

---

**Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

**A INFLUÊNCIA DAS SOFT SKILLS NO DESEMPENHO PROFISSIONAL**  
***THE INFLUENCE OF SOFT SKILLS ON PROFESSIONAL PERFORMANCE***

Edeley Hayanielly da Silva -silvahayanielly@gmail.com

Letícia Coleta Soares dos Santos - leticiasantoslso4@icloud.com

Paula Xavier de Azevedo Silva -xavierpaula872@gmail.com

Tamires Gabriela de Almeida- tamiresgabrieladealmeida@gmail.com

Victória dos Santos Silva -vick.santos2202@gmail.com

Etec “Prof Anna de Oliveira Ferraz” – Araraquara–São Paulo– Brasil

Gabriela Messias da Silva – gabriela.silva607@etec.sp.gov.br

Etec “Prof Anna de Oliveira Ferraz” – Araraquara – São Paulo – Brasil

**RESUMO**

Este trabalho aborda a relevância das Soft Skills(habilidades interpessoais e comportamentais) no ambiente de trabalho com foco nos líderes e gestores. Essas habilidades são essenciais para se ter um ambiente de trabalho agradável para ambas as partes, com destaque para algumas habilidades como o trabalho em equipe, comunicação assertiva, a empatia, inteligência emocional e liderança eficaz, essas entre outras habilidades são indispensáveis para se ter um ambiente colaborativo e produtivo. Neste estudo vemos que a ausência das soft skills podem impactar de forma negativa, como na gestão de pessoas, na desmotivação, queda da produtividade e problemas na resolução de conflitos. Seu objetivo principal é compreender como essas habilidades influenciam no desempenho do profissional e o clima organizacional, além disso propõe estratégias para o desenvolvimento dessas competências, como gestores podem desenvolvê-las e assim melhorar o clima organizacional e os resultados da equipe. Na fundamentação teórica são apresentados os conceitos de comunicação assertiva, inteligência emocional, resiliência, empatia e liderança, com destaque na necessidade de treinamentos, feedbacks e autoconhecimento(que é algo essencial) como meios de aprimorar essas habilidades. Na pesquisa utilizou um questionário qualitativo que foi aplicado para gestores de diferentes áreas, com a finalidade de identificar a percepção dos mesmos sobre a importância das Soft Skills na liderança e na gestão da equipe, mediante as respostas o resultado atingido foi que a valorização das habilidades e o aperfeiçoamento delas tornarão líderes mais conscientes e eficazes.. Portanto concluímos que investir nessas habilidades é essencial para assim formar líderes mais humanos que sejam capazes de promover um ambiente de trabalho colaborativo, produtivo e motivador e ambas as partes serão beneficiadas.

**Palavras-chave:** Soft Skills. Liderança. Habilidades interpessoais. Gestão de pessoas. Clima organizacional. Inteligência emocional.

---

**Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**  
**ABSTRACT**

This paper addresses the relevance of Soft Skills (interpersonal and behavioral skills) in the workplace, focusing on leaders and managers. These skills are essential to have a pleasant work environment for both parties, with emphasis on skills such as teamwork, assertive communication, empathy, emotional intelligence, and effective leadership, these, among other skills, are indispensable to have a collaborative and productive environment. In this study, we see that the absence of soft skills can have a negative impact, such as in people management, demotivation, decreased productivity, and conflict resolution. Its main objective is to understand how these skills influence professional performance and the organizational climate, in addition to proposing strategies for the development of these skills, how managers can develop them and thus improve the organizational climate and team results. The theoretical basis presents the concepts of assertive communication, emotional intelligence, resilience, empathy, and leadership, with emphasis on the need for training, feedback, and self-knowledge (which is essential) as means of improving these skills. The research used a qualitative questionnaire that was applied to managers from different areas, with the purpose of identifying their perception of identifying their perception of the importance of soft skills in team management. Based on the responses, the result achieved was that the appreciation of skills and their improvement will make leaders more aware and effective. Therefore, we concluded that investing in these skills is essential to form more humane leaders who are capable of promoting a collaborative, productive and motivating work environment and both parties will benefit.

**Keywords:** Soft skills. Leadership. skills. People management. Organizational climate. Emotional intelligence.

## **1 INTRODUÇÃO**

As Soft Skill nada mais é do que habilidades interpessoais e sociais, são importantes e responsável para o sucesso profissional de uma pessoa para a construção de relacionamentos interpessoais, capacidades de resolver conflitos, liderança, criatividade, organização e proatividade. Atualmente encontrar gestores com essas qualidades, com habilidades comportamentais, alinhados com os propósitos da organização está em falta e fazem com que eles tenham uma má gerência de pessoas, podendo até mesmo desmotivar, desencorajar e inibir o colaborador a se desenvolver na organização.

Para obter um bom resultado no tocante as Soft Skill têm que saber trabalhar com outras pessoas, perceber seus pontos fortes e trazer soluções. Para estimular esses gestores a terem um comportamento aceitável é necessário alguma prática para a mudança de comportamento como treinamentos, troca de informações entre eles e colaboradores, conhecer mais a fundo o setor e suas necessidades.

### **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

Essas habilidades são essenciais para a interação saudável e eficiente entre colaborador e líderes, além de favorecerem o desenvolvimento de um ambiente de trabalho colaborativo e harmonioso.

Avaliar o impacto das Soft Skills no desempenho e nas relações interpessoais dentro das equipes; investigar como a ausência dessas habilidades afeta o clima organizacional e a produtividade das empresas; propor estratégias de desenvolvimentos de Soft Skills voltadas para a melhoria do desempenho profissional.

O objetivo geral é focar em entender como as Soft Skills impactam o desempenho profissional, tanto individualmente quanto em equipe, analisando a influência dessas habilidades no desempenho profissional, como contribuem para a produtividade e o sucesso no ambiente de trabalho.

Os objetivos específicos são: 1) Entender o principal benefício para os líderes em conhecer as soft skills de sua equipe; 2) Demonstrar as principais soft skills que um líder precisa ter e como desenvolvê-las; 3) Compreender como as soft skill podem ajudar os líderes a ouvir e compreender suas equipes.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Soft Skills essenciais para colaboradores e gestores**

Quando o indivíduo foca no seu desenvolvimento pessoal ele se destaca profissionalmente trazendo benefícios tanto para si próprio quanto para a organização. Por isso é fundamental desenvolver cada soft Skills.

Maneschy (2025), conta que a responsabilidade do desenvolvimento das habilidades naturais serem desenvolvidas é do Recursos Humanos (RH), do Desempenho Pessoal (DP) e da liderança para criar um ambiente bom para o aprimoramento das Soft skills.

Soft Skills fundamentais para um desenvolvimento favorável na organização, são:

- Comunicação assertiva: É quando um funcionário se expressa de forma clara para que todos possam compreender o que ele está querendo dizer/fazer. Isso é um dos exemplos de soft Skills para evitar um ambiente desagradável e facilitar o trabalho de todos;
- Trabalho em equipe: É um dos exemplos principais da Soft Skills, pois não fica pesado

### **Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**

para ninguém e também trás um pouco da boa comunicação, se você sabe conversar e também sabe ouvir, você vai saber executar um bom trabalho em equipe;

- **Inteligência emocional:** É quando você sabe controlar suas emoções e também respeita a do colega, é a base é o respeito e a empatia para que aja um ambiente saudável no trabalho;
- **Resiliência:** É saber que todos tem uma opinião sobre determinado assunto e que todos elas importam. Estar preparado e disposto para as mudanças para se trabalhar em um mercado dinâmico. Uma pessoa resiliente mantém o foco e a motivação, mesmo que não esteja executando a opinião que você achava ser certa.
- **Liderança:** Um profissional que sabe liderar sua equipe tendo uma boa comunicação, empatia e capacidade emocional sabe resolver conflitos de forma coerente sendo assim são capazes de influenciar e guiar seus colaboradores.

[...] As soft skills ou competências socioemocionais contribuem para que haja um bom aproveitamento dentro da equipe, tendo em vista que os profissionais que possuem essas competências transversais melhoram as relações interpessoais, facilitando a comunicação, liderança, resolução de conflitos, dentre outros aspectos (Silva, Neto; Gritti, 2020, s/n).

Soft Skills também são competência transversais, ou seja, revelam conhecimentos que podem ser amplamente aplicáveis em diversos contextos e não em uma situação específica (Parsons; et al., 2008).

## **2.2 Soft Skills essenciais para colaboradores e gestores**

Toda organização precisa de uma gestão eficiente, para melhorar e aprimorar todos os processos da empresa e as tomadas de decisões, pois elas podem ter um impacto diretamente no sucesso da empresa. Para Maximiano (2000), a gestão é o processo de gerenciamento de toda administração, que consiste em tomadas de decisões e planejamentos de ações.

Maximiano (2000) descreve como os principais processos; o planejamento; a organização; a execução e o controle. Todos esses métodos são interligados entre si, de forma que, se não forem executados e geridos perfeitamente, acabam interferindo e prejudicando o outro e assim sucessivamente. Ainda segundo o autor, é fundamental entender a gestão como um processo que capacita e prepara os líderes para a realização de todas suas atividades no meio organizacional, influenciando diretamente o seu bom funcionamento.

### **Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**

Para Maximiano (2000), as funções dos gestores não são padronizadas e repetitivas e por essa razão eles dependem de suas habilidades para alcançar o melhor desempenho em seu cargo. Deste modo, é necessário que os administradores aprimorem suas qualidades intrapessoal e interpessoal para que assim, se relacionem da melhor forma possível com seus liderados, possuindo o discernimento para tomada de decisões cabíveis nas resoluções de conflitos e que saibam influenciar positivamente sua equipe de forma que os motivem em suas atividades.

Para Drucker (1990), gestores são criadores de conhecimento e do desenvolvimento em conjunto, sendo eles responsáveis pelo desempenho e bons resultados da sua equipe. Além disso, conforme o autor, não é a quantidade de pessoas de uma equipe que define seu grau de competência e produtividade, mas sim, quem o lidera, sendo de suprema importância para as organizações formarem bons líderes. Percebe-se que a gestão empresarial tem como finalidade toda a administração e utilizar todos os recursos da organização e, por se tratar de algo que não é repetitivo, o gestor tem que estar buscando sempre aprendizados e aprimorando suas habilidades comportamentais, focando no aperfeiçoamento com a sua equipe, além de entendê-las.

O ponto mais crítico em um gestor é saber lidar com pessoas, e isso pode tornar-se um desafio, pois são situações imprevisíveis e não analíticas, por isso tão importante a gestão de pessoas.

Gestão de Pessoas é um departamento importante e desafiador para o gestor, a parte de gerir pessoas é difícil, pois cada indivíduo tem suas habilidades, pontos fracos, fortes e emoções diferentes, para isso o gestor precisa entender e alocar as pessoas em lugares que possam realizar o seu melhor papel.

De acordo com Chiavenato (2014), gestão de pessoas (GP) é a função que permite a colaboração dos indivíduos para alcançar os objetivos pessoais e organizacionais. A implementação da GP tem o intuito de agregar valor na organização e alcançar os propósitos da empresa, sendo elas, manter a conduta interna organizacional, motivar seus colaboradores, aumentar a competitividade, reter talentos e tornar sua equipe empenhada e produtiva. A GP possui como seu maior objetivo contribuir para a eficácia da organização.

### **2.3 Soft Skills que potencializam o desempenho dos colaboradores**

### **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

O trabalho explora as soft skills de cada empregado para o bom desempenho no mercado, como empatia, capacidade de trabalho em equipe, inteligência emocional, adaptabilidade. Habilidades que são importantes para promover a cultura da empresa, além disso, a pesquisa feita influencia propriamente para um ambiente de trabalho mais saudável, contribuindo ao bem-estar e a qualidade aos profissionais.(Silva, 2019 apud Cardoso et al., 2024).

“As Soft Skills são as habilidades que dão cor e forma à maneira como desempenhamos nosso trabalho e interagimos com colegas, clientes e gestores”. (Grou, 2023).

“A capacidade de resolver problemas ajuda a determinar a origem de um problema e a encontrar uma solução eficaz. E isso irá beneficiá-lo em todas as etapas da sua carreira” (Ds Academy, 2024).

As soft skills onde o mercado de trabalho está em evolução, sucesso profissional, habilidades comportamentais é essencial o aumento da produtividade e a capacidade de adaptação nas mudanças, no ambiente corporativo. Busca por talentos, desenvolvimento das habilidades dentro das organizações. O desempenho profissional beneficia o indivíduo a organização, alcançando os objetivos desenvolvidos de cada soft skills, é fundamental saber de forma clara e objetiva melhorar a produtividade e relações interpessoais. Lidar com conflitos, sempre ter um ambiente de trabalho transparente e colaborativo, trabalhar em equipe sempre retribuindo com os colegas, resolver conflitos. Colaboradores que se comunicam de forma eficaz, trabalham bem em equipe, enfrentam desafios de maneira equilibrada, é fundamental para o crescimento da empresa, potencializar equipes e construir um ambiente de trabalho com sucesso.

#### **2.4 Desenvolvimento de Soft Skills em gestores para melhorar a produtividade da equipe**

Eles definem as soft skills como habilidades não cognitivas inatas dos indivíduos e necessárias para um bom relacionamento social no local de trabalho. (Ibrahim; Boerhannoeddin; Bakare, 2017 apud Lopes Junior; et al., 2021, 122).

Eles pontuam que os gerentes e executivos de empresas em vários setores ainda não reconheceram totalmente a importância do treinamento de soft skills no desempenho dos funcionários. Esses profissionais lamentam a elevada quantia financeira despendida em cursos e contestam a capacidade dos participantes em aplicarem o aprendizado em suas atividades, resultando na resistência em promover o desenvolvimento dessas habilidades. (Ibrahim;

### **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

Boerhannoeddin; Bakare, 2017 apud Lopes Junior; et al., 2021, 123).

Segundo Moldoveanu e Narayandas (2019), uma das maiores reclamações sobre educação para profissionais apresentada pelas organizações, e que as habilidades e capacidades desenvolvidas não são aplicadas no trabalho.

No universo da gestão empresarial e da liderança eficaz, as habilidades interpessoais, conhecidas como soft skills, ocupam um lugar de destaque e são determinantes para o sucesso profissional.

Essas competências são a força motriz por trás da capacidade de inspirar, dirigir e inovar dentro das organizações. [...]

Compreendemos que a capacidade de um líder ou gestor de navegar com eficácia nas relações interpessoais e de exercitar empatia, comunicação assertiva e pensamento crítico pode ser o diferencial para o sucesso de uma equipe e, por extensão, da organização.

Em um mercado cada vez mais volátil e desafiador, investir no desenvolvimento dessas habilidades é investir no capital humano, que é, sem dúvida, o maior ativo de qualquer empresa.

Portanto, fica claro que as soft skills ultrapassam o mero complemento às competências técnicas, posicionando-se como pilares centrais para uma liderança eficaz e para a construção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

As estratégias apresentadas para desenvolver tais habilidades não são apenas práticas, mas essenciais, permitindo que gestores e líderes se tornem verdadeiros catalisadores de crescimento, inovação e satisfação no cenário corporativo. (Soft..., 2024, s/n).

Segundo Guilherme Junqueira, CEO da Gama Academy, as empresas demitem os funcionários por causa da falta de suas habilidades, a soft skills e nos dá fórmulas de como desenvolver essas habilidades nos colaboradores, como sondar quem realmente está disposto a ter essa mudança, para não ter gastado em tempo e dinheiro sem causa; ouvir os colaboradores, desenvolver trabalho em equipe; dar feedbacks, seja positivo ou negativos buscando sempre a melhora dos colaboradores. (Spagna, 2017).

## **2.5 Como as Soft Skills facilitam a colaboração entre colaboradores e gestores**

Swiatkiewicz (2014), consta que as competências técnicas dos gestores possam ser necessárias, isso identifica a importância que um gestor tem de se adaptar em um ambiente que aborda a liderança. Saber liderar e abordar essas técnicas, para poder abordar os colaboradores dentro da organização, saber entender os sentimentos de cada funcionário é necessário para um bom gestor.

As Soft Skills tem o papel na construção da relação entre os colaboradores, eles tendem a facilitar a comunicação, empatia e a colaboração para que a equipe se sinta valorizada.

## **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

[...] A comunicação eficaz é uma das Soft Skills mais valorizadas e essenciais para se tornar uma líder eficiente, a capacidade de transmitir ideias de forma clara, ouvir ativamente, expressar-se adequadamente e adaptar mensagens para diferentes públicos é fundamental para estabelecer uma comunicação harmoniosa e construtiva no ambiente de trabalho (Drummond, 2023, s/n)

A liderança é um cargo, uma habilidade que um bom gestor tem de ser capaz de instigar sua equipe. Desenvolver como profissional e transmitir segurança, saber escutar e procurar solução em conjunto com os colaboradores. As competências, destaca a cultura de feedback, o gestor deve conduzir cada membro de seu time para a colaboração sobre exigências destinadas, ajudando-os com a determinação e boa comunicação “[...] ao fazer uma avaliação na rotina de trabalho e ao detectar em que circunstâncias o colaborador tem um melhor desempenho, fica fácil de desenvolver as Soft Skills.” (Half, 2018, s/n). A gestão de conflitos não é fácil pois cada colaborador tem seu temperamento, pode ser fácil, complicado ou até mais difícil lidar com os mesmos, é claro que todo o tempo passamos a estar sujeitos a conflitos. Isso pode acontecer de diversas maneiras, como: Diferentes estilos de trabalho e objetivos distintos. A gestão de conflitos é outra habilidade que o gestor deve exercer que visa promover um bom clima organizacional. [...] Quando lidamos com equipes, estamos interagindo com indivíduos, cada um com sua forma de pensar, trabalhar e até expressar. E é aqui que as Soft Skills entram para ajudar a criar um ambiente de trabalho onde todos se sentem ouvidos e respeitados (Bavaresco, 2024, s/n).

Para identificar é preciso estar atento sobre o que acontece no ambiente em que os colaboradores estejam, e ter um olhar cirúrgico, assim terá maiores resultados de encontrar solução para esse tipo de problema.

O gestor tem de ouvir o que os colaboradores têm a dizer, não se exaltar e manter o tom, falar de maneira clara e otimista para que a equipe absorva com clareza. Um gestor que preza pela sua equipe, tem que ter a capacidade de compreender as próprias emoções, e as de outras pessoas. Buscar entender as dificuldades da equipe olhando por um outro ponto de vista. Para Siqueira (2024, s/n), “A comunicação eficiente, ou seja, clara e objetiva é fundamental para evitar mal-entendidos, promover a colaboração e garantir que os membros da equipe estejam alinhados com os objetivos da empresa”.

É preciso um líder que tenha empatia de conhecer os desafios que determina, saber engajar e estimular a equipe, buscando o desempenho, identificar situações de estresse, administrar inseguranças e medo dos colaboradores.

---

### **Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**

A capacidade crítica significa um olhar específico para certas situações, saber observar de forma cautelosa o ambiente, as pessoas e os projetos que está sendo executado. O gestor que possui a capacidade de crítica, identificar os pontos positivos e negativos, avaliar as decisões e pontos vitais do trabalho.

## **2.6 Desafios dos gestores na avaliação e desenvolvimento de Soft Skills nos colaboradores**

Uma boa avaliação das soft skills na hora da contratação é importante, pois ela gera um impacto na vida do colaborador, da equipe e claro do negócio, essas habilidades afetam os relacionamentos e a produtividade de toda equipe. O diferencial na hora da avaliação é saber fazer as perguntas certas para o candidato e ficar atento às respostas avaliar a inteligência emocional do candidato, sua capacidade de gerenciamento, proatividade, entre outras, pois a avaliação irá determinar em qual cargo o colaborador melhor se qualifica.

Para essas avaliações o gestor pode criar dinâmicas em grupo, testes de avaliação comportamental, linguagem corporal, entrevistas mais aprofundadas, esses são alguns exemplos de avaliações. Contudo o diferencial é o colaborador ter um autoconhecimento de si, pois é de suma importância o colaborador ter conhecimento de seus sentimentos, valores, suas motivações, quais são suas limitações e suas melhores habilidades. Esse autoconhecimento ajuda a desenvolver a inteligência emocional e ter uma resiliência, porém o autoconhecimento ele deve ser contínuo.

Segundo Drucker (s/d, s/n) "As pessoas são contratadas pela habilidade técnica e são demitidas pelo comportamento". Portanto o conhecimento ajuda o colaborador no processo e o gestor na hora da avaliação, desse modo o gestor tomará a melhor decisão de acordo com o que lhe foi informado. Assim o colaborador saberá como desenvolver as soft skills do colaborador, aprimorá-las.

Sendo assim na hora de desenvolver as habilidades do colaborador o gestor pode criar um PDI que é um planejamento individual para os colaboradores, como metas e objetivos (alcançáveis) a serem realizados, sempre dando feedbacks pois são importantes para a melhora no desenvolvimento do colaborador.

Segundo Costa, (2008) o gestor também pode utilizar alguns desses métodos para desenvolver as soft skills no colaborador são:

### **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

- Procure conscientizar os colaboradores sobre a importância das soft skills e como elas podem ajudá-los a obter mais sucesso, tanto no trabalho quanto na vida pessoal;
- Provoque reflexões sobre quais novas habilidades sociais poderiam ajudá-los. Por exemplo: como a capacidade de comunicação assertiva pode ajudar um gestor a obter mais participação e resultados da sua equipe?
- Invista no desenvolvimento das soft skills, oferecendo treinamentos com o objetivo de educar as equipes de trabalho. Essa é uma boa forma de reforçar o interesse da organização no sucesso de seus colaboradores e fortalecer a cultura organizacional;
- Identifique os pontos fracos de cada membro da equipe para proporcionar um aprendizado personalizado. Também é importante não sobrecarregar o profissional e treinar uma habilidade de cada vez, para que o processo seja eficiente;
- Demonstre confiança e, na medida em que seus colaboradores se desenvolvem, dê a eles mais responsabilidades. Mostre que acredita em seu potencial, e eles se sentirão mais estimulados a expor suas ideias e serem mais proativos;
- Priorize o trabalho em equipe, pois a colaboração em prol de objetivos em comum é uma excelente maneira de desenvolver e aprimorar as habilidades sociais;
- Entender que desenvolver soft skills não é algo que se consiga rapidamente. Pode ser necessário reforçar treinamentos e sempre oferecer apoio e as ferramentas necessárias para que eles se mantenham no caminho do desenvolvimento.

Essas são algumas das opções que o colaborador pode utilizar para desenvolver as soft skills nos colaboradores, entretanto o processo deve ser contínuo, o gestor deve estar a todo momento buscando desenvolver as habilidades dos gestores para assim ter uma equipe mais capacitada e motivada para desempenhar suas funções e claro a empresa verá um reflexo melhor no crescimento dos negócios com uma equipe mais capacitada a executar seu papel.

## **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O presente trabalho foi elaborado um questionário qualitativo com o objetivo de compreender como a visão de cada gestor é em diferentes áreas de atuação, sobre as habilidades de cada colaborador e foi feito uma revisão bibliográfica em sites especializados para coletar informações pertinentes a este assunto. Criamos um questionário com 5 questões para descrever

---

### **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

com suas palavras em relação às soft skills.

A pesquisa qualitativa, segundo Merriam (1998), envolve a obtenção de dados descritivos na perspectiva da investigação crítica ou interpretativa e estuda as relações humanas nos mais diversos ambientes, assim como a complexidade de um determinado fenômeno, a fim de decodificar e traduzir o sentido dos fatos e acontecimentos.

A pesquisa qualitativa (...) está relacionada aos significados que as pessoas atribuem às suas experiências do mundo social e a como as pessoas compreendem esse mundo. Tenta, portanto, interpretar os fenômenos sociais (interações, comportamentos, etc.), em termos de sentidos que as pessoas lhes dão; em função disso, é comumente referida como pesquisa interpretativa (Brandão, 2001, p.13).

Foi feita a pesquisa a gestores de diferentes áreas, como professores; da área de RH; na área de vendas, com diferentes idades que variam de 25 anos a 62 anos. Neste questionário foi questionado como as habilidades ajudam, se é importante, como desenvolvê-las, descritas de forma direta e objetiva. Nos foi apresentada essas respostas através do whatsapp e interpretada de forma concisa por estarem mais familiarizados com esta ferramenta.

Todos que colaboraram com o questionário foram informados do objetivo dessa pesquisa e autorizaram a menção deles através de um documento assinados pelos memos, e que seria utilizado para fins acadêmicos.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

No cenário corporativo, marcado pela constante transformação digital, e a necessidade de inovação, as Soft Skills, tem consolidado como diferenciais estratégicos essencial para o sucesso organizacional. As percepções dos gestores entrevistados, se unem em um ponto crucial, o desenvolvimento das Soft Skills, não é apenas desejável, mas sim essencial para a construção de um ambiente organizacional que tem harmonia, produtividade e resiliência. O professor Antônio Cláudio, sintetiza essa visão ao afirmar que as habilidades são “fundamentais para criar um ambiente saudável, colaborativo e produtivo”.

Ele destaca que “influência diretamente na forma como os times trabalham, como lidam com os problemas e como eles agem a mudanças”. Ele observa que “líderes que possuem domínio dessas competências conseguem formar equipes com menos rotatividade, menos conflitos, menor engajamentos e melhor desempenho geral”.

---

### **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

Essa relação entre as Soft Skills e a qualidade do ambiente de trabalho é retirada por Eliana Lozano Campos, que trabalha no setor de Recursos Humanos, ela atribui essas habilidades na promoção do bem-estar corporativo, Para ela, as Soft Skills “Contribuem muito para a construção de um ambiente de trabalho harmônico dentro da organização”, gerando um impacto positivo tanto na performance individual quanto na produtividade coletiva. Ao realçar que colaboradores se sentem “valorizados, respeitados e motivados” em ambientes liderados por gestores com competência, Eliana reforça a dimensão humana estratégica dessas competências.

Um elemento de destaque nos depoimentos é o reconhecimento do papel transformando da liderança baseada nas Soft Skills. Antônio Cláudio ressalta que o “comportamento do líder molda o comportamento da equipe” uma ideia reproduzida por Leonardo Messias de Oliveira, que trabalha no setor de Recursos Humanos, “líderes com Soft Skills desenvolvidas criam um ambiente de trabalho mais favorável, no qual os colaboradores se sentem valorizados e motivados”. Essa relação direta entre qualidade da liderança e desempenho organizacional sugere que a competência interpessoal do líder não apenas orienta os processos, mas inspira e mobiliza as pessoas.

Daniela Rodrigues líder do departamento de frequência de uma universidade no interior de São Paulo, responde que as Soft Skills são fundamentais em qualquer organização elas ajudam a promover um ambiente de trabalho mais harmônico e colaborativo.

Segundo ela, as habilidades como, comunicação, empatia e capacidade de resolver conflitos tem impacto na motivação e engajamento nas equipes e por sua vez, adiciona uma camada analítica relevante. Em um mundo corporativo cada vez mais dinâmico, ela enxerga essas competências como instrumentos competitivos. “ elas permitem alinhar o conhecimento técnico da empresa com as habilidades interpessoais de cada colaborador”, gerando valor agregado ao negócio

A gestora Laís de Oliveira Leão e a Gestora Vanessa de Souza Moreno, compartilham visões mais diretas, fundamentais em experiências práticas do cotidiano corporativo. Laís considera essas habilidades “essenciais para o bom funcionamento da empresa” e destaca, sobretudo, a liderança como peça-chave para orientar e consolidar equipes. “Sem liderança, a equipe fica perdida. Você precisa ter uma pessoa para dar um norte para a equipe”, afirma. Vanessa, por sua vez, enfatiza a importância da inteligência emocional na resolução de conflitos e reforça que a comunicação mal conduzida pode agravar problemas, tornando ainda mais

---

### **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

necessário o domínio das soft skills por parte dos líderes.

À implementação prática dessas competências, os depoimentos evidenciam diferentes estágios de maturidade organizacional. Antônio Cláudio defende que as Soft Skills devem ser incorporadas à cultura institucional, permeando programas de capacitação, processos seletivos e avaliações de desempenho. Eliana diz que sua aplicação visa “o desenvolvimento de toda a equipe organizacional”, enquanto Leonardo observa que sua organização está em fase inicial de adoção dessas habilidades, mas já reconhece sua relevância estratégica.

A mensuração dos impactos das Soft Skills também é apontada como fundamental. Indicadores como clima organizacional, engajamento dos colaboradores, redução de conflitos, retenção de talentos e satisfação dos clientes são destacados como formas eficazes de avaliar o progresso tanto individual quanto coletivo. Daniela resume bem essa ideia ao afirmar que um ambiente saudável, aliado a uma liderança humanizada, “potencializa significativamente o desempenho da equipe”.

Laís de Oliveira, diz que “Assim como o corpo humano depende do cérebro para coordenar suas funções, uma empresa depende de uma liderança eficaz para orientar seus colaboradores”.

Sendo assim, vimos que as entrevistas revelam um consenso sobre a necessidade crescente de desenvolvimento e a valorização das Soft Skills.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho teve objetivo de analisar a influência das soft skills no desempenho profissional, demonstrando a importância dessas competências comportamentais, no ambiente organizacional atual. Na pesquisa realizada as soft skills são cada vez mais valorizadas pelas empresas, formando equipes mais colaborativas, ambientes de trabalho mais saudáveis e resultados mais eficazes.

As evidências demonstram que os profissionais tenham desenvolvimento em habilidades, como empatia, comunicação, resiliência, inteligência emocional e trabalho em equipe, a maior capacidade de adaptação dos problemas e liderança, tem resultados no desempenho e alcance dos objetivos organizacionais.

Apesar dos estudos é importante destacar suas limitações, dessa forma pode ter as pesquisas futuras com metodologias quantitativas ou qualitativas, entrevistas com gestores e

### **Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**

colaboradores, empresas com diferentes setores, aprofundando a compreensão na prática e o impacto das soft skills na prática no ambiente profissional.

Conclui-se que investir no desenvolvimento de Soft Skills é uma estratégia essencial para a organização, sendo competitivas para os profissionais que busca o crescimento e destacar no mercado de trabalho.

## **REFERÊNCIAS**

BRANDÃO, Z. **A dialética macro/micro na sociologia da educação**. Cadernos de Pesquisa, São Paulo, SP, n. 113, p. 153-165, jul. 2001.

CARDOSO, Gabriel; JOAQUIM, Gabriel Henrique; BASSO, Gustavo Henrique; FERNANDES, Vitor Hugo de Oliveira. **As principais soft skills do mercado de trabalho**. 2024. Artigo científico (Técnico em Administração) – Etec Paulino Botelho, São Carlos, 2024. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/29162>. Acesso em: 22 mar. 2025.

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA. Faculdade de Tecnologia de Indaiatuba.: [s.n.], jun. 2023. DALAQUA, Luana Pereira.

COSTA, Dedila. **Soft Skills: O que são, 10 principais exemplos e como desenvolver**. Gupy Blog. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/soft-skills>. Acesso em: 24 mar. 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Barueri: Manole, 2014. Apud DALAQUA, 2023.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **O gestor eficaz**. Rio de Janeiro: LTC, 1990.

FLASH APP. **Soft skills: o impacto das competências comportamentais no mundo contemporâneo**. Disponível em: <https://flashapp.com.br/blog/treinamento-e-desenvolvim/soft-skills>. Acesso em: 17 mar. 2025.

MANESCHY, Alice. **Soft Skills: O que é, exemplos e como desenvolver nos colaboradores para potencializar equipes**. **Flash Blog**, 2025. Disponível em: 19 mar. 2025. <https://flashapp.com.br/blog/soft-skills>. Acesso em: 30 mar. 2025.

HALF, Robert. **Como identificar e desenvolver soft skills na minha equipe**. Disponível em: <https://www.roberthalf.com/br/pt/insights/gestao-talentos/como-identificar-e-desenvolver-soft-skills-na-minha-equipe-rc>. Acesso em: 22 mar. 2025.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

MERRIAM, S. B. **pesquisa qualitativa e aplicações de estudos de caso em educação**. Disponível <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1388435>. São

---

**Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**

Francisco, CA: Jossey-Bass, 1998.

MYNDBER. **Soft skills**. Disponível em: <https://myndher.com/soft-skills/>. Acesso em: 10 mar. 2025.

