

A IMPORTÂNCIA DAS COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

THE IMPORTANCE OF SOCIO-EMOTIONAL SKILLS IN WORK RELATIONS

Francielli Queiroz Santos¹

Iara Ireno Leme²

Lara Favato Gonçalves Cardoso³

Tenile Teodoro de Araújo⁴

Rafael Malvar Ribas⁵

RESUMO: O objetivo deste artigo é realizar uma revisão bibliográfica a respeito dos estudos sobre as competências socioemocionais no mercado de trabalho, enfatizando as relações humanas, sua importância e benefícios. As prioridades do nosso artigo foram os temas: Engajamento com os outros, iniciativa social, assertividade, entusiasmo, amabilidade, empatia, respeito e confiança. Percebeu-se que tais habilidades são imprescindíveis no mercado de trabalho pois promovem o bem-estar, melhoram a cultura organizacional e a qualidade de vida.

Palavras-chave: Revisão bibliográfica. Competências socioemocionais. Mercado de Trabalho. Habilidades sociais.

ABSTRACT: The objective of this article is to conduct a literature review on studies in the area of socio-emotional competencies in the labor market, emphasizing human relationships, their importance and benefits. The priorities of our article were the following topics: Engagement with others, social initiative, assertiveness, enthusiasm, kindness, empathy, respect and trust. It was noticed that such skills are essential in the labor market because they promote well-being and improve organizational culture and quality of life.

Keywords: Literature review. Social-emotional competence. Labor Market. Social skills.

INTRODUÇÃO

De acordo com a Base Nacional Comum Curricular (BNCC), por Competências Socioemocionais entende-se o conjunto de habilidades e procedimentos necessários para que o indivíduo desenvolva autoconhecimento, capacidade de mediar conflitos e solucionar problemas cotidianos. Entretanto, tais habilidades são necessárias também no ambiente de trabalho, como

1 Discente da Faculdade de Tecnologia de Assis – SP. Email: francielli.santos@fatec.sp.gov.br.

2 Discente da Faculdade de Tecnologia de Assis – SP. Email: iara.leme@fatec.sp.gov.br.

3 Discente da Faculdade de Tecnologia de Assis – SP. Email: lara.cardoso@fatec.sp.gov.br.

4 Discente da Faculdade de Tecnologia de Assis – SP. Email: tenile.araujo@fatec.sp.gov.br.

5 Docente das Faculdades de Tecnologia de Lins, Marília, Assis e Pompeia. Email: rafael.ribas01@fatec.sp.gov.br.

por exemplo as habilidades sociais, definidas por Del Prette e Del Prette (1999), como um conjunto diversificado de desempenhos sociais que compõem o repertório comportamental individual tendo como finalidade o estabelecimento de relacionamentos nos mais diversos âmbitos sociais.

Também chamada de Soft Skills, as Competências Socioemocionais envolvem aspectos emocionais de cada indivíduo e sua relação com os demais e se diferem das Hard Skills que têm por característica se tratar da formação do indivíduo, seus aprendizados e conhecimento técnico (COPMA, 2022).

Sua importância é dada por Gondim, Moraes e Brantes (2014) como uma via de expressão das demais competências, ou seja, é por meio das competências socioemocionais que o indivíduo é capaz de efetuar a aprendizagem e desenvolver outras habilidades. Os autores sintetizam ainda, como competências socioemocionais:

Uma integração de saberes e fazeres sobre si mesmo e sobre os demais, apoiando-se na consciência, na expressão, na regulação e na utilização (manejo) das emoções, cujo objetivo é aumentar o bem-estar pessoal (subjetivo e psicológico) e a qualidade das relações sociais (Gondim; Moraes; Brantes, 2014, p. 400).

No que concerne aos traços e comportamentos que compõem as competências socioemocionais podemos citar: amabilidade, conscienciosidade, extroversão, criatividade, colaboração, engajamento, resiliência emocional, ética, dentre outros. No presente artigo, abordaremos as competências socioemocionais nas relações de trabalho, trazendo os principais conceitos de Engajamento com os Outros e Amabilidade, utilizando da pesquisa bibliográfica para sintetizar os assuntos.

COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS

Atualmente, as competências socioemocionais são vistas como habilidades cada vez mais importantes para os profissionais modernos. Isso porque essas habilidades são importantes para diversos setores, incluindo o empreendedorismo, a gestão e o desenvolvimento pessoal em seu projeto de vida.

A capacidade de adaptação rápida às mudanças e a habilidade de lidar com o ambiente de trabalho são essenciais para profissionais que buscam se destacar. Além disso, as competências socioemocionais desempenham um papel fundamental, tornando os profissionais mais produtivos, criativos e eficazes, além de facilitar o trabalho em equipe.

Rabello (2023) cita que na etapa de admissão de novos talentos, as competências socioemocionais são cada vez mais exigidas. Essa etapa é crucial para garantir que os profissionais mais qualificados façam parte da aquisição de novos talentos para a organização, sendo que aqueles que não desenvolvem tais soft skills podem enfrentar dificuldades na busca por um bom emprego.

O autor coloca ainda que as empresas que investem na avaliação e desenvolvimento dessas competências têm colhido diversos benefícios, tais como:

- Redução do turnover (rotatividade de funcionários).
- Melhoria do clima organizacional.
- Desenvolvimento de lideranças internas.
- Aumento da satisfação dos colaboradores (Rabello, 2023, p.14).

Portanto, a avaliação das competências socioemocionais dos candidatos durante o processo de recrutamento é crucial para garantir que os futuros colaboradores se integrem à cultura da empresa e possuam habilidades essenciais não apenas para suas funções específicas, mas também para a colaboração com a equipe e o sucesso geral no ambiente de trabalho.

METODOLOGIA

O presente estudo foi feito a partir de revisão bibliográfica sobre as competências socioemocionais no mercado de trabalho. Optou-se por focar temáticas que estão no nível relacional como: engajamento com os outros, iniciativa social, assertividade, entusiasmo, amabilidade, empatia, respeito e confiança. A busca foi feita em livros, trabalhos acadêmicos e artigos especializados que versam sobre os temas por meio de bases de dados como o Scielo e revistas especializadas.

Segundo Cavalcante e Oliveira (2020) *apud* Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009):

Os estudos de revisão bibliográfica caracterizam-se pelo uso e análise de documentos de domínio científico, tais como livros, teses, dissertações e artigos científicos; sem recorrer diretamente aos fatos empíricos. Portanto, a pesquisa bibliográfica utiliza-se de fontes secundárias, ou seja, das contribuições de autores sobre determinado tema, o que a diferencia da pesquisa do tipo documental que se caracteriza pelo uso de fontes primárias, as quais ainda não receberam tratamento científico (Oliveira; Cavalcante *apud* Sá-Silva; Almeida; Guindani, 2020, p. 85).

ENGAJAMENTO COM OS OUTROS

Uma das competências socioemocionais que estão no nível das relações humanas é o engajamento com os outros. Segundo o Instituto Ayrton Senna (2020) o engajamento está ligado à intenção de construir relações positivas com os outros e ao interesse por interações sociais. O Instituto ainda traz que:

Engajamento com os outros diz respeito à motivação e à abertura para interações sociais e ao direcionamento de interesse e energia ao mundo externo, pessoas e coisas. Essa macrocompetência ajuda a nos mantermos abertos e estimulados para conhecer e dialogar com as pessoas, a nos manifestarmos de maneira afirmativa e assumirmos a liderança quando necessário. A pessoa que apresenta essa competência busca ativamente o contato social, é amigável, segura, energética e entusiasmada (Instituto Ayrton Senna, 2020, p. 6).

Um profissional engajado compreende e se insere na cultura da empresa, motivando todos ao seu redor. O colaborador engajado se difere do motivado, visto que o primeiro diz respeito ao vínculo criado entre colaborador-empresa, o que o inspira a se dedicar ao máximo, de forma permanente, enquanto o motivado é levado por sua vontade em colaborar.

Dentro do engajamento com os outros podemos considerar como itens de relevância a iniciativa social, a assertividade e o entusiasmo, como veremos a seguir.

INICIATIVA SOCIAL

A iniciativa social é um termo que se refere a ações e projetos desenvolvidos por indivíduos, grupos ou organizações com o objetivo de promover mudanças positivas na sociedade. Essas iniciativas visam solucionar problemas sociais, melhorar a qualidade de vida das pessoas e promover a igualdade de oportunidades.

O termo está ligado ainda à proatividade, que se refere à ação em prol de mudanças e crescimento sem depender de estímulos externos. Indivíduos proativos têm a capacidade de antecipar problemas e se preparar para enfrentá-los ou tomar medidas para evitá-los. Esse adjetivo é amplamente utilizado no contexto profissional, com empresas buscando profissionais proativos. Essas pessoas conseguem assumir o controle de suas circunstâncias e não esperam

que os eventos externos determinem suas vidas. No ambiente de trabalho, um profissional proativo é aquele que toma a iniciativa, antecipa necessidades e não busca desculpas externas. Desse modo, é hábil a:

- Pensar adequadamente;
- Sabe como agir no momento certo;
- Dispõe de habilidades que seriam importantes para uma atividade/tarefa proposta;
- É capaz de antecipar acontecimentos;
- Consegue evitar situações indesejadas (Sousa, 2022, p. 8).

De acordo com IBRAT (2023), a iniciativa social funciona por meio da identificação de problemas sociais e da busca por soluções criativas e inovadoras. Ela envolve a mobilização de recursos, parcerias e ações concretas para promover mudanças positivas na sociedade. As iniciativas sociais podem ser desenvolvidas por organizações não governamentais, empresas, grupos comunitários ou indivíduos.

No nível relacional entre indivíduos podemos definir como:

A capacidade de se relacionar, apreciar e se sentir confortável com o contato social, seja com pessoas que vemos pela primeira vez ou já conhecidas, em pequenos ou grandes grupos (Instituto Ayrton Senna, 2020, p. 6).

ASSERTIVIDADE

A palavra assertividade tem origem no Latim *Assertus* que significa manter, clamar por direitos, afirmar. Em sua tradução para a língua portuguesa, também encontramos significados como: afirmação, alegação, asseveração e argumento. Um indivíduo que é assertivo tem a habilidade de expor ideias, argumentos e opiniões. O comportamento assertivo pode ser definido como “aquele que torna a pessoa capaz de agir em seus próprios interesses, a se afirmar sem ansiedade indevida, a expressar sentimentos sinceros sem constrangimento, ou a exercitar os seus próprios direitos” (Alberti; Emmons *apud* Loureiro, 1983, p. 18).

Atualmente, o comportamento assertivo faz parte das habilidades sociais exigidas no mercado de trabalho, contribuindo para um clima organizacional saudável. Mello (2023) afirma que são muitos os benefícios do comportamento assertivo, dentre eles, podemos destacar:

- Lidar com conflitos com maior facilidade;
- Diminuição do estresse causado por desentendimentos emocionais;
- Aumento da autoconfiança;
- Aprender a agir com diplomacia;
- Melhoria na percepção da imagem e credibilidade profissional (Mello, 2023, p. 9).

Segundo o Instituto Ayrton Senna, a assertividade:

Diz respeito a expressar e a defender as próprias ideias, opiniões, necessidades e sentimentos, sendo capaz de se comunicar de modo claro e eficiente, além de exercer liderança e mobilizar pessoas quando necessário (Instituto Ayrton Senna, 2020, p. 6).

Um estudo realizado por García-Arista e Reyes-Lagunes (2017) concluiu que habilidades como assertividade, auto exposição a desconhecidos e a situações novas, assim como habilidades empáticas e flexibilidade interpessoal, contribuíram significativamente para a relação médico-paciente, assim como aumentou a resistência dos profissionais da saúde a situações frustrantes. Por conseguinte, podemos compreender que os benefícios do desenvolvimento desta habilidade podem ser estendidos para todo e qualquer profissional, ou para além de relações profissionais, beneficiando a sociedade como um todo.

ENTUSIASMO

Entusiasmo é uma força motriz que impulsiona a ação. Representa um intenso prazer, uma dedicação ardente e uma paixão que transcende o comum. Essa energia vibrante se manifesta quando nos expressamos com veemência, seja ao falar ou escrever.

A etimologia da palavra entusiasmo remonta ao grego *enthousiasmos*. Na Enciclopédia de Significados, ele é descrito como um estado de excitação da alma, quando experimentamos uma paixão intensa. Pode ser caracterizado por uma alegria ruidosa ou uma inspiração súbita.

Nos tempos contemporâneos, o entusiasmo é usado para descrever o prazer intenso de realizar algo, o gosto forte por determinada atividade ou a capacidade de trabalhar com paixão e dedicação, mantendo o espírito ativo. “Significa envolver-se ativamente com a vida e com outras pessoas de uma forma positiva, alegre e afirmativa, isto é, ter empolgação e paixão pelas atividades diárias e empregar energia para executá-las” (Instituto Ayrton Senna, 2020, p. 6).

Pode haver entusiasmo por quase tudo: desde o futebol até corridas de Fórmula 1, teatro, cantores sertanejos e escolas de samba. No mercado de trabalho está relacionado com o prazer e a satisfação pelas atribuições, estando ligado positivamente à qualidade de vida, à saúde ocupacional, ao desempenho e à própria produtividade. Palestras motivacionais e seminários em eventos empresariais destacam a importância do entusiasmo, pois gostar do que faz e trabalhar com dedicação é o caminho para o sucesso profissional. Mostrar entusiasmo pelo trabalho é fundamental para se destacar no mercado.

AMABILIDADE

Amabilidade é a qualidade de ser amável. Este adjetivo qualifica aquele que é afetuoso, amável ou digno de ser amado. O comportamento amável pode ser definido como um ato solidário e afetuoso com os demais, por isso, engloba várias atitudes como: a simpatia, a generosidade, o altruísmo e a compaixão.

Podemos conceituar como a capacidade em uma pessoa em:

Agir baseada em princípios e sentimentos de compaixão, justiça, acolhimento; o quanto consegue conectar-se com os sentimentos das pessoas e se colocar no lugar do outro. Refere-se à tendência a agir de modo cooperativo e não egoísta, preocupando-se em ajudar os demais e ser solidário. O indivíduo amável apresenta preocupação com a harmonia social e valoriza a boa relação com os outros. É geralmente respeitoso, amigável, generoso, prestativo e disposto a confiar nas pessoas (Instituto Ayrton Senna, 2020, p. 6).

Segundo a revista Forbes (2022), a amabilidade está entre as principais características exigidas no mercado de trabalho, sendo um impulsionador de sucesso e satisfação social. Indivíduos amáveis tendem a ter maiores aspirações para o crescimento, maior resiliência e a investir mais nas relações, o que pode contribuir para o trabalho em equipe e nas relações interpessoais no ambiente organizacional. Dentro do conceito de amabilidade, estão a empatia, o respeito e a confiança, que abordaremos a seguir.

EMPATIA

“Empatia significa colocar-se no lugar do outro, de forma a compreendê-lo e preocupar-se com suas necessidades e sentimentos oferecendo-lhe apoio” (Instituto Ayrton Senna, 2020, p. 6). A empatia é um elemento fundamental para o desenvolvimento de habilidades interpessoais e melhora na qualidade das relações, mostrando-se como um fator de proteção para problemas emocionais e comportamentais desde a infância.

No mercado de trabalho, a empatia colabora para o fortalecimento das relações interpessoais, aumento da colaboração, melhoria na comunicação, redução de conflitos, ambiente de trabalho positivo, estímulo à criatividade, aumento da produtividade, retenção de talentos, dentre outros aspectos (Muniz, 2024). Segundo Muniz, a empatia é uma habilidade que pode ser desenvolvida, para isso o autor lista como itens necessários:

- Praticar a escuta ativa;
- Criar conexões pessoais;
- Desenvolver a consciência emocional;
- Praticar a empatia no cotidiano;
- Participar de treinamentos e workshops;
- Desenvolver a paciência;
- Refletir sobre experiências pessoais (Muniz, 2024, p. 4).

A promoção da empatia no ambiente de trabalho não se restringe tão somente ao cultivo do bom relacionamento interpessoal entre colaboradores. Uma pesquisa realizada por Fiebig e Freitas (2011) relatou a existência de uma correlação positiva entre a satisfação e a lucratividade dos clientes, onde um bom atendimento prestado, dosado de empatia e responsividade correspondiam a um aumento na lucratividade.

França (2023) cita ainda alguns exemplos de empatia no ambiente de trabalho, como quando um colaborador demonstra preocupação com as responsabilidades pessoais de um colega, ou quando a organização fornece horários flexíveis para acomodar as necessidades pessoais de seu funcionário. Há ainda a empatia no fornecimento de treinamentos, workshops e programas de mentoria, promovendo um ambiente organizacional mais empático.

RESPEITO

Respeito é um dos valores humanos que fundamentam a vida em sociedade. Seja em relações interpessoais ou em vista de normas, regras ou de um poder instituído. O respeito pode se dar em diferentes níveis de relações de poder e hierarquia. Em relações de inferioridade, igualdade e superioridade hierárquica ou de poder (Significados, 2022).

Segundo a etimologia, respeito é oriundo do latim *respectus* que significa olhar outra vez. Assim, algo que merece um segundo olhar é algo digno de respeito. Por esse motivo, respeito também pode ser uma forma de veneração, de prestar culto ou fazer uma homenagem a alguém.

O respeito “consiste em tratar as pessoas com bondade, consideração, lealdade, tolerância e justiça, da mesma forma como gostaríamos de ser tratados” (Instituto Ayrton Senna, 2020, p.6). O respeito mútuo representa uma das formas mais básicas e essenciais para o convívio social e é um dos princípios fundamentais da maioria das religiões. O respeito é um dos valores mais importantes do ser humano e tem grande importância na interação social. O respeito impede que uma pessoa tenha atitudes reprováveis, autoritárias ou injustas em relação a outra. Respeitar não significa concordar plenamente com outra pessoa, mas significa não discriminar, ofender ou impedir que uma pessoa realize suas próprias escolhas.

O respeito e a ética são fundamentais para manter uma convivência pacífica e saudável. Ao respeitarmos os outros, reconhecemos sua individualidade, suas diferenças e suas necessidades. Isso estabelece um ambiente de confiança e empatia, onde as pessoas se sentem valorizadas e seguras para expressar suas opiniões e serem autênticas. O respeito desempenha um papel fundamental na construção de relacionamentos duradouros e significativos. Sentir-se respeitado é uma expressão de amor e apreço mútuos. Essa sensação fortalece os laços afetivos e estabelece uma base sólida para a construção de uma vida compartilhada.

CONFIANÇA

Confiar vai muito além de delegar responsabilidades. Está relacionado também a acreditar no outro e ter a certeza de que é possível contar com ele nos momentos bons e ruins. No ambiente profissional, a confiança gera um senso de pertencimento e une as pessoas (Cosenza, 2022). Isso porque é capaz de criar um elo entre os colaboradores quando todos sabem que estão no mesmo barco e podem pedir ajuda quando necessário.

A construção da confiança em um time é diária, intensa e desafiadora. “A confiança consiste em ter expectativas positivas sobre as pessoas e acreditar que elas têm boas intenções em suas ações, assumindo o melhor sobre elas” (Instituto Ayrton Senna, 2020, p. 6).

Covey (2008) trata a respeito da confiança:

Sabe aquele cara do seu trabalho que não demonstra nem um pouco de segurança quando está apresentando para o cliente? Dificilmente ele conseguirá criar relações de confiança. Para isso, primeiro as pessoas precisam ter certeza de que ele sabe do que está falando. “Cumpra as promessas – é o ‘Grande Kahuna’ de todos os comportamentos. É o jeito mais rápido de construir confiança em qualquer relacionamento – seja junto a um empregador, chefe, membro de equipe, fornecedor, cônjuge, filho ou público em geral. Seu oposto – deixar de cumprir promessas ou violar compromissos – é, sem dúvida, a maneira mais rápida de destruir a confiança (Cosenza, 2021 *apud* Covey, 2008).

Confiança diz respeito a honrar sua palavra, e isso aplicado ao mercado de trabalho promove uma grande mudança na cultura organizacional. Além disso, quando uma pessoa sente que aqueles ao seu redor acreditam no seu potencial, consequentemente ela se sente mais confiante e preparada para atingir os seus objetivos. A autoconfiança é o primeiro passo para a criação de relações de confiança entre as pessoas.

Pati (2014) cita em seu artigo alguns passos para a construção de uma relação de confiança no ambiente de trabalho:

- Ser claro e construtivo na comunicação;
- Compromisso com o resultado;
- Apoiar e cooperar;
- Compartilhar conhecimentos e experiências;
- Apostar na flexibilidade (Pati, 2014, p. 12).

A autora cita ainda que em busca de melhorias no clima organizacional e da promoção de confiança entre colaboradores, um líder competente deve:

- Criar planos claros;
- Preparar-se para mudanças;
- Assumir grandes desafios;
- Incorporar a missão (Pati, 2014, p. 12)

Com a existência de uma relação de confiança entre colaboradores e líder, existe a promoção de um ambiente mais respeitoso e agradável que auxilia em todos os aspectos empresariais (Cordeiro, 2022).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As competências socioemocionais desempenham um papel crucial no cenário profissional contemporâneo. A crescente demanda por essas competências reflete a importância de se relacionar bem com colegas, superiores e clientes. Nesse contexto, investir no desenvolvimento dessas habilidades é fundamental para o sucesso individual e organizacional. No mercado de trabalho atual, as habilidades sociais são tão relevantes quanto às habilidades técnicas.

Empresas buscam profissionais que saibam se comunicar efetivamente, trabalhar em equipe e resolver conflitos de forma construtiva. Portanto, investir na melhoria dessas competências é uma estratégia inteligente para quem deseja se destacar. O ambiente de trabalho é diretamente influenciado pelas competências dos colaboradores. Um clima organizacional saudável e agradável promove a produtividade, a satisfação dos funcionários e a retenção de talentos. Quando os indivíduos conseguem se expressar, ouvir e colaborar de maneira positiva, todos se beneficiam. Para as empresas é fundamental investir em treinamentos, workshops e práticas que aprimorem essas competências.

O desenvolvimento contínuo é uma jornada que contribui para o crescimento pessoal e profissional, tornando-nos melhores colegas, líderes e cidadãos. Em suma, as competências socioemocionais são um ativo valioso no mercado de trabalho. Ao cultivá-las, os indivíduos não apenas fortalecem suas carreiras, mas também contribuem para um ambiente organizacional mais positivo e produtivo.

REFERÊNCIAS

- CAMPOS, Kiko. **Engajamento no trabalho**: o que isso significa e como promover. Blog Poder da Escuta Corporativa, 2021. Disponível em: <<https://www.poderdaescuta.com/engajamento-no-trabalho/>>. Acesso em: 02 de abril de 2024.
- CAVALCANTE, L; OLIVEIRA, A. Métodos de Revisão Bibliográfica nos Estudos Científicos. Belo Horizonte: **Psico. rev.**, v. 26, n. 1, p. 83-102, abr. 2020.
- CONCEITO DE. **Respeito**. Enciclopédia Significados, [s.d.]. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/respeito/>>. Acesso em: 25 de março de 2024.
- CORDEIRO, M. **Confiança no trabalho**: a importância do papel do líder. 2022. Disponível em: <<https://mariliacordeiro.com/blog/confianca-no-trabalho/>>. Acesso em: 2 de abril de 2024.
- COMPA. **Soft Skills e Hard Skills**: Entenda a diferença e como desenvolver essas habilidades. COPMA, 2022. Disponível em: <www.copma.com.br/soft-skills-hard-skills/>. Acesso em: 16 de abril de 2024.
- CORREA, F. **Pesquisas mostram que a amabilidade é a qualidade mais importante para deslancar sua vida e carreira**. Forbes Brasil, 2022. Disponível em: <<https://forbes.com.br/carreira/2022/03/pesquisas-mostram-a-qualidade-mais-importante-para-desenvolver-sua-vida-e-carreira/>>. Acesso em: 25 de março de 2024.
- COSENZA, B. **Confiança**: 10 maneiras de construí-la dentro das empresas. Blog Vittude, 2021. Disponível em: <<https://www.vittude.com/blog/confianca-como-construir-dentro-das-empresas/>>. Acesso em: 16 de abril de 2024.
- DEL PRETTE, Z. A. P.; DEL PRETTE, A. **Psicologia das habilidades sociais**: terapia e educação. Petrópolis: Vozes. 1999.
- ENCICLOPÉDIA DE SIGNIFICADOS. **Entusiasmo**. Enciclopédia Significados, 2011. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/entusiasmo/>>. Acesso em: 19 de março de 2024.
- EQUIPE EDITORIAL DE CONCEITO DE. (21 de Agosto de 2012). **Amabilidade** - O que é, conceito e definição. Disponível em: <<https://conceito.de/amabilidade>>. Atualizado em 4 de Agosto de 2020.
- FIEBIG, É. A.; FREITAS, E. C; **Canais de atendimento, satisfação e lucratividade de clientes em serviços**: um caso bancário. SCIELO, 2011. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-23112011000300007>>. Acesso em: 26 de março de 2024.
- FURBINO, I. **O que são competências socioemocionais e como desenvolvê-las**. Portal Sólides, 2022. Disponível em: <<https://blog.solides.com.br/competencias-socioemocionais/>>. Acesso em: 27 de março de 2024.
- GONDIM, S. M. G.; MORAIS, F. A. de; BRANTES, C. dos A. A. Competências socioemocionais: fator-chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. **Rev. Psicol., Organ.**

- Trab.**, Florianópolis, v. 14, n. 4, dez. 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000400006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 27 de março de 2024.
- INSTITUTO AYRTON SENNA. **Competências socioemocionais dos estudantes**. S.d. Disponível em: <<https://institutoayrtonsenna.org.br/o-que-defendemos/competencias-socioemocionais-estudantes/>>. Acesso em: 19 de março de 2024.
- INSTITUTO AYRTON SENNA. **Ideias para o desenvolvimento de Competências socioemocionais**: Engajamento com os outros; 2020.
- INSTITUTO AYRTON SENNA. **Ideias para o desenvolvimento de Competências socioemocionais**: Amabilidade; 2020.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE TERAPIAS HOLÍSTICAS, **O que significa iniciativa social**. 2023. Disponível em: <<https://loja.ibrath.com/blogs/o-que-significa-iniciativa-social/o-que-significa-iniciativa-social>>. Acesso em: 19 de março de 2024.
- LOUREIRO, C. Treino de competências sociais – uma estratégia em saúde mental: conceptualização e modelos teóricos. **Revista portuguesa de enfermagem de saúde mental**, (6), 2011. p. 7–14. doi: 10.19131/rpesm.0082.
- MELLO, C. Assertividade - **Uma habilidade necessária no ambiente organizacional**. Blog. Cleisse Mello, 2023. Disponível em: <<https://blog.cleissemello.com.br/assertividade/>>. Acesso em: 25 de março de 2024.
- MELLO, T. V; SOARES, A. B; Habilidades sociales y frustración en estudiantes de medicina. **Ciências psicológicas**, VIII, p. 163–172, novembro de 2014.
- MICHAELIS. **Confiança**. Disponível em: <<https://michaelis.uol.com.br/busca?id=n1eG>>. Acesso em: 19 de março de 2024.
- MUNIZ, M. **Empatia no trabalho**: entenda a importância e como promovê-la. Flowup, 2024. Disponível em: <<https://www.flowup.me/blog/empatia-no-trabalho/>>. Acesso em: 25 de março de 2024.
- PATI, C. **Os pilares da confiança no trabalho e como construí-los**. Exame, 2021. Disponível em: <www.exame.com/carreira/os-pilares-da-confianca-no-trabalho-e-como-construi-los/>. Acesso em: 12 de junho de 2024.
- RABELLO, G. **As competências socioemocionais no mercado de trabalho**. Siteware, 2023. Disponível em: <<https://www.siteware.com.br/blog/gestao-de-equipe/competencias-socioemocionais/>>. Acesso em: 2 de abril de 2024.
- SEBRAE. **Conheça as 5 Competências Socioemocionais da BNCC**. CER - Centro Sebrae de Referência em Educação Empreendedora, 2022. Disponível em: <<https://cer.sebrae.com.br/blog/conheca-as-5-competencias-socioemocionais-da-bncc/>>. Acesso em: 19 de março de 2024.
- SILVA FILHO, J. H. **Resenha de: DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z.A.P. Psicologia das habilidades sociais**: terapia e educação. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/paideia/a/N7jNQnHrvf6snXkYrZctTfq/>>. Petrópolis: Vozes, 2001. Publicado em 2003.
- SOUSA, P. **Proatividade** - O que é, características, conceito e definição. Conceito.de, 2022. Disponível em: <<https://conceito.de/proatividade>>. Acesso em: 16 de abril de 2024.