgotamento.

**Busque apoio:** Se estiver enfrentando dificuldades emocionais significativas no trabalho, não hesite em procurar ajuda profissional, como um psicólogo ou terapeuta. Pois podem fornecer apoio e orientação adequados.

### **2.2.6 O autoconhecimento para o desenvolvimento profissional**

O autoconhecimento profissional é uma ferramenta para minimizar as falhas que se tornam grandes problemas em potencializar os pontos fortes para conquistar destaques, ou seja tornar essa consciência uma ferramenta para conquistar um diferencial competitivo no mercado, essencialmente para a sua carreira, ajuda a saber qual caminho seguir, o que motiva o profissional e o que é ser um qualificado bem-sucedido e além de alcançar metas com mais facilidade. Se refere à compreensão e consciência de si mesmo, abrangendo suas habilidades, valores, interesses, pontos fortes, pontos fracos, preferências.

Além disso, o autoconhecimento pode ajudar em tarefas práticas para a sua vida, como:

- Administrar melhor o tempo;
- Ter mais equilíbrio entre vida profissional e pessoal;
- Comunicar-se de forma objetiva;
- Desenvolver na escolha de uma graduação que realmente se encaixe com os objetivos e possibilite a conquista;
- São dados inúmeros argumentos no dia a dia da profissão seja na escolha da especialidade, no relacionamento com os colaboradores, no tempo que se dedica a novos cursos ou na motivação em sua rotina.

O autoconhecimento permite entender se é correto ir para o lado empreendedor, funcionário, consultor, ramo de exatas, humanas e entre outros, portanto, mostra quais carreiras fazem mais sentido, de acordo com suas características e expectativas.

Permite desenvolver melhor as *soft skills* quando conhecemos os limites, entendemos o que precisam ser desenvolvidas, como o profissional cuja meta é ter cargos de liderança, em visto que tem dificuldades em delegar tarefas. Por mais qualificação que o profissional tenha, ainda falta desenvolver seu espírito de liderança.

Algumas maneiras pelas quais o autoconhecimento pode contribuir para o desenvolvimento profissional é a identificação de habilidades e pontos fortes, ao conhecer suas habilidades, talentos e pontos fortes, pode-se direcionar sua carreira para áreas que estejam alinhadas com suas aptidões naturais.

Permite que se destaque em na área de atuação e desempenhe um trabalho significativo, definição de metas e objetivos claros, com um bom autoconhecimento, você pode definir metas e objetivos realistas e alinhados com seus valores e aspirações podendo ajudar a manter o foco e a motivação para alcançar o sucesso profissional, tomada de decisões informadas, ao conhecer as preferências e valores.

Inclui a escolha de um emprego, uma área de estudo ou mesmo uma mudança profissão, ajuda a evitar escolhas impulsivas ou baseadas apenas em influências externas desenvolvimento pessoal, com essa consciência, você pode buscar oportunidades de aprendizado e desenvolvimento para melhorar suas habilidades e competências.

Melhoria nas relações interpessoais, não se limita apenas ao conhecimento de si mesmo, mas também contém a compreensão dos outros. Ao desenvolver sua inteligência emocional e empatia, pode melhorar as habilidades de comunicação, colaboração e trabalho em equipe pois isso é essencial para o sucesso profissional, pois a maioria dos empregos envolve interações com outras pessoas.

Gerenciamento de estresse e equilíbrio entre vida pessoal e profissional, quando você tem um bom autoconhecimento, é capaz de identificar seus limites, estabelecer limites saudáveis e gerenciar seu tempo e energia de maneira eficaz. Isso pode ajudar a reduzir o estresse e promover um equilíbrio saudável entre a vida pessoal e profissional.

### **2.2.7 Competências comportamentais e o secretariado**

As competências comportamentais de um profissional em secretariado são de maior importância no desenvolvimento da personalidade, no crescimento da carreira, bem como na incorporação de uma cultura corporativa, em visto que as empresas

priorizam isso, para que possam realizar as atividades com muita habilidade e qualidade, tudo de acordo com seu autodomínio, também conhecidas como *soft skills* e *hard skills*.

O profissional em secretariado por sua vez, deve demonstrar a capacidade para trabalhar em equipe, predisposição nas estruturas atuais; que seja criativo e cooperativo, não se limitando a executar as missões que lhe são solicitadas; flexível e disponível, ter uma extraordinária gestão de tempo e das tarefas a realizar; fiável e credível, respeitando o sigilo profissional, redigido no Código Deontológico da profissão (ASP, 1989).

Por fim, a proatividade; para que resolva os problema de maneira autônoma, o auto aperfeiçoamento; é sugerido para aumentar o seu conhecimento sobre coisas novas, através disso ajudará a crescer e explorar novas perspectivas cumprindo os objetivos determinados pela empresa, o autocontrole entre vida profissional e pessoal, visto que, totalmente ao seu trabalho contribuir de forma positiva para o crescimento do propósito, mas também é importante que cultive a auto consciência dos seus limites, bem como a saúde, o que só o ajudará a trabalhar da forma mais conveniente, na tomada de decisão; reunindo as informações necessárias, o profissional executa a resolução de um determinado problema.

Portanto, as razões pelas quais as habilidades comportamentais são bem consideráveis são:

- Ajuda o profissional a se tornar um líder melhor;
- Acelera o crescimento da carreira, equipando o qualificado com adaptabilidade e habilidades transferíveis;
- Contribuem para o desenvolvimento da personalidade, melhorando a comunicação, comportamento no local de trabalho e até organizacionais;
- Aumentam a empregabilidade, tornando-o um candidato eficaz para a carreira escolhida;
- Harmoniza o local de trabalho, deixa acolhedor, empático e até inclusivo.

A Inteligência Emocional, segundo Goleman (1995), pode ser adquirida, desenvolvida e ampliada não se tratando de uma característica impossível de adquirir, é preciso que a pessoa tome compreensão das competências. Embora, as pessoas que têm desenvolvido a inteligência emocional, isto é, ter consciência sobre si,

dominar as emoções, ter capacidade de empatia, autoconfiantes, qualificados de controlar os impulsos, não deixando que a ansiedade interfira em sua capacidade de pensar e gerenciar as emoções, o que proporciona relações positivas no ambiente de trabalho.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em conclusão, o artigo abordou o quanto é importante as ferramentas *hard skills* e *soft skills* no contexto profissional. As *hard skills* referem-se às habilidades técnicas e específicas necessárias para desempenhar uma função ou tarefa, enquanto as *soft skills* são habilidades comportamentais e pessoais que ajudam no relacionamento interpessoal e no desenvolvimento profissional.

No decorrer desse trabalho, destacou-se que as *hard skills* são fundamentais para adquirir competências técnicas e conhecimentos especializados em determinada área. No entanto, podem ser aprendidas através de treinamentos formais, educação acadêmica, certificações profissionais e experiência prática, visíveis e mensuráveis, sendo frequentemente requisitadas pelos empregadores para garantir que os profissionais tenham as qualificações necessárias para executar suas funções.

Dentro das *soft skills*, incluem competências como comunicação efetiva, trabalho em equipe, liderança, resolução de problemas, adaptabilidade, empatia, controle emocional e pensamento crítico. Diferentemente essa aptidão é mais difícil de ser quantificada e avaliada.

Foi ressaltado que as competências são essenciais para construir relacionamentos positivos no ambiente de trabalho, promover a colaboração, lidar com desafios e adaptar-se a diferentes situações e contextos. As empresas estão cada vez mais buscando profissionais que possuam um equilíbrio, em visto que reconhecem que a combinação dessas habilidades é fundamental para um desempenho eficaz e uma cultura organizacional saudável.

Nesse sentido, o artigo enfatizou que é fundamental que os profissionais busquem oportunidades de aprendizado, sejam elas formais ou informais, para aprimorar suas habilidades técnicas e comportamentais. Além disso, é fundamental que as instituições de ensino e as empresas invistam em programas de capacitação e desenvolvimento que valorizem e cultivem essas competências.

Por tanto, enquanto as *hard skills* fornecem a base técnica necessária, as *soft skills* complementam essa base, permitindo que os profissionais se destaquem, se

adaptem às mudanças, se relacionem de forma eficaz com os outros colaboradores e com o ambiente de trabalho.

#### 4. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICAS

##### **G1. 9 EM CADA 10 PROFISSIONAIS SÃO CONTRATADOS PELO PERFIL TÉCNICO E DEMETIDOS PELO COMPORTAMENTAL.**

Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2018/09/18/9-em-cada-10-profissionais-sao-contratados-pelo-perfil-tecnico-e-demitidos-pelo-comportamental.gh.html>>. Acesso em: 21 out. 2022.

ALVES DE ABREU, A. B. D.; GENARI ROSA, G. F.; DOMINGOS, G.

##### **S. MARKETING PESSOAL E PROFISSIONAL, NA ÁREA SECRETARIAL.PDF.**

Disponível em:

<<http://www.etelg.com.br/paginaete/cursos/TCC/MARKETING%20PESSOAL%20E%20PROFISSIONAL,%20NA%20%20C3%81REA%20SECRETARIAL.PDF>>. Acesso em: 21 out. 2022.

##### **NASCIMENTO, T. et al. AS SOFT SKILLS NECESSÁRIAS PARA ATUAR NOS PILARES DA PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO.**

Disponível em: <[https://abpsec.com.br/abpsec/wp-content/uploads/2022/02/22.ART\\_As-Soft-Skills-Necessarias-para-Atuar-nos-Pilares-da-Profissao-de-Secretariado-Executivo.pdf](https://abpsec.com.br/abpsec/wp-content/uploads/2022/02/22.ART_As-Soft-Skills-Necessarias-para-Atuar-nos-Pilares-da-Profissao-de-Secretariado-Executivo.pdf)>. Acesso em: 21 out. 2022.

##### **MARTINELLI, A. UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA ANDERSON MARTINELLI RAMOS SOFT SKILLS E O MERCADO DE TRABALHO: A**

**INTELIGÊNCIA NEM TANTO ARTIFICIAL NA TI.** [s.l: s.n.]. Disponível em:

<[https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/8976/1/SOFT\\_SKILLS%20E\\_O\\_MERCADO\\_DE%20\\_TRABALHO.pdf](https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/8976/1/SOFT_SKILLS%20E_O_MERCADO_DE%20_TRABALHO.pdf)>. Acesso em: 21 out. 2022.

##### **SOFT SKILLS: O QUE SÃO, TIPOS E PRINCIPAIS E COMO DESENVOLVER.**

Disponível em: <[https://fia-com-br.cdn.ampproject.org/v/s/fia.com.br/blog/soft-skills/?amp\\_gsa=1&\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIICAw%3D%3D#amp\\_tf=De%20%251%24s&aoh=16675841666584&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Ffia.com.br%2Fblog%2Fsoft-skills%2F](https://fia-com-br.cdn.ampproject.org/v/s/fia.com.br/blog/soft-skills/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIICAw%3D%3D#amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16675841666584&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Ffia.com.br%2Fblog%2Fsoft-skills%2F)>. Acesso em: 04 nov. 2022.

COMUNICAÇÃO, C. **SOFT SKILLS E HARD SKILLS NA CARREIRA.** Disponível em: <<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/carreira/vida-pessoal/soft-skills-e->



hard-skills-como-elas-influenciam-em-sua-carreira/?gclid=CjwKCAjw8JKbBhBYEiwAs3sxN3qDoDhssnSr2jNR8wdw-RUerjHovHh3PYXHxp3NiYXVlePMW3kbuRoCj6UQAvD\_BwE>. Acesso em: 04 nov. 2022.

**REDAÇÃO, DO N. P. O QUE SÃO SOFT SKILLS E COMO DESENVOLVÊ-LAS PARA CRESCER NA CARREIRA.** Disponível em:

<<https://www.napratica.org.br/como-desenvolver-soft-skills/>>. Acesso em: 04 nov. 2022.

**WPENGINE. SOFT SKILLS, AS VALIOSAS COMPENTÊNCIAS**

**COMPORTAMENTAIS DO FUTURO.** Disponível em: <<https://fellopelli.com.br/soft-skills-valiosas-competencias-comportamentais-futuro/#:~:text=Desenvolvimento%20de%20soft%20skills>>.

Acesso em: 04 nov. 2022.

Liderança com Base nas Soft Skills – Cyndia Bressan, Mariluce Lemos Guetten Ribeiro, Andréia Roma, et al. Acesso em: 19 nov. 2022.

**7 LIVROS PARA IMPULSAR O SEU DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL.**

Disponível em: <<https://blog.aevo.com.br/livros-desenvolvimento-profissional/#:~:text=Lideran%C3%A7a%20com%20Base%20nas%20Soft>>. Acesso em: 19 nov. 2022.

**BRASIL, E. M. EDUCA MAIS BRASIL - BOLSAS DE ESTUDO DE ATÉ 70% PARA FACULDADES – GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO.** Disponível em:

<<https://www.educamaisbrasil.com.br/cursos-e-escolas-tecnicas/tecnico-em-secretariado/noticias/soft-skills-o-que-sao-e-qualis-as-mais-exigidas-na-area-de-secretariado>>. Acesso em: 19 nov. 2022.

**FIA; FIA. SOFT SKILLS: OQUE SÃO, TIPOS PRINCIPAIS E COMO**

**DESENVOLVER.** Disponível em: <<https://fia.com.br/blog/soft-skills>>. Acesso em: 19 nov. 2022.

**RAMOS GONÇALVES, N.; DAIANE DA ROCHA, V.; DO CARMO**

**FERREIRA LIMA, M. COMUNICAÇÃO NÃO-**

**VIOLENTA:ASSERTIVIDADE NO DISCURSO E SUAA IMPORTÂNCIA**

**NAS ORGANIZAÇÕES.** *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 13, n. 1, p. 48–71, 18 out. 2022.

BELEZIA, EVA CHOW; EVA CHOW. **NÚCLEO BÁSICO PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DO TCC.** São Paulo: Fundação Padre Anchieta: [s.n.]. v. 3

EDMÉA GARCIA NEVES; MARIA ELIZABETE SILVA D'ELIA. **AS NOVAS COMPETENCIAS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO.** 2. ed. São Paulo: [s.n.].

SOUZA, G. **HARDS SKILLS: O QUE SÃO E POR QUE SÃO IMPORTANTES?** Disponível em: <<https://holos.com.br/hard-skills/>>. Acesso em: 20 jun. 2023.

UCS, B. D. E. **SOFT SKILLS: O QUE SÃO, TIPOS DE HABILIDADES E COMO DESENVOLVER.** Disponível em: <<https://ead.ucs.br/blog/soft-skills>>. Acesso em: 20 jun. 2023.