

## **Inteligência Emocional: Uma das *Soft Skills* imprescindível no papel gerencial**

**Lopes, Bianca Araújo<sup>1</sup>;**

**Candido, Edmar Júnior dos Santos<sup>1</sup>;**

**Matos, Luciana Porto De<sup>1</sup>;**

1 – UniFOA, Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.  
[edmarj218@gmail.com](mailto:edmarj218@gmail.com)

**resumo:** Esta pesquisa tem como objetivo apresentar a importância da inteligência emocional no papel gerencial. Neste panorama, o trabalho foi dividido em seções para o melhor entendimento de cada tópico, que é composto por Introdução; Referencial teórico; Análise e discursão; considerações finais, e assim classificar as *soft skills* e definir sua importância na gestão; descrever o papel do gestor e classificar as competências necessárias para liderar e apontar a inteligência emocional no papel gerencial. Para validar o referencial teórico foram utilizados dados de pesquisas documentais. Os dados foram coletados através de *sites*, artigos publicados e *blogs* com isso foi utilizada duas pesquisas sendo uma pela revista Forbes intitulada “Por que as *soft skills* são as habilidades mais procuradas no momento” publicada em 22 de setembro de 2022, e a outra pesquisa pela consultoria *PagGroup*, publicada no *blog* folha dirigida em 09/11/2020, com o seguinte tema “Inteligência emocional é a *soft skill* mais buscada por empregadores”. De acordo com o estudo apresentado, a inteligência emocional é considerada uma habilidade essencial para a performance do gestor. Sendo assim, concluiu-se que é essencial os profissionais entenderem que não só a inteligência emocional, mas também as *soft skills* são notáveis para o desenvolvimento profissional e pessoal, ou até mesmo quando acontecer algo inusitado dependendo do ocorrido em que se encontrar a inteligência emocional se tornará um diferencial já que beneficiará o ambiente gerando menos conflitos e assim trará mais racionalidade no ambiente corporativo em que se encontra inserido.

**Palavras-chaves:** inteligência emocional; *soft skills*; gestor.

### **INTRODUÇÃO**

Em um atual panorama econômico mundial onde as organizações procuram a todo o momento inovar e diferenciar-se, o papel do gestor requer, cada vez mais, profissionais dotados de certas habilidades e competências que os tornem capazes de promover o desenvolvimento organizacional, neste cenário competitivo e global. As mudanças, tem ocorrido cada vez mais aceleradas e significativas em diversos âmbitos, seja cultural, política, social ou emocional gerando impactos progressivos nas organizações. Com isso, os gestores necessitam conhecer as novas habilidades que são requeridas, para que ele possa atuar de forma plena, com melhorias na

performance da organização. Torna-se fundamental a utilização de estratégias que possam contribuir na gestão de pessoas, uma vez que o seu papel tem sido fundamental na busca pela excelência organizacional.

Considerando que são muitas as necessidades da equipe devido a magnitude de demandas da organização, cabe ao gestor priorizar a comunicação, para o fiel cumprimento das metas planejadas na intenção de se obter o resultado esperado.

Como hipótese, acredita-se na importância da Inteligência emocional como sendo umas das competências humanas, conhecida como *soft skills*, visto a probabilidade de se resolver problemas e conflitos no ambiente organizacional.

Neste contexto, o problema a ser apresentado é uma questão que requer um olhar mais detalhado, visto ser aspecto fundamental ainda pouco explorado na seara da indústria 4.0, como por exemplo, a produtividade, como as pessoas trabalham, se comportam e atuam em situações de conflito. Diante do exposto, torna-se necessário avaliar se inteligência emocional é imprescindível para o gestor, no âmbito organizacional contemporâneo?

O objetivo geral visa apresentar a importância da inteligência emocional no papel gerencial. Já os objetivos específicos têm como escopo: classificar as *soft skills* e definir sua importância na gestão; delinear o papel do gestor e classificar as competências necessárias para liderar e apontar a inteligência emocional no papel gerencial.

Entende-se que as ações do gestor são essenciais para conduzir sua equipe e realizar um trabalho de excelência. Por meio de esforços e competências, visando atender os objetivos propostos, acompanhando diariamente as atividades e as ações previstas o gestor poderá melhorar o atendimento tanto do público interno e externo, visto ter a capacidade de integrar o ambiente ao proporcionar estímulos contínuo da equipe, com construção diária de relacionamento, que favorece reconhecer as diversidades existentes, sejam elas das demandas ou dos profissionais.

## **METODOLOGIA**

Para atender o objetivo geral desse estudo, que foi apresentar a importância da inteligência emocional no papel gerencial, utilizou-se metodologicamente pesquisa

bibliográfica sobre o assunto e pesquisa documental, utilizando-se de fontes secundárias. Quanto aos fins e quanto aos meios pode ser classificada como pesquisa explicativa descritiva.

De acordo com Lakatos, a pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias,

abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc. até meios de comunicação orais: rádio, gravações eletrônicas, audiovisuais, filmes e programas de televisão. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido registrados de alguma forma (gravação ou transcrição verbal). (LAKATOS, 2021, p.75).

Diante desta perspectiva, o levantamento bibliográfico foi realizado por meio de livros, revistas, artigos acadêmicos e *sites* que contribuiu para análise a visão de diversos autores acerca dos temas descritos no estudo, como a inteligência emocional pode ser imprescindível no papel gerencial.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO

Para consolidar o referencial teórico apresentado anteriormente e atender o objetivo geral proposto nesse trabalho, foram apresentadas pesquisas documentais sobre o tema. Com base nessas pesquisas, de domínio público, foram apresentadas duas pesquisas, sendo a primeira realizada pela revista Forbes que trata do tema: “Por que as *soft skills* são as habilidades mais procuradas no momento”, publicada em 22 de setembro de 2022, atualizada a cerca de um mês no endereço <https://forbes.com.br/carreira/2022/09/por-que-as-soft-skills-sao-as-habilidades-mais-requisitadas-no-momento/>.

Já segunda pesquisa foi realizada pela consultoria *PagGroup*, que é uma consultoria líder mundial em recrutamento executivo especializado, tendo sido publicada no *blog* folha dirigida em 09/11/2020. Este documento abordou o seguinte tema: “Inteligência emocional é a *soft skills* mais buscada por empregadores”, localizada no endereço <https://folhadirigida.com.br/empregos/noticias/soft-skills/inteligencia-emocional-e-a-soft-skill-mais-buscada-por-empregadores?accessKey=dJ8PGd8DCUppWHLd>.

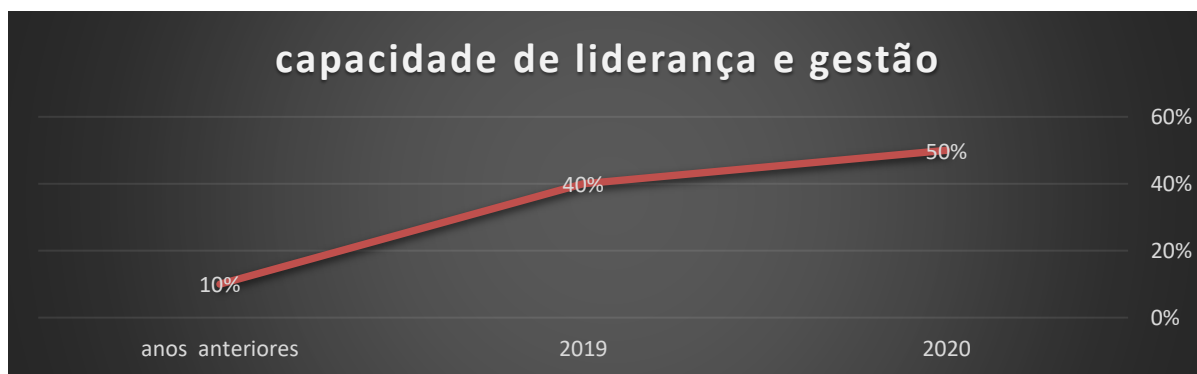
A revista Forbes explica que ao longo dos anos, as *hard skills* vinham sendo valorizadas pelas organizações, já no atual cenário em que organizações estão envolvidas, as *soft skills* vem tendo maior relevância e valorização. Diante disso, o

cenário corporativo tem cobrado dos profissionais novas habilidades, dentre elas, está a inteligência emocional. Rohan Rajiv, diretor de gerenciamento de produtos do *LinkedIn* ressalta que as *soft skills* básicas estão se tornando mais valorosas por conta do trabalho remoto e autônomo em todos os setores, níveis e ambientes corporativos.

A revista Fobes através dos relatos de Rohan Rajiv, informa que 78% das habilidades que foram requisitadas em anúncios de emprego no *LinkedIn* no mundo todo, diz que não se trata exclusivamente de recrutar colaboradores com as habilidades necessárias sendo que as empresas têm se concentrado na qualificação profissional e de como esse colaborador lida com as *soft skills* que são requisitadas pela empresa. Ainda é relatado que as empresas abordam temas como empatia e habilidades interpessoais os quais são muito importantes no ambiente corporativo, e observou que a capacidade de liderar e fazer uma boa gestão teve um aumento de 10% para quase 40% a 50% entre os anos de 2019 e 2020.

A seguir, de acordo com a FIGURA 1, observou-se um crescimento ascendente na capacidade de liderança e gestão, segundo a revista Forbes

Figura 1 - capacidade de liderança e gestão



Fonte: ELABORADO PELOS AUTORES COM BASE EM <https://forbes.com.br/carreira/2022/09/porque-as-soft-skills-sao-as-habilidades-mais-requisitadas-no-momento/>

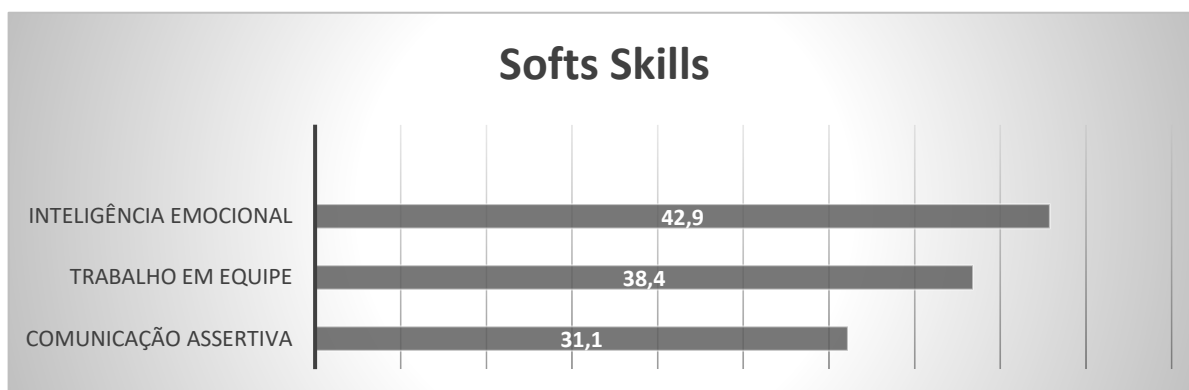
Em 2019, a Revista Forbes apurou conforme relatório realizado pela *Global Talent Trends* do *LinkedIn* apontou que 89% dos recrutadores mencionaram que quando uma contratação não dá certo é porque houve a inexistência das *soft skills*, pois somente as *hard skills* não são suficientes para ir longe na carreira. Embora a maior parte dos contratados são por causa de suas *hard skills* onde tendo a união das duas habilidades pode se ter uma longevidade na carreira. Rohan Rajiv, diretor de gerenciamento de produtos do *LinkedIn* esclarece que muitas empresas oferecem

treinamento em *hard skills*, mas são as *soft skills* que contribuem para que essas capacidades sejam desenvolvidas, para na sequência, desenvolver as outras capacidades, por conta disso sua procura tem sido escassa no momento. Como podem ser utilizadas em diversas funções e empregos, as *soft skills* pode facilitar a troca de carreira, independente do setor ou da empresa para a qual você deseja mudar.

Já a pesquisa da consultoria *PagGroup* aponta que a inteligência emocional será a *soft skills* mais requisitadas no Brasil principalmente no cenário pós-pandemia. Nos países latino-americanos onde foi realizado este levantamento eles têm tido uma preferência por trabalho em equipe, diferentemente do Brasil que teve outro resultado.

De acordo com a FIGURA 2 – *Soft Skills*, a seguir verifica-se as principais *soft skills* que serão mais valorizadas no Brasil:

Figura 2: *Soft skills*



Fonte: ELABORADO PELOS AUTORES COM BASE EM <https://folhadirigida.com.br/empregos/noticias/soft-skills/inteligencia-emocional-e-a-soft-skill-mais-buscada-por-empregadores?accessKey=dJ8PGd8DCUppWHLd>

A seguir, será apresentada o QUADRO 1 – Habilidades sociais, que apresenta dados de um levantamento inédito, denominado habilidades 360º realizado pela *PagGroup*, que aponta quais *soft skills* são valorizadas em cinco países da América Latina de acordo com a pesquisa divulgada.

QUADRO 1 – Habilidade Sociais

Habilidades sociais	%
Trabalho em equipe	47,5%

Inteligência emocional	33,8%
Comunicação assertiva	28,8%
Domínio de um segundo ou terceiro idioma	36,8%
Análise estatística	32,7%

Fonte: <https://folhadirigida.com.br/empregos/noticias/soft-skills/inteligencia-emocional-e-a-soft-skill-mais-buscada-por-empregadores?accessKey=dJ8PGd8DCUppWHLd>

As *soft skills* que são apresentadas nas pesquisas mostram a sua importância e que os profissionais precisam entender que é necessário compreender e saber utilizar as *soft skills* e emoções quando ocorrer algo inesperado, independente das circunstâncias em que se encontrar, com isso a inteligência emocional pode se tornar um diferencial pois beneficiará o ambiente corporativo gerando menos tensões e assim gerando racionalidade.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo realizado, este trabalho permitiu entender que o cenário corporativo requer dos gestores novas habilidades e competências. E, que *soft skills* influenciam significativamente no desenvolvimento das pessoas, tanto na vida pessoal quanto na vida profissional. Portanto, conforme citado no referencial teórico, por Travassos (2019), a Inteligência Emocional tem uma grande importância no desempenho das pessoas dentro das organizações e, a partir do momento em que foi reconhecida, passou a ser considerada.

Trazendo ao entendimento, chegou-se à resposta da questão problema levantada no estudo, possibilitando afirmar que a inteligência emocional é considerada uma habilidade essencial para a performance do gestor. Com isso, as ações do gestor são primordiais para conduzir sua equipe e realizar um trabalho de excelência.

Considerando que o mercado busca por pessoas que tragam consigo além do treinamento uma bagagem emocional, que possam identificar, reforçar ou que aprenda a lidar com as habilidades emocionais necessárias para essa nova realidade do mundo pessoal e organizacional, assim como, pensamento crítico, coragem, criatividade, flexibilidade, habilidades de liderança e empatia que são uma das habilidades essenciais, as chamadas *soft skills*. Sendo assim, na seção dois desse

trabalho, apontou-se que as *soft skills* estão progressivamente presentes nas organizações e na vida dos gestores e estão relacionadas com o sucesso.

Enfim, para atender as demandas atuais o gestor necessita ser um profissional focado, flexível, ter a capacidade de se relacionar, conseguir identificar talentos, ser resiliente, motivado e criativo, e principalmente saber controlar as emoções, necessita de maturidade emocional, gerando assim, o tão sonhado sucesso profissional. Pois de acordo com Rohan Rajiv, diretor de gerenciamento de produtos do LinkedIn, as *soft skills* básicas ficaram mais importantes por causa do trabalho remoto e autônomo e estão cada vez mais aumentando sua importância em todos os setores, níveis e ambientes corporativos.

Neste contexto, fica evidente a relevância das *soft skills* e a inteligência emocional ser imprescindível para atuação do gestor contemporâneo, visto que são necessárias no dia a dia e sem elas o ambiente se torna cheio de conflitos porque até para adquirir-se as *hard skills* são necessárias as *soft skills*. Com isso, conclui-se que a inteligência emocional é considerada uma habilidade essencial para a performance do gestor. Concluiu-se que é importante os profissionais entenderem que não só a inteligência emocional mais também as *soft skills* são convenientes para o desenvolvimento profissional e pessoal, ou até mesmo quando acontecer algo inusitado dependendo do ocorrido em que se encontrar a inteligência emocional se tornará um diferencial pois beneficia o ambiente gerando menos conflitos e assim gerando racionalidade no ambiente corporativo em que se encontra inserido.

## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, Lucedile; SPADOTO, Marcel. **Soft Skills-Vol 2: habilidades do futuro para o profissional do agora**. Literare Books, 2021.
- DOS OLIVEIRA, Luana Y. Miolo D.; OLIVEIRA, Pablo R B.; SAWITZKI, Roberta; SANTOS, Andrea B. W. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Grupo A, 2018. E-book.
- FERREIRA, Victor Cláudio Paradela. **Gestão com pessoas**. FGV Editora, 2001.
- GARDENSWARTZ, L. **Inteligência emocional na gestão de resultados**. São Paulo: Clio Editora, 2008.
- GOLEMAN, Daniel; Boyatzis, Richard; Mckee, Annie. (2002). **Os novos líderes: A inteligência Emocional nas Organizações**. Lisboa: Gradiva
- GONSALVES, Aline Cardoso; DALTO, Brunna; LUPPI, Mariana. **O GESTOR E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**. 2017.
- GREY, Christopher. **O fetiche da mudança**. RAE-Revista de Administração de Empresas, v. 44, n. 1, p. 10-25, 2004.

HANSEN, Rogério et al. **Inteligência emocional e engajamento no ambiente de trabalho: Estudo empírico a partir de gestores e equipes**. Revista Gestão Organizacional, v. 11, n. 1, 2018.

<https://folhadirigida.com.br/empregos/noticias/soft-skills/inteligencia-emocional-e-a-soft-skill-mais-buscada-por-empregadores?accessKey=dJ8PGd8DCUppWHLd>.

<https://forbes.com.br/carreira/2022/09/por-que-as-soft-skills-sao-as-habilidades-mais-requisitadas-no-momento/>.

KLAUS, P. **The hard truth about soft skills**. New York: Harper Collins. 2007.

LAKATOS, Eva M. **Técnicas de Pesquisa**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9788597026610.

MADRIGAL, R. **Exploring Subjective Emotional Intensity: Antecedents and Postconsumption Consequences**. In Advances in Consumer Research. vol.30. EUA: 2003.

MARTINS, José Carlos Cordeiro. **Soft Skills: conheça as ferramentas para você adquirir, consolidar e compartilhar conhecimentos**. Brasport, 2017.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Estratégica: Foco no Planejamento Estratégico**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2010. E-book. ISBN 9786559772322.

MOREIRA, V. L. **A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZACOES**. GESTÃO E DESENVOLVIMENTO EM REVISTA, [S. L.], V. 3, N. 1, P. 84–96, 2017. DOI: 10.48075/GDEMREVISTA.V3I1.16963.

ROSSI, Jéssica de C.; SCHOLZ, Robinson H.; MORESCO, Marcielly C.; et al. **Desenvolvimento Gerencial e Liderança**. Porto Alegre: Grupo A, 2021. E-book. ISBN 9786556901183.

SERPA, A.M.P., **Soft skills nas organizações contemporâneas: uma revisão bibliográfica sobre seus reflexos na gestão de pessoas**, Projeto Experimental em Gestão de Recursos Humanos, UNICEPLAC, 2021.

SWIATKIEWICZ, Olgierd. **Competências transversais, técnicas ou morais: um estudo exploratório sobre as competências dos trabalhadores que as organizações em Portugal mais valorizam**. Cadernos EBAPE, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p. 663-687, jul-set. 2014.

TRAVASSOS, V.D.C., **A importância das soft skills nas competências profissionais**, Trabalho de projeto submetido ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão Empresarial, 2019.