

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ORATÓRIA: HABILIDADES PARA LIDERANÇA E DESENVOLVIMENTO PESSOAL

Scarlett Pereira Fonseca¹, Rodrigo Fernando Belli¹

¹Centro Universitário Avantis - Uniavan, Balneário Camboriú – SC, Brasil.

e-mail: scarlett.fonseca@uniavan.edu.br, rodrigo.belli@uniavan.edu.br

Recepção: 13/10/2023

Aprovação: 09/11/2023

Resumo – O artigo científico discute a importância das habilidades comportamentais, como inteligência emocional e oratória, no contexto da Quarta Revolução Industrial. A pesquisa de natureza básica exploratória de sólida revisão bibliográfica, de objetivos descritivos e ênfase na abordagem qualitativa, destaca as competências essenciais para o desenvolvimento pessoal e profissional no futuro mercado de trabalho, identificadas no relatório "O Futuro dos Empregos" do Fórum Econômico Mundial, como resolução de problemas complexos, pensamento crítico e liderança. A pesquisa enfatiza a necessidade de desenvolvimento contínuo dessas habilidades, tanto para líderes quanto para profissionais em geral, a fim de se adaptar às mudanças do mercado de trabalho em rápida evolução. Conclui-se que o aprimoramento das habilidades sociais e humanas são cruciais em um cenário de trabalho em constante transformação.

Palavras-Chave – Desenvolvimento pessoal, Inteligência emocional, Liderança, Mercado De Trabalho, Oratória.

EMOTIONAL AND ORATORY INTELLIGENCE: SKILLS FOR LEADERSHIP AND PERSONAL DEVELOPMENT

Abstract – The scientific article discusses the importance of behavioral skills, such as emotional intelligence and public speaking, in the context of the Fourth Industrial Revolution. The research of a basic exploratory nature with a solid bibliographical review, descriptive objectives and emphasis on a qualitative approach, highlights the essential skills for personal and professional development in the future job market, identified in the report "The Future of Jobs" by the World Economic Forum, such as complex problem solving, critical thinking and leadership. The research emphasizes the need for continuous development of these skills, both for leaders and professionals in general, in order to adapt to changes in the rapidly evolving job market. It is concluded that improving social and human skills is crucial in a constantly changing work scenario.

Keywords – Emotional intelligence, Job market, Leadership, Oratory. Personal development.

I. INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho vem se modificando em todo o mundo através da Quarta Revolução Industrial, e há uma ansiedade acerca de qual papel o ser humano irá desempenhar em meio as tecnologias dentro da organização. Muitos profissionais buscam se aperfeiçoar acerca dos mecanismos e ferramentas tecnológicas para garantir o seu lugar no mercado de trabalho, porém o ser humano não será capaz de alcançar a capacidade de processamento de dados e armazenamento de informações como uma IA (Inteligência Artificial) será capaz de fazer, e o que vai diferenciar o ser humano dentro do mercado de trabalho será a sua capacidade de tomar decisões, sua inteligência emocional e a capacidade de comunicação [1].

É necessário que as empresas invistam na capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores, que promovam uma gestão de conflitos eficaz, e incentivem a inteligência emocional de seus funcionários para garantir um ambiente de trabalho saudável, produtivo e bem-sucedido. No entanto, podem levar a uma série de consequências negativas a não observância destas qualidades no ambiente saudável, tais como: baixo desempenho individual e organizacional; falta de motivação e engajamento dos funcionários; clima organizacional ruim, com conflitos frequentes entre os colaboradores; problemas de comunicação e entendimento entre as pessoas e equipes, entre outros, oriundos da falta de competência, habilidades, gestão de conflitos e, inteligência emocional [2]-[6].

De acordo com World Economic Fórum, as habilidades comportamentais estão sendo mais valorizadas no mercado de trabalho atual e futuro, pois estas habilidades estão ligadas ao sucesso organizacional [3].

No que diz respeito a falta de liderança ou liderança sem preparo, pode-se observar alguns problemas organizacionais, como por exemplo, falta de direção, falta de motivação, baixa produtividade, conflitos, e falta de inovação [4].

Para corroborar com autor, Maxwell traz que a falta de liderança é a causa raiz de todos os problemas, que não é nem a economia, nem a cultura, nem a falta de recursos, mas é a falta de liderança que faz com que tudo o mais seja um problema [5].

Neste sentido Goleman destaca que o líder que não desenvolve sua inteligência emocional pode ter dificuldade na resolução de conflitos, em estabelecer um relacionamento com a equipe e a tomar decisões equilibradas sobre pressão, afetando a influência e eficácia da equipe como um todo [6].

Quanto a este contexto, o marketing pessoal é uma importante ferramenta para ajudar o líder a desenvolver uma boa imagem perante sua equipe, utilizando de ferramentas de comunicação

e oratória, é importante que o líder promova suas habilidades positivas e verdadeiras.

De acordo com Oliveira o marketing pessoal pode ser uma poderosa ferramenta para liderança e crescimento pessoal, pois possibilita que o indivíduo desenvolva suas habilidades, competências e valores de maneira estratégica, com o objetivo de construir uma imagem positiva e autônoma, aumentar sua visibilidade e estabelecer conexões valiosas para atingir seus objetivos de carreira e desenvolvimento pessoal [7].

Visando compreender como a inteligência emocional e a oratória contribuem para o processo da liderança e desenvolvimento pessoal no mercado atual e futuro, esta pesquisa tem por objetivo destacar as vantagens da inteligência emocional e da oratória, bem como destacar as habilidades mais procuradas em líderes e gestores nas organizações.

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa se caracteriza de natureza básica exploratória, conduzida por meio de revisão bibliográfica, com ênfase na abordagem qualitativa. Esta abordagem envolve uma seleção criteriosa de autores especializados cujas contribuições teóricas confiáveis fundamentam o estudo.

Quanto aos objetivos específicos foram abordados: demonstrar a importância da inteligência emocional e da oratória no desenvolvimento pessoal e de liderança; identificar as habilidades mais procuradas em líderes e gestores no âmbito organizacional.

Este artigo se faz necessário para entender como o futuro profissional da área de administração e gestão enxerga as habilidades de inteligência emocional e oratória no desenvolvimento da liderança, já que as habilidades comportamentais estão sendo mais valorizadas no mercado de trabalho atual e futuro. Além disso trazer a reflexão de como essas habilidades estão sendo desenvolvidas e percebidas no meio acadêmico. Podendo assim auxiliar na compreensão da importância do desenvolvimento dessas habilidades, não somente para o profissional, como também para as universidades que preparam esses profissionais para o futuro no mercado de trabalho.

Esse artigo é de extrema importância para o meio acadêmico, pois possibilita aos futuros profissionais compreenderem a mudança do mercado e como eles podem através do desenvolvimento das habilidades aqui demonstrado se destacar entre os demais candidatos, e para as universidades o artigo demonstra as possíveis oportunidades de ensino dessas habilidades dentro dos cursos.

Esse artigo é uma ferramenta para compreender como o mercado de trabalho está buscando as habilidades sociais, de autoconhecimento, de motivação e de comunicação. Em meio ao uso de tanta tecnologia e a busca por aperfeiçoamento contínuo no uso das ferramentas tecnológicas, o lado ser humano e social acaba se atrofiando, pois não desperta o mesmo engajamento em seus indivíduos, porém o mercado de trabalho e o meio acadêmico estão novamente mudando a direção para a busca de habilidades humanas.

II.FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Buscando a compreensão do assunto abordado bem como seu desenvolvimento apresenta-se nessa seção conceitos para fundamentação da pesquisa, entre os conceitos estão: conhecimentos, habilidades e atitude; competências; habilidades comportamentais; marketing pessoal; inteligência emocional; a arte de transmitir ideias, e o futuro do mercado de trabalho e habilidades mais procuradas.

A. CONHECIMENTO, HABILIDADES E ATITUDES

Partindo-se da premissa da espécie humana e da sua capacidade de evolução pode-se observar que, o ser humano evoluiu à medida que se adapta ao meio ambiente e as suas condições, essa adaptação ocorria para garantir a sobrevivência da espécie e era algo ligado diretamente ao instinto primitivo [8].

Sob a mesma perspectiva, mas no tempo presente, o ser humano continua tendo que evoluir para garantir a sua sobrevivência, mas essa sobrevivência está ligada mais ao ser pensante e ao intelecto. e isso pode ser aplicado sobre a ótica organizacional e de desenvolvimento pessoal no sentido de que o ser humano precisa estar o tempo todo se aperfeiçoando em seus conhecimentos, habilidades e atitudes para acompanhar as mudanças ambientais e organizacionais [9] - [10].

Neste sentido entende-se por conhecimento o conjunto de informação, conceito, teoria e prática que uma pessoa possui e pode utilizar, que foi adquirido por estudos, experiência e treinamentos, é considerado como a base para o desenvolvimento das habilidades e atitudes [11].

De acordo com Chiavenato, as habilidades são um conjunto de conhecimentos, aptidões e destrezas que as pessoas desenvolvem ao longo de suas experiências, essas habilidades são indispensáveis para que as pessoas possam desempenhar suas funções de maneira eficiente e eficaz. Em outras palavras, o autor defende que as habilidades são uma combinação de elementos que aprimoram a atuação dos profissionais [12].

Frente aos avanços tecnológicos e ao desenvolvimento de novos conceitos observa-se que há uma nova nomenclatura e divisão das habilidades adotada pelo meio organizacional sendo elas soft skills (habilidades interpessoais) e hard skills (habilidades difíceis) [13] – [15].

Soft skills é o conjunto de habilidade interpessoais entre elas, comunicação, inteligência emocional, autorregulação, colaboração, adaptabilidade, liderança, apresentação e networking, as soft skills são bastante valorizadas pelas organizações pois contribuem para um ambiente de trabalho positivo e eficaz [13] – [15].

Hard skills é o conjunto de habilidades técnicas, como por exemplo, linguagem de programação, design gráfico, Excel avançado, análise de gráficos etc. São habilidades essenciais na prática de trabalhos específicos [13]-[14]-[15].

No que se refere a atitude, a disposição mental ou emocional que leva uma pessoa a agir de uma determinada forma em relação ao trabalho e às pessoas ao seu redor, ela é influenciada por valores, crenças, interesses e emoções [11].

De acordo com o exposto é destacado que o desenvolvimento dos CHAs (Conhecimento, Habilidade e Atitude) é de extrema importância, pois possibilita um maior desempenho do

indivíduo tornando-o eficiente e eficaz. O mesmo autor ainda pontua que as empresas deveriam investir em capacitação para o desenvolvimento dessas habilidades para criar um ambiente de trabalho mais agradável [16] – [15].

B. Área da educação

Ao considerar o desenvolvimento das CHAs, pode-se observar que dentro do meio educacional elas tem um efeito semelhante aos efeitos dentro das organizações, nesse sentido, Brackett e Rivers descrevem que os alunos que tem dificuldade em controlar suas emoções e interpretar sinais sociais, tem diminuídas suas chances de ter sucesso acadêmico e profissional, a falta de habilidades sociais e emocionais podem gerar muitos desafios, como dificuldade em se relacionar com seus pares, não se envolver em atividades extra curriculares, dificuldade em solucionar conflitos o que resulta em um baixo desempenho acadêmico [17].

Na visão de Brackett e Rivers, o desenvolvimento de habilidades sociais e emocionais dentro do meio acadêmico, torna os acadêmicos mais engajados, pois desenvolvem o reconhecimento e regulação de suas emoções, resultando em um melhor desempenho acadêmico. Os mesmos autores pontuam que o desenvolvimento dessas habilidades é importante para os professores pois eles precisam ter conhecimento das próprias emoções e habilidades sociais para serem eficazes, gerando assim um ambiente de aprendizagem mais positivo e engajador, além de um relacionamento de confiança [17].

Na esfera da universidade como organização é possível observar vantagens positivas no desenvolvimento dessas habilidades, como redução de absenteísmo, melhoria na retenção de alunos, fomento a inovação, imagem institucional, vantagem competitiva, que respectivamente representam, taxa mais baixa de atrasos e faltas devido aos funcionários terem desenvolvidas suas habilidades de lidar com conflitos e problemas tornando o ambiente mais agradável e saudável para se trabalhar, indivíduos emocionalmente inteligentes tende a ser mais criativos e inovadores tendo soluções mais criativas para os problemas, a universidade que desenvolve as habilidades emocionais tem sua imagem positiva elevada por ser uma instituição que se preocupa com o bem-estar e o crescimento pessoal dos seus membros, e as universidades que enfatizam o ensino dessas habilidades emocionais se tornam atrativas ao público que busca um ambiente mais tranquilo e saudável trazendo uma vantagem competitiva para a instituição [18] – [19].

C. Competências

O termo competência se refere a capacidade de uma pessoa em realizar determinada tarefa, atividade ou função com eficiência e eficácia, é um conjunto de habilidades que permitem a uma pessoa desempenhar bem suas funções [20]. Segundo Fleury e Fleury, competência é um conjunto de habilidades, conhecimentos, atitudes e valores que permitem que um indivíduo desempenhe bem suas funções, de acordo com o autor essas habilidades podem ser técnicas ou comportamentais [20].

Outra fonte que corrobora para o entendimento, segundo Senge e Goleman competência é um conceito multidimensional que envolve o conhecimento técnico, e habilidades, valores, atitudes. Além disso, a autora destaca que as competências podem ser classificadas em diferentes tipos, como competências técnicas, comportamentais e emocionais. Descreve competências técnicas como conhecimentos específicos, por exemplo, habilidades técnicas em informática e programação, já as habilidades comportamentais ela descreve como competências relacionadas ao indivíduo, como exemplo, habilidade de comunicação, resiliência e trabalho em equipe e por fim as habilidades comportamentais, emocionais ou inteligência emocional a capacidade de reconhecer, gerenciar e expressar as emoções.

A aquisição e o desenvolvimento de competências são importantes para o sucesso profissional e organizacional, pois podem aumentar a eficácia e a eficiência do trabalho, além de contribuir para o engajamento e a satisfação da equipe [19] – [18].

D. Habilidades Comportamentais

No meio organizacional as habilidades comportamentais se referem às atitudes e comportamentos do indivíduo, essas habilidades estão relacionadas à capacidade de se comunicar efetivamente, trabalhar em equipe, resolver conflitos, liderar pessoas, adaptar-se a mudanças e manter-se motivado e produtivo em situações desafiadoras [21].

Além disso, as habilidades comportamentais podem incluir também a capacidade de gerenciar o tempo, tomar decisões de forma eficaz e estratégica. Os autores Mintzberg, Ahlstrand e Lampel, pontuam que essas habilidades são valorizadas pelas organizações e podem contribuir significativamente para o sucesso de um profissional na área de administração [21].

E. Liderança e gestão de conflitos

Conforme Robbins, Coulter e DeCenzo, as habilidades comportamentais são essenciais para liderança e gestão de conflitos, elas são fundamentais pois, a liderança exige habilidades como a capacidade de motivar e influenciar pessoas, comunicação clara e a tomada de decisões acertadas em momentos críticos. Já a gestão de conflitos requer habilidades como a empatia, a negociação, a capacidade de ouvir e de buscar soluções cooperativas, além da habilidade de lidar com emoções e de lidar com situações de estresse [22]. Chiavenato corrobora, líderes e gestores que possuem essas habilidades são capazes de estabelecer um ambiente de trabalho saudável e produtivo, além de solucionar conflitos de maneira assertiva e colaborativa. Portanto, é fundamental que líderes e gestores busquem desenvolver suas habilidades comportamentais para se tornarem mais eficazes em suas funções [23].

Em decorrência da prática da inteligência emocional, os líderes das organizações são capazes de criar um vínculo de confiança entre seus grupos, tornando suas equipes altamente bem-sucedidas, pois eles se preocupam genuinamente pelo desenvolvimento e bem-estar de seus grupos e equipes o que traz para a equipe senso de pertencimento e importância [24].

Partindo dessa premissa de confiança, se faz necessário abordar os conceitos de outra autora acerca do processo de liderança, Brown destacou-se ao quebrar paradigmas ao relacionar o processo de liderar com a vulnerabilidade e a coragem, pois o fato de um líder demonstrar vulnerabilidade estava associado ao sentimento de fraqueza, o que foi refutado através de seus estudos e pesquisas. autora descreve que o ato de liderar está associado ao ato de assumir risco, de enfrentar desafios e agir de forma íntegra, e que a vulnerabilidade de aceitar estes riscos é um ato de coragem, e que então um líder disposto a assumir este lugar de vulnerabilidade é um líder provido de coragem e não de fraqueza, criando assim líderes autênticos que admitem seus erros e demonstram empatia e emoção, ajudando a equipe a se tornar resiliente, favorecendo a cultura da aprendizagem [25].

Neste mesmo enfoque Edmondson destaca que a segurança psicológica é fator crucial para o sucesso da organização, pois possibilita aos seus membros segurança para explicar ideias, admitir erros, fazer perguntas, sem o receio de retaliação ou chacota, o que contribuiu significativamente para o relacionamento interpessoal, criatividade e inovação dentro da organização [26].

Outro aspecto relevante para fortalecer a segurança psicológica da equipe é o feedback e reconhecimento, o líder deve ser capaz de dar feedbacks direcionados para o desenvolvimento da equipe e reconhecer e comemorar as conquistas alcançadas [26] – [25].

Essas características estão altamente ligadas ao desenvolvimento da inteligência emocional.

D. Marketing Pessoal

O marketing pessoal é uma técnica utilizada para gerenciar a imagem e a confiança pessoal com o objetivo de promover as habilidades e competências que tornam um profissional valorizado no mercado de trabalho, essa estratégia requer a comunicação clara e efetiva das habilidades técnicas e comportamentais, destacando a capacidade do profissional em contribuir de forma significativa para as necessidades do mercado de trabalho [21].

O marketing pessoal pode ser considerado uma ferramenta para aprimorar as habilidades de inteligência emocional, pois promove uma imagem positiva de si mesmo, o indivíduo pode desenvolver a confiança e a autoestima necessárias para gerenciar suas emoções e se comunicar de forma clara e assertiva [6].

O mesmo autor ressalta que o marketing pessoal e a inteligência emocional possuem uma relação estreita, uma vez que ambos envolvem habilidades fundamentais como a comunicação efetiva, o gerenciamento de conflitos e o desenvolvimento de relacionamentos positivos [6].

No que diz respeito ao marketing pessoal, Rios descreve que a oratória é uma ferramenta essencial para o marketing pessoal, pois permite que um indivíduo seja apresentado de forma clara e eficaz em diferentes situações, é possível destacar suas habilidades e competências relevantes para o mercado de trabalho, além de transmitir confiança e credibilidade [27].

Além disso, a oratória também é importante para a liderança, já que um líder eficaz precisa ser capaz de se comunicar de forma clara e persuasiva com sua equipe para inspirar e motivar a alcançar objetivos comuns. Dessa forma, a oratória é uma habilidade essencial tanto para o pessoal de marketing quanto para uma liderança eficaz [28].

E. Inteligência Emocional

Antes de abordar o conceito de inteligência emocional, faz-se necessário conceituar o que é a inteligência e como ela se aplica no cotidiano. A inteligência de acordo com Gardner, não é uma capacidade única e geral, mas sim um conjunto de habilidades, a teoria das inteligências múltiplas é a teoria que aborda mais amplamente o conceito de inteligência, foi definido pelo autor 8 tipos de inteligência são elas, inteligência lógico-matemática, inteligência espacial, inteligência musical, inteligência corporal-cinestésica, inteligência interpessoal, inteligência intrapessoal, inteligência naturalista [29].

Baseando-se na perspectiva de Gardner as inteligências podem ser desenvolvidas e aprimoradas e todos os indivíduos têm níveis diferentes de inteligência, podendo variar o nível de inteligência entre as múltiplas áreas [30].

Nesse contexto, Gardner ressalta que as inteligências podem ser desenvolvidas e aprimoradas é possível conectar o conceito de inteligência emