



**FACULDADE ANTONIO MENEGHETTI
RAYANE DA CAS LIMBERGER**

**COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS E O MERCADO DE TRABALHO
ATUAL: UM ESTUDO EM EMPRESAS DA REGIÃO DA QUARTA
COLÔNIA/RS**

**RECANTO MAESTRO - RESTINGA SÊCA
2020**

RAYANE DA CAS LIMBERGER

**COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS E O MERCADO DE TRABALHO
ATUAL: UM ESTUDO EM EMPRESAS DA REGIÃO DA QUARTA
COLÔNIA/RS**

Trabalho de Conclusão de Curso-Monografia,
apresentado como requisito parcial para obtenção do
título de Bacharel em Administração, Curso de
Graduação em Administração, Faculdade Antonio
Meneghetti-AMF.

Orientadora: Prof.^a Ms. Jussara Foletto

RECANTO MAESTRO - RESTINGA SÊCA
2020

RAYANE DA CAS LIMBERGER

**COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS E O MERCADO DE TRABALHO
ATUAL: UM ESTUDO EM EMPRESAS DA REGIÃO DA QUARTA
COLÔNIA/RS**

Trabalho de Conclusão de Curso-Monografia,
apresentado como requisito parcial para obtenção do
título de Bacharel em Administração, Curso de
Graduação em Administração, Faculdade Antonio
Meneghetti-AMF.

Orientadora: Prof.^a Ms. Jussara Foletto

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof.^a Ms. Jussara Foletto
Orientador do Trabalho de Conclusão de Curso
Faculdade Antonio Meneghetti

Prof. Esp./Mestrando Eloy Demarchi Teixeira
Membro da Banca Examinadora
Faculdade Antonio Meneghetti

Prof. Dr. Ricardo Schaefer
Membro da Banca Examinadora
Faculdade Antonio Meneghetti

Restinga Sêca, 17 de dezembro de 2020.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me guiado nas minhas escolhas, por ter me dado forças para nunca desistir e ter colocado em meu caminho pessoas especiais.

Meu eterno agradecimento aos meus pais, Almir e Marileusa, obrigada por todo o apoio que sempre me deram, pelo incentivo para que eu cresça cada dia mais e alcance meus objetivos, por toda a compreensão que tiveram nos momentos mais difíceis. Obrigada por estarem sempre presentes em minha vida!

Agradeço, em especial, a minha irmã Thaise e a todos os demais familiares, por todo o amparo, incentivo e compreensão, por sempre acreditarem em mim e não medirem esforços para me ajudar, vocês foram pessoas muito importantes nessa trajetória.

A todos os professores que fizeram parte dessa jornada: obrigada por todos os ensinamentos! Em especial, agradeço a minha professora orientadora, Jussara Foletto, pela paciência, dedicação, por todo o auxílio e orientação no desenvolvimento desse trabalho. Agradeço a professora Vonja Engel, pelos conhecimentos transmitidos e por toda a ajuda para que fosse possível concluir este trabalho. Agradeço também a minha banca avaliadora, professor Eloy Teixeira e professor Ricardo Schaefer por todas as contribuições.

À Faculdade Antonio Meneghetti e Fundação Antônio Meneguetti, agradeço por todo o apoio ao longo desses quatro anos, pela aprendizagem, conhecimento e crescimento, tanto acadêmico como profissional. Obrigada por me proporcionarem essa formação única e me incentivarem a buscar o melhor de mim a cada dia. Obrigada por ser este lugar de excelência que tanto me orgulho em fazer parte!

Agradeço também aos meus amigos e colegas, pelo companheirismo, ajuda e paciência. Pelos momentos mais incríveis e também por estarem juntos comigo nos momentos mais difíceis.

Por fim, agradeço de coração, a todas as pessoas que de alguma forma ou de outra fizeram parte dessa importante trajetória.

Epígrafe

“Cada um se torna como se constrói”.

Acadêmico Professor Antonio Meneghetti.

RESUMO

Com o avanço da globalização e o crescente desenvolvimento tecnológico, o mercado de trabalho está se tornando cada vez mais inovador e competitivo. Com essas mudanças crescentes, as competências hoje exigidas pelas organizações vão além do conhecimento técnico, impondo competências socioemocionais, tanto para entrar neste mercado como para se manter nele. Dessa forma, o profissional precisa desenvolver um equilíbrio entre o saber fazer técnico, para realizar determinadas atividades, e as competências necessárias para ter conhecimento das suas próprias emoções. Nesse contexto, esta pesquisa teve como objetivo identificar quais são as principais competências socioemocionais exigidas em empresas localizadas na região da Quarta Colônia de Imigração Italiana do Rio Grande do Sul, a fim de verificar se os profissionais que realizam o recrutamento e seleção de pessoas nessas empresas analisam essas habilidades ao realizarem esse procedimento. Assim, a fundamentação teórica deste estudo aborda a Quarta Revolução Industrial, as competências socioemocionais e o recrutamento e seleção de pessoas como temas principais. Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, exploratória, qualitativa e quantitativa, e os resultados encontrados com a coleta de dados mostram que as empresas localizadas na região pesquisada possuem peculiaridades, relacionadas à busca de profissionais que tenham o equilíbrio entre competências técnicas e habilidades socioemocionais.

Palavras-chave: Globalização. Competências. Habilidades socioemocionais. Recrutamento e seleção de pessoas.

ABSTRACT

With the advance of globalization and the growing technological development, the job market has become increasingly innovative and competitive. With these increasing changes, the skills currently required by organizations go beyond technical knowledge, imposing socioemotional skills, both to enter the market and to remain in it. This way, the professional needs to develop a balance between the technical know-how, to perform certain activities, and the skills necessary to be aware of his/her own emotions. In this context, this research had the objective of identifying what are the main socioemotional skills required in companies located in the Fourth Colony of Italian Immigration region in Rio Grande do Sul, in order to verify if the professionals who carry out the recruitment and selection of personnel for these companies analyze these skills when performing this procedure. Thus, the theoretical foundation of this study addresses the Fourth Industrial Revolution, socioemotional skills and the recruitment and selection of people as its main themes. Therefore, it was performed a qualitative and quantitative bibliographic and exploratory research, and the results found through data collection show that the companies located in the researched region present some peculiarities, because it was noticed that the companies look for professionals who have a balance between technical skills and socioemotional skills.

Keywords: Globalization; Skills; Socioemotional Skills; Recruitment and Selection of personnel.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Gênero do entrevistado(a)

Gráfico 2 – Idade do entrevistado(a)

Gráfico 3 – Grau de escolaridade do entrevistado(a)

Gráfico 4 – Recrutamento e seleção de colaboradores

Gráfico 5 – Análise do quadro de colaboradores

Gráfico 6 – Critérios utilizados para a realocação de colaboradores

Gráfico 7 – Conhecimento sobre habilidades socioemocionais

Gráfico 8 – Documento/cartilha que tratam sobre habilidades socioemocionais

Gráfico 9 – Principais competências para um líder de empresa

Gráfico 10 – Capacidade de resolução de problemas

Gráfico 11 – Responsabilidade

Gráfico 12 – Trabalho em equipe, espírito colaborativo

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Tipologia de pesquisa

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Panorama das Competências para o Século XXI segundo Iniciativas Globais

Quadro 2 - As habilidades mais citadas na Classificação Brasileira de Ocupações

Quadro 3 - Habilidades digitais

Quadro 4 - Habilidades de pensamento ágil

Quadro 5 - Habilidades interpessoais e de comunicação

Quadro 6 - Habilidades operacionais globais

Quadro 7 – Comércio

Quadro 8 – Serviços

Quadro 9 – Indústria

Quadro 10 – Habilidades mais procuradas

Quadro 11 – Principais desafios e dificuldades

LISTA DE ABREVIATURAS

CBO - Classificação Brasileira de Ocupações

CONDESUS – Consórcio de Desenvolvimento Sustentável da Quarta Colônia

EUA – Estados Unidos da América

FGV – Fundação Getúlio Vargas

FOIL – Formação Ontopsicológica Interdisciplinar Liderística

IBC – Instituto Brasileiro de Coaching

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MT – Ministério do Trabalho do Brasil

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico

TI – Tecnologia da Informação

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estágios das Revoluções Industriais

Figura 2 – Indústria 4.0 – relações e características

Figura 3 – EUA, mudança na contratação de funcionários pelas habilidades exigidas

Figura 4 – Mapa de Localização da Quarta Colônia de Imigração Italiana do RS

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1. COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E EMOÇÕES – UMA BREVE EXPLANAÇÃO CONCEITUAL	16
2.1.1. Autoestima – uma relação direta com a capacidade de lidar com as próprias emoções.....	19
2.1.2. Formação da personalidade.....	21
2.2. A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL	24
2.3. HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS	29
2.4. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS	36
2.4.1. Recrutamento Interno.....	37
2.4.2. Recrutamento Externo	38
2.4.3. Recrutamento Misto.....	38
3. MÉTODO	40
3.1. DELINEAMENTO DA PESQUISA	40
3.2. COLETA DE DADOS	41
3.3. INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	42
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	43
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICE	64

1. INTRODUÇÃO

A evolução da tecnologia e a globalização se fazem cada vez mais presentes na atualidade. Vivenciamos uma era de mudanças, de inovações no mercado de trabalho. Tais mudanças são constantes e crescem de forma exponencial. Essas mudanças, cada vez mais impõem competências empreendedoras, competências socioemocionais e gerenciais (BRANDÃO et al., 2012). Diante deste cenário, cada vez mais tecnológico e com grandes movimentos empresariais, o profissional que deseja ingressar no mercado ou mesmo manter-se nele, além das capacidades técnicas, vai precisar ter flexibilidade, saber trabalhar em equipe, estar inteirado da tecnologia e possuir habilidades socioemocionais para dar conta da dinâmica que é imposta pelo mercado de trabalho.

As novas gerações cada vez mais vão precisar desenvolver as suas competências socioemocionais, pois estas estão relacionadas às atitudes tomadas pelo indivíduo as quais impactam diretamente nas suas experiências, e como as empresas buscam por profissionais multidisciplinares, desenvolver competências socioemocionais poderia ser uma ferramenta estratégica (FRAIMAN, 2017). Pesquisas realizadas revelam a importância do papel das emoções nas escolhas dos seres humanos. Pois a emoção faz parte dos processos de raciocínio e decisão, podendo repercutir tanto no direcionamento de ações moderadoras positivas como negativas (DAMÁSIO, 2000; GOLEMAN, 1996).

Nesse sentido, é necessário o desenvolvimento do emocional, da maturidade e da sabedoria para lidar com os desafios do cotidiano, pois somente habilidades técnicas não abarcam as novas demandas exigidas pelo ambiente de rápidas mudanças que hoje se apresenta (SANTOS, et al. 2020). Para Goleman (1995), o desenvolvimento socioemocional está ancorado em quatro pilares que definem o que é o conceito de inteligência emocional e que devem ser aprendidas para o convívio social: autoconsciente, autogestão, empatia e habilidade social. Assim, as pessoas capazes de identificar o que sentem são autoconscientes, sabem lidar com os desafios externos e possuem a percepção e administração das próprias emoções e também as dos outros ao seu redor (SANTOS et al. 2020).

Alguns anos atrás, o principal requisito que os jovens necessariamente precisariam apresentar para ingressar no mercado de trabalho era de terem cursado boas

instituições. Atualmente, o mercado busca por jovens protagonistas de si mesmos, com iniciativas, coragem, ambição e sobretudo capacidade de liderar (RAMOS, 2017). Com este cenário, o preparo emocional torna-se uma competência fundamental, o qual, segundo o autor Leo Fraiman (2017), deve ser trabalhado desde muito cedo na formação das crianças e dos adolescentes.

Conforme o relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), que foi apresentado durante o Fórum Econômico Mundial, na Suíça, revelou que “39% das profissões mais almejadas pelos jovens correm o risco de não existirem dentro de 10 a 15 anos, devido ao uso de robôs e de inteligência artificial para substituir trabalhadores.” (FRANÇA; FREITAS; BIANCHI, 2020, p. 1). Essas tendências no universo empresarial exigem, portanto, novas condutas e habilidades, tanto dos gestores como dos colaboradores.

Dessa forma, alguns questionamentos tornam-se inevitáveis: quais serão as profissões do futuro para os jovens e, diante disso, quais competências serão mais exigidas no mercado de trabalho? O que se verifica é que cada vez mais as habilidades socioemocionais farão a diferença tanto para um líder como para um colaborador. Sendo importante os jovens aprenderem e desenvolverem essas habilidades para que possam ter mais facilidade neste ambiente profissional.

De acordo com Goleman, Boyatzis e McKee (2018, p. 50), “as aptidões de inteligência emocional não são talentos inatos, mas habilidades adquiridas, cada uma delas dando uma contribuição única para formar líderes mais ressonantes e, conseqüentemente, mais eficazes”. De acordo com Goleman, Boyatzis e Rhee (2002) a inteligência emocional e social é o principal diferenciador no qual profissionais e líderes devem apoiar suas competências comportamentais. Sendo a inteligência emocional um diferencial, poderia ser utilizada como fator diferencial para o mercado de trabalho.

A dinâmica do mercado de trabalho cada vez mais inovador e conseqüentemente incerto, faz com que cada vez mais busque-se compreender as principais exigências deste mercado e alternativas para estar inserido nele. Assim, este estudo é relevante pois busca identificar a importância das habilidades socioemocionais para o mercado de trabalho do século XXI, em específico na região da Quarta Colônia, pois é onde a autora atua como profissional da área de Recursos Humanos.

Dessa forma, o problema de pesquisa é assim delineado: **“quais são as principais habilidades socioemocionais exigidas para o mercado de trabalho nas**

empresas localizadas na região da Quarta Colônia de Imigração Italiana do Rio Grande do Sul?”

A partir do problema de pesquisa, o objetivo geral é verificar as principais habilidades socioemocionais exigidas para o mercado de trabalho nas empresas localizadas na região da Quarta Colônia de Imigração Italiana do Rio Grande do Sul. Os objetivos específicos apresentam-se como: Observar se as empresas possuem em suas cartilhas/documentos indicativos que tratam sobre competências socioemocionais; Identificar competências socioemocionais relevantes na formação de profissionais para o mercado de trabalho atual; Investigar quais são as percepções dos gestores das empresas em relação à importância das competências socioemocionais; Relacionar competências socioemocionais exigidas para o mercado de trabalho com as identificadas nas empresas da Quarta Colônia.

Para tanto, esta pesquisa está estruturada da seguinte forma: no primeiro capítulo, na Introdução, apresenta-se a importância do tema, o problema de pesquisa e a relevância deste estudo, bem como seu objetivo geral, objetivos específicos e a justificativa. No segundo capítulo, na fundamentação teórica, é abordado alguns assuntos relacionados ao objeto de pesquisa, apresentando o histórico e o embasamento teórico e legal, por meio de conceitos sobre o que são competências, habilidades e emoções; sobre a autoestima como sendo uma relação direta com a capacidade de lidar com as próprias emoções; tipologias constitucionais em relação com a teoria da personalidade; conceitos da quarta revolução industrial e suas fases; habilidades socioemocionais; e sobre recrutamento e seleção de pessoas.

Já no terceiro capítulo, no método, apresentam-se os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento do estudo. Para isso, foi aplicada uma pesquisa em empresas da região da Quarta Colônia de Imigração Italiana do Rio Grande do Sul a fim de verificar quais são as principais habilidades socioemocionais exigidas ao realizarem o recrutamento e seleção de pessoas. E, por fim, no quarto capítulo encontra-se os resultados e discussões da pesquisa, com as análises dos resultados e as sugestões para estudos futuros.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo é destinado à compreensão que pesquisadores teceram sobre o tema deste trabalho. No primeiro ponto busca-se compreender o significado dos conceitos de competências, habilidades e emoções; o segundo ponto trata-se da autoestima, como sendo uma relação para desenvolver a capacidade de lidar com as próprias emoções; conseqüentemente, descreve-se sobre tipologias constitucionais, abrangendo a teoria da personalidade. Dando seqüência à fundamentação teórica, apresenta-se sobre a quarta revolução industrial, em seguida sobre habilidades socioemocionais e sobre recrutamento e seleção de pessoas.

2.1. COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E EMOÇÕES – UMA BREVE EXPLANAÇÃO CONCEITUAL

Este capítulo apresenta alguns embasamentos teóricos que pontuam o que são habilidades socioemocionais. Para tanto, é necessário uma compreensão do que são competências, habilidades e emoções, de como a autoestima está relacionada diretamente com este conceito e finalizando este ponto, as tipologias constitucionais, formando ao final desta seção um conceito mais profundo sobre o que são habilidades socioemocionais.

De acordo com Dugué (2004) as competências no meio organizacional significavam habilidades que eram adquiridas ao longo da vida profissional, as quais era possível serem desenvolvidas por meio de treinamentos e cursos profissionalizantes. Mas, esse cenário teve outra perspectiva quando as grandes organizações “se voltaram para a questão de que o modelo técnico é insuficiente, e iniciaram sua busca em maneiras de investir seus recursos no capital intelectual” (SILVA, et al. 2020).

Dessa forma, pode-se dizer então, segundo Tanguy (1997), que competência é:

O conjunto de inteligências, pensamentos, conhecimentos, qualidades e outros recursos mentais que habilitam o indivíduo a usa-las em conjunto a conhecimentos teóricos fundamentados, acompanhados da capacidade de realizar com eficiência uma tarefa desejada, ou seja, é a operacionalização racional da inteligência e aptidões quando colocadas em ação (p. 167).

O autor situa ainda que, em tempos de globalização, ser competente diz respeito à contextualização e à execução dos saberes, utilizando de forma eficiente os seus

recursos cognitivos e não cognitivos, sabendo compreender diferentes meios para a solução de adversidades à mobilização de situações (GOULART JUNIOR, et al. 2019).

Segundo Houaiss (2009, p. 1003) hábil define-se como sendo aquele “que tem a mestria de uma ou várias artes ou um conhecimento profundo, teórico e prático de uma ou várias disciplinas”. O conceito de habilidade remete a uma aptidão para algo externo, um domínio sobre uma disciplina.

Tratando-se sobre as emoções, Gazzaniga e Heartherton (2005, p. 315) citam que elas são filogenéticas, ou seja, são encontradas em todos os seres humanos, “são respostas imediatas a eventos ambientais”. Portanto, são evolutivamente adaptativas, como um “aplicativo” da qual nascemos com elas. São classificadas em primárias as seguintes emoções: raiva, medo, tristeza, nojo, alegria, surpresa e desprezo. As emoções secundárias são a mistura das emoções primárias, como por exemplo: remorso, culpa e submissão.

Cada emoção possui uma função e elas servem para a sobrevivência, motivando as pessoas para buscarem o que provoca a emoção agradável e evitar as emoções que as fazem sentir mal. “As emoções são uma parte fundamental da experiência humana. Elas avisam do perigo, criam laços entre as pessoas, trazem alegria à vida” (GAZZANIGA; HEARTHERTON, 2005, p. 315). Portanto, elas orientam o comportamento, por exemplo, quando um sujeito vê um perigo, a primeira emoção que aparece é o medo e em fração de segundos o corpo todo reage para fugir, há um movimento fisiológico importante para que a pessoa consiga fugir e assim sobreviver. Neste sentido, as emoções movem as pessoas (GAZZANIGA; HEARTHERTON, 2005).

A memória está intrinsecamente ligada à emoção, geralmente lembramos mais dos eventos ocorridos no passado, daqueles cujo cunho emocional foi maior. Sendo assim, é mais fácil lembrar dos aniversários em que houver uma comemoração do que daqueles que não tiveram um evento, para o qual não é possível associar uma emoção correspondente (GAZZANIGA; HEARTHERTON, 2005).

Portanto, as emoções são como “aplicativos” do qual somos dotados por natureza, que possuem suas funções básicas para adaptação e nos movem para a ação, evoluindo conforme o humano vai construindo a sua história.

Quanto à vontade, Dalgarrondo (2019), cita sobre a capacidade humana de compreender atos voluntários onde a evolução dotou o ser humano da compreensão sobre a intenção.

O *homo sapiens* foi equipado pela evolução com a capacidade de fazer julgamentos morais e realizar atos de vontade, seguindo algumas regras universais. Capacidades como a de distinguir entre uma ação intencional e uma acidental ou o valor atribuído a uma ação (protetora ou destrutiva) sobre alguém próximo ou distante seriam elementos universais ancorados no cérebro humano, adquiridos pela espécie ao longo da evolução, e também parcialmente presentes em outros primatas (p. 176).

Emoções e intenções fazem parte do funcionamento humano, e dessa forma não tem como extrair, ou seja, não se pode desejar que não sinta emoção. Caso haja uma pessoa que seja super ou submotiva significa que possui problemas psicológicos, conforme define Gazzaniga e Heartherton (2005). No caso dos psicopatas, são pessoas frias, sem emoção, calculista, dissimuladas, sedutoras e que visam apenas o que pode ser útil para si mesmo, sendo incapazes de “estabelecer vínculos afetivos ou de se colocarem no lugar do outro” (SILVA, 2019, p. 43).

Calabrez cita que se as emoções são respostas automáticas, há necessidade de se compreender como elas agem na própria pessoa, para poder conduzir de forma racional perante a emoção. “Primeiro é compreender como as emoções agem dentro de nós e dentro de outras pessoas, e segundo é a compreensão das melhores formas de você agir ante essa compreensão” (CALABREZ, 2017, 5:19). Relacionar-se com os outros de forma construtiva passa pela compreensão de como a pessoa funciona.

Nesse contexto, de acordo com Fraiman (2017), a inteligência emocional é uma competência fundamental a ser trabalhada desde a formação das crianças e adolescentes, pois tem a função de “capacitar as pessoas para que lidem bem com as próprias emoções e com as emoções dos outros, o que lhes permite viver em um ambiente mais harmonioso, produtivo e feliz” (p. 270).

Meneghetti (2013) cita que:

(...) os animais também possuem emoções, porém não são psíquicas. Nós, humanos quando entramos em emoção somos também psíquicos, porque começa a reagir a nossa capacidade racional. O animal conhece, emociona-se, mas não reflete, nós podemos também refletir, ou seja, ver as nossas emoções e exercitar a ação (p. 430).

Portanto, compreender a si mesmo, buscando o autoconhecimento, é necessário para desenvolver habilidades socioemocionais, afinal, temos a capacidade de refletir sobre as nossas emoções. Esse conhecer como a própria pessoa funciona diante de diferentes situações é a maturidade como indivíduo inserido numa sociedade.

Para a compreensão de si mesmo, de como a pessoa age perante o enfrentamento das situações, é necessário buscar por uma psicologia que possa ajudar a pessoa. “Os conhecimentos científicos construídos pelo ser humano estão todos voltados para ele”, sendo assim, a psicologia é uma ciência humana que permite que as pessoas obtenham um conhecimento abrangente e mais profundo sobre si mesmo (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2018, p. 106).

Nesta jornada interior, depara-se com o problema do inconsciente, que foi descoberto por Freud como um sistema que se encontra no aparelho psíquico, mas do qual a consciência não tem acesso (FREUD, 2016). Neste lugar formado, segundo seu descobridor, por desejos reprimidos, recalcados que, tendo sido censurados, escondem-se da consciência, mas esta pulsão sempre deseja ser escoada em algum objeto externo.

Nesse contexto, de acordo com Meneghetti:

O inconsciente é o quântico de vida e de inteligência por meio do qual nós existimos, mas não conhecemos, do qual não temos qualquer reflexão consciente; é uma parte divina, contemporaneamente espiritual e animal, anjo e monstro (MENEGETTI, 2012, p. 135).

Neste lugar desconhecido pelo sujeito originam-se muitas emoções, que nem sempre correspondem com a realidade, como por exemplo, quando o sujeito acredita que no ambiente de trabalho o seu colega é uma pessoa má e o quer destruir, porque não conversa muito e tem uma personalidade mais fechada. Fruto talvez, de uma falta de autoestima, onde na infância foi muito mimado pelos genitores, essa pessoa enxerga fora, medo e raiva, que nem sempre são reais. Seu comportamento com relação ao colega será regido pelo seu complexo programado na infância.

2.1.1. Autoestima – uma relação direta com a capacidade de lidar com as próprias emoções

Cuddy (2016, p.104) cita que “a raiz de nossa ansiedade está no medo de causar uma impressão ruim”, este medo faz com que a pessoa se sinta impotente e esta sensação diminui a lucidez, o cérebro diminui sua capacidade de raciocínio, porque é bloqueado pelo medo, não um medo real, mas um medo falso, baseado na ansiedade de querer agradar o outro. “A impotência e a ansiedade resultantes debilitam o que os psicólogos denominam funções executivas”, estas são responsáveis pelo raciocínio,

atenção, cognição, capacidade de recordar informações antigas, interagir e reagir a dados novos.

Pessoas que se sentem impotentes, que possuem um alto nível de neuroticismo¹, ficam remoendo situações do passado que “nem sequer é real – é apenas uma lembrança bastante falha de uma interação” (p.109) e pessoas com instabilidade emocional são incapazes de parar de pensar e possuem baixa capacidade de se relacionar com outras pessoas, pois acabam se fechando devido ao medo, raiva, ansiedade, percebendo sempre perigo ao redor, todos estão para ferir. Alto grau de neuroticismo provoca baixa capacidade de se relacionar de forma funcional, ficando sempre na defensiva (CUDDY, 2016).

Uma das formas de melhorar a capacidade de ser relacionado com as pessoas é melhorar a própria autoestima. Pessoas que se sentem poderosas, não com relação aos outros, mas dentro de si mesmas. CUDDY (2016) cita um estudo sobre poder e gestão, onde supervisores e gerentes avaliados como impotentes usavam mais o poder coercitivo com ameaças de punição, também eram mais autodefensivos, julgando negativamente os funcionários que expressavam opiniões, enquanto os que se sentiam poderosos com alta autoestima usavam mais abordagens de persuasão pessoal como elogios e advertências como também tinham colaboradores mais engajados.

Neste sentido, a autora também cita que a necessidade de agradar e o medo de causar uma má impressão torna as pessoas hipócritas.

A impotência também pode fazer com que adaptemos nosso comportamento para corresponder as expectativas percebidas à nossa volta. Tornamo-nos hipócritas – não necessariamente porque queremos agradar, mas para nos proteger. Afinal, concluímos que é melhor se adaptar e agradar quando você não tem poder (CUDDY, 2016, p. 113).

Neste contexto, um dos atributos para uma pessoa ter boas habilidades socioemocionais é ter alta autoestima, pois esta “indica saúde mental, habilidades

¹ “O neuroticismo é uma tendência a experimentar facilmente emoções negativas ante eventos comuns da vida (depressões, sentimento de culpa, inveja, raiva, ansiedade, entre outros). Ele é um dos cinco traços da teoria da personalidade chamada “*The Big Five*” e é semelhante, mas não idêntico, à neurose no sentido freudiano. Alguns psicólogos preferem chamá-lo de “estabilidade emocional” para referir-se a um nível baixo de neuroticismo e “instabilidade emocional” para referir-se a um nível alto de neuroticismo. Trata-se de um traço básico da personalidade, indicando se a pessoa vai tender para a estabilidade ou para a instabilidade emocional” ABCMED, 2020.

sociais e bem-estar” (HUTZ, 2014, p. 85). Sendo que as pessoas que possuem uma alta autoestima possuem habilidades emocionais sociais e baixo neuroticismo, pois não se afetam tanto emocionalmente com o outro.

De acordo com Branden (1969) autoestima é a avaliação emocional que o indivíduo possui sobre si mesmo. Dessa forma, torna-se o julgamento de valor mais importante que o indivíduo pode ter, pois afeta todas as suas reações emocionais.

2.1.2. Formação da personalidade

O estudo formalizado da personalidade surge no final da década de 1930 através de estudos realizados pela Universidade de Harvard. Desde então vários psicólogos e estudiosos dedicaram a compreender e formular teorias sobre a personalidade humana. “A palavra personalidade vem da palavra latina *persona*, que se refere à máscara utilizada pelos atores em uma peça. É fácil perceber como *persona* passou a se referir à aparência externa que mostramos aos que nos rodeiam”. Através desse conceito, pode-se compreender que a personalidade são aqueles aspectos que as pessoas podem ver, aquilo que aparentamos ser, mas, também engloba “qualidades sociais e emocionais subjetivas – as quais talvez não possamos ver diretamente – que uma pessoa pode tentar esconder de nós” (SCHULTZ e SCHULTZ, 2002, p.8).

Trazendo este conceito ao âmbito empresarial, conforme é a personalidade da pessoa, influenciará seu comportamento perante o grupo social em que trabalha, como também, o ambiente empresarial influenciará na forma como a pessoa se portará neste ambiente, portanto há uma relação profunda entre trabalho e a constituição do ser humano (BOCK, FURTADO e TEIXEIRA, 2018).

Bernabei (2013) ao citar que a Formação Ontopsicológica Interdisciplinar Liderística (FOIL) identificou 11 tipos difíceis encontrados no ambiente de trabalho, coloca que estes são frutos dos mecanismos de defesa. Ou seja, são formas do indivíduo lidar com a realidade externa quando esta se apresenta como algo doloroso, constrangedor, onde então se usa de diversas formas – mecanismos de defesa, que deformam essa realidade tornando assim mais aceitável. “São processos inconscientes realizados pelo ego, isto é, ocorrem independente da vontade do indivíduo” (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2018, p. 43).

Meneghetti (2012, p. 73) propõe o conceito de díade, onde cita que toda relação é díade. “Movimento a dois, no qual um movente não pode agir sem o coincidente

heteromovente”. Ou seja, díade é uma relação onde o “mais forte formaliza e polariza o mais débil de modo tal que o mais débil aprende o estilo do mais forte”. Toda a construção da díade de um indivíduo dá-se na sua infância, na sua relação com os pais, que imprime um modelo de comportamento base, que depois se torna prioritário em todas as suas escolhas e formas de reagir perante a realidade.

Portanto, o ser humano reage quando adulto, conforme sua díade original, como desempenhou seu papel dentro do teatro da família de origem, seus mecanismos de defesa, etc. Todos estes elementos depois despertam os “aplicativos” emoções neste indivíduo, que já sendo uma fenomenologia externa do que há no inconsciente.

As emoções na sua função de natureza servem para ajudar o homem a sobreviver, mas, ao longo da história, tornaram-se armas contra si mesmo, no instante em que o homem não as compreende.

Para Meneghetti (2013), o homem faz escolhas durante todo o percurso de sua vida, mas as primeiras escolhas são as que definem a sua própria personalidade. De acordo com o autor, “a raiz está na infância, ou seja, as primeiras experiências ordenadas ou regulamentadas na infância constituem, em seguida, a base oculta do inconsciente do sujeito adulto” (p. 236).

A psicologia da genitura, de acordo com Meneghetti (2011), é um dos aspectos que influencia na formação da personalidade do indivíduo, no percurso da sua vida e nas suas escolhas, as quais são baseadas na sua infância. Neste caso, o filho primogênito é levado a ser chefe, busca sempre proteger os demais e em algumas situações quer ser o primeiro a comandar, portanto, é muito generoso mas também é ingênuo. Já o segundogênito “é sempre contra e muito crítico, porque, nascendo segundo, se sente sempre o descarte da família: a família já viveu aquela experiência, isto é, ele acontece em uma família em que o filho não é mais percebido como novidade” (p. 76). O segundo filho passa a usar as roupas do primeiro, por exemplo, e quando faz algo novo, como falar ou comer, está sempre sendo relacionado com as coisas que o primeiro já fazia.

Portanto, segundo o autor, o segundogênito, por ter uma infância frustrada, será revolucionário, pois busca ser considerado superior ao primogênito, e dessa forma, desde a infância, procura conquistar a sua autonomia afetiva. Assim, “o segundogênito continua na sociedade a luta que iniciou na família para ter o primado. Ele tem dificuldade em ser criativo” (MENEGHETTI, 2011, p. 77).

Após, relata-se sobre a tipologia do “benjamim”, o mais novo dos filhos. Ele possui diante de si os demais irmãos, portanto, não procura ser chefe e nem crítico, mas procura ser amado por todos. Em geral, segundo Meneghetti (2011), o “benjamim” vence na vida e chega a sua realização, porque aprendeu a achar o caminho e construí-lo por conta própria.

Por fim, define-se o filho único, e o seu drama “é o de nunca calcular que na vida existem também os outros: é natural que cada coisa seja sua, tende a ver o mundo já como seu” (MENEGETTI, 2011, p. 78). Neste caso, uma criança que é filha única, por exemplo, possui dificuldades para desenvolver habilidades socioemocionais, pois foi criada sozinha e sempre teve tudo o que necessitava dos pais, portanto, nunca precisou competir com ninguém, e possui dificuldades na convivência e nos relacionamentos com os demais.

Sendo assim, a genitura deve ser algo a ser compreendido pelo indivíduo, para que não impacte nas decisões do futuro. Nesse contexto, Meneghetti (2013, p. 235), define como carma “o efeito das consequências, o resultado de causas precedentes” o qual deve ser tratado, pois relata que “um sujeito não pode entrar na riqueza se antes não é transparente, não pode entrar no ganho se ainda deve resolver débitos [...] antes deve pagar as contas da própria situação” (MENEGETTI, 2013, p. 235). Portanto, situa como primeiro nível o carma individual, pois há uma construção de uma personalidade desde a infância, desde a cena primária e que hoje o indivíduo deve possuir conhecimento para que seja possível desenvolver-se de forma positiva. Pois “enquanto esse primeiro nível do carma não é anulado, não se pode atingir a genialidade natural do sujeito” (MENEGETTI, 2013, p. 241).

Ainda, de acordo com o autor:

O sujeito construído inconscientemente de modo errado, não pode agir em conformidade à identidade egoística. Os complexos (pontos energéticos não conformes à pulsão da unidade do Eu) interagem de tal modo que no final o sujeito, ao invés de ter construído para si, de fato, nos resultados ele pré-constituiu contra o escopo consciente e aprovado” (MENEGETTI, 2013, p. 206).

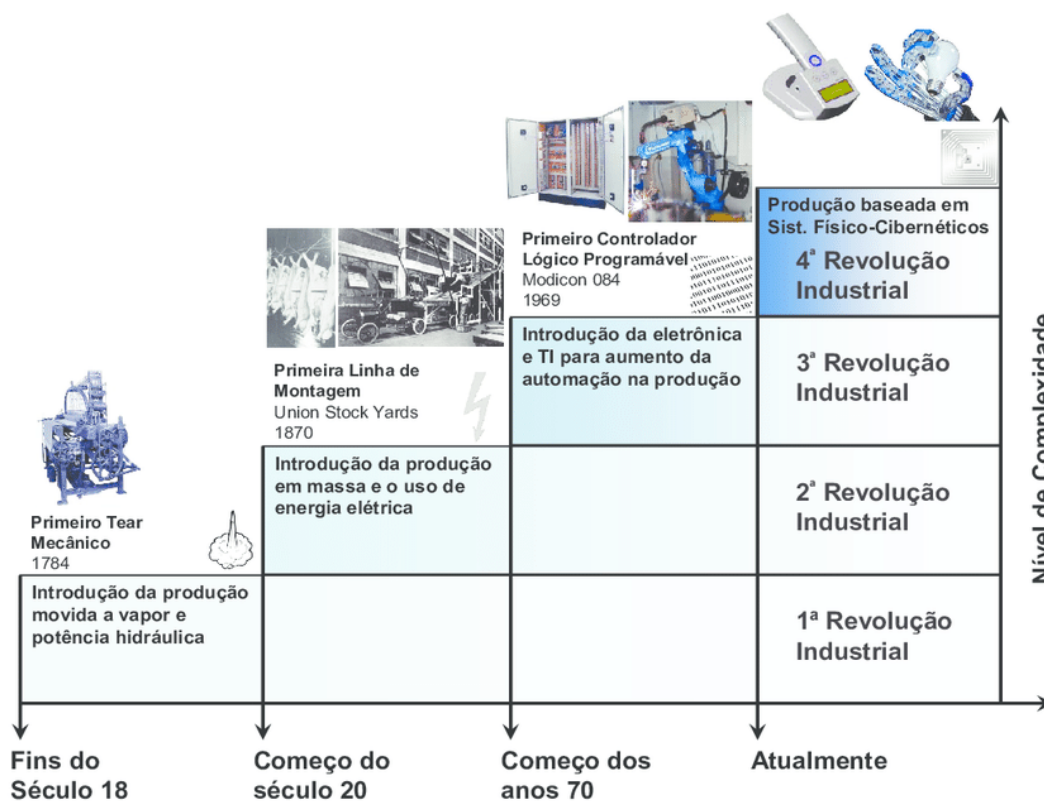
Portanto, deve-se conhecer a si mesmo, compreender-se, analisar os complexos que foram criados na infância, para assim “descobrir os fatores que influenciam o processo e tê-los sob controle” (BERNABEI, 2013, p.302).

2.2. A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL

Ao decorrer da história da humanidade, as revoluções foram acontecendo conforme as descobertas das novas tecnologias. Sendo assim, novas formas de perceber o mundo foram surgindo fazendo com que ocorressem transformações nas estruturas sociais e nos sistemas econômicos (SCHWAB, 2016).

A primeira revolução industrial, foi marcada pelas ferrovias e pela máquina a vapor, na segunda surgiu a eletricidade e a linha de montagem, sendo caracterizada pela produção em massa. Já a terceira revolução industrial foi chamada de revolução digital, pois foi impulsionada pelo desenvolvimento da computação e da internet (SCHWAB, 2016). Assim, o autor afirma estarmos vivenciando a quarta revolução industrial, caracterizada pela inteligência artificial e pela aprendizagem automática, ou seja, a era da máquina. Segundo ele, “a quarta revolução industrial, não diz respeito apenas a sistemas e máquinas inteligentes e conectadas, o que a torna diferente é a fusão das tecnologias e a interação entre os domínios físicos, digitais e biológicos” (SCHWAB, 2016, p. 16). A figura abaixo ilustra o estágio das revoluções industriais:

Figura 1 – Estágios das Revoluções Industriais



Fonte: RODRIGUES, JESUS e SCHUTZER, 2016, p. 36

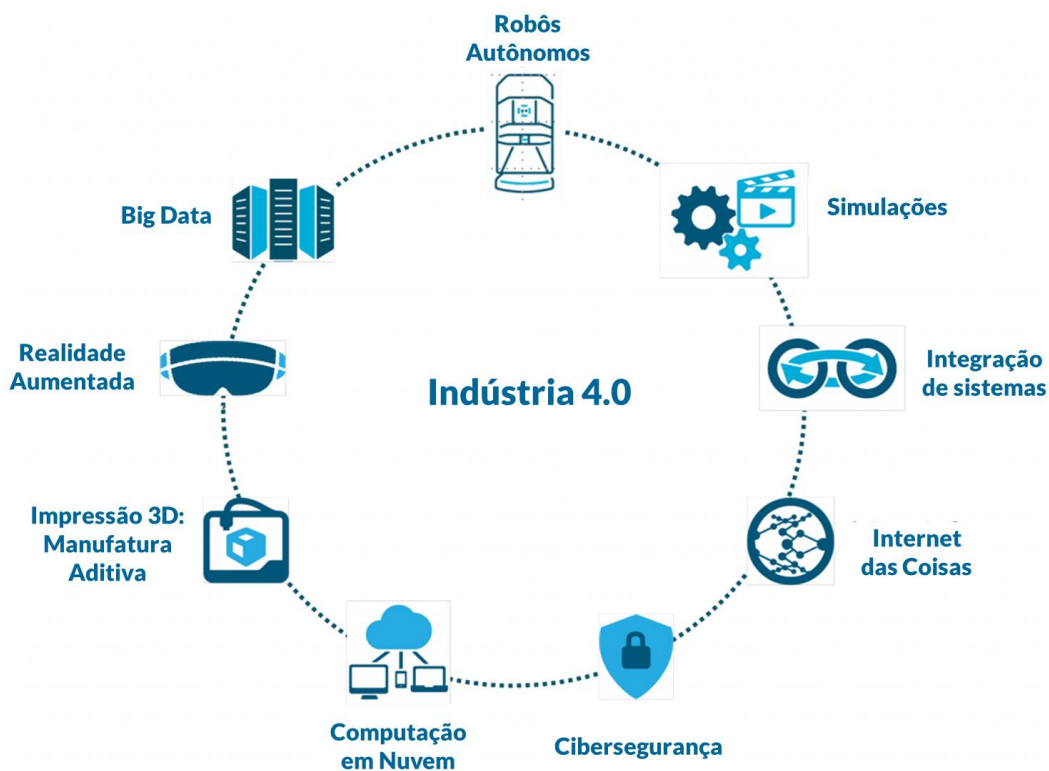
No contexto da atualidade, toda a humanidade passa por grandes transformações, enfrentando inúmeros desafios com a forma com que vem crescendo a nova revolução tecnológica. De acordo com Schwab (2016) estamos iniciando uma revolução tecnológica que mudará principalmente a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. Relata também que “em sua escala, escopo e complexidade, a quarta revolução industrial é algo que considero diferente de tudo aquilo que já foi experimentado pela humanidade” (SCHWAB, 2016, p. 11).

Silva (2018) também afirma em um relato da sua opinião no boletim do Centro de Estudos de Energia da Fundação Getúlio Vargas Energia (FGV):

Mais do que uma era de mudanças, vivemos uma mudança de era: as tecnologias digitais potencializam as transformações do que está sendo chamado de quarta revolução industrial. Experimentamos diariamente este novo mundo através das várias formas de conectividade e interação com pessoas, entretenimento, aquisição de produtos e serviços, gestão de nossas finanças pessoais. No mundo dos negócios, as indústrias e empresas estão sendo desafiadas a evoluir com a sociedade capturando oportunidades de negócios e enfrentando a competição de quem já nasceu numa era digital (SILVA, 2018, p. 15).

Nesse contexto, Liberal (2016) cita algumas características dessa nova revolução, essa nova estrada que a humanidade está tomando, a qual afeta a todos, diretamente os empregos e a forma como as empresas estão organizadas.

Figura 2 – Indústria 4.0 – relações e características



Fonte: Liberal, 2016.

Como pode ser observado na figura 2, conforme Cardoso (2016), a indústria 4.0 possui nove pilares tecnológicos que possibilitam a continuidade e o desenvolvimento da quarta revolução industrial:

- 1) **Internet das coisas**: fazer a conexão de objetos à rede mundial de computadores, estabelecendo a união das redes dos humanos com as diversas redes de objetos.
- 2) **Big Data**: refere-se a um grande volume de dados estruturados, ou não, que utilizados de maneira correta podem contribuir com *insights* que podem auxiliar na tomada de decisões e no planejamento estratégico das empresas.
- 3) **Robótica Autônoma**: a robótica autônoma trata-se de uma nova geração de robôs que são capazes de sentir o ambiente em sua volta e operar por longas horas sem a supervisão direta de humanos.

- 4) Manufatura aditiva: conhecida por impressão 3D, consiste na fabricação de peças 3D através da adição de camadas de material, permitindo criar peças com designer complexos e com tamanhos minúsculos.
- 5) Computação nas nuvens: refere-se à possibilidade de ter acesso a serviços de tecnologia da informação (TI) através de uma conexão à internet.
- 6) *Cyber* segurança: a *cyber* segurança destina-se a proteger redes industriais, computadores ou sistemas de comunicação de acessos não autorizados que podem comprometer a atividade econômica de empresas.
- 7) Simulação: o objetivo é simular as operações, movimentos e as trocas de sinais que os equipamentos terão em um ambiente real de produção.
- 8) Realidade aumentada: fornece dados precisos e em tempo real que poderão ser utilizados na elaboração de projetos, pode ser utilizada na capacitação em treinamento e supervisão de equipes de trabalho.
- 9) Integração de sistemas: é a unificação dos sistemas de gerenciamento e controle de modo a conectar diretamente o chão de fábrica com nível corporativo, podendo aumentar a competitividade, reduzir custos e aumentar a flexibilização da produção.

De acordo com Schwab (2016), a quarta revolução industrial tem o potencial de aumentar os níveis de renda global e melhorar a qualidade de vida das populações. Por outro lado, existem aqueles que consideram que a revolução tecnológica pode gerar maior desigualdade, devido ao seu potencial para perturbar os mercados de trabalho a favor daqueles que possuem melhores condições para incorporar as novas tecnologias (BERLINGERI, 2018).

Nesse contexto, o surgimento da pandemia no início do ano de 2020 obrigou as pessoas a permanecerem dentro de suas casas, e isso fez com que o mundo se conectasse ainda mais e muito rapidamente. As aulas passaram a ser em salas virtuais, o sistema “*delivery*” cresceu de forma exponencial e a necessidade de se reinventar através da tecnologia trouxeram formas criativas de venda. Quem já estava no modo *on-line* se destacou, e quem ainda duvidava do crescimento e da necessidade da tecnologia, teve que se adequar rapidamente.

Toda essa nova formação cultural, social e comercial despertada de forma abrupta acelerou o processo da quarta revolução industrial. Em meio a pandemia e a um

isolamento social, as instituições de ensino e educação, por exemplo, foram obrigadas a reinventar-se e mudarem seu padrão de salas de aulas para salas virtuais.

Com isso, muitas empresas que já estavam engajadas na tecnologia tiveram um crescimento exponencial, um exemplo disso é a plataforma “Zoom”, uma ferramenta que permite a conexão de dezenas de pessoas através de áudio e vídeo, a qual auxiliou as instituições de ensino neste momento. Segundo pesquisas da Folha de São Paulo (2020), após o período de isolamento, em pouco mais de um mês, o aplicativo ganhou 12 milhões de novos usuários, devido a agilidade em conectar grandes grupos de pessoas, ultrapassando até mesmo a plataforma “Skype”. Sendo que apenas no Brasil, houve 290 mil *downloads*, com o pico no mês de março, após o aumento de casos de covid-19 (PASSOS, 2020).

Outro exemplo de crescimento exponencial de empresas é o aplicativo de “*delivery*” Rappi. Filgueiras (2020), a partir de pesquisas realizadas pelo jornal “Valor Econômico”, destacou que a demanda de pedidos do aplicativo por entrega de supermercados, restaurantes e farmácias triplicou no país devido ao covid-19. Nesse contexto, em meio a tantas evidências, percebe-se a importância da inovação, e principalmente da renovação. De acordo com Musk (2020) “o processo de inovar é contínuo e constante, e a renovação é parte fundamental nisso tudo”, pois independente da atuação do negócio, o mercado não para, e em 2020 isso se aplica a 99,9% dos segmentos atuais, portanto, “inovar deixou de ser um diferencial estratégico e passou a ser requisito obrigatório para se manter competitivo”.

De acordo com o relatório elaborado pelo Fórum Econômico Mundial – Future of Jobs Report – esta revolução promove um alto impacto no mercado de trabalho, pois promove o surgimento ou o desaparecimento de algumas profissões, e, mais do que isso, há uma série de mudanças no conjunto de novas habilidades necessárias para este novo mercado (SCHWAB, 2016). Sendo assim, há uma necessidade urgente de atualização contínua, pois atuar da mesma forma não será mais possível.

Assim, abre-se um novo dilema entre a nova geração de indústrias e as novas exigências de habilidades em todas as áreas. Sabe-se o quanto o trabalho é fundamental para a vida humana com qualidade, porém, este pode estar sob ameaça no momento em que os postos de trabalho operacionais estão sendo substituídos pela inteligência artificial.

Brynjolfsson e McAfee (2012) relatam que à medida que a automação substitui o trabalho em toda a economia, a redução de trabalhadores pela tecnologia pode agravar o

fosso entre os retornos ao capital e o retorno ao trabalho, e conforme Frey, Osborne (2017) e Peters (2017) ainda irão intensificar o chamado desemprego tecnológico (BERLINGERI, 2018).

Assim, a necessidade de abraçar essa nova tecnologia torna-se substancial para a sobrevivência das organizações, e juntamente nesse novo cenário, o colaborador precisa atualizar-se, não somente com habilidades técnicas, mas principalmente com as habilidades socioemocionais.

Bernabei (2013, p. 29) cita que “a velocidade das mudanças socioeconômicas impõe uma atualização contínua das competências e das habilidades. É necessária, portanto, uma formação do tipo *life long learning*”. Segundo Meneghetti (2008), essa formação consiste na busca por um aprendizado contínuo ao longo de toda a vida, pois uma vez que se possui o conhecimento é preciso atualizá-lo constantemente, para seguir sempre em evolução. Bernabei (2013) ainda traz que em um futuro muito próximo, os conhecimentos e experiências acumulados não será o que vai diferenciar umas pessoas das outras, mas sim, a forma com que saberá adaptá-los e torná-los em evolução.

2.3. HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS

Um termo um pouco mais específico que tem se destacado no contexto da Indústria 4.0 é a expressão *soft skills*. Para Robles (2012, p. 457) *soft skills* “são traços de caráter, atitudes e comportamentos, em vez de aptidão técnica ou conhecimento. As *soft skills* são intangíveis, habilidades não técnicas específicas da personalidade (...)”.

Essas competências complementam às chamadas *hard skills* que, segundo Robles (2012), são situadas como habilidades técnicas para o trabalho, relacionam-se às conquistas de um currículo, como nível de formação e experiências de trabalho. Entretanto, as *hard skills* não garantem sucesso profissional, sendo somente uma condição necessária para um profissional manter-se em seu emprego (SILVA, et al. 2020).

Assim, um indivíduo para se tornar um profissional de sucesso deve desenvolver essas duas grandes classes, tendo em equilíbrio essas competências, em um contínuo aperfeiçoamento. Sendo que para as habilidades *soft skills* a competência de inteligência emocional é um dos principais pilares que devem ser trabalhados.

Para Mayer, Caruso e Salovey (2000, p. 267), o conceito de inteligência emocional é definido como:

A habilidade para reconhecer o significado das emoções e suas inter-relações, assim como raciocinar e resolver problemas baseados nelas. A inteligência emocional está envolvida na capacidade de perceber emoções, assimilá-las com base nos sentimentos, avaliá-las e gerenciá-las.

Goleman (1995), por sua vez, situa o conceito de inteligência emocional como sendo a capacidade que o indivíduo possui de motivar a si mesmo e persistir a despeito das frustrações, de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o seu próprio estado de espírito e impedir que o desânimo subjugu a faculdade de pensar; de sentir empatia e de ter esperança (GOLEMAN, 1995, p. 54). Mais tarde, no ano de 2000, o autor reformula a sua definição de inteligência emocional como sendo a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações (GOLEMAN, 2005).

Lee (2013), descreve a tabela abaixo como um panorama das competências para o século XXI segundo iniciativas globais. Essas competências estão relacionadas às competências socioemocionais ou as chamadas *soft skills*.

Quadro 1 - Panorama das Competências para o Século XXI segundo Iniciativas Globais

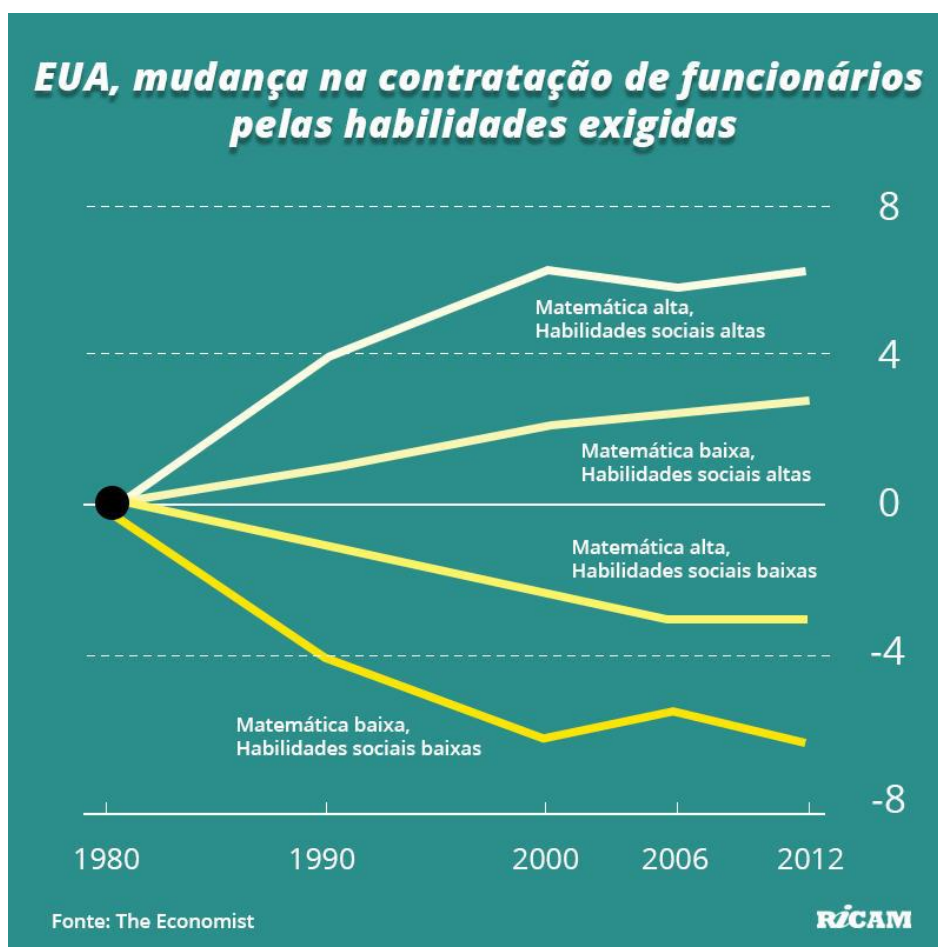
P21	ATC 215	OECD (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico)	Quadro de Referência Europeu
<p><i>Aprendizado e Inventividade</i></p> <p>1) Criatividade e inovação 2) Pensamento crítico e resolução de problemas</p>	<p><i>Formas de Pensar</i></p> <p>1) Criatividade e inovação 2) Pensamento crítico, resolução de problemas e tomada de decisão 3) Aprender a aprender e metacognição</p>		<p>1) Aprender a aprender</p>
<p>3) Comunicação e colaboração</p>	<p><i>Formas de Trabalhar</i></p> <p>4) Comunicação 5) Colaboração (trabalhar em</p>	<p><i>Interagir com os Heterogêneos</i></p> <p>1) Relacionar com os outros 2) Trabalho</p>	<p>2) Comunicação na Língua Nativa</p>

	equipe)	cooperativo em equipe 3) Arbitrar e resolver conflitos	3) Comunicação na Língua Estrangeira
<i>Informação, Mídia e Conhecimento Tecnológico</i> 4) Alfabetização informacional 5) Alfabetização em mídia 6) Alfabetização tecnológica (ICT)	<i>Ferramentas para o Trabalho</i> 6) Alfabetização informacional 7) Alfabetização Tecnológica (ICT)	<i>Usar Ferramentas Interativamente</i> 4) Usar textos e símbolos de linguagem interativamente 5) Usar conhecimento e informação interativamente 6) Usar tecnologia interativamente	4) Competência matemática e competências básicas em ciência 5) Competência digital
<i>Talentos para a Carreira e para a Vida</i> 7) Flexibilidade e adaptabilidade 8) Iniciativa e autodeterminação 9) Habilidade social e multicultural 10) Produtividade e prestar satisfação 11) Liderança e responsabilidade	<i>Viver no Mundo</i> 8) Cidadania (Local e Global) 9) Vida e carreira 10) Responsabilidade pessoal e social (incluindo consciência, sensibilidade e compreensão de aspectos culturais)	<i>Agir de Forma Autônoma</i> 7) Agir considerando o contexto mais amplo 8) Formar e conduzir os planos de vida e projetos pessoais 9) Defender e afirmar Direitos, interesses, limites e necessidades	6) Competências cívicas e sociais 7) Senso de iniciativa e empreendedorismo 8) Consciência, sensibilidade e expressões culturais

Fonte: Lee (2013), adaptado pela autora.

Amorin (2019) cita que “se as tendências das últimas quatro décadas nos Estados Unidos da América (EUA) dizem algo sobre o futuro dos empregos no mundo, você até pode ser fraco em habilidades matemáticas e continuar empregado, mas se você não tiver boas habilidades sociais, seu futuro profissional pode ficar complicado”. Assim, o autor mostra as tendências de contratação nos EUA e a importância de cada habilidade para a contratação.

Figura 3 – EUA, mudança na contratação de funcionários pelas habilidades exigidas



Fonte: Amorin, 2019.

Relacionado a este contexto trazido por Amorin, percebe-se que as crescentes mudanças devido ao desenvolvimento da tecnologia fazem com que o mercado de trabalho se renove constantemente. E o que as empresas procuram nos profissionais de hoje vai muito além dos conhecimentos técnicos, mas profissionais que também possuem inteligência emocional e principalmente equilíbrio emocional para enfrentar as crises. Para isso, o autoconhecimento é algo fundamental, pois para que a inteligência funcione é necessário, antes de tudo, estarmos centrados em nossa própria identidade.

Fraiman (2017, p. 222) define o mercado de trabalho da atualidade como algo “competitivo, complexo, instável e conectado”. Segundo o autor, essa crescente quantidade de novas informações acarreta o surgimento de dúvidas e angústias, assim como em novas oportunidades para as áreas profissionais.

A revista Você S/A realizou uma pesquisa em 2015 onde demonstra que 87% das demissões são por problemas comportamentais e apenas 13% por problemas

técnicos, com isso fica explícito que a falta de habilidade socioemocionais é um fator determinante para uma demissão (RHPORTAL, 2015).

Todos nós já nascemos com uma base comportamental fundamentada, em que muitas vezes foram adquiridas pela educação e convívio familiar. Normalmente trazemos experiências anteriores, as quais podem facilitar ou dificultar nossa adaptação ao novo local de trabalho. É a partir do comportamento que as atitudes determinam a permanência do empregado naquela organização. Essa inadaptabilidade acaba por implicar em sérios problemas de atitudes e de comportamentos (RHPORTAL, 2015).

Segundo a pesquisa, o que se apresenta são colaboradores sendo contratados por habilidades técnicas e demitidos por falta de inteligência emocional. “Ser inteligente emocionalmente envolve autoconhecimento, autocontrole, empatia, automotivação, sociabilidade, flexibilidade, discrição, assertividade, entre outros. Estas características possuem um alto valor dentro das organizações, principalmente porque muitas relações de trabalho se dão por comportamentos sociais” (RHPORTAL, 2015).

Esta pesquisa revela o valor das habilidades socioemocionais dentro de uma organização, evidenciando que uma empresa deve olhar o colaborador por todos os ângulos, pois considerar somente o conhecimento técnico, a racionalidade, a cognição como fator para pertencer a uma organização não é suficiente.

O Ministério do Trabalho do Brasil (MT) desenvolveu um documento que mostra a realidade das profissões no mercado de trabalho brasileiro – Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), em 2002. Como está descrito na própria página do MT, acompanhando o dinamismo das ocupações, a CBO “tem por filosofia sua atualização constante de forma a expor, com a maior fidelidade possível, as diversas atividades profissionais existentes em todo o país, sem diferenciação entre as profissões regulamentadas e as de livre exercício profissional” (PORTAL EMPREGA BRASIL, 2020).

A atualização mais recente da CBO, traz a listagem das competências pessoais necessárias para o exercício de cada família ocupacional, incluindo habilidades cognitivas e não cognitivas (BERLINGERI, 2018).

No quadro 2, que segue abaixo, estão listadas 40 competências as quais foram mais citadas pelas famílias ocupacionais presentes na CBO. Sendo que a maior parte está relacionada com algum tipo de competência socioemocional, evidenciando a importância do desenvolvimento dessas competências no contexto do mercado de trabalho atual (BERLINGERI, 2018).

Quadro 2 - As habilidades mais citadas na Classificação Brasileira de Ocupações

Habilidade	Quantidade de citações
1 – Trabalhar em equipe	343
2 – Demonstrar iniciativa	256
3 – Manifestar criatividade	246
4 – Demonstrar capacidade de organização	187
5 – Exercer liderança	185
6 – Demonstrar capacidade de comunicação	184
7 – Atualizar-se profissionalmente	173
8 – Adaptar-se a circunstâncias e situações variadas	166
9 – Assumir responsabilidades	141
10 – Demonstrar capacidade de autocontrole	117
11 – Manter postura ética e moral	114
12 – Demonstrar capacidade de decisão	109
13 – Agir com dinamismo	95
14 – Demonstrar capacidade de relacionamento interpessoal	87
15 – Demonstrar paciência	86
16 - Demonstrar percepção (<i>feeling</i>)	85
17 – Revelar capacidade de concentração	82
18 – Demonstrar habilidade manual	76
19 – Demonstrar habilidade de negociar	72
20 – Demonstrar capacidade de raciocínio lógico	70
21 – Demonstrar e transmitir segurança	67
22 – Demonstrar condicionamento físico para executar a função	65
23 – Demonstrar conhecimento de língua estrangeira	57
24 – Demonstrar capacidade de lidar com situações adversas	55
25 – Resolver conflitos	53
26 – Demonstrar senso crítico	52
27 – Demonstrar capacidade de cumprir regras e normas	49
28 – Argumentar com convicção (persuasão)	49
29 – Demonstrar disciplina	49
30 – Demonstrar acuidade sensorial	44
31 – Demonstrar capacidade para o uso de aplicativos e programas de informática	44
32 – Evidenciar objetividade	43
33 – Demonstrar capacidade de trabalhar sob pressão	43
34 – Demonstrar empatia	42
35 – Desenvolver capacidade de observação	40
36 – Ser sociável	40
37 – Demonstrar capacidade de resolução de problemas	39
38 – Demonstrar visão espacial	39
39 – Demonstrar acuidade visual	38
40 – Demonstrar capacidade de autodesenvolvimento (aperfeiçoar-se)	36

Fonte: Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).

Neste mesmo contexto, em estudos realizados pela *Oxford Economics* (2012), juntamente com a consultoria americana *Towers Watson*, também foi identificado algumas habilidades, demonstradas nas tabelas abaixo, que estarão em alta demanda no mercado de trabalho dentre os próximos cinco a dez anos, as quais fundamentalmente os jovens terão que dominar.

Quadro 3 – Habilidades digitais

Habilidades de negócios digitais	50,6%
Capacidade de trabalhar virtualmente	44,9%
Compreensão dos sistemas e softwares corporativos de TI	40,1%
Habilidades de design digital	35,2%
Capacidade de usar mídias sociais e "Web 2.0"	29,3%

Fonte: *Oxford Economics* (2012), adaptado pela autora.

Quadro 4 – Habilidades de pensamento ágil

Capacidade de considerar e se preparar para vários cenários	54,8%
Inovação	46,0%
Lidar com complexidade e ambiguidade	42,9%
Gerenciando paradoxos, equilibrando visões opostas	40,9%
Capacidade de ver o "quadro geral"	15,3%

Fonte: *Oxford Economics* (2012), adaptado pela autora.

Quadro 5 – Habilidades interpessoais e de comunicação

Co-criatividade e brainstorming	48,3%
Construção de relacionamento (com clientes)	47,4%
Formação de equipes (incluindo formação de equipe virtual)	44,9%
Colaboração	30,4%
Comunicação oral e escrita	29,0%

Fonte: *Oxford Economics* (2012), adaptado pela autora.

Quadro 6 – Habilidades operacionais globais

Capacidade de gerenciar diversos funcionários	49,1%
Entendendo os mercados internacionais	45,7%
Capacidade de trabalhar em vários locais no exterior	37,5%
Competências em línguas estrangeiras	36,1%
Sensibilidade cultural	31,5%

Fonte: *Oxford Economics* (2012), adaptado pela autora.

Assim, segundo Fraiman (2017) o profissional que desenvolve essas habilidades se prepara para o mercado de trabalho do século XXI e também para qualquer situação do mercado que seja: “competitivo, instável, complexo e conectado quanto ele, ou seja, nossa vida como um todo” (FRAIMAN, 2017, p. 223).

De acordo com Goleman (1995), os criadores do conceito de inteligência emocional, Peter Salovey e John Mayer, nomearam uma definição mais elaborada que expandem essas aptidões em cinco domínios principais:

- 1- Conhecer as próprias emoções, possuir autoconsciência: capacidade de reconhecer as próprias emoções e sentimentos quando eles ocorrem.
- 2- Lidar com emoções: habilidades para lidar com os próprios sentimentos, adequando as reações a cada situação.
- 3- Motivar-se: capacidade de pôr as emoções a serviço de uma meta, um objetivo, para assim centrar a atenção para a automotivação e o controle, e para a criatividade.
- 4- Reconhecer emoções no outro, ter empatia: habilidades de reconhecer as emoções em outras pessoas e se colocar no lugar do outro.
- 5- Lidar com relacionamentos: a arte de se relacionar com as outras pessoas, de sociabilizar.

Esteves (2020) entrevista o executivo de vendas e desenvolvimento de negócios da Unilever, Julio Campos, sobre carreira, e ele afirma que os jovens devem estar atentos a quatro competências que são fundamentais para o mercado de trabalho atual: “adaptabilidade, curiosidade, resiliência e propósito”. Relata que para o momento de crise que estamos vivenciando, causado pela covid-19, será necessário o desenvolvimento desses pontos. Luiza Helena Trajano, na mesma conversa com Sofia Esteves (2020), reforça que o atual momento é propício para focar nas competências socioemocionais, pois, segundo ela, as relações humanas irão fazer muito mais diferença no contexto atual do que o estudo.

2.4 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS

O processo de recrutamento e seleção de pessoas é de grande importância nas organizações, pois, gradativamente, busca-se por profissionais mais desenvolvidos e qualificados. Entretanto, encontrar a pessoa certa no mercado de trabalho para preencher uma vaga está se tornando cada vez mais desafiador e por isso a etapa de recrutamento e seleção de pessoas ocupa um papel ainda mais importante nas organizações.

Conforme relata Scale (2016), os gerentes de contratação descrevem estarem tão preocupados com *déficits* em habilidades não cognitivas quanto com *déficits* em

habilidades cognitivas. De acordo com pesquisas realizadas pelo autor, enquanto menos de 20% destes gerentes relataram que os recém-formados não tinham as habilidades de matemática necessárias para o trabalho, mais da metade disse que os recém-formados careciam de atenção aos detalhes. Cerca de 50% viram deficiências na escrita e comunicação, e cerca de um terço disseram que careciam de habilidades de análise de dados e trabalho em equipe (BERLINGERI, 2018).

Nesse contexto, esse importante processo deve buscar atrair candidatos em potencial e identificar e selecionar as pessoas melhores qualificadas e adequadas para atender às especificidades do cargo a ser preenchido (RIGOTTI et al., 2015). Entretanto, essa crescente demanda por trabalhadores qualificados combinado com a “escassez de talentos” no mercado de trabalho resulta em grandes desafios de recrutamento por parte das empresas (BERLINGERI, 2018).

Ribeiro (2005) evidencia que o processo de recrutamento trata-se de um sistema de informações que aproxima os candidatos qualificados, e o processo de seleção implica em selecionar a pessoa adequada para o cargo adequado. No mesmo sentido, no momento em que a empresa procura por profissionais, sendo dentro da empresa ou no mercado, ocorre o recrutamento. Já no processo de seleção de pessoas procura-se encontrar o melhor candidato, que se adapte ao perfil estabelecido pela organização, para tanto, são verificadas as habilidades, os conhecimentos e as experiências do possível colaborador, que serão muito importantes para a organização (FERREIRA; VARGAS, 2014).

Dessa forma, de acordo com Banov (2012), o processo de recrutamento pode ocorrer de três formas: recrutamento interno, ou seja, com pessoas que já trabalham na empresa; externo, com pessoas de fora da organização; e misto, envolvendo pessoas que já fazem parte da organização e as que ainda não fazem parte.

2.4.1 Recrutamento Interno

O recrutamento é interno quando atua sobre os candidatos que trabalham dentro da própria organização. Portanto, acontece quando surge uma vaga na empresa e a mesma procura preenche-la através do remanejamento de seus colaboradores, com o objetivo de promovê-los ou transferi-los para outras atividades mais complexas ou mais motivadoras (SANTORO, 2017).

De acordo com Ferreira (2014) o recrutamento interno possui muitas vantagens e chances de sucesso, pois o profissional já está adaptado a cultura da organização e o seu desempenho já é conhecido. Além disso, serve também como estímulo pois motiva os colaboradores.

Nesse contexto, muitas organizações se voltam ao recrutamento junto a candidatos internos para evitar choque cultural entre o novo funcionário e as políticas empresariais. Assim, estabelece um modo de competição interno, com oportunidades de acesso a vagas internamente (SANTORO, 2017).

2.4.2 Recrutamento Externo

O processo de recrutamento externo incide em atrair candidatos qualificados fora da empresa, ou seja, no mercado, que desejam participar do recrutamento para ingressar na organização (SANTORO, 2017).

Segundo Lacombe (2011) o recrutamento externo consiste em trazer pessoas com novas experiências, percepções e conhecimentos, que poderão colaborar de forma positiva, com novas ideias, nos procedimentos da organização.

Portanto, de acordo com Carvalheiro (2011) este modo de recrutamento proporciona vantagens a empresa pois há uma maior visibilidade no mercado de trabalho, permite a entrada de novas formas de pensar, de resolver os problemas e renova e enriquece as pessoas da organização.

2.4.3 Recrutamento Misto

No recrutamento misto é utilizado ambas as técnicas de recrutamento, interna e externa. Portanto, a procura por pessoas ocorre tanto no mercado de trabalho quanto dentro da empresa, com os próprios colaboradores. De acordo com Coradini e Murini (2009), “este recrutamento é a consequência de um recrutamento interno, que provavelmente irá gerar uma nova vaga desta pessoa transferida, devendo assim se fazer um recrutamento externo”.

Segundo Araújo (2006) as possibilidades de realizar o recrutamento e seleção de forma mista podem ocorrer por três formas: começando pelo recrutamento externo e após pelo recrutamento interno, chegando à seleção; começando pelo recrutamento

interno, após para o recrutamento externo, chegando à seleção; e começando pelos recrutamentos interno e externo, simultaneamente, chegando à seleção.

Coradini e Murini (2009) relatam que na maioria das vezes é realizado o recrutamento misto nas empresas, pois ao se fazer um recrutamento interno, o colaborador deslocado para a vaga precisa ser substituído em sua posição anterior, surgindo outra vaga que precisa ser preenchida.

3. MÉTODO

Este capítulo tem por objetivo apresentar os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento deste estudo, portanto, é composto pelo delineamento da pesquisa, onde trata-se dos tipos da pesquisa, quanto a sua abordagem, objetivos, procedimentos e natureza. Apresenta-se também a coleta de dados e o instrumento de coleta de dados para a realização da pesquisa.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Gil (2008, p. 19), define pesquisa como “o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo dar respostas aos problemas que são propostos”. Para Fonseca (2002), “*methodos*” significa organização, e “*logos*”, estudo sistemático, pesquisa, investigação; ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência.

A presente pesquisa está delimitada sob a abordagem quali-quantitativa; quanto aos objetivos, classificam-se como descritivos. Segundo Gil (2008), as pesquisas descritivas são classificadas com base em objetivos de: observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos ou fenômenos (variáveis) sem que o pesquisador interfira neles ou os manipule.

Do ponto de vista da natureza, esta pesquisa classifica-se como aplicada, por ter como objetivo “gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos a solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais” (SILVEIRA; CORDOVA, 2009, p. 35).

Quanto aos procedimentos, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, “feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites” (FONSECA, 2002, p. 32), permitindo que o pesquisador conheça tudo o que já se estudou sobre o assunto.

O presente estudo também se caracteriza como sendo uma pesquisa exploratória. Segundo Gil (2008, p. 42), a pesquisa exploratória tem como principal objetivo “o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.”. Assim, o planejamento desse tipo de pesquisa é “bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado”.

Tabela 1 – Tipologia de pesquisa

Quanto a forma de abordagem	Quanto aos seus objetivos	Quanto a sua natureza	Quanto aos procedimentos
QUALI-QUANTITATIVA	DESCRITIVA	APLICADA	BIBLIOGRÁFICA E EXPLORATÓRIA

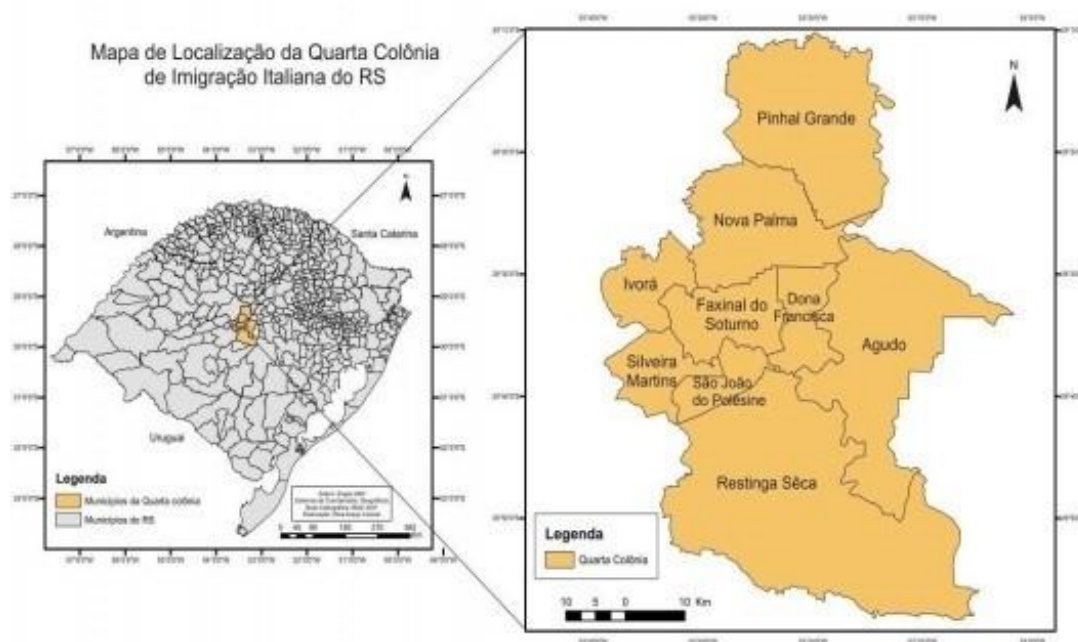
Fonte: elaborado pela autora, 2020.

3.2 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada nos meses de setembro e outubro de 2020, por meio do envio de um questionário aos profissionais que realizam o recrutamento e seleção de pessoas nas empresas da região da Quarta Colônia de Imigração Italiana do Rio Grande do Sul. Foram selecionadas 40 empresas dos nove municípios que compõe essa região. Os critérios utilizados para a seleção das empresas foi o seu porte e a quantidade de colaboradores. Assim, o primeiro contato com as empresas foi por meio de ligação telefônica, em seguida, foi enviado o questionário por E-mail ou pelo aplicativo Whatsapp aos respondentes. O questionário foi construído no Google Forms, contendo 15 perguntas, sendo 10 delas perguntas fechadas, as quais abordavam sobre o tema das habilidades socioemocionais, a fim de verificar se o respondente tinha conhecimento sobre o assunto, se via importância e levava em consideração essas competências ao realizar o recrutamento e seleção de pessoas na empresa.

Conforme dados do Consórcio de Desenvolvimento Sustentável da Quarta Colônia (CONDESUS), a região da Quarta Colônia, a qual foi aplicada a pesquisa, encontra-se localizada na Região Central do Rio Grande do Sul e compõem-se das seguintes cidades: Dona Francisca, Nova Palma, Faxinal do Soturno, Ivorá, Pinhal Grande, São João do Polêsine, Silveira Martins, Agudo e Restinga Sêca (CONDESUS, 2020). A figura 4 que segue abaixo, ilustra o mapa de localização desta região no estado do Rio Grande do Sul:

Figura 4 – Mapa de Localização da Quarta Colônia de Imigração Italiana do RS



Fonte: Família Baldissera, 2019.

A colonização dessa região teve início a partir do ano de 1877 com a vinda de imigrantes italianos ao local, com desejos de reproduzir sua terra de origem e proporcionar o desenvolvimento local e de suas famílias (MANFIO, 2012).

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário, o qual pode ser visualizado no apêndice deste trabalho. De acordo com Zanella (2013) o questionário possui a vantagem do anonimato nas respostas, e por consequência existe uma liberdade para responder e expor opiniões. Podendo ser criado com perguntas abertas e/ou fechadas (de múltipla escolha). Dessa forma, foi enviado o questionário a 40 empresas situadas na região da Quarta Colônia para os profissionais que realizam o processo de recrutamento e seleção de pessoas na empresa.

Como ferramenta para a tabulação e análise dos dados foi utilizado o Google Forms e o Excel, após, os resultados foram apresentados em forma de gráficos para a realização da análise das respostas.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão apresentados os resultados obtidos a partir da aplicação dos questionários aos participantes. Dessa forma, serão exibidos os gráficos e suas respectivas análises.

Em conformidade com o que pode ser observado nos quadros 7, 8 e 9 a seguir, analisando o ramo das empresas respondentes do questionário pode-se observar que nesta região os serviços destacam-se como o principal ramo, quando considerado a quantidade de colaboradores atuantes na empresa.

Destas cidades destaca-se Restinga Sêca como sendo o município que contém maior número de empresas de grande porte, sendo uma região bem desenvolvida, com uma população estimada de 15.849 habitantes, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020). Conforme ilustrado nos quadros abaixo, em um total de 25 empresas respondentes, seis delas são do ramo de comércio, onze de serviços e oito do ramo industrial.

Quadro 7 - Comércio

Comércio	
Materiais de construção	3
Comércio de peças, oficina mecânica e terraplanagem	1
Comércio varejista	1
Supermercado	1
Total	6

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Quadro 8 - Serviços

Serviços	
Alimentação	4
Administrativo/financeiro	2
Provedor de internet	2
Agronegócio	1
Reciclagem	1
Serviços	1
Total	11

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Quadro 9 - Indústria

Indústria	
Indústria de móveis	2
Agroindustria	1
Esquadrias de madeira	1
Fabricação de estofados	1
Metalmúrgica	1
Indústria de erva mate	1
Indústria	1
Total	8

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

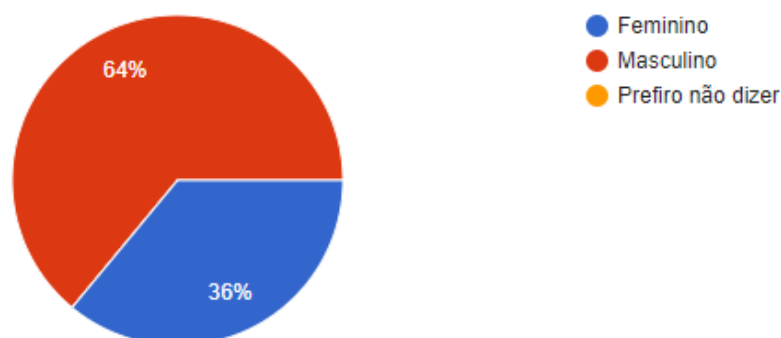
Nesse contexto, é importante identificar o ramo de atividade para analisar quais aspectos são mais relevantes entre as empresas pesquisadas.

Quanto ao gênero dos respondentes do questionário, ilustrado no gráfico 1, a maioria é do sexo masculino, sendo 64% (sessenta e quatro por cento), e 36% (trinta e seis por cento) do sexo feminino.

Sobre estes dados, pode-se observar que ainda existe espaço para a atuação da liderança feminina. Mesmo não sendo um dos objetivos deste trabalho, estes números representam que as mulheres poderiam buscar estar mais à frente em cargos de liderança.

O que mostra uma correspondência com os dados nacionais, conforme dados do IBGE, apontado por CAFÉ (2020) “mesmo com um número cada vez maior de mulheres nas universidades e no mercado de trabalho, hoje, apenas 10% dos assentos dos conselhos de administração são ocupados por pessoas do sexo feminino”.

Gráfico 1 – Gênero do entrevistado(a)

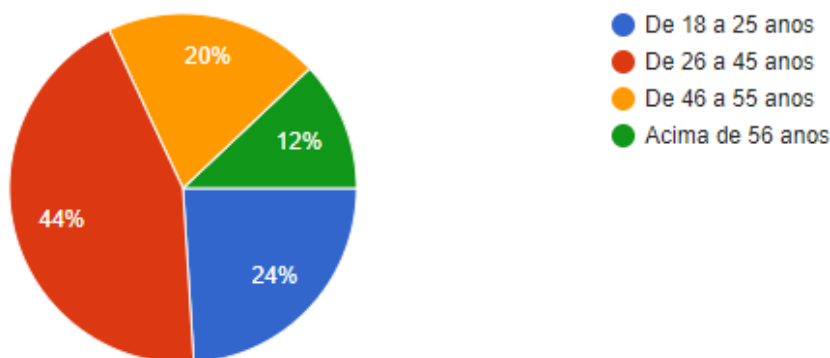


Fonte: elaborado pela autora, 2020.

No entanto, mesmo com o movimento em constante mudança da busca das mulheres em atuar cada vez mais no mercado de trabalho, como pode ser visualizado no gráfico 1 do estudo realizado, os homens ainda predominam nos cargos de gerência de recrutamento e seleção de pessoas nas empresas.

Já em relação a idade dos entrevistados, em que é evidenciado no gráfico 2, percebe-se que 44% (quarenta e quatro por cento), sendo a maioria dos respondentes, possuem idade de 26 (vinte e seis) a 45 (quarenta e cinco) anos. Já 24% (vinte e quatro por cento) estão na faixa etária de 18 (dezoito) a 25 (vinte e cinco) anos de idade. Outros 20% (vinte por cento) encontram-se entre 46 (quarenta e seis) e 55 (cinquenta e cinco) anos e 12% (doze por cento) estão acima dos 56 anos de idade.

Gráfico 2 – Idade do entrevistado(a)

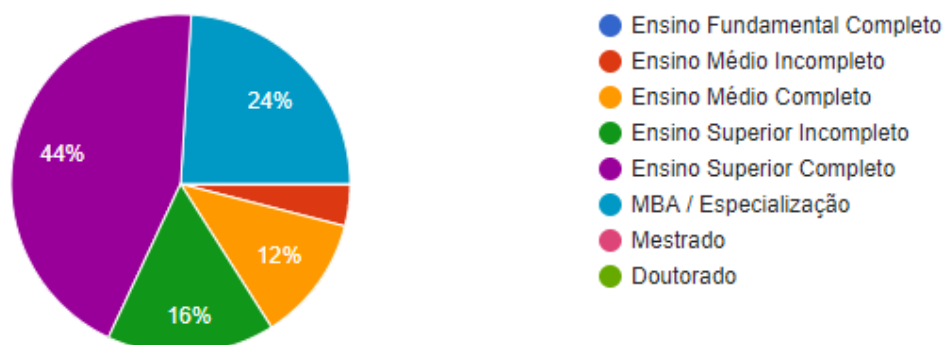


Fonte: elaborado pela autora, 2020.

A partir dos dados do gráfico 2, verifica-se que grande parte dos respondentes são jovens adultos de 26 a 45 anos. E quando avaliado o grau de escolaridade, pode-se verificar que a maioria possui ensino superior completo (gráfico 3).

Quando analisado estes dados percebe-se que a região tem suas peculiaridades, pois apontam para um perfil de jovens que estão cada vez mais buscando pelo seu autodesenvolvimento e autonomia, assumindo cargos de liderança nas empresas. É relevante observar que essa região conta com uma instituição de ensino superior, que é a Faculdade Antonio Meneghetti, a qual tem como escopo ensinar e desenvolver jovens líderes e empreendedores.

Em conformidade com o que ilustra o gráfico 3, tratando-se do grau de escolaridade dos entrevistados, observa-se que 44% (quarenta e quatro por cento) possuem ensino superior completo e 24% (vinte e quatro por cento) possuem MBA e/ou Especialização. Já 16% (dezesesseis por cento) dos respondentes afirmam ainda não ter concluído o ensino superior e 12% (doze) deles possuem o ensino médio completo.

Gráfico 3 – Grau de escolaridade do entrevistado(a)

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Assim, verifica-se que mais da metade dos respondentes possuem pelo menos uma formação acadêmica de ensino superior, o que é algo positivo, pois nota-se que as pessoas buscam pelo seu crescimento e desenvolvimento.

Em conformidade com o que pode ser observado na ilustração do gráfico 4 a seguir, todas as empresas participantes da pesquisa dizem realizar o recrutamento e seleção de seus colaboradores, não necessitando da contratação de uma empresa externa para a realização dos procedimentos.

Gráfico 4 – Recrutamento e seleção de colaboradores

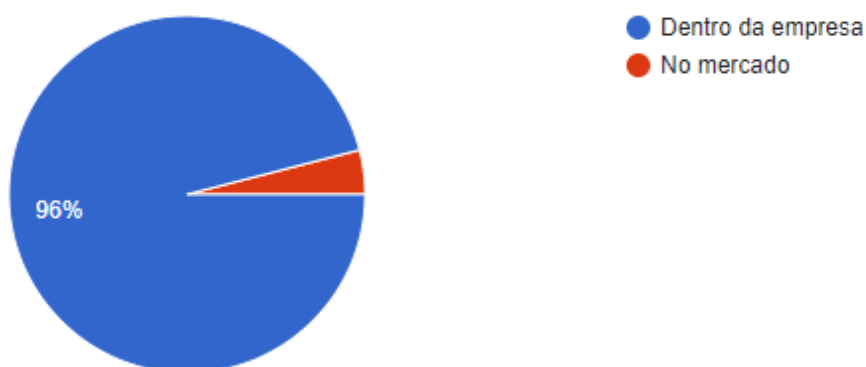
Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Nesse contexto, verifica-se que as empresas reconhecem a importância do processo de recrutamento e seleção e por isso sentem-se mais seguros em realizar esse procedimento ao invés de optar por uma empresa externa. Evidencia-se ainda que em muitas empresas esse procedimento é realizado exclusivamente pelo próprio líder da organização, para que seja ainda mais assertiva a escolha do profissional para o cargo em aberto.

Conforme ilustrado no gráfico 5, pode ser observado que 96% (noventa e seis por cento) das empresas, quando necessitam preencher um cargo, costumam analisar

primeiramente o seu quadro de colaboradores. Verifica-se, dessa forma, se existe alguém capacitado dentro da empresa para a vaga em aberto, para depois procurar por uma pessoa no mercado. Como já mencionado na fundamentação teórica, para Ferreira (2014), este processo de realizar o recrutamento no interior da empresa possui muitas vantagens, entre elas, o profissional já estar adaptado a cultura da organização facilitando no desenvolvimento das suas atividades diárias e o seu desempenho já ser reconhecido na empresa.

Gráfico 5 – Análise do quadro de colaboradores

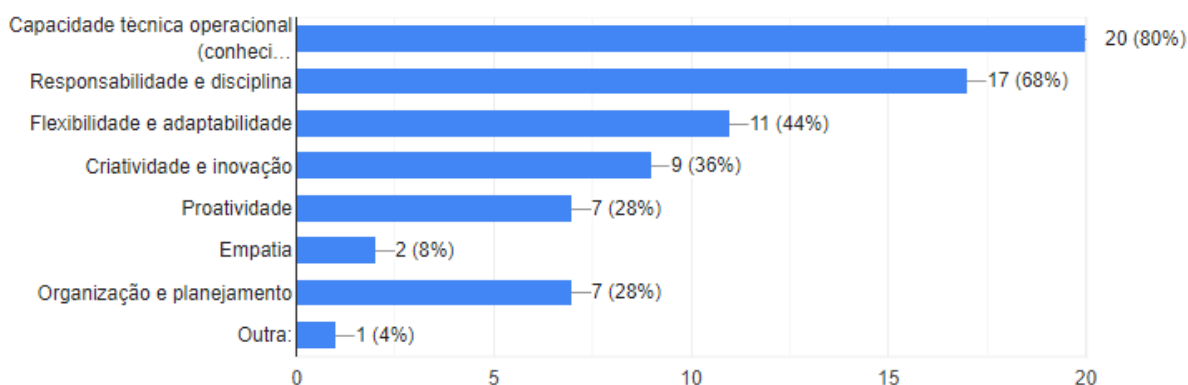


Fonte: elaborado pela autora, 2020.

A partir desta visão, estas vantagens segundo os pesquisados estão alicerçadas principalmente nas chances de acertos, pois os colaboradores já conhecem a rotina da empresa e a sistemática de trabalho, além de já estarem familiarizados com os demais colaboradores. Este sistema ainda estimula e motiva o colaborador em seu desenvolvimento de carreira dentro da organização.

Segundo a teoria dos dois fatores definida por Herzberg poder avançar na carreira dentro da empresa é um fator motivacional. Portanto, quando a empresa busca por uma pessoa do próprio quadro de colaboradores para preencher um cargo, estabelece uma cultura promotora de desenvolvimento individual (GÓMEZ, 2019).

Visualiza-se por meio do gráfico 6 a seguir, relacionado a pergunta sobre os critérios utilizados para a realocação de pessoas que já se encontram no quadro de colaboradores, para preencher uma vaga existente na empresa, percebe-se que 80% (oitenta por cento) das organizações consideram a capacidade técnica operacional como o critério mais importante. Após, com uma porcentagem de 68% (sessenta e oito por cento) a responsabilidade e a disciplina, e em terceiro lugar com 44% (quarenta e quatro por cento) a flexibilidade e a adaptabilidade.

Gráfico 6 – Critérios utilizados para a realocação de colaboradores

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Com isso, percebe-se que os conhecimentos técnicos do colaborador se sobressaem quando analisados para realocá-lo na empresa, pois busca-se por alguém que tenha domínio daquela função específica. Após considera-se a responsabilidade e a disciplina como critérios importantes.

Quando se solicitou que escrevessem quais habilidades eram mais procuradas na seleção de novas pessoas, ou seja, do mercado, como pode ser observado no quadro número 10 que segue abaixo, a maioria dos respondentes citou como preponderante a responsabilidade e o comprometimento (citados 14 vezes), e em segundo lugar a capacidade técnica (citada 11 vezes), havendo pouca diferença entre as habilidades.

Quadro 10 – Habilidades mais procuradas

Habilidades	Quantidade de vezes citadas
Responsabilidade/comprometimento	14
Capacidade técnica	11
Vontade/ambição	7
Flexibilidade	6
Criatividade	4
Proatividade	4
Disciplina	3
Trabalho em equipe	3
Competência	2
Comunicação	2
Autonomia	1
Engajamento	1
Equilíbrio emocional	1
Ética	1
Liderança	1
Organização	1

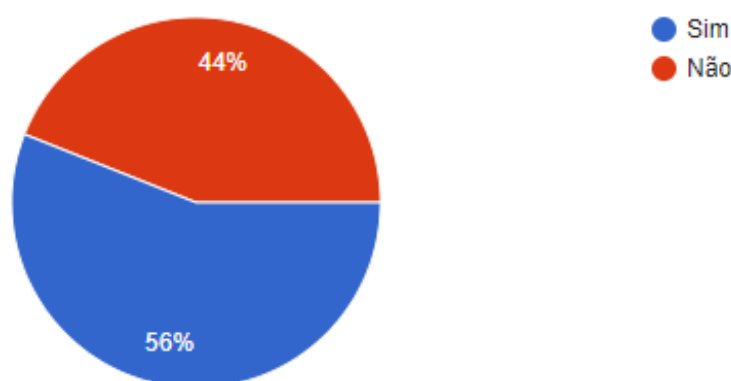
Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Portanto, observa-se que, na região da Quarta Colônia, a partir da pesquisa realizada, as empresas buscam selecionar por habilidades técnicas (*hard skills*) e habilidades socioemocionais (*soft skills*), havendo este equilíbrio entre as duas, e uma conscientização destes gestores sobre a necessidade de desenvolver ambas as habilidades.

Conforme já evidenciado no referencial teórico deste estudo, verifica-se que é importante que essas habilidades estejam em equilíbrio, dessa forma, haverá mais chances do colaborador efetuar um trabalho eficiente e satisfazer as suas próprias aspirações.

Em conformidade com a representação do gráfico seguinte, em pergunta aos participantes se possuem conhecimento do que são habilidades socioemocionais, observa-se que 56% (cinquenta e seis por cento) dizem ter conhecimento do que se tratam essas competências.

Gráfico 7 – Conhecimento sobre habilidades socioemocionais



Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Nesse contexto, questionou-se aos que responderam positivamente a questão anterior, as suas percepções em relação a importância das habilidades socioemocionais para o mercado de trabalho atual, podendo ser destacado algumas das respostas:

R1²: “São fundamentais para manter o equilíbrio no ambiente profissional, pois reduz os níveis de ansiedade e potencializam os ganhos”;

R2: “Extremamente importante, pois se o empregado não tem gestão das suas emoções terá dificuldade com o relacionamento interpessoal [...]”;

R3: “As pessoas precisam se conhecer, saber seus pontos fortes e suas limitações, mas além disso saber o que as motiva [...] para que suas relações interpessoais possam ser mais assertivas e relevantes dentro das organizações onde trabalham e dessa forma obtendo resultados que

² R1 – Respondente 1; R2 – Respondente 2; R3 – Respondente 3; R4 – Respondente 4; R5 – Respondente 5.

façam a diferença para elas enquanto pessoas únicas e também para o ambiente onde estão inseridas”;

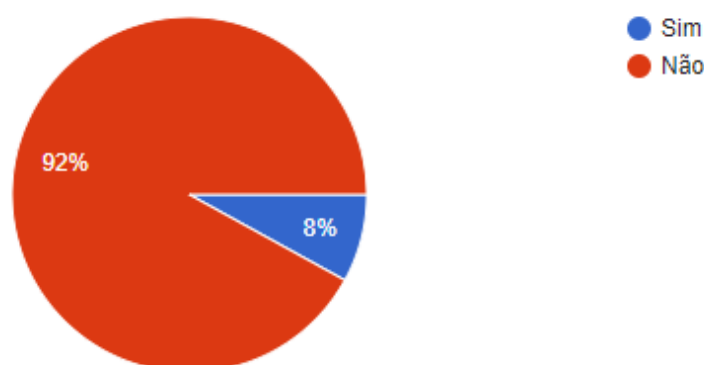
R4: “As habilidades socioemocionais são fundamentais para um integral desenvolvimento das atividades empresariais [...]. Seu desenvolvimento deveria ser contínuo e estimulado nas organizações!”;

R5: “[...] saber lidar com suas emoções, gerenciar metas de vida, além de se relacionar com outras pessoas fazem parte da vida do indivíduo e das empresas e não podemos ignorar essas habilidades.”

Com isso, percebe-se que as pessoas visualizam a necessidade do desenvolvimento dessas competências, seja para ter bons relacionamentos dentro da organização e ter a capacidade de trabalhar em equipe, como para desenvolver o autoconhecimento e saber lidar com suas próprias emoções.

Analisando o gráfico 8, relacionado a pergunta se a empresa possui algum documento ou cartilha que tratam sobre competências socioemocionais e que são repassadas aos novos colaboradores, apenas 8% (oito por cento) delas afirmam ter estes documentos, enquanto 92% (noventa e dois por cento) das empresas não possuem.

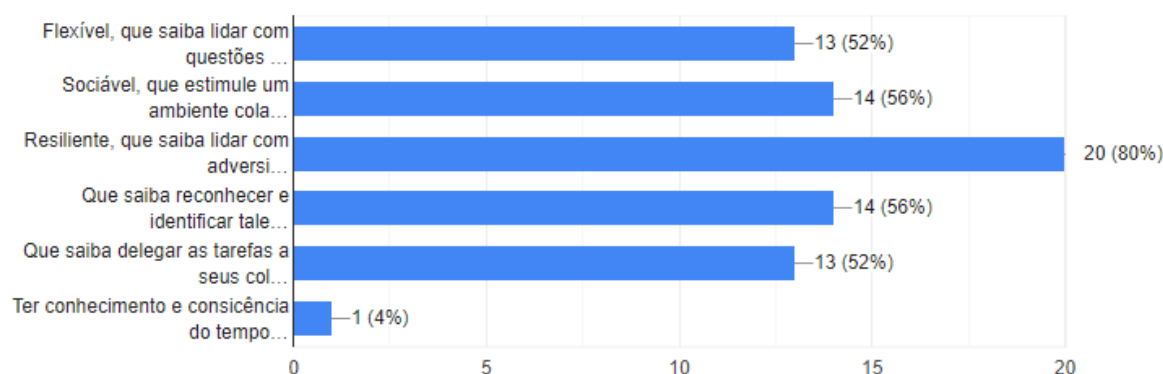
Gráfico 8 – Documento/cartilha que tratam sobre habilidades socioemocionais



Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Das empresas as quais responderam que possuem documentos que são repassados aos novos colaboradores, descreveram os seguintes: manual de ética e integração; manual do funcionário; e programas de integração entre os colaboradores.

Conforme relatado no gráfico 9 a seguir, na visão dos respondentes quanto às competências consideradas imprescindíveis para um líder de empresa, considerando a atualidade em que estamos vivenciando, 80% (oitenta por cento), ou seja, 20 dos respondentes, consideram ser de maior relevância que o líder seja resiliente, que saiba lidar com as adversidades, pressões, estresse e superar situações de crise.

Gráfico 9 – Principais competências para um líder de empresa

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Coaching (IBC), a palavra resiliência associa-se à capacidade que cada pessoa tem para lidar com seus próprios problemas e de superar momentos difíceis (Equipe IBC, 2020). Já segundo Houaiss (2009, p. 1651) resiliência é definida como “a propriedade que alguns corpos apresentam, de retornar à forma original após terem sido submetidos a uma deformação elástica”.

Quando busca-se pelo sentido da palavra resiliência se pode perceber que há diversos entendimentos. Porém, para este estudo, podemos considerar que o entendimento é de superação. Assim, evidencia-se a importância em nos desenvolvermos pessoas com equilíbrio, pois, quando desenvolvemos esta capacidade, temos maior facilidade de lidar com as situações adversas do dia a dia, enfrentar as crises e se adaptar as mudanças.

Na sequência, 56% (cinquenta e seis por cento), afirmam ser de maior relevância que o líder seja sociável, que estimule um ambiente colaborativo, tendo relacionamentos construtivos com seus colaboradores e que saiba reconhecer e identificar talentos na sua equipe. Após, 52% (cinquenta e dois por cento) dos respondentes dizem ser importante que o líder saiba delegar as tarefas a seus colaboradores.

Relacionado a pergunta sobre quais são os principais desafios e dificuldades encontrados ao realizar o recrutamento e seleção de pessoas na empresa, como pode ser observado no quadro número 11, a falta de comprometimento, de responsabilidade, falta de experiência, formação e qualificação foram as mais citadas pelos respondentes.

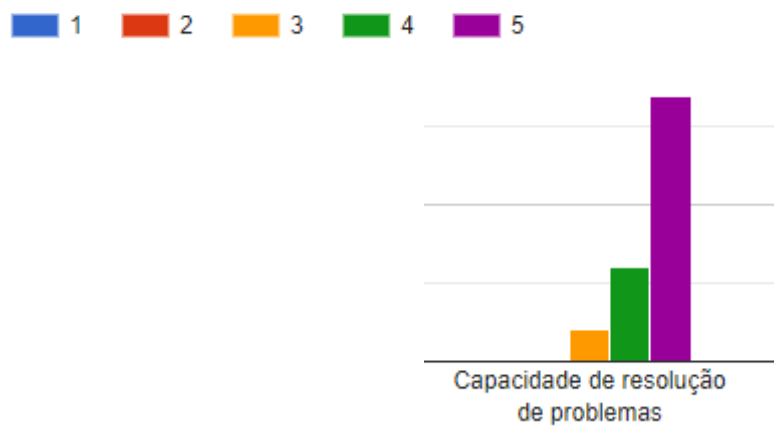
Quadro 11 – Principais desafios e dificuldades

Desafios e dificuldades	Quantidade de vezes citados
Falta de comprometimento e responsabilidade	10
Falta de experiência, formação e qualificação	10
Falta de vontade	5
Falta de disponibilidade	2
Falta de engajamento	2
Falta de objetivos, planejamento de carreira a longo prazo	2
Saber trabalhar em equipe	2
Falta de autoconfiança	1
Falta de criatividade	1
Falta de empatia	1
Falta de preparo emocional	1
Falta de preparo tecnológico	1
Proatividade	1
Saber comunicar-se	1
Saber ouvir	1

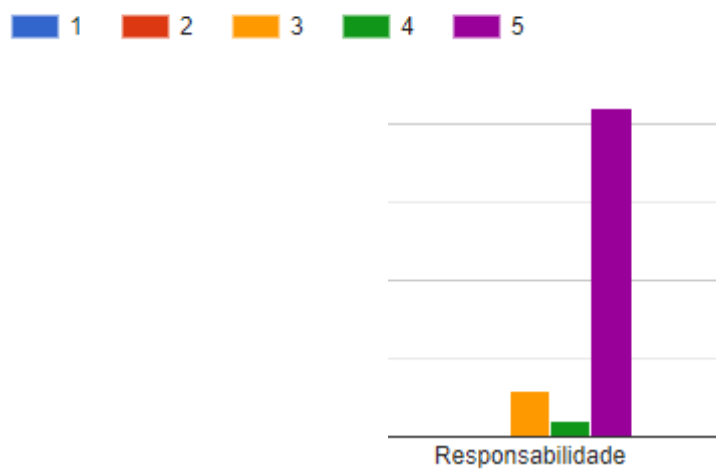
Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Portanto, constata-se a partir disso que há dificuldade das empresas em encontrarem pessoas que sejam engajadas, que possuem comprometimento e que queiram dar o melhor de si nas suas atividades de trabalho. Assim como pessoas que buscam pelo seu desenvolvimento profissional, por meio da formação e qualificação. Ou seja, pessoas que tenham habilidades *soft skills* e *hard skills* em equilíbrio.

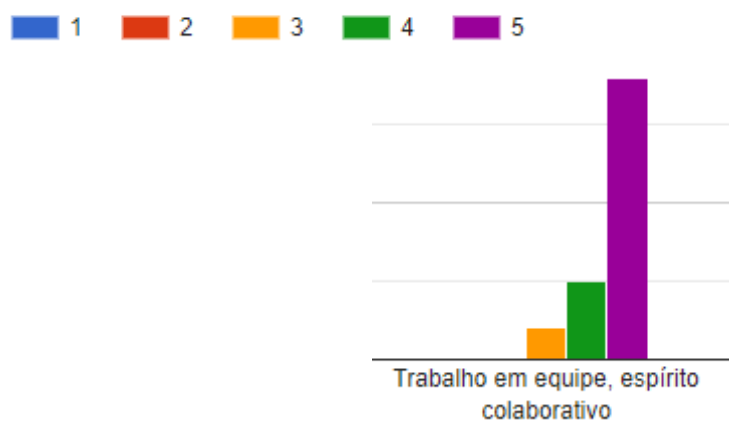
Em conformidade com a questão a qual era necessário classificar atribuindo aos itens uma nota de 1 a 5, sendo 1 o menor valor e 5 o maior valor, considerando a importância para a empresa, destacou-se, conforme pode ser observado nos gráficos 10, 11 e 12 representados a seguir, a capacidade de resolução de problemas, a responsabilidade e o trabalho em equipe como as habilidades mais importantes para as empresas.

Gráfico 10 – Capacidade de resolução de problemas

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Gráfico 11 – Responsabilidade

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Gráfico 12 – Trabalho em equipe, espírito colaborativo

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

A partir dos dados levantados e apresentados nestes gráficos destacou-se como sendo habilidades mais importantes para as empresas: a capacidade de resolver problemas, sendo que 17 dos pesquisados consideraram grau de importância de número 5; a responsabilidade, em que 21 dos respondentes marcaram grau 5; e o trabalho em equipe e espírito colaborativo, em que 18 responderam grau 5.

Observa-se que a capacidade de resolver problemas, a responsabilidade e o trabalho em equipe representam aspectos que evidenciam um colaborador engajado, que sente o valor do pertencimento e, principalmente, que se coloca diante das situações na empresa.

Diante destes dados levantados cabe às novas pesquisas evidenciar qual é o estilo de liderança que permite e facilita que o colaborador desenvolva estas habilidades. Para que dessa forma o colaborador possa se expressar melhor e se sentir mais engajado dentro da organização.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A humanidade passou por diversas transformações ao longo da história. E analisando essas mudanças a nível organizacional, se percebe transformações muito mais significativas nas últimas décadas, alavancadas e aceleradas pela questão tecnológica. Com isso, as empresas tiveram e estão tendo que se reinventar de forma nunca vista antes.

Com este mundo cada vez mais tecnológico, os modos de operação e de trabalho também estão sendo modificados, e a substituição das atividades operacionais pela inteligência artificial, que é capaz de tomar decisões sem a interferência humana, está cada vez mais presente. A internet das coisas e os sistemas ciber-físicos que transmitem informações e se retroalimentam, interagem com humanos em tempo real.

Assim, as pessoas estão tendo que buscar pela sua integralidade, necessitando ser cada vez mais inovadoras e flexíveis para poder atuar nesse mercado. Pois apenas com as habilidades técnicas e cognitivas não se sustentam mais. Desse modo, o que pode ser chamado de “colaborador 4.0” é aquele que busca se conhecer (autoconhecimento), está constantemente atualizando-se (*life long learning*) e que possui habilidades *hard skills* (habilidades técnicas) e *soft skills* (habilidades socioemocionais) em equilíbrio.

Dessa forma, empreendedores e colaboradores necessitam atualizar-se constantemente, tanto a nível técnico, na sua área de atuação profissional, quanto com questões pessoais, tendo que possuir capacidades para se adaptar as mudanças e se reinventar a cada momento.

Nesse contexto, mediante os resultados obtidos, chega-se à conclusão de que o objetivo proposto com este trabalho foi alcançado. Assim, com a realização da pesquisa foi possível constatar que as principais habilidades socioemocionais exigidas pelas empresas localizadas na Quarta Colônia são a responsabilidade, o comprometimento, o trabalho em equipe, a capacidade de resolução de problemas, o autoconhecimento e a importância em saber lidar com as próprias emoções.

Dessa forma, respondendo ao primeiro objetivo específico levantado neste estudo, conclui-se que apenas 8% das empresas possuem em seus documentos e cartilhas indicativos que tratam sobre competências socioemocionais. Entretanto, os líderes e gestores do departamento de recrutamento e seleção de pessoas reconhecem

que essas habilidades são ainda mais importantes na atualidade e por isso ao realizarem a seleção procuram por pessoas que possuem essas capacidades.

Por meio da pesquisa realizada, se identificou quais são as percepções dos gestores em relação a importância das competências socioemocionais. Dessa forma, percebeu-se que mais da metade dos respondentes possuem conhecimento sobre o que são essas habilidades e evidenciam a sua importância para o mercado de trabalho atual, citando ainda que são fundamentais para o desenvolvimento das atividades empresariais.

Também foi interessante compreender que nesta região, há empreendedores que estudam e buscam atualizar-se, bem como, pôde-se verificar o quanto a mulher ainda precisa se inserir em cargos de liderança.

Através do referencial teórico, foi possível citar pesquisas e autores que evidenciassem as principais competências socioemocionais relevantes na formação de profissionais para o mercado de trabalho atual, respondendo assim o segundo objetivo específico. E relacionando com as competências exigidas para o mercado de trabalho, trazidas no referencial teórico, com as identificadas pela pesquisa, observou-se que há uma coerência entre as duas, e que as empresas dessa região observam a necessidade do desenvolvimento dessas habilidades.

A partir da pesquisa realizada pôde-se observar também que não são apenas pessoas que procuram por empregos que necessitam desenvolver habilidades socioemocionais, mas também aquelas que desejam se manter no mercado. Pois, atualmente, o profissional que é empenhado em suas atividades dentro da organização e que possui o equilíbrio entre as habilidades técnicas e socioemocionais possuem maiores chances de crescimento na empresa. Nesse contexto, observou-se que as empresas optam primeiramente por realizar a seleção interna de colaboradores, elegendo pessoas que já fazem parte do seu quadro funcional, pois já conhecem seus colaboradores. Portanto, existe uma facilidade em identificar talentos e competências, para depois buscar por pessoas no mercado de trabalho.

Deste modo, o desenvolvimento deste estudo evidenciou a importância das habilidades socioemocionais na atualidade, seja para o âmbito profissional, como para o pessoal, em equilíbrio com as habilidades técnicas. Assim, mostrando para os profissionais que atuam no mercado de trabalho a necessidade e a importância de ter esse equilíbrio entre as *hard skills* e *soft skills*.

Esta pesquisa levantou também a necessidade de novos estudos, principalmente a nível de liderança, para compreender se esta região também possui um estilo mais voltado a desenvolver as aptidões socioemocionais dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

ABCMED. **Neuroticismo - qual seu nível de estabilidade emocional?** Disponível em: <https://www.abc.med.br/p/psicologia-e-psiquiatria>. Acesso em: 13 jun. 2020.

AMORIN, R. 2019. Disponível em: <https://twitter.com/ricamconsult/status/1085533572428169217>. Acesso em: 08 nov. 2020.

ARAÚJO, L. C. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

BANOV, M. R. **Recrutamento, seleção e competências**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BARROS, R. A formação e os jovens. **Revista Educação**. Janeiro/fevereiro 2017.

BERLINGERI, M. M. **Competências socioemocionais e mercado de trabalho: um estudo para o caso brasileiro**. Dissertação de Mestrado em Economia Aplicada – Universidade de São Paulo – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto. Ribeirão Preto, 2018.

BERNABEI, P. **Psicologia Empresarial**/Antonio Meneghetti; tradução e revisão FOIL. – São Paulo, SP: FOIL, 2013.

BOCCACCIO, G. **Decamerão**. Tradução de Torrieri Guimarães. Editorial Abril Cultural, 1979.

BOCK, A. M.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L.T. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. 15 edição, 2 tiragem, São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

BRANDÃO, H. P. BORGES-ANDRADE, J. E; GUIMARÃES, T. de A. Desempenho organizacional e suas relações com competências. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 47, n. 4, 2012.

BRANDEN, N. **The psychology of self-esteem: a new concept of man's psychology**. Bantam Books, 1969.

CAFÉ, V. **Mesmo qualificadas, mulheres têm mais dificuldade de crescer na carreira**. Correio Braziliense. 2020. Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/02/16/internas_economia,828388/mesmo-qualificadas-mulheres-tem-mais-dificuldade-de-crescer-na-carreira.shtml. Acesso em: 07 nov. 2020.

CALABREZ, P. **O que é inteligência emocional**. 2017. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=zTUIj7FR20Y>. Acesso em: 28 mai. 2020.

CARDOSO, O. M. **Indústria 4.0: a quarta revolução industrial**. Monografia de Especialização em Automação Industrial – Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2016.

CARVALHEIRO, C. D. S. (2011). **A Evolução da Gestão de Recursos Humanos**. Coimbra: Editora Universidade de Coimbra.

CONDESUS, 2020. Disponível em: <http://www.condesusquartacolonia.com.br/municipios-consorciados>. Acesso em: 02 nov. 2020.

CORADINI, J. R.; MURINI, L. T. Recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa. **Disciplinarum Scientia**. UNIFRA, Série: Ciências Sociais Aplicadas, 2009.

CUDDY, A. **O Poder da Presença**: como a linguagem corporal pode ajudar você a aumentar sua autoconfiança. Rio de Janeiro: Sextante, 2016.

DALGALARRONDO, P. **Psicopatologia e Semiologia dos Transtornos Mentais**. 3 ed. Porto Alegre: Artmed. 2019.

DAMÁSIO, A. **O Mistério da Consciência**: do corpo e das emoções do conhecimento de si. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

Elon Musk, Desenvolvimento de Software e a importância da renovação. Join Design e Tecnologia. Disponível em: <https://jointecnologia.com.br/elon-musk-desenvolvimento-de-software-e-a-importancia-da-renovacao/>. Acesso em: 21 abr. 2020.

ESTEVES, S. **Maior Live de Carreira do Mundo**. Entrevista disponível em: <https://exame.abril.com.br/carreira/luiza-trajano-divulga-carta-que-escreveu-ao-filho-com-conselho-de-carreira/>, 2020. Acesso em: 28 abr. 2020.

FAMÍLIA BALDISSERRA, 2019. **Colônias Italianas no RS**. Disponível em: <http://familiabaldissera.blogspot.com/2017/10/colonias-italianas-no-rs.html>. Acesso em: 09 set. 2020.

FERREIRA, F. S.; VARGAS, E. C. A importância do processo de recrutamento e seleção de pessoas no contexto empresarial. **Estação Científica** (UNIFAP), Macapá, v. 4, n. 2, 2014.

FILGUEIRAS, M. **Rappi vê demanda triplicar para entregas de supermercados e farmácias**. *Jornal Valor Econômico*. 2020. Disponível em: <https://valor.globo.com/empresas/noticia/2020/03/17/rappi-v-demanda-triplicar-para-entregas-de-supermercados-e-farmcias.ghtml>. Acesso em: 20 abr. 2020.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FRAIMAN, L. **Como ensinar bem a crianças e adolescentes de hoje**: teoria e prática na sala de aula. 1. ed. São Paulo: Editora FTD S.A., 2017.

FRANÇA B., FREITAS C., BIANCHI F. **Tecnologia ameaça acabar com profissões dos sonhos de jovens**. *Tribuna Online*. 2020. Disponível em:

<https://tribunaonline.com.br/tecnologia-ameaca-acabar-com-profissoes-dos-sonhos-de-jovens>. Acesso em: 21 mar. 2020.

FREUD, S. **A interpretação dos sonhos**. Vol. 2. Tradução de: Die Traumdeutung, L&PM Editores. Porto Alegre, RS: L&PM, 2016.

GAZZANIGA, M. S.; HEATHERTON, T. F. **Ciência psicológica: mente, cérebro e comportamento**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

GILBERT, M. **A Segunda Guerra Mundial: os 2.174 dias que mudaram o mundo**. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONDIM, S. G.; MORAIS, F. A.; BRANTES, C. A. Competências Socioemocionais: fator-chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Bahia, 2014.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva LTDA, 1995.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional** (M. Santarrita, Trad.). Rio de Janeiro, RJ: Objetiva, 1996.

GOLEMAN, D. **Trabalhar com inteligência emocional**. 3ª ed. Lisboa: Temas e Debates, 2005.

GOLEMAN, D.; BOYATZIS, R.; MCKEE, A. O poder da inteligência emocional. **Como liderar com sensibilidade e eficiência**. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2018.

GOLEMAN, D.; BOYATZIS, R.; RHEE, K. Agrupando as competências de inteligência emocional: visões do Emotional Competence Inventory. Cap. 16. In: BAR-ON, Reuven; PARKER, James. **Manual de Inteligência Emocional: teoria, desenvolvimento, avaliação e aplicação na casa, na escola e no trabalho**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2002.

GOULART J. et al. **Desenvolvimento pessoal e profissional: como as universidades preparam seus discentes para enfrentar as exigências do mercado de trabalho**. Revista Valore.4 ed. Volta Redonda, 2019.

Habilidades socioemocionais: como elas impactam no futuro? Escola da Inteligência. Disponível em: <https://escoladainteligencia.com.br/habilidades-socioemocionais-como-elas-impactam-no-futuro/>. Acesso em: 21 mar. 2020.

HOUAISS, A. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2009.

HUTZ, C. S. **Avaliação em Psicologia Positiva**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

Instituto Brasileiro de Coaching (IBC). Equipe IBC, 2020. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/artigos/o-que-e-resiliencia/>. Acesso em: 11 nov. 2020.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 03 nov. 2020.

ISMAIL, S.; MALONE, M.; GEEST Y. **Organizações Exponenciais. Por que elas são 10 vezes melhores, mais rápidas e mais baratas que a sua (e o que fazer a respeito).** 1. ed. São Paulo: HSM Editora, 2015.

LACOMBE, F. **Recursos Humanos - Princípios e Tendências.** 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LEE, W. **The conceptual framework of the 21st century competencies.** *Keynote paper presented at the Education and 21st Century Competencies, hosted by the Ministry of Education.* 2013.

LIBERAL, F. **A indústria 4.0 vai transformar o mundo.** Disponível em: <https://ofuturodascoisas.com/a-industria-4-0-vai-transformar-o-mundo/>, 2016. Acesso em: 01 set. 2020.

MADERO-GÓMEZ, S. M. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria.* Vol. 29, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>. Acesso em: 14 nov. 2020.

MANFIO, V. A Quarta Colônia de imigração italiana: uma paisagem cultural na região central do Rio Grande do Sul. **Geografia Ensino & Pesquisa**, vol. 16, n. 2, maio/ago 2012.

MAYER, J. D., CARUSO, D. R., & SALOVEY, P. **Emotional intelligence meets traditional standarts for an intelligence.** *Intelligence*, 2000.

MENEGHETTI, A. **A psicologia do líder.** 4. ed. Recanto Maestro: Ontopsicologica Editrice, 2008.

MENEGHETTI, A. **Projeto Homem.** 3 ed. Recanto Maestro: Ontopsicológica Editora Universitária, 2011.

MENEGHETTI, A. **Dicionário de Ontopsicologia.** 2 ed. Recanto Maestro: Ontopsicológica Editora Universitária, 2012.

MENEGHETTI, A. **A Feminilidade como Sexo, Poder, Graça.** 5 ed. Recanto Maestro, RS: Ontopsicológica Editora Universitária, 2013.

OXFORD ECONOMICS, 2012. Disponível em: <https://www.oxfordeconomics.com/Media/Default/Thought%20Leadership/global-talent-2021.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2020.

PACIÊNCIA, L. P. **Avaliação dos instrumentos de mensuração de competências socioemocionais no contexto escolar**. 2016. 106 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-Graduação em Economia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.

PASSOS, P. **Zoom vira sucesso com avanço da covid-19**. Folha de São Paulo. 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/03/zoom-vira-sucesso-com-avanco-da-codiv-19.shtml>. Acesso em: 20 abr. 2020.

PORTAL EMPREGA BRASIL. Ministério do Trabalho (MT). 2020. Disponível em: <https://empregabrasil.mte.gov.br/76/cbo/>. Acesso em: 18 set. 2020.

RAMOS, R. A formação e os jovens. **Revista Educação**. Janeiro/Fevereiro 2017.

REZENDE, J. M. **À sombra do plátano: crônicas de história da medicina**. São Paulo: Editora Unifesp, 2009.

RIBEIRO, A. de L. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

RIGOTTI, C. et al. **A expectativa de gestores de produção frente ao processo de recrutamento e seleção**. ARH Serrana – Associação Serrana de Recursos Humanos, 2015.

ROBLES, M. M. (2012). **Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace**. Business Communication Quarterly, 75(4), 453–465.

RHPORTAL (2015). Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/as-grandes-empresas-demitem-por-problemas-comportamentais/>. Acesso em: 01 set. 2020.

RODRIGUES, L. F.; JESUS, R. A.; SCHÜTZER, K. **Indústria 4.0: Uma revisão da literatura**. **Revista de Ciência & Tecnologia**, v. 19, n. 38, p. 33-45, 2016.

SANTORO, S. **O Recrutamento Interno e a sua Relação com o Desenvolvimento Profissional e Retenção de Talentos**. **Revista da Faculdade de Administração e Economia (ReFAE)**, v. 8, n. 2, 2017.

SANTOS, C. F. J. et al. **A inclusão de competências socioemocionais no universo dos pequenos negócios: revisão sistemática**. **Revista Alomorfia**, Faculdade de Tecnologia (Fatec), Presidente Prudente, v. 4, n. 1, 2020.

SARDO, R. **Cronica di Pisa**. Tradução de Tamara Quírico. 2012.

SCHWAB, K. **A quarta revolução industrial**. 1. ed. São Paulo: Edipro, 2016.

SILVA, N. **Transformação digital, a 4ª revolução industrial**. Boletim de Conjuntura do Setor Energético. FGV Energia. Agosto de 2018.

SILVA, A. B. B. **Mentes Perigosas: o psicopata mora ao lado**. 3 ed. 3 reimpressão, Principium. São Paulo, 2019.

SILVA, B. X. F. et al. **SOFT SKILLS**: rumo ao sucesso no mundo profissional. Interface Tecnológica. Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes (Fatec). Mogi das Cruzes. São Paulo, 2020.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A pesquisa científica In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, p.35, 2009.

SCHULTZ, D. P.; SCHULTZ, S. E. **Teorias da Personalidade**. São Paulo: Cengage Learning, 2002.

TANGUY, L. Competências e integração social na empresa. In: ROPÉ, F., TANGUY, L. (Orgs.). **Saberes e competências**: o uso de tais noções na escola e na empresa. Campinas: Papirus, 1997.

ZANELLA, L. H. **Metodologia de pesquisa**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2013.

APÊNDICE**FACULDADE ANTONIO MENEGETTI
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO****QUESTIONÁRIO**

Esta pesquisa faz parte do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Antonio Meneghetti Faculdade da aluna Rayane Da Cas Limberger com a temática **“Competências Socioemocionais e o mercado de trabalho atual: um estudo em empresas da Região da Quarta Colônia/RS”**.

1) Ramo de atuação da empresa:

2) Gênero do entrevistado(a):

Feminino

Masculino

Prefiro não dizer

3) Idade do entrevistado(a):

De 18 a 25 anos

De 26 a 45 anos

De 46 a 55 anos

Acima de 56 anos

4) Grau de escolaridade do entrevistado(a):

Ensino Fundamental Completo

Ensino Médio Incompleto

Ensino Médio Completo

10) Se sim, quais são as suas percepções em relação a importância das habilidades socioemocionais para o mercado de trabalho atual?

11) A empresa possui algum documento/cartilha que é repassada aos novos colaboradores e que tratam sobre competências socioemocionais?

Sim Não

12) Se possui, dê um exemplo:

13) Na sua visão, considerando a atualidade e o contexto em que estamos vivenciando, quais as competências consideradas imprescindíveis para um líder de empresa? Marque até três opções.

Flexível, que saiba lidar com questões do dia a dia e com a personalidade de cada colaborador.

Sociável, que estimule um ambiente colaborativo e relacionamentos construtivos com seus colaboradores.

Resiliente, que saiba lidar com adversidades, pressões, estresse, que é capaz de superar situações de crise.

Que saiba reconhecer e identificar talentos na sua equipe.

Que saiba delegar as tarefas a seus colaboradores.

Outra: _____

14) Cite quais são as principais dificuldades e desafios encontrados ao selecionar pessoas no mercado de trabalho atual:

15) Abaixo apresenta-se algumas habilidades, classifique, atribuindo a cada item uma nota de 1 a 5, sendo 1 o menor valor e 5 o maior valor, considerando a importância para a empresa em que você trabalha:

HABILIDADES SOCIOEMOCIONAIS	1	2	3	4	5
Autoconhecimento					
Autoconfiança					
Empatia					
Ser sociável, saber relacionar-se com os outros					
Flexibilidade e adaptabilidade					
Trabalho em equipe, espírito colaborativo					
Responsabilidade					
Criatividade e inovação					
Saber ouvir					
Comunicação					
Produtividade					
Organização					
Disciplina					
Iniciativa e autodeterminação					
Demonstrar senso crítico					
Capacidade de resolução de problemas					
Capacidade de autodesenvolvimento (aperfeiçoar-se)					

Obrigada pela sua participação!