QUALIFICA. **Como desenvolver soft skills**. Disponível em: 10 jul 2023.  
<https://coporativo.qualifica.com.br/blog/soft-skills>. Acesso em: 27 mai. 2025.

RECC – Revista Eletrônica Científica do CRA-PR. **Liderança autêntica e desenvolvimento de soft skills**, v. 7, n. 2, p. 120-135, 2020.

SCOREPLAN. **Soft skills: importância na gestão de pessoas**. Disponível em: 19 nov. 2023.  
<https://scoreplan.com.br/soft-skills-importancia-gestao-de-pessoas/>. Acesso em: 23 mar. 2025.

SOFT SKILLS: **Desenvolva talentos e potencialize equipes**. Disponível em: 14 maio 2025.  
[https://blog.dsacademy.com.br/10-soft-skills-que-vao-aumentar-sua\\_employability/](https://blog.dsacademy.com.br/10-soft-skills-que-vao-aumentar-sua_employability/).  
Acesso em: 27 mar. 2025.

SOFT skills: **o que são, como aplicar na gestão e dicas práticas!** ENIAC, 2024. Disponível em: Feb.28 de 2024.  
<https://www.eniac.edu.br/blog/soft-skills-o-que-sao-como-aplicar-na-gestao-e-dicas-praticas>. Acesso em 03 maio 2025.

SOFT skills: **10 métodos comprovados para desenvolver e aperfeiçoar sua equipe**. Grou, Disponível em: [https://blog.grougp.com.br/blog/10-metodos-comprovados-desenvolver-soft-skills?hs\\_amp=true](https://blog.grougp.com.br/blog/10-metodos-comprovados-desenvolver-soft-skills?hs_amp=true). Acesso em: 24 fev. 2025.

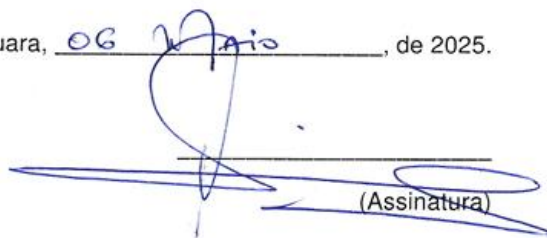
**Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**

**Anexo 1: Autorização para uso de informações**

**AUTORIZAÇÃO**

Eu, Antonio Claudio Gonçalves da Silva, portador da cédula de identidade nº 8257475-3, autorizo o uso do depoimento concedido por mim para a elaboração do trabalho de conclusão de curso, intitulado A INFLUÊNCIA DO SOFTSKILL NO DESEMPENHO PROFISSIONAL, realizado na escola "Etec Professora Anna de Oliveira Ferraz".

Araraquara, 06 Maio, de 2025.

  
(Assinatura)

**Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**

**Anexo 2: Autorização para uso de informações**

Eu, Jonessa de Souza Moreno, portador da cédula de identidade nº 41594.355-3, autorizo o uso do depoimento concedido por mim para a elaboração do trabalho de conclusão de curso, intitulado Influência do soft skills no desempenho prof., realizado na escola "Etec Professora Anna de Oliveira Ferraz".

Araraquara, 30 de abril, de 2025.

Jonessa de Souza Moreno  
(Assinatura)

**Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**

**Anexo 3: Autorização para uso de informações**

**AUTORIZAÇÃO**

Eu, Paulo de Oliveira Ferraz, portador da cédula de identidade nº 53.867.506-4, autorizo o uso do depoimento concedido por mim para a elaboração do trabalho de conclusão de curso, intitulado A influência soft skills no desempenho profissional, realizado na escola "Etec Professora Anna de Oliveira Ferraz".

Araraquara, 29 de Abril, de 2025.

  
(Assinatura)

---

**Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**

**Anexo 4: Autorização para uso de informações**

**AUTORIZAÇÃO**

Eu, Leonardo Messias de Oliveira, portadora da cédula de identidade nº 45.827.510-4, autorizo o uso do depoimento concedido por mim para a elaboração do trabalho de conclusão de curso, intitulado Soft Skills na Organização, realizado na escola "Etec Professora Anna de Oliveira Ferraz".

Araraquara, 07 de maio, de 2025.

  
(Assinatura)

---

**Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"**

**Anexo 5: Autorização para uso de informações**

**AUTORIZAÇÃO**

Eu, Eliana Lozano Campos Verçosa, portadora da cédula de identidade nº 25.349.975-6, autorizo o uso do depoimento concedido por mim para a elaboração do trabalho de conclusão de curso, intitulado Soft Skills na Organização, realizado na escola "Etec Professora Anna de Oliveira Ferraz".

Araraquara, 06 de maio, de 2025.

Eliana L.P. Verçosa

(Assinatura)