

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA**

ETEC TRAJANO CAMARGO

EXTENSÃO – EMEB PAULO FREIRE

CURSO TÉCNICO EM RECURSOS HUMANOS

Beatriz Ribeiro da Silva

Maria Eduarda Ferreira de Sousa

Victória Eduarda de Oliveira

**A IMPORTÂNCIA DAS SOFT SKILLS NA CONTRATAÇÃO DE
PROFISSIONAIS**

Cosmópolis

2023

Beatriz Ribeiro da Silva

Maria Eduarda Ferreira de Sousa

Victória Eduarda de Oliveira

**A IMPORTÂNCIA DAS SOFT SKILLS NA CONTRATAÇÃO DE
PROFISSIONAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Recursos Humanos da Etec Trajano Camargo, orientado pelo Prof. Erandi Lucas de Brito, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Recursos Humanos.

Cosmópolis

2023

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus por nos permitir chegar até aqui e alcançar nosso objetivo de forma satisfatória.

Agradecemos também aos nossos amigos e família que nos acompanharam nessa jornada, contribuindo para nossa formação, pessoas que tornaram esse ciclo ainda mais agradável.

Ao nosso orientador Erandi Lucas de Brito, nosso agradecimento especial, por ter nos auxiliado com tamanha dedicação e empenho para a conclusão deste trabalho.

*“Se você não tiver uma boa equipe, não poderá
fazer muito com o resto.”*

Lee Iacocca

*“Não é o dinheiro que importa. São as pessoas
que você tem e como você as lidera.”*

Steve Jobs

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo relatar a influência das soft skills no processo de recrutamento e seleção, e como os recrutadores identificam essas habilidades.

As soft skills são habilidades comportamentais de extrema importância dentro de uma organização, ter profissionais bem capacitados e com habilidades comportamentais, garante a organização muitos benefícios, afinal toda empresa quer ser “grande” e ter lucros, e os candidatos que atende essa demanda das empresas nos dias atuais e se capacita para o mercado de trabalho, passa a ter mais chances de ser bem-sucedidos profissionalmente.

As soft skills são habilidades interligadas, emoção e atitudes, por isso a área de recursos humanos passou a ser um setor mais humanizado, afinal todo ser humano tem sentimentos, deseja ser bem tratado.

Se torna uma via de mão dupla, onde a empresa entende como tratar e desenvolver sua equipe, e como o colaborador entende a importância de se aprimorar.

Não existe um bom empenho de profissionais, principalmente na área de recursos humanos, sem que tenha a inteligência emocional bem estruturada. Possuir inteligência emocional, ter autocontrole de suas emoções, entender as emoções do outro, garante o sucesso das organizações.

Palavras-chave: soft skills, inteligência emocional, habilidades.

ABSTRACT

This research aims to report the influence of soft skills on the recruitment and selection process, and how recruiters identify these skills.

Soft skills are extremely important behavioral skills within an organization, having well-trained professionals with behavioral skills guarantees the organization many benefits, after all every company wants to be “big” and make profits, and the candidates that meet this demand from companies nowadays and if they qualify for the job market, they have more chances of being professionally successful.

Soft skills are interconnected skills, emotions and attitudes, which is why the human resources area has become a more humanized sector, after all, every human being has feelings and wants to be treated well.

It becomes a two-way street, where the company understands how to treat and develop its team, and how the employee understands the importance of improving themselves.

There is no good commitment from professionals, especially in the area of human resources, without well-structured emotional intelligence. Having emotional intelligence, having self-control of your emotions, understanding the emotions of others, guarantees the success of organizations.

Keywords: soft skills, emotional intelligence, skills.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
1.1	Área de concentração do tema.....	9
1.2	Definição do problema.....	9
1.2.1	Objetivos.....	9
1.2.2	Objetivos gerais.....	9
1.2.3	Objetivos específicos.....	9
1.3	Justificativa.....	9
1.4	Metodologia.....	10
2	SOFT SKILLS NO PROCESSO DE SELEÇÃO.....	10
2.1	Fundamentação teórica.....	10
2.2	O que é Soft Skills?	10
2.3	As soft skills mais valorizadas.....	11
3	HABILIDADES COMPORTAMENTAIS X HABILIDADES TÉCNICAS.....	12
3.1	A diferença entre soft skills e hard skills.....	12
4	DESAFIOS DAS SOFT SKILLS E MEIOS DE IDENTIFICÁ-LOS.....	12
4.1	Teste de perfil comportamental.....	14
4.2	Teste de personalidade.....	14
4.3	Conhecimentos específicos.....	15
4.4	Conhecimentos técnicos.....	15
4.5	Teste de raciocínio lógico.....	15
4.6	Teste palográfico.....	16
5	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	17
6	ESTUDO DE CASO QUALITATIVO: ENTREVISTA COM PROFISSIONAL DA ÁREA.....	18
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
8	REFERÊNCIAS.....	24

1 INTRODUÇÃO

Um processo de seleção, integração, formação e aperfeiçoamento de um grupo de pessoas para trabalhar numa organização como uma verdadeira equipe, com propósitos definidos, fazendo com que cada profissional conheça seu papel, ajude os demais e “vista a camisa” para obter resultados é a parte mais importante dos administradores de Recursos Humanos.

“As organizações jamais existiriam sem as pessoas que lhes dão vida, dinâmica, energia, inteligência, criatividade e racionalidade.” (CHIAVENATO, 2014, p.6).

Neste trabalho vamos abordar a importância das soft skills no processo de seleção de pessoas, o impacto que ela atinge no ambiente de trabalho dentro das organizações, e os meios utilizados para a sua identificação.

Apresentaremos algumas opiniões de profissionais da área de Recursos Humanos, sobre a influência das soft skills.

Neste conteúdo vamos relatar as diferenças entre as soft skills e as hard skills, seus desafios e como a junção de ambas pode ser um ponto importantíssimo para as organizações.

A Inteligência emocional ou estabilidade emocional, considerada uma das mais importantes das soft skills tem o seu papel fundamental para o equilíbrio dentro das organizações, principalmente em cargos de liderança.

Ressaltando o conteúdo com o foco nas principais soft skills, os testes aplicados em processos de recrutamento e seleção, treinamentos promovidos pelo RH dentro das organizações e os resultados negativos e positivos.

De acordo com especialistas na gestão de pessoas, as empresas estão começando a entender a importância dessas habilidades para formar equipes com sucesso, e o quanto elas são fundamentais porque contribuem para um ambiente de trabalho saudável, colaborativo e produtivo.

Segundo Lacombe (2011), a existência de uma organização é constituída por pessoas, que gerenciam e atuam em seu nome. Mas também diz que são as organizações que realizam quase todas as atribuições na sociedade, permitindo o alcance a uma qualidade de vida melhor.

1.1 Área de concentração do tema

Recursos Humanos

1.2 Definição do problema

O futuro das organizações depende muito do seu processo de seleção, e é essencial a área de recursos humanos estar sempre atenta, para garantir uma contratação assertiva. Contratar pessoas com habilidades, requer um olhar mais humanizado, olhando não só os benefícios que a empresa vai ter, mas a qualidade de vida do funcionário dentro da empresa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Gerais

Avaliar os principais desafios de contratação que as organizações enfrentam.

1.3.2 Específicos

- Entender e conceitualizar o que se entende por soft skills;
- As principais diferenças entre soft skills e hard skills no processo de contratação;
- Definir quais são as soft skills que mais são procuradas dentro das organizações.

1.4 Justificativas

Sabendo da importância de contratar por habilidades ou competências comportamentais, a escolha deste tema se justifica pela falta de atenção que algumas organizações enfrentam.

Neste estudo iremos abordar características que são necessárias para a qualificação de equipes por competências, a importância de uma contratação assertiva, visando a qualidade de vida de cada funcionário dentro da empresa e o quanto isso agrega em benefícios para o desenvolvimento e crescimento das empresas.

1.5 Metodologia

Este trabalho foi desenvolvido a partir de pesquisas bibliográficas sobre competências comportamentais, através de conhecimentos de membros na área de recursos humanos, por consultas em sites acadêmicos e pesquisa qualitativa.

2 SOFTS SKILLS NO PROCESSO DE SELEÇÃO

2.1 A fundamentação teórica

Para a formação deste trabalho foi necessário leituras sobre o tema, pesquisas bibliográficas e em sites de recrutamento e seleção, como a Sólides. Foi necessária uma busca sobre a importância das soft skills na visão de gestores, CEO e administradores de RH, e como isso implica na cultura organizacional.

2.2 O que é soft skills?

As soft skills são habilidades interpessoais que surgiu a partir dos anos de 1968, em treinamentos dos soldados do exército americano, com o intuito de torná-los mais humanos, focando no bem-estar e na qualidade de vida dos cidadãos. Mas nos últimos anos vem crescendo em importância em todos os setores, níveis e ambientes de trabalho. O aumento se deu ainda mais na pandemia, por conta de trabalhos remotos e autônomos, pois acredita que com a pandemia as pessoas passaram a desenvolver melhor suas habilidades e mesmo com o avanço da tecnologia, as empresas acredita que as soft skills tem dominado o mercado.

O Departamento de Recursos Humanos era conhecido por ser um setor mais burocrático, tradicional e operacional, fazia parte de um sistema mais estratégico dentro das organizações. E com o decorrer dos anos, foi evoluindo e se tornando um departamento mais flexível, a fim de convergir em um ponto essencial que é o relacionamento interpessoal.

A área de RH atualmente é vista como uma das áreas mais importantes e críticas dentro de uma organização, e seu papel é fundamental para gerenciar o capital humano e favorecer o sucesso das empresas, contribuindo para a competitividade e colaboração.

Contudo, observamos que pessoas e organizações estão interligadas e dependem umas das outras. Mas para o funcionamento dessas organizações, é preciso compreender os objetivos comuns, as atribuições de tarefa, a delegação de poder e autoridade, bem como lideranças e o mais importante, a relação interpessoal. Pois gera uma cooperação, e dessa forma, interfere no ambiente e influencia toda a organização.

De acordo com Diane Garza, instrutora de lideranças da Universidade de Georgetown e CEO da iCatalyze, “o futuro de trabalho pede profissionais com habilidades comportamentais, tanto no setor público quanto no setor privado em geral”. Ela ainda alega que, “As soft skills estão se tornando cada vez mais importantes nas forças de trabalho”.

As empresas entendem o desafio e os riscos diante de uma nova contratação, e como o desenvolvimento dessas habilidades podem ser valiosos.

“Desenvolver pessoas significa apenas dar-lhes informação e apoio suficiente para que elas aprendam novos conhecimentos, habilidades e competências e se tornem mais eficientes no que fazem. É, sobretudo, dar-lhes a formação básica para que aprendam novas atitudes, soluções, ideias, conceitos e que mudem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes no que fazem. Formar é muito mais do que simplesmente informar, pois representa um enriquecimento da personalidade humana. As organizações estão se dando conta disso.” (CHIAVENATO, 2014, p.307).

2.3 As soft skills mais valorizadas

Na área de recursos humanos, os recrutadores precisam estar atentos as maneiras que o candidato lida com os desafios do dia a dia.

Contratar pessoas que tenham soft skills, possui muitas vantagens para a empresa. Formar equipes que entregam resultados no prazo e que possuem um bom relacionamento entre os colegas, que saibam tomar decisões, sejam proativos e que tenha uma comunicação eficaz, torna-se a equipe mais dinâmica, colaborativa, contribuindo assim, para a entrega de resultados e um ambiente harmonioso.

Dentre todas as habilidades, as mais predominantes nos processos de recrutamento e seleção são:

- Comunicação assertiva;
- Empatia;
- Colaboração;

- Organização e gestão do tempo;
- Flexibilidade;
- Resiliência;
- Trabalho em equipe;
- Capacidade de trabalhar sob pressão;
- Liderança;
- Inteligência emocional;
- Visão sistêmica;
- Ética

3 HABILIDADES COMPORTAMENTAIS X HABILIDADES TÉCNICAS

3.1 A diferença entre soft skills e hard skills

As habilidades técnicas, conhecida como hard skills são conhecimentos técnicos que se dá por meio de experiências, formação, cursos, especialização e podem ser facilmente identificadas no currículo ou por meio de documentos e certificados.

“Esta habilidade implica a compreensão e o domínio de um determinado tipo de atividade.” “É a habilidade típica de um profissional que executa seu trabalho pessoalmente, como um marceneiro, torneiro, advogado ou contador.” (LACOMBE, 2011, p.151).

Já as habilidades comportamentais, conhecida como as soft skills, são habilidades sociais e emocionais que está ligada ao nosso modo de agir, de pensar e de interagir com outras pessoas, são habilidades que vão além da técnica, e quando aprimoradas e desenvolvidas são desafiadoras.

“Ela inclui a capacidade de se colocar no ponto de vista do outro para compreendê-lo em sua plenitude.” (LACOMBE, 2011, p.151).

Uma organização que consegue fazer a junção das hard skills e soft skills na formação de equipe, se sobressai em vários aspectos.

4 DESAFIOS DAS SOFT SKILLS E MEIOS DE IDENTIFICÁ-LOS

O grande desafio da área de recursos humanos atualmente é contratar pessoas cada vez mais desenvolvidas e qualificadas, ou até mesmo desenvolver uma equipe já contratada, com habilidades que vão além dos conhecimentos técnicos, a

área de recursos humanos passou a ter um olhar mais humanizado em relação aos profissionais, precisa levar em considerações os valores, a cultura organizacional das empresas, e se está de acordo com os valores e princípios de cada profissional. Observar como cada profissional interage com a equipe, como posiciona suas ideias, como se comunica, e sempre priorizando nesse processo o que é mais importante para o desenvolvimento e o autoconhecimento de cada pessoa.

Segundo a especialista Ana Chauvet, CEO da i9hunter e LinkedIn Top Voice, em um evento promovido pelo CRA-SP, a 14ª edição do ENCOAD 2023: O Algoritmo da empregabilidade, ela comenta que os profissionais querem se sentir valorizados no ambiente de trabalho e resolver questões que estão relacionadas com seus princípios e suas necessidades.

Uma contratação assertiva é uma tarefa que, quando não é bem estruturada, bem analisada, pode gerar complicações futuras, pode contribuir para uma baixa produtividade, uma queda de lucros, fazendo também que a organização tenha uma alta taxa de absenteísmo e rotatividade, e isso leva a gastos com contratações e demissões.

Antigamente os processos de recrutamento e seleção era por contato físico, hoje isso se tornou mais difícil. Mas com o avanço da tecnologia, os profissionais de RH passaram a se especializar mais, e a interagir de uma maneira melhor, com a agilidade que a tecnologia proporciona, passou a ter uma triagem mais rápida, analisando os exemplos de vida, situações e experiências que os candidatos tenham vividos, para uma avaliação mais eficiente.

E os métodos que as empresas estão utilizando na identificação dos perfis, precisa estar alinhado com a cultura organizacional e com os objetivos da equipe.

Apesar da entrevista por competência ser uma ferramenta de grande importância no processo seletivo, as avaliações é o que determina na decisão de contratar um profissional qualificado.

Os testes aplicados servem para avaliar a concentração, o foco, a inteligência, identidade e outras características, e servem para observar os aspectos sociais e emocionais, como por exemplo: o nervosismo em momentos de pressão, como o profissional lida com críticas, o que prioriza mais, qualidade ou quantidade, se é uma

pessoa mais reservado ou extrovertido, como lida em situações diante de um problema, em situações de risco, como convive em equipe, e outros aspectos.

E com base nas respostas que são coletadas nos testes, a empresa decide pela escolha do profissional mais adequado para o cargo ou a função. Para os especialistas da área de recrutamento e seleção, os testes psicológicos fornecem um parâmetro mais claro e adequado do comportamento, facilitando ao recrutador um entendimento e conhecimento de uma forma mais extensa.

No entanto, os testes não podem ser aplicados de forma isolada, pois complementa outras etapas do processo. E a principal função dos testes é ajudar o recrutador a entender o perfil do profissional, o quanto ele está preparado e se tem as principais habilidades exigidas.

4.1 Teste de perfil comportamental

Os testes de perfil comportamental são questionários que identificam as competências dos candidatos, de acordo com habilidades comuns, em diferentes tipos de perfis. Essas habilidades são definidas por meio de diversos estudos psicológicos para que os resultados gerados sejam os mais realistas possíveis. Os testes precisam ser aplicados por psicólogos profissionais, capacitados.

Os testes mais utilizados, são:

- **Teste Disc:** A ferramenta de avaliação DISC foi desenvolvida pelo pesquisador Walter Vernon Clarke. Neste teste, é possível avaliar as 4 personalidades comportamentais de uma pessoa, a: Dominância, Influência, Estabilidade e Cautela.
- **Profiler:** O Profiler é uma ferramenta de gestão de pessoas, desenvolvida pela Sólides, a ferramenta de mapeamento comportamental é baseada em 7 metodologias comportamentais, mais o DISC. O Profiler foi aprovado pela USP e pela UFMG, e apresenta 97% de exatidão em seus relatórios.
- **Teste de perfil STAR:** O método STAR é muito utilizado nos processos de recrutamento e seleção, formado por 4 etapas: situação, tarefa, ações e resultados. É aplicado a partir da apresentação de perguntas às quais os candidatos apresentam suas respostas.

- **Teste Big Five:** O Big Five, tem um método mais responsável, ele traz informações sobre os cinco fatores comportamentais diferentes, que são a estabilidade, que é a forma de analisar se o candidato é receptivo, proativo, resiliente. A extroversão, que baseia no nível de extroversão do candidato, observando a adaptabilidade dele em certos ambientes. A originalidade, explorando interesses e curiosidades do candidato. A consolidação, que analisa a dedicação e o empenho na realização de tarefas, projetos e metas. E por fim, a acomodação, onde se observa as informações para verificar se trata de um perfil mais negociador ou mais acomodado.

4.2 Teste de conhecimentos específicos

Os testes de conhecimentos específicos trata-se de avaliar um candidato conforme o perfil que a vaga exige, de forma clara, analisando os níveis de conhecimento técnico ou teórico nos requisitos que a vaga impõe. São perguntas de português instrumental, linguagem de programação, matemática financeira, conhecimentos em Excel, feitas através de um questionário.

São perguntas que permite que o recrutador tenha facilidade em encontrar melhores candidatos.

4.3 Teste de conhecimentos técnicos

Cada cargo ou função necessita de uma habilidade específica, no processo de recrutamento é normal ser realizados testes pra saber se realmente os candidatos estão aptos para a vaga em questão.

Realizar essa avaliação com o responsável pelo setor, e com gestores da área, é de extrema importância, primeiro para garantir uma contratação eficiente e também para evitar contratações indesejadas.

4.4 Teste de raciocínio lógico

Na realização de testes de raciocínio lógico, os testes são mais específicos, eles servem para analisar o desempenho dos candidatos. São testes que serve para medir a capacidade do candidato em situações diversas, como por exemplo,

solucionar problemas, interpretação de textos e tomadas de decisão. Ele é aplicado em diversos processos seletivos.

4.5 Teste palográfico

O teste palográfico é um teste de personalidade, que utiliza de técnicas gráficas para medir as particularidades comportamentais de cada candidato. O candidato recebe uma folha de papel com um modelo de traços paralelos e deve repeti-los igualmente. A avaliação do teste é realizada por um psicólogo, que analisa os resultados.

Nos testes palográficos são avaliados:

- Tamanho: traços muito estreitos ou muito amplos podem indicar timidez ou extroversão, respectivamente;
- Espaçamento: traços muito espaçados ou muito próximos podem indicar introversão ou extroversão, respectivamente;
- Inclinação: traços inclinados para cima podem indicar otimismo, enquanto traços inclinados para baixo podem indicar pessimismo;
- Regularidade: traços irregulares podem indicar instabilidade emocional;
- Direção: traços crescentes podem indicar ambição, enquanto traços decrescentes podem indicar conformismo.

O teste palográfico é uma ferramenta complementar aos outros testes de avaliação no processo de recrutamento e seleção. Ele ajuda a entender melhor as percepções de cada candidato, mas não pode ser determinante para uma contratação.

5 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

“A capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual”. (Mayer & Salovey, 1997, p. 15).

A inteligência emocional é uma das soft skills mais importantes, tem a capacidade de saber administrar e lidar com suas próprias emoções e com as emoções de outras pessoas.

Uma pessoa que possui uma boa inteligência emocional é capaz de pensar, sentir e agir de forma inteligente e consciente, controlando as emoções e assim evitando estresse, traumas ou até mesmo doenças psicossomáticas.

O psicólogo Goleman em sua teoria, fala que tanto a decadência do fracasso quanto a conquista da vitória não são estabelecidos por fatores genéticos, mas podem ser desenvolvidos.

Segundo a teoria de Goleman, as cinco habilidades-chaves da inteligência emocional são: autoconhecimento, autocontrole, empatia, motivação e relações interpessoais, esclarecendo que, quando desenvolvidas, elas estabelecem nosso êxito nos relacionamentos e na vida profissional.

Quando um profissional tem autocontrole e conhecimento de suas emoções, ele irá avaliar melhor as situações de seu dia a dia e lidar com elas com mais facilidade. No mundo corporativo, é muito comum ter imprevistos e mudanças, e é necessário saber resolvê-los de forma tranquila para evitar novos e maiores problemas.

Incorporar a inteligência emocional na contratação é uma decisão estratégica que a área de recrutamento e seleção deve tomar para formar um quadro de funcionários mais apto a conquistar os objetivos de negócios. Utilizar da avaliação de inteligência emocional na contratação, aumenta as chances de uma boa relação, e reduz da taxa de turnover.

Os benefícios que sucedem da inteligência emocional na contratação vão além do sucesso dos profissionais de recrutamento e seleção nas escolhas dos candidatos mais qualificados, pois impacta na organização em geral, quantos mais preparados e qualificados forem as equipes, mas ganhos as empresas tem.

6 ESTUDO DE CASO QUALITATIVO: ENTREVISTA DA PROFISSIONAL DA ÁREA

Para a pesquisa foi realizado uma entrevista com uma profissional da área de Recursos Humanos, Sabrina Baptista Neves.

Neste estudo de caso, foi pontuado algumas perguntas importantes ao profissional que atua na área de gestão de pessoas e suas experiências. Validar a importância das soft skills nos processos de seleção, é fundamental para um recrutador, e líderes de equipe.

1. Fale sobre você e as suas experiências no cargo?

R. Sou Sabrina Baptista Neves, formada em psicologia, pós-graduada em MBA gestão de Recursos Humanos e com aprimoramento em departamento pessoal. Primeira experiência à frente de uma equipe foi como trainee na lojas Americanas assumindo papel de supervisão que abriu caminho para novas oportunidades. E, hoje sou encarregada/gerente comercial de uma nova marca em expansão. Sigo em treinamentos e aprofundamento da psicologia organizacional, foco em análise cognitiva comportamental para compreensão e gestão de pessoas - tanto dos liderados como mapeamento dos perfis de clientes na dinâmica de compra.

2. Na sua opinião, qual nível de importância você dá para as soft skills?

R. Considero muito importante. Nunca a psique foi tão bem reconhecida e “avaliada” dentro das organizações como agora. É um tema que vem ganhado cada vez mais holofotes, despertando a curiosidade e a busca por vários profissionais por autodesenvolvimento.

3. Na área de recursos humanos, quais critérios devem ser avaliados para uma contratação assertiva?

R. Acredito que não há uma fórmula/receita pronta quando se trata de seres humanos. Ter uma clara descrição do cargo já se torna um bom aliado para durante a entrevista identificar, não necessariamente o candidato que possui experiência, e sim perfil inovador com interesse e disposição para aprender ou se adaptar a vaga ofertada.

Pois, aquele que diz já saber-fazer, pode fazer de modo ultrapassado ou que não se enquadra ao que a empresa procura, mas se ele está aberto a ouvir e praticar de outras maneiras, essa pessoa pode trilhar um belo caminho na corporação porque vai se ajustando as novas possibilidades.

4. No ponto de vista do RH, que papel as soft skills desempenham no processo de contratação?

R. O entrevistador tem maior facilidade ao conduzir a avaliação no sentido que ele pode questionar situações em que a pessoa vivenciou em diversas fases da carreira e assim optar pelo profissional com maior flexibilidade ou resiliência.

5. Quais são os maiores desafios de liderança?

R. Líder é uma visão recente nas empresas, comparando com o antigo chefe rígido, autoritário e inacessível. O líder atual está mais próximo a equipe; assumindo papel de coach. O desafio está em desenvolver pessoas: corrigir, ensinar, ouvir, ser exemplo, unir as pessoas, entender a dificuldade, ser bom comunicador, racional, amadurecer o time para que eles estejam prontos para executar os procedimentos com maior facilidade, responsabilidade e exatidão. É ser líder, não amigo.

6. Na sua opinião, qual é a maior habilidade em liderança?

R. Pensamento analítico, crítico nas tomadas de decisões. Um bom líder precisa dominar essa habilidade, grande responsabilidade está em suas mãos. Ele precisa analisar cada consequência de suas decisões.

7. Como supervisora líder, como você avalia o comportamento de toda a equipe?

R. Como supervisiono diversas funções da empresa, as avaliações são subdivididas: atingimento das metas por setores (trabalhos em equipes), assim como individualmente. Quando objetivos são alcançados, é sinal que o profissional se empenhou para atender aquela margem. Então há uma meritocracia ali, estes precisam ser reconhecidos (reforço positivo). Porém, quando o rendimento está sempre abaixo, se faz necessário acompanhar e criar um plano de ação. Nesse

momento que avalio se a pessoa tem dificuldade, ensinamos. Mas, se perdeu o engajamento, é hora de repensar a oportunidade dada a essa pessoa na equipe, ou verificar métodos de treinamentos.

8. Cite algumas habilidades que você precisou desenvolver ou aprimorar dentro da sua gestão como líder?

R. Flexibilidade, tolerância, comunicação assertiva, gestão do tempo, sociabilidade.

9. Na sua opinião, qual a importância da Inteligência emocional na liderança?

R: Fundamental para estabelecer um clima agradável: favorece a empatia entre os pares e a resiliência – se não deu certo, vamos tentar/aprender de outro modo, sem desistir. O líder que sabe administrar suas emoções gera no outro confiança e isto é essencial, pois não seguimos alguém que não nos passa credibilidade.

10. Qual a psicologia por trás da inteligência emocional?

R. A Inteligência Emocional vem sendo pesquisada a muitas décadas por psicólogos (Salovey e Mayer) e filósofos com percepções diferentes, mas Daniel Goleman que conseguiu despertar com suas publicações e uma síntese intrigante: a consciência das emoções e a possibilidade de “a controlar e a treinar a nosso favor”. Para Piaget, por exemplo, a inteligência se define como a construção do conhecimento como um todo, na estrutura cognitiva, a capacidade de aprender, reter informações... Assim como outras abordagens fazem a medição do QI. Então a Inteligência Emocional é uma área de estudo para a psicologia.

11. Cite um exemplo em que você precisou da inteligência emocional para a resolução de um conflito entre os colaboradores?

R. Conflitos sempre surgem quando há um grupo grande de pessoas. O mais recorrente é quando a comunicação falha. Já tive situações de grupo dividido, desanimado, com baixo rendimento, alto nível de absenteísmo e turnover, entre outros. Tive que trabalhar a automotivação, empatia, comunicação, autorregulação, perspectiva entre outros.

12. Cite um erro que você cometeu no processo de contratação, e como você lidou com essa situação?

R. Ao longo da carreira dei muitas oportunidades a pessoas que não tiveram boas repercussões em experiências anteriores: não cresceram na organização, não estudaram, não encararam desafios novos, não implementaram melhorias, não tiveram habilidades mentais para superar adversidades... e a necessidade, curto prazo para fechar uma vaga, optamos em dar seguimento com o candidato e depois criar um plano de T&D. Entretanto, hoje, percebo que o custo e o tempo destinado para muitos perfis assim, sobrecarregam a operação e, muitas das vezes, nós (Empresa) investimos e acreditamos mais no potencial da pessoa do que ela própria. Muitos não trazem o retorno/expectativa esperada. Por isso, os processos de R&S devem ser mais criteriosos, mesmo quando se trata de consultorias e tem clientes cobrando agilidade para fechar a vaga, a taxa de rotatividade e retrabalho acaba se tornando muito grande.

13. Na sua opinião, você acredita que as habilidades podem ser melhoradas através de treinamentos e diminuir a taxa de turnover?

R. Complementando a questão anterior, acredito sim, eu sou de humanas. Sempre acreditamos no potencial do indivíduo. Mas, ele precisa querer, tem que partir do próprio sujeito. Em consultório ouvimos muitos pais questionando decisões de seus filhos que eles ensinaram uma direção, e depois ele fez totalmente ao contrário, cometendo assassinatos inclusive. Então veja, escolhas são muito particulares, a empresa pode até oferecer um cargo de poder para seu funcionário, mas vai depender de ele atingir resultados e se preparar para algo novo. Se ele não mudar, outro passará em sua frente e ele irá “desanimar” e pedir desligamento. Cada vez mais no espaço corporativo a inteligência emocional se faz essencial.

14. Atualmente, você considera as soft skills a nova hard skills?

R. Não. Compreendo que cada ferramenta tem suas particularidades de competências (técnicas e subjetivas); hard skills praticando e repetindo todos tem maior possibilidade de aprendizagem, podemos mensurar e avaliar com exatidão. Já soft skills são mais de cunho qualitativo, nem todos desenvolvem todas as habilidades, algumas competências podem apresentar maior talento outras nem tanto. Vejo que ambas são importantes e não devem se sobrepor, medir forças.

Através deste estudo de caso, foi possível identificar a importância de um profissional de R&S que atua com liderança, possuindo habilidades, para realização de contratar com eficiência, desenvolver sua equipe, e assim construindo um ambiente mais colaborativo, produtivo, diminuindo a taxa de turnover, e falta de motivação.

E para realizar uma contratação assertiva, precisa estar qualificado e saber identificar todas as características do candidato.

Cada vez mais as empresas estão em busca de um profissional que saiba trabalhar melhor suas emoções, possuir inteligência emocional faz toda diferença. As organizações que investe em seu setor de recursos humanos, implementando o desenvolvimento de soft skills, consegue garantir uma equipe mais qualificada nos processos de contratações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este trabalho foi possível identificar que as soft skills é a chave para garantir uma organização de sucesso, todo processo de seleção necessita uma contratação com soft skills, apesar da importância que as hard skills possui, as soft skills ganhou o mercado.

Vimos que a influências das soft skills tem sido crescente, garantindo o sucesso das empresas. Trabalhar com pessoas não é uma tarefa fácil, precisa possuir habilidades, e as organizações precisam se atentar para desenvolver seus funcionários e garantir qualidade de vida a todos.

Foi relatado os testes comportamentais aplicados por profissionais, analisando melhor as habilidades, comportamentos e ações.

A importância dos testes não se dá apenas para novas contratações, garante aos funcionários já habituados, uma nova oportunidade, uma motivação, e garante a empresa ter a noção da qualidade de seus funcionários.

No estudo de caso, podemos observar o papel do profissional responsável por uma organização, e as mudanças que ocorrem. Só é possível garantir uma contratação assertiva, colocando em práticas o desenvolvimento das skills e a inteligência emocional.

REFERÊNCIAS

CEO de empresa americana explica a necessidade das Soft Skills para uma liderança efetiva. Disponível em: [CEO de empresa americana explica a necessidade das Soft Skills para uma liderança efetiva - Enap - Escola Nacional de Administração Pública](#). Acesso em 7 de setembro de 2023.

HANCOCK, Bryan *et al.* **Adotar uma abordagem baseada em competências para construir a futura força de trabalho.** Disponível em: [Taking a skills-based approach to building the future workforce | McKinsey](#). Acesso em 7 de setembro de 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4.ed. São Paulo: Manole, 2014.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências.** 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

HARD SKILLS: como testar e comprovar até as mais difíceis. Disponível em: [Hard Skills: como testar e comprovar até as mais difíceis \(solides.com.br\)](#). Acesso em 03 de outubro de 2023.

GOMES, Thales De Oliveira. **Introdução à Gestão de Pessoas: Conceitos e Processos Básicos.** 19 mar. 2023. Disponível em: [Introdução à Gestão de Pessoas: Conceitos e Processos Básicos \(linkedin.com\)](#). Acesso em 03 de outubro de 2023.

9 executivos e empresários que são exemplos em soft skills. Disponível em: [9 executivos e empresários que são exemplos em soft skills - Forbes](#). Acesso em 03 de outubro de 2023.

DEDILA COSTA | GUPY. **Soft skills: o que são, exemplos e como desenvolver.** 13 abr. 2018. Disponível em: [Soft skills: o que são, exemplos e como desenvolver \(gupy.io\)](#). Acesso em 24 de outubro de 2023.

TESTE de Perfil Comportamental: conheça 5 tipos e como aplicar! Disponível em: [Teste de Perfil Comportamental: conheça 5 tipos e como aplicar! \(solides.com.br\)](#). Acesso em 25 de outubro de 2023.

PROFILER: tudo para usar o mapeamento de perfil nas empresas. Disponível em: [Profiler: tudo para usar o mapeamento de perfil nas empresas \(solides.com.br\)](https://solides.com.br). Acesso em 25 de outubro de 2023.

A importância dos testes em processos seletivos. Disponível em: [Por que utilizamos testes em processos seletivos? \(coachr.com.br\)](https://coachr.com.br). Acesso em 28 de outubro de 2023.

15 melhores testes de recrutamento e seleção para acertar na contratação. Disponível em: [15 melhores testes de recrutamento e seleção para contratar bem \(gupy.io\)](https://gupy.io). Acesso em 28 de outubro de 2023.

Conheça 14 testes de RH mais utilizados em processos seletivos. Disponível em: [Conheça 10 testes de RH mais utilizados em processos seletivos \(solides.com.br\)](https://solides.com.br). Acesso em 28 de outubro de 2023.

Inteligência emocional: o que é e por que ela é tão importante. Disponível em [Inteligência emocional: o que é e por que ela é tão importante \(tangerino.com.br\)](https://tangerino.com.br). Acesso em 28 de outubro de 2023.

Daniel Goleman: quem é e qual a sua contribuição para a educação socioemocional, por Paula Ribeiro. Disponível em: [Daniel Goleman: quem é e qual a sua contribuição para a educação socioemocional, por Paula Ribeiro | Escola da Inteligência \(escoladainteligencia.com.br\)](https://escoladainteligencia.com.br). Acesso em 01 de novembro de 2023.

BLOG PONTOTEL - Tudo sobre controle de ponto, gestão, RH e mais! Disponível em: [Saiba o que é inteligência emocional e qual a sua importância no trabalho \(pontotel.com.br\)](https://pontotel.com.br). Acesso em 01 de novembro de 2023.