

## **A INCLUSÃO DE COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS NO UNIVERSO DOS PEQUENOS NEGÓCIOS: REVISÃO SISTEMÁTICA**

Juliana Casarotti Ferreira dos Santos, Leandra da Silva Santos, Carolina Martins Fernandes  
Faculdade de Tecnologia – Fatec, Presidente Prudente

### **RESUMO**

Considerada um paradigma do mundo do trabalho do século XXI, as emoções vêm ganhando espaço e hoje têm um impacto direto no desempenho dos profissionais. As competências socioemocionais têm apresentado uma nova perspectiva às organizações, colaborando na promoção e formação de atitudes como a resiliência, a empatia, a capacidade de avaliar as consequências e o comprometimento. Este recurso quando bem aplicado oferece uma otimização dos serviços e a possibilidade do desenvolvimento de atitudes de liderança fundamentais para o crescimento dos profissionais. Contudo, ainda é um recurso novo e pouco explorado por pequenas e médias organizações. Para prover a fundamentação sobre o conceito e discussão do tema "Competências socioemocionais", foi realizada uma pesquisa bibliográfica. Após o reconhecimento da bibliografia levantada, partiu-se para a organização de uma revisão sistemática. O objetivo foi responder a uma pergunta específica e utilizando uma metodologia sistêmica, com a meta de identificar, selecionar e avaliar criticamente as informações por meio dos dados coletados e analisados. Este artigo tem o objetivo de mostrar, por meio de uma revisão bibliográfica sistemática, que o trabalho com as competências socioemocionais é vantajoso, viável e aplicável no ambiente corporativo, também para pequenas e médias empresas, e tem apresentado resultados positivos.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional. Gestão Empresarial. Empreendedorismo.

## **THE INCLUSION OF SOCIOEMOTIONAL SKILLS IN THE UNIVERSE OF SMALL BUSINESSES: SYSTEMATIC REVIEW**

### **ABSTRACT**

Considered a paradigm of the 21st century world of work, emotions have been gaining ground and today they have a direct impact on the performance of professionals. Socio-emotional competences have presented a new perspective to organizations, collaborating in the promotion and formation of attitudes such as resilience, empathy, the ability to assess the consequences and commitment. This resource, when properly applied, offers an optimization of services and the possibility of developing fundamental leadership attitudes for the growth of professionals. However, it is still a new resource, and little explored by small and medium organizations. To provide the basis for the concept and discussion of the theme "Socio-emotional competences", a bibliographic search was carried out. After the recognition of the bibliography raised, a systematic review was started. The objective was to answer a specific question and using a systemic methodology, with the goal of identifying, selecting and critically evaluating the information through the data collected and analyzed. This article aims to show, through a systematic bibliographic review, that working with socio-emotional skills is advantageous, feasible and applicable in the corporate environment, also for small and medium-sized companies, and has shown positive results.

**Keywords:** Emotional Intelligence. Business Management. Entrepreneurship.

### **1 INTRODUÇÃO**

Encontrar pessoas que sejam capazes de se adaptar as tendências e transformações do mundo é um novo desafio. Ter um profissional eficiente acaba sendo um diferencial nas organizações. Atualmente, as empresas buscam por colaboradores multitarefas, que tragam resultados, que busquem a excelência, otimização dos processos, produtividade para assim a empresa conseguir se destacar em um panorama de cada vez mais de competição e diminuição de custos. Assim, aprofundar a discussão sobre como as competências socioemocionais pode colaborar na promoção e formação de atitudes fundamentais para esses profissionais passa a ser imprescindível.

Nesse contexto de mudança, o desenvolvimento das habilidades socioemocionais ganha importância. As habilidades socioemocionais estão relacionadas às atitudes tomadas pelo indivíduo que impactam diretamente nas suas experiências cotidianas e no convívio social. Não há dúvidas de que o mercado de trabalho hoje rejeita profissionais por mau comportamento e prefere aqueles capazes de se autodesenvolver, que mostram interesse e buscam afinidades com a inovação e a tecnologia.

Dessa maneira, possuir um QI (Quociente de Inteligência) elevado e conhecimentos técnicos não são suficientes para alcançar o sucesso profissional. É preponderante existir também a presença do que se pode chamar de coeficiente emocional, maturidade, sabedoria para lidar com os desafios impostos pelo dia a dia. Uma vez que a pressão social aumenta e os prazos para o cumprimento das tarefas parece diminuir.

As mudanças sociais estão cada vez mais rápidas, exigindo, dessa forma, profissionais que saibam planejar e tomar decisões assertivas. Por outro lado, observa-se um número cada vez maior de trabalhadores afastados de suas atividades por estresse, ansiedade e depressão.

Portanto, o desenvolvimento das competências socioemocionais por meio de atividades de baixo custo pode colaborar para que os pequenos negócios possam oferecer aos seus trabalhadores oportunidades de formação e crescimento profissional.

Cursos, palestras, workshops, formações sobre competências socioemocionais em grandes empresas não é algo novo. Ainda que seja preciso avançar nos debates, já é consenso afirmar, conhecendo a realidade do mundo do trabalho, que existe a necessidade de se planejar procedimentos inerentes à inteligência emocional e as multinacionais entenderam isso há algum tempo.

A hipótese desta pesquisa vê no desenvolvimento das competências socioemocionais uma forma de colaborar para o crescimento dos pequenos negócios. Uma vez que, somente as habilidades técnicas não conseguem abarcar as novas demandas impostas pelo ambiente de rápidas mudanças que hoje se apresenta.

Neste sentido, justifica-se o presente estudo pela importância de aprofundar as reflexões sobre o atual papel das competências socioemocionais no complexo mundo das organizações, em especial buscando contribuir para as pequenas empresas.

Trazendo essa discussão para a área da Gestão, torna-se importante que pesquisadores pensem em estratégias para que os trabalhadores possam conhecer e aprimorar tais habilidades, independentemente do tamanho da organização. Atividades alinhadas às expectativas dessa nova sociedade são capazes de promover atitudes mais focada na interação, na curiosidade e na emoção, em que o indivíduo compreenda seu protagonismo, sua responsabilidade pelo sucesso do empreendimento.

## **2 BREVE ABORDAGEM SOBRE AS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS**

Um documento que explicita o novo perfil de profissional solicitado por uma sociedade cada vez mais globalizada e que usa a tecnologia de modo acelerado é o relatório produzido pelo Fórum Econômico Mundial, *World Economic Forum* (WEF, 2016), em que são apresentadas as competências requeridas para os profissionais até o ano de 2020. Resolução de problemas, tomada de decisão, inteligência emocional, capacidade crítica, criatividade, capacidade de gerenciar e influenciar pessoas, orientação para o serviço, flexibilidade e negociação são algumas das competências listadas pelo relatório.

Para alcançar o sucesso, o trabalhador deve perceber e administrar suas emoções e as dos outros ao seu redor. Lacombe (2005) contribui para essa discussão mostrando a relevância da habilidade humana e da estabilidade emocional para a atuação do gestor contemporâneo:

[...] a capacidade para criar uma atmosfera de segurança, para comunicar e encorajar a comunicação entre subordinados e para compreender as necessidades e motivações dos membros do grupo. Ela inclui a capacidade de se colocar no ponto de vista do outro para compreendê-lo em sua plenitude. Uma das características da habilidade humana é a estabilidade emocional. Um bom administrador deve ser previsível em suas reações, mesmo quando está sob pressão (LACOMBE, 2005, p.125).

O uso da tecnologia facilitou a dinâmica de muitas empresas apontando resultados instantâneos. Antes era necessário um profissional com habilidades manuais, depois passou a importância da cognição e hoje profissionais flexíveis. Devido à transição em que passamos atualmente, há muitas empresas que mesclam o passado com o novo, em contrapartida existem empresas visionárias que veem seu maior potencial no capital humano.

Por entender que em um mesmo local existem muitos indivíduos com necessidades diferentes, as empresas passaram, por meio da chamada Teoria da Contingência, a realçar as diferenças e respeitar a personalidade, em vez de padronizá-las. Assim, aproveitam melhor as diferenças, captando o melhor de cada um e criam um ambiente que favorecesse a produtividade (CHIAVENATO, p.537, 2003).

Para isso, cada pessoa deve conhecer seus pontos fortes e fracos, perceber-se enquanto indivíduo e profissional, só assim será possível buscar o aprimoramento.

Segundo Goleman (1995), as pessoas capazes de identificar o que sentem são autoconscientes e sabem lidar com os desafios externos se sobressaindo a outras. No desenvolvimento socioemocional há quatro pilares para ter êxito, descritos por Goleman (1995): autoconsciente, autogestão, empatia e habilidade social. Essas são aptidões que definem o que é o conceito de Inteligência Emocional para o autor e que áreas devem ser aprendidas para que seja natural o convívio social.

Segundo Macedo et al. (20007), em estudos sobre como buscar a autoconsciência, o *feedback* é uma ferramenta muito utilizada no ambiente corporativo. Trata-se de um processo para a obtenção de informações sobre as próprias pessoas. Em outras palavras, um relato sobre o que os outros pensam delas. Se bem realizado, o *feedback* ajuda a percepção e o autoconhecimento.

Fazer *feedback* de nossas ações para nós mesmos nos possibilita nos conhecer melhor, prever a forma que reagiremos em determinadas situações, saber no que precisamos melhorar e qual a melhor maneira de autocontrolar. Stein (2000) ressalta a importância de um profissional com mais qualidades e que tenha um conhecimento geral das coisas, mas que seja especializado para entregar resultados. O padrão de produtividade mudou drasticamente, principalmente, no conceito em que quantidade era mais importante. Hoje exige-se um padrão de excelência e muitas empresas utilizam esse conceito para aplicação do capital humano.

Pensando nesse novo cenário, Edgar Morin (2001) foi convidado pela UNESCO, em 1999, a sistematizar um conjunto de reflexões que servissem como ponto de partida para se repensar a Educação do século XXI. O sociólogo francês sistematizou os sete saberes necessários ao cidadão educado neste século, para ele é fundamental reconhecer os aspectos: 1) as cegueiras do conhecimento: o erro e a ilusão; 2) os princípios do conhecimento pertinente; 3) ensinar a condição humana; 4) ensinar a identidade terrena; 5) enfrentar as incertezas; 6) ensinar a compreensão; 7) a ética do gênero humano.

Assim, afirma-se o potencial da abordagem socioemocional para melhoria do desempenho profissional e promoção da prosperidade econômica e social, por isso tal ferramenta deve chegar também no universo dos pequenos negócios.

### 3 METODOLOGIA

Para fornecer fundamentação teórica à discussão do tema “Competências socioemocionais”, realizou-se uma pesquisa do tipo bibliográfica descritiva, uma vez que esta possibilita a oportunidade de adquirir amplas informações relativas de consenso da comunidade científica.

Segundo Severino (2007, p. 122), na pesquisa bibliográfica, aquela realizada a partir dos registros disponíveis em pesquisas anteriores, os artigos, teses, livros estudados, “tornam-se fontes de temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir das contribuições dos autores analíticos constantes dos textos”.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p. 183), a pesquisa bibliográfica tem como finalidade "colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto".

As palavras-chave para a busca de material bibliográfico indexado foram as seguintes: “Competências socioemocionais” e “Inteligência emocional”.

O levantamento bibliográfico abrangeu um período correspondente ao período de 2014 a 2019. Desta forma, foram consultadas as bases de dados: *Scielo* - Brasil e Banco de Teses e Dissertações da Capes, nessa segunda, utilizando a busca avançada indicando a área de Administração como foco.

Como critério de inclusão optou-se por estudos de publicações recentes e que traduzissem a proposta desta pesquisa, isto é, textos que abordassem as competências socioemocionais na perspectiva de pequenas empresas, de empreendedores ou estudantes que se preparam para atuar na área da Gestão.

Após esta etapa de reconhecimento da bibliografia levantada, partiu-se para a organização de uma revisão sistemática. Foram obtidos seis textos científicos, todos derivados da fase de leitura de reconhecimento.

As revisões sistemáticas são conceituadas como estudos secundários por terem na apreciação de artigos científicos, considerados estudos primários, sua fonte de dados.

Segundo Costa e Zoltowski (2014), a pesquisa sistemática maximiza o potencial de uma busca, por encontrar o maior número possível de resultados de uma forma organizada. É composta por oito etapas básicas: delimitação da questão a ser pesquisada; escolha das fontes

de dados; eleição das palavras-chave para a busca; busca e armazenamento dos resultados; seleção de artigos pelo resumo, de acordo com critérios de inclusão e exclusão; extração dos dados dos artigos selecionados; avaliação dos artigos; síntese e interpretação dos dados.

De acordo com Castro (2001), a revisão sistemática é uma revisão que tem como objetivo responder a uma questão específica e, por sua vez, “utiliza métodos explícitos e sistemáticos para identificar, selecionar e avaliar criticamente os estudos, e para coletar e analisar os dados destes estudos incluídos na revisão”.

Uma boa pergunta analítica é aquela que investiga a relação entre dois eventos por meio de alguns componentes. Para entender essa relação, pode-se utilizar o anagrama PICO, que dispõe de quatro elementos: população; intervenção (ou exposição); comparação; e desfecho (O, *outcome*, do inglês). Acrescenta-se um quinto componente, o tipo de estudo (S, *study type*, do inglês) (PEREIRA; GALVÃO, 2014).

A pergunta ser feita neste trabalho foi: Qual é o panorama de aplicação das Competência socioemocionais em pequenas empresas? Os resultados obtidos na revisão sistemática são apresentados na forma de um quadro, composto pelas principais conclusões observadas pela literatura.

#### 4 RESULTADOS

Esta sessão mostra os principais resultados dos textos científicos incluídos no estudo. Foram realizadas a leitura e avaliação da qualidade dos trabalhos selecionados. Ao final da leitura, os dados foram sintetizados e ordenados no quadro, a seguir, de modo cronológico e com as principais conclusões apresentadas por cada autor.

**Quadro 1.** Revisão sistemática sobre a aplicação das competências socioemocionais em pequenos negócios.

Autores	Título do Trabalho	Tipo de Estudo	Principais Resultados	Principais Conclusões
1. Gattai (2014)	As competências dos empreendedores solidários – estudo com catadores em cooperativas de coleta e tratamento de resíduos sólidos em São	Estudo de caso. Perfil: participantes de cooperativas de coleta e tratamentos de resíduos sólidos	O autor busca identificar, descrever e analisar as competências que melhor contribuem para que as pessoas consigam dedicar-se aos processos de trabalho próprios das cooperativas estudadas, mas também exercerem funções administrativas e gerenciais que são essenciais à	Ao final do trabalho, o autor concluiu que os catadores necessitam de competências que garantam a sustentabilidade do empreendimento tais como gestão do empreendimento, gestão da fabricação, gestão financeira e inovação e uma, especificamente relacionada ao grau de

		Bernardo do Campo.		sobrevivência dos empreendimentos.	solidariedade entre os empreendedores que é a construção de relacionamentos.
2.	Marangoni (2014)	Os profissionais de Administração: entre as competências desenvolvidas nos cursos de graduação e as competências requeridas pelo mundo do trabalho.	Estudo de caso. Perfil: cursos de excelência na área de Administração da região sudeste e sul do Brasil. Além de empresas que possuem programas de <i>trainee</i> .	O autor investiga a interação das competências desenvolvidas pelos cursos de Administração e a demanda do mercado de trabalho. Enfatiza que a Administração é uma das mais nobres profissões, uma vez que oferece tantas formas de ajudar outras pessoas a crescerem, aprenderem, serem reconhecidas e contribuírem para o sucesso de uma equipe.	Foi concluído pelo o autor que as competências mais demandadas pelas organizações de <i>trainee</i> são: “compartilhar conhecimento”, “assumir riscos calculados”, “antecipar e promover mudanças”, “delegar”, “gerenciar desempenho de terceiros”, “credibilidade pessoal”, “maturidade”, “liderança”, “assumir responsabilidade pelo impacto de suas atividades”, “visão sistêmica e estratégica”, “capacidade de planejar”.
3.	Couto (2015)	Competências de gestores de Recursos Humanos sob a ótica da classificação brasileira de ocupações: estudo de caso em organizações privadas de Juiz de Fora, MG.	Estudo de caso. Perfil: gestores de recursos humanos no desenvolvimento das suas atividades diárias em organizações privadas da cidade de Juiz de Fora no estado de Minas Gerais.	O autor tem como objetivo responder ao seguinte questionamento: Quais competências prescritas para a função de Gestor de Recursos Humanos na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO são mobilizadas efetivamente por estes profissionais em suas atividades diárias?	O trabalho de pesquisa verificou que a competência liderança foi a mais recorrente da CBO citada nas funções diárias dos gestores analisados, seguida das competências de colocar-se no lugar do outro; saber ouvir; comunicar; tomar decisões; planejar; trabalhar em equipe e ter visão sistêmica.
4.	Torres-Coronas; Vidal-Blasco (2016)	O papel da inteligência emocional (traço) na previsão do comportamento em rede.	Estudo de Caso Perfil: Empreendedores locais residentes em Tarragona (Espanha).	Os autores mostram a importância do valor das redes para o sucesso dos empreendedores. Acrescentam ainda um estudo de caso para coletar informações detalhadas sobre o papel de inteligência emocional para as atividades em rede de empreendedores locais.	Como resultado do estudo de caso, confirmou-se que duas dimensões do traço de inteligência emocional (bem-estar, sociabilidade) têm efeito positivo no comportamento proativo em rede entre empreendedores.
5.	Silva (2017)	Orientação empreendedora: um estudo exploratório com micro, pequenas empresas (MPMEs) Agroindustriais	Estudo de caso. Perfil: 10 MPMEs agroindustriais em Moçambique.	O objetivo central do autor foi analisar como se manifestam as dimensões da orientação empreendedora (inovatividade, proatividade e assunção do risco) nas MPMEs	Ao final da pesquisa, o autor conclui que em todas as MPMEs selecionadas não foram identificadas nenhuma prática ou ação concreta, que evidenciasse os seguintes elementos da dimensão proatividade:

		em Moçambique.		agroindustriais em Moçambique.	mudanças ousadas que despertem a reação dos concorrentes e adoção de uma postura muito competitiva e arrojada, que ultrapassa os competidores; isto tende a demonstrar o baixo nível de competitividades destas MPMES; organizacionais, na dimensão assunção de risco.
6.	Spader (2019)	A influência da competência profissional, da inteligência emocional, da produtividade e do engajamento sobre a satisfação com o trabalho em um ambiente de serviços de saúde.	Estudo de Caso. Perfil: Profissionais da área da saúde atuantes em um hospital da cidade de Caxias do Sul (RS).	O autor registra que a inteligência emocional, está diretamente associada a tendência de engajamento no trabalho. Ainda reforça a importância dos Recursos Humanos como forma de maximizar a eficiência e eficácia da organização, traduzida em melhor performance e lucratividade.	Na conclusão da pesquisa, fica demonstrado que a Inteligência Emocional tem efeito direto e positivo sobre a Competência Profissional.

Fonte: Elaborado pelos autores

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão norteadora deste trabalho encontra-se na viabilidade da aplicação da Competências Socioemocionais em pequenos negócios. Os estudos selecionados, que tratam dessa abordagem, mostraram benefícios de sua implantação. O quadro 1 traz os seis trabalhos que, ao passarem pelo critério da sistematização bibliográfica, apresentam resultados positivos e que podem auxiliar na compreensão da utilização deste novo paradigma no mundo dos negócios.

O caminho metodológico – revisão sistemática – possibilitou o contato com bibliografia coerente em relação à temática, apontando que o trabalho com as Competências Socioemocionais ainda está em evolução. A própria definição do que é a Competência Socioemocional, modelos, características, benefícios e modos de utilização, ainda se encontra no âmbito do debate.

Considerando essas questões ainda emergentes do estudo da Inteligência Emocional, os aspectos relativos às pequenas e médias empresas levantados neste estudo, permitem concluir que é importante para o sucesso da empresa que o colaborador consiga estabelecer metas, criar uma comunicação mais clara com os pares, construir um pensamento analítico, formar opiniões de modo reflexivo.



O que é possível avaliar, neste exato momento, é que os aspectos relativos à capacidade de saber lidar com as emoções, com as suas emoções e com as os outros pode definir profissionais mais preparados para enfrentar esse novo panorama que se apresenta no mercado de trabalho e trazer mais qualidade de vida tanto para o profissional quanto para a empresa. Diante disso, pode-se afirmar que a utilização da Competências Socioemocionais serve como uma estratégia positiva para pequenas e médias empresas.

## REFERÊNCIAS

- CASTRO, A. A Revisão sistemática e meta-análise. **Compacta: Temas de Cardiologia**, v. 3, n.1. p. 5-9, 2001.
- CHIAVENATO. I. **Introdução a Teoria Geral da Administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo, SP: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2001.
- GALVÃO, T. F.; MAURÍCIO, G. P. Revisões sistemáticas da literatura: passos para sua elaboração. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, v. 23, n.01, p. 183-184, 2014.
- GOLEMAN. D. **Inteligência Emocional**: A teoria Revolucionária que redefine o que é Ser Inteligente. 1995.
- MACEDO, I.I.; RODRIGUES. D. F.; JONHANN, M. E. P.; CUNHA, N. M. M. **Aspectos Comportamentais da Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.
- KOLLER, S. H.; Couto, M. C. P. P.; Hohendorff, J.V. (Org.). **Métodos de pesquisa: manual de produção científica**. Porto Alegre, RS: Penso, 2014.
- LACOMBE, F. J. M. **Recursos Humanos**: princípios e tendências. São Paulo, Saraiva, 2005.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas. 2003.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.
- STEIN. M. Jung. **O Mapa da Alma**. Editora Cultrix. Ed. 01, 2000.
- WEF – World Economic Forum. The Future of Jobs Report - 2016. Disponível em: [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Future\\_of\\_Jobs.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf). Acesso em: 10 abr. 2019.