

# Guia das soft skills: saiba tudo sobre essas habilidades



Introdução .....	3
O que são soft skills? .....	5
Quais são as principais soft skills? .....	8
Qual é a importância de desenvolvê-las nos desafios diários? .....	20
Como é possível aprendê-las? .....	22
Quais empresas utilizaram esses elementos e obtiveram sucesso? .....	27
Conclusão .....	29
Sobre o SEBRAE PE .....	30



## Introdução

Um dos principais desafios enfrentados pelos empresários é encontrar pessoas qualificadas para atuarem em seus negócios. Um profissional com habilidades específicas para uma atividade pode fazer toda a diferença em uma empresa.

Porém, termos como habilidade, qualificação, estudo e formação podem parecer muito vagos para determinar o tipo de profissional que se espera em um processo de recrutamento e seleção. Afinal, esses termos podem ter significados diferentes para cada tipo de pessoa.

Uma habilidade, por exemplo, pode ser traduzida como a facilidade de executar algum processo manual, a exemplo da montagem ou manutenção de um equipamento. Contudo, os empresários esperam características mais profundas em seus colaboradores. Nem sempre elas estão relacionadas à atividade-fim de um funcionário.

Quando voltamos os olhares para habilidades mais associadas ao relacionamento do profissional com os outros colaboradores, essa dificuldade aumenta substancialmente. Nesse sentido, surge o conceito de soft skills.

Basicamente, trata-se de um conjunto de habilidades que dizem respeito à interação entre pessoas. Se você ainda tinha dúvidas sobre esse assunto, então chegou ao lugar certo. Neste e-book, discorreremos detalhadamente sobre tudo o que você precisa saber sobre as soft skills.

Portanto, separe os próximos minutos e confira este conteúdo com muita atenção. Nele, mostraremos o conceito de soft skills, como ele pode ser utilizado e alguns cases de sucesso de empresas que colocaram em prática esse elemento.

Continue lendo!



# O que são soft skills?

Basicamente, as soft skills são competências relacionadas ao comportamento. Ou seja, atributos pessoais que um colaborador precisa ter para que seja bem-sucedido no local de trabalho. Geralmente, as soft skills têm relação com a capacidade de uma pessoa de interagir com outra em um mesmo ambiente.

Assim, elas também inserem a habilidade de trabalhar sob pressão e ter facilidade de adaptação a situações novas e mais complexas. Esse conceito é muito diferente das hard skills. Essas últimas têm mais relação com as competências técnicas.

Graduação em administração, conhecimentos do pacote Office, domínio de mídias sociais, inglês avançado etc. são alguns exemplos simples de hard skills. Esse tipo de característica é mais simples de ser avaliado em um teste ou uma análise de documentos.



Contudo, muitos empresários consideram que é mais difícil encontrar uma pessoa com boas competências comportamentais do que técnicas. Além disso, o treinamento de colaboradores em ambos os casos é mais complicado.



Por esse motivo, em muitos processos de recrutamento e seleção, os empresários tendem a dar preferência a candidatos que têm a capacidade de se relacionar com os outros mais aparente. Essa regra tem validade para a contratação e a promoção de pessoas.

Durante um processo de seleção de pessoas, vários candidatos aparecerão. Eles certamente cumprirão alguns dos requisitos básicos para a vaga, tais como: fluência em idiomas, formação acadêmica, habilidades com sistemas específicos, entre outros.

Todas essas habilidades, de fato, são importantes. Afinal, o recrutador não as exigiria se não fossem necessárias. Contudo, na etapa final do processo de contratação, as soft skills acabam falando mais alto.

Algumas pessoas podem parecer possuir habilidades inatas, tais como a criatividade ou a organização. Contudo, o autoconhecimento é capaz de aprimorar essas características que se manifestam de forma espontânea. Além disso, o profissional com boas soft skills pode desenvolver outras, trazendo destaque para ele em um cenário de mercado cada vez mais competitivo.

Analisando de forma simples, você pode ter percebido que as soft skills são características inerentes aos profissionais. Contudo, é importante conhecê-las por dois motivos muito simples. Primeiro, para que você entenda o tipo de colaborador que deseja inserir em seu estabelecimento.

Em segundo lugar, para que você, enquanto gestor de um negócio, também possa desenvolver essas habilidades tão importantes. Acredite: elas podem fazer uma grande diferença no seu dia a dia, especialmente em momentos de resolução de conflitos ou para negociar com clientes e fornecedores.



# Quais são as principais soft skills?

Agora que você entendeu o conceito de soft skills, mostraremos as mais importantes a serem exigidas ou desenvolvidas em seu negócio. Continue lendo!

## Boa comunicação

Provavelmente, a comunicação eficaz é uma das principais soft skills que um negócio pode exigir em processos de recrutamento. É considerada como a principal aptidão a ser desenvolvida, não apenas no ambiente profissional, mas também na vida pessoal do trabalhador ou gestor de um negócio.

Ela é fundamental para possibilitar às pessoas se entenderem de maneira eficaz e clara, sempre considerando o perfil de indivíduos que estão se comunicando. Ou seja, adequando a linguagem e a forma como a comunicação é proferida às pessoas que estão em uma interação.

Comunicar-se não é apenas se expressar. Esse processo também pressupõe ouvir e contextualizar o que é transmitido por meio das palavras ditas ou escritas. Saber dosar o que é dito ou escrito também é um sinal de inteligência muito importante e que pode interferir diretamente na produtividade da equipe.



Vícios de uma comunicação ineficaz podem prejudicar substancialmente o sucesso de um negócio como um todo. As famosas “fofocas de corredor”, muito comuns nas empresas, só existem porque a comunicação no ambiente empresarial é ineficaz.

Sendo assim, a soft skill relacionada a essa habilidade deve ser desenvolvida em todos os níveis da empresa. Tanto na mais alta administração quanto nos colaboradores que atuam no campo operacional.



## Escrita

A escrita é uma soft skill que também está relacionada com a comunicação. Afinal, muitas dessas interações são feitas por e-mails, contratos, programas de mensagens instantâneas etc. Logo, saber escrever corretamente e de forma simples de se fazer compreendido é fundamental para garantir uma comunicação eficaz.

Esse tipo de escrita não tem um “tom de voz”, como ocorre em falas ou áudios transmitidos por aplicativos de mensagens instantâneas. Contudo, a forma de colocação de frases e verbos faz toda a diferença na hora de escrever uma mensagem. Logo, essa é uma soft skill que você deve desenvolver no ambiente empresarial.





## Flexibilidade

Outra soft skill muito importante de ser observada no ambiente empresarial é a flexibilidade. A cada dia que passa, o mercado exige mais dos profissionais, especialmente daqueles que sabem reinventar-se diante das mudanças de cenários que podem ocorrer.

Demandas novas aparecem diariamente. Isso vale tanto para a empresa quanto para os profissionais que atuam nela. Logo, ter a habilidade de ser flexível frente às novas exigências pode fazer toda a diferença. Esse é o tipo de soft skill que o empresário deve avaliar na hora de conceder uma promoção.

Pessoas que são mais flexíveis a mudanças de cenário devem ter mais chances de galgar posições mais altas no negócio. Contudo, isso não significa que você não pode desenvolver esse tipo de habilidade dentro do negócio.

Quanto mais pessoas flexíveis você tiver em sua empresa, maiores serão as chances de ter profissionais aptos a assumirem cargos de gestão.

## Liderança

Durante anos, a liderança foi a soft skill mais buscada no ambiente empresarial. Ela acabou perdendo um pouco de espaço para a comunicação. Mais recentemente, a flexibilidade também ganhou muita importância, principalmente após as grandes mudanças ocorridas nos métodos de trabalho durante o ano de 2020.



Contudo, a liderança ainda é uma soft skill que todo empresário deve observar em seus colaboradores. O exercício de uma gestão de pessoas eficiente passa por saber como motivar e engajar a sua equipe. O líder deve saber identificar as melhores competências de cada um de seus liderados.

Assim, ele saberá como aplicar essas características em prol das metas estabelecidas. Um bom líder deve dar exemplo e mostrar segurança em sua tomada de decisões. A história da humanidade foi construída sob o comando de grandes líderes.

Desde os anos mais remotos, existiam pessoas que tinham essa habilidade muito bem desenvolvida. Vale a pena ressaltar que o líder deve ser uma fonte de inspiração, e não de arrogância, autoritarismo ou medo.

Ele deve estar à frente dos seus liderados, conduzindo o caminho da equipe para levá-los aos resultados que foram estabelecidos.

## Relacionamento interpessoal

O termo “relacionamento interpessoal” é muito comum de ser encontrado em currículos enviados em processos de seleção. Mas você saberia definir o que vem a ser esse elemento? Além das relações necessárias estabelecidas pela própria equipe, muitas áreas da empresa relacionam-se entre si.

Sendo assim, ter uma comunicação eficiente entre os colaboradores de diferentes setores é uma das habilidades que devem ser buscadas em uma empresa. O relacionamento interpessoal pressupõe ultrapassar a barreira da comunicação interna, que, geralmente, tem um padrão diferenciado.

Em outras palavras, essa soft skill pressupõe a facilidade que uma pessoa tem de se relacionar com pessoas que possuem características e comunicação totalmente distintas.





## Empatia

A empatia é uma soft skill que também tem relação direta com a comunicação. Por meio dela, é possível auxiliar e liderar os parceiros a conquistarem os objetivos do setor ou da empresa. O termo se refere a se colocar no lugar dos outros. Em outras palavras, diz respeito a tratar todos com respeito e educação, mesmo em situações difíceis.

Dessa forma, é possível promover um espaço amplo e livre para pedir e dar feedbacks entre a equipe, além de desenvolver ferramentas fundamentais para o desenvolvimento profissional. A empatia ajuda os gestores a entenderem os pontos fortes e fracos de suas equipes. Conseqüentemente, facilita a aplicação de mudanças que as tornam mais fortes e preparadas.

## Colaboração

As soft skills são habilidades que cada indivíduo deve desenvolver. Contudo, ao ler este conteúdo, você deve ter percebido que a maioria delas acaba esbarrando em questões que envolvem toda a equipe de uma empresa. A colaboração é mais um exemplo de uma habilidade pessoal que afeta todo um grupo.

Ter o bom e velho espírito de equipe é fundamental na construção de um departamento de alto desempenho. É justamente nesses locais que temos diversas cabeças pensando juntas com um objetivo em comum. Assim, essa se torna uma habilidade que se complementa em cada funcionário.

A colaboração é essencial para o desenvolvimento do clima organizacional. Um local de trabalho colaborativo tende a ser mais saudável. Assim, serve como auxílio e ajuda no estreitamento das relações entre os membros da equipe.



## Organização e planejamento

Outro exemplo de soft skill que deve ser buscado em sua empresa é a organização e o planejamento. Esses elementos são fundamentais para garantir a eficiência e qualidade do trabalho. Um profissional organizado consegue otimizar o tempo dentro de sua empresa.

Afinal, ele é capaz de encontrar informações de forma ágil, reduzindo o tempo gasto em pesquisas ou procurando por documentos em locais desorganizados. Além disso, tais habilidades também diminuem a ocorrência de erros relacionados à falta de atenção.

Assim, o profissional transmite uma imagem de maior competência aos seus colegas. Isso pode criar uma forma de influência em um setor ou em toda a empresa. Ou seja, pode fazer com que os demais colaboradores se espelhem nessa pessoa mais preocupada com a organização e o planejamento de suas ações.

## Resiliência

A resiliência é fundamental especialmente em momentos de crise. Essa habilidade foi muito importante durante os anos de 2020 e 2021, quando passamos por um grande problema de saúde pública. Ela é necessária, especialmente, para as pessoas que perderam sua fonte de sustento ou que tiveram que mudar radicalmente a forma de trabalho.

Saber superar adversidades demonstra muita maturidade e força. Em alguns casos, a pessoa precisa recomeçar do mais absoluto zero. Essa não é uma habilidade fácil de se desenvolver. Porém, deve ser buscada tanto por colaboradores quanto pelo empresário.

Nesse sentido, é preciso compreender que cometer erros faz parte de um processo de aprendizagem. Assim, é importante aprender com eles e persistir até chegar a determinado ponto.

## Trabalho sob pressão

Não há como fugir: mesmo nos ambientes de trabalho mais organizados podem ocorrer situações desafiadoras e inesperadas. Nesses momentos, é exigido do colaborador total equilíbrio emocional e controle para garantir que tanto rendimento quanto resultados da empresa não sejam afetados.

Nesse caso, o segredo é buscar profissionais que saibam gerenciar o seu estresse sem perder o foco nas atividades. É preciso que a pessoa saiba o momento de respirar e não se agarrar profundamente em problemas. Assim, deve buscar soluções e possibilidades de resolução.

O trabalho sob pressão, muitas vezes, afeta os líderes de setores e o próprio empresário. Nesse sentido, é importante que os administradores do negócio também desenvolvam essa soft skill. Além disso, ela também deve ser observada em processos de recrutamento interno ou de promoções.



## Ética profissional

A ética é uma habilidade que deve ser desenvolvida ao longo da vida. Ela é formada por valores individuais e coletivos que as pessoas adquirem devido à sua formação pessoal e às experiências vividas ao longo da vida.

Esse é um diferencial bastante importante de ser avaliado em um ambiente empresarial. Isso porque existem cargos dentro da empresa que demandam certa confiança dos colaboradores. Especialmente, aqueles que lidam com recursos da empresa, que têm acesso a contas bancárias e, até mesmo, atuam com dados e informações da empresa.

Afinal, muitas delas são confidenciais e precisam ser mantidas em sigilo. Nesse sentido, esse processo é muito importante no meio corporativo, e a falta pode gerar situações tensas e competitivas no ambiente empresarial.

No ambiente empresarial, ela é fundamental para a sustentação e criação de outras soft skills. A falta de ética profissional pode colocar em risco todas as outras habilidades mencionadas anteriormente. Afinal, nenhuma soft skill poderia ser aproveitada em pessoas que não têm ética no ambiente empresarial.





Por fim, podemos chegar à conclusão de que essas são as soft skills mais importantes de serem desenvolvidas em uma empresa. Elas são tão importantes de serem desenvolvidas quanto de serem identificadas. É essencial que os colaboradores saibam como encontrar essas características nas pessoas.

Diferentemente da capacitação técnica, essas aptidões não são ensinadas facilmente. Nem todas as habilidades podem ser desenvolvidas de forma igual e com a mesma intensidade. Assim, é natural que diferentes experiências e pontos de vista criem soft skills diferentes. Assim, garantem a singularidade de cada pessoa.

O importante é que o empresário tenha em mente que as soft skills são reflexo de um desenvolvimento contínuo e do aperfeiçoamento das pessoas. Assim, vale a pena buscar fortalecer e reconhecer essas capacidades dentro da empresa.



## Qual é a importância de desenvolvê-las nos desafios diários?

O modo que as equipes interagem entre si, o relacionamento entre os colegas e a própria eficiência do colaborador contribuem de forma positiva para o ambiente de trabalho, proporcionando que ele seja mais saudável e próspero. Nesse sentido, desenvolver soft skills auxilia em todos esses processos. Por isso, elas são tão fundamentais.

Assim, trabalhar o desenvolvimento dessas habilidades e ter ciência de como agir frente ao cenário cotidiano permite que o empresário seja capaz de aprimorar o foco, a comunicação e a própria colaboração dentro da empresa.

Nesse caso, é importante aliar as soft skills com as hard skills, tendo em vista que elas são essenciais para determinadas funções. Com o trabalho diário da equipe, os colaboradores lidam com diversas pessoas, emoções e características diferentes. Nesse ponto, é que surge a importância do conceito que mencionamos neste e-book.

A inteligência emocional pode relacionar-se diretamente à entrega de resultados. Assim, é possível que os funcionários expressem suas próprias emoções, compreendendo tudo o que está à sua volta, melhorando sua sensibilidade para identificar eventuais problemas e entender como resolvê-los.

Imagine, por exemplo, que você está atuando em um projeto com o prazo final vencendo no mesmo dia. De repente, o computador utilizado dá um problema e não salva o arquivo. A pessoa que não tem habilidades emocionais bem desenvolvidas pode ficar muito irritada. Afinal, perderá horas de trabalho.

Expressar frustrações à sua equipe pode causar um impacto negativo, desmotivando os outros funcionários e, até mesmo, irritá-los. Nesse caso, as soft skills podem fazer toda a diferença no ambiente empresarial. Elas auxiliam os gestores a controlarem suas emoções e evitarem passar sentimentos ruins para os colaboradores.



# Como é possível aprendê-las?

Agora, mostraremos como você pode aprender as soft skills ou transmiti-las aos seus próprios profissionais. Continue lendo!

## Ofereça feedbacks

A primeira estratégia para desenvolver soft skills é oferecer feedbacks. Ou seja, dar retorno aos colaboradores quanto ao desenvolvimento de algumas soft skills. Por exemplo, imagine que um colaborador que tem um bom potencial vem sendo mais individualista, fechado em sua própria mesa, sem se relacionar muito com os demais colegas.

Nesse sentido, o seu papel enquanto gestor é aproximar-se desse colaborador e orientá-lo quanto às soft skills relacionadas ao relacionamento, comunicação e empatia. Contudo, isso precisa ser feito com muito cuidado para não ofender o funcionário e piorar ainda mais a situação.



A orientação ou o fornecimento de feedbacks deve ser feito com muito cuidado. A falha nessas estratégias pode colocar em risco todo o desenvolvimento das soft skills de outros colaboradores. Portanto, vale a pena dar atenção a esse detalhe.



## Seja exemplo

Existe uma máxima que diz: “a palavra convence, mas o exemplo arrasta”. Isso é uma verdade absoluta no ambiente empresarial. O gestor deve agir tendo em mente que ele é um espelho para os seus colaboradores.

Equipes que têm líderes com características ruins acabam passando-as para os seus funcionários. Sendo assim, é fundamental que você tenha em mente que precisa policiar-se todos os dias dentro do seu negócio.

Antes de cobrar o desenvolvimento de soft skills de seus colaboradores, é fundamental criá-las dentro de si. Não há como exigir que um funcionário seja flexível, por exemplo, se você atua de forma engessada e sem disposição a mudanças.

## Disponibilize treinamentos

Outro ponto importante é oferecer treinamentos aos seus colaboradores para o desenvolvimento de soft skills. Algumas delas podem ter conceitos diferentes para cada pessoa. Sendo assim, é importante ter a noção de criar processos padronizados para demonstrar aos seus funcionários.

Contudo, podem existir algumas dificuldades na inclusão desses treinamentos. Como são muitas soft skills, pode ser complicado desenvolver cada uma delas em alguns cursos ou formações. Sendo assim, em alguns casos, é possível desenvolver treinamentos exclusivos para o seu próprio negócio.



## Utilize a gamificação

Outra dica interessante para o desenvolvimento de soft skills em uma empresa é utilizar a gamificação. Basicamente, esse é um conceito que pressupõe uma forma de usar elementos comuns aos jogos, porém não se restringe a entretenimento.

O conceito utiliza a lógica dos games para servir a propósitos empresariais, tornando conteúdos complexos em itens mais acessíveis, o que facilita o processo de aprendizado. Assim, seus funcionários podem entender as soft skills de forma mais dinâmica, facilitando o entendimento e a importância do seu desenvolvimento.



Nesse tipo de estratégia, vários elementos característicos de um jogo são utilizados no aprendizado. Alguns exemplos são os sistemas de pontuação e ranking, com um objetivo claro a ser alcançado, bem como recompensas para completar cada uma das missões.

Assim, eles podem ser utilizados para atrair os seus colaboradores e engajar pessoas para promover o aprendizado e, principalmente, motivar ações eficazes aos seus funcionários.

A gamificação pode ser utilizada em diversos segmentos. Logo, não seria diferente para os processos de desenvolvimento e aprendizagem de soft skill. Ela é considerada uma opção mais atrativa para engajar seus funcionários, principalmente os mais jovens.

Contudo, é importante ter em mente um detalhe: o fato de utilizar a gamificação não exclui métodos tradicionais de aprendizagem de habilidades. Na realidade, essa é apenas uma das formas de incorporar esses processos em uma empresa.

## Analise exemplos de outras empresas que aplicaram esse conceito

Por fim, é interessante analisar o exemplo de outras empresas que aplicaram o conceito das soft skills. Grandes organizações têm mais facilidade na implementação desses processos. Afinal, elas possuem estruturas gigantescas que facilitam muito o treinamento e desenvolvimento de soft skills.

Contudo, é importante que você não se assuste com a amplitude desse procedimento. Na realidade, ele pode servir para demonstrar os caminhos que você pode seguir para implementar o processo em seu negócio.

Pensando nisso, nós mostraremos alguns exemplos de empresas que aplicaram soft skills em seu negócio e tiveram bons resultados. Continue lendo e descubra!



## Quais empresas utilizaram esses elementos e obtiveram sucesso?

Como mencionamos anteriormente, uma das formas de desenvolver as soft skills é analisando os cases de sucesso de empresas que aplicaram esse conceito e tiveram bons resultados.

Alguns exemplos [divulgados pelo site Radar do Futuro](#) foram das empresas: Natura, O Boticário, Globo e Fiat. Uma das soft skills desenvolvidas pelas companhias foi a da produtividade. Nesse caso, ela foi relacionada à gestão de tempo e das tarefas executadas.

Em outras palavras, a implementação da soft skill tem como objetivo organizar o comportamento dos colaboradores, sempre visando a aumentar a produtividade no ambiente de trabalho das companhias citadas.



Outra habilidade que foi trabalhada é a chamada Design Thinking. Essa é uma forma de pensar e agir frente a um problema. Nesse caso, o foco é desenvolver um pensamento amplo sobre a forma de identificá-lo. Contudo, isso ainda não é tudo.

Essa soft skill também foca na resolução desses problemas. Afinal, não adiantaria apenas identificar uma questão problemática sem apresentar soluções para ela. Sendo assim, essa habilidade se relaciona a prototipar, testar e integrar o funcionário como o centro de todo esse processo de resolução.

Outra soft skill trabalhada foi a negociação. Nesse processo, os colaboradores das companhias mencionadas aprendem técnicas e ferramentas para negociar melhor. Esse processo ocorre em todos os âmbitos profissionais. Ou seja, tanto na negociação com fornecedores, como com clientes e outros funcionários da empresa.

Essa habilidade de negociação utiliza diversas soft skills que citamos ao longo deste e-book. Entre elas, podemos destacar a comunicação e a empatia. Por fim, temos uma característica de apresentação.

A justificativa para o desenvolvimento dessa skill foi a importância de as pessoas saberem apresentar seus pensamentos de forma estruturada e eloquente. Assim, foi trabalhada a forma correta de apresentar um conteúdo, bem como o desenvolvimento de presença de palco e técnicas de contação de histórias.

Como você pôde perceber, essas companhias utilizaram diversas soft skills que mencionamos para criar novas habilidades. Ou seja, adequando o conceito de cada uma delas para chegar a um processo específico para o seu empreendimento.





## Conclusão

Por fim, podemos concluir que ter habilidades emocionais e de relacionamento pode fazer toda a diferença em uma empresa. O sucesso do negócio depende da perfeita interação entre todos os seus setores, e não há como pensar nesse elemento sem destacar a importância das pessoas que atuam nele.

Sendo assim, conhecendo o conceito de soft skills e como elas funcionam na prática, você poderá ter todos os resultados que esses grandes empreendimentos tiveram ao aplicar o processo.

Portanto, não perca mais tempo e comece a estudar o desenvolvimento de soft skills na sua empresa o quanto antes.



O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de Pernambuco é uma entidade privada sem fins lucrativos, agente de capacitação e de promoção do desenvolvimento, criado para dar apoio aos pequenos negócios. Desde 1972, trabalha para estimular o empreendedorismo e possibilitar a competitividade e a sustentabilidade dos empreendimentos de micro e pequeno porte.

Para garantir o atendimento aos pequenos negócios, o Sebrae em Pernambuco atua em todo o território estadual. Além da sede no Recife, a instituição conta com mais 5 unidades espalhadas pelo Estado.

Com foco no estímulo ao empreendedorismo e no desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios, o Sebrae atua em: educação empreendedora; capacitação dos empreendedores e empresários; articulação de políticas públicas que criem um ambiente legal mais favorável; acesso a novos mercados; acesso à tecnologia e inovação; orientação para o acesso aos serviços financeiros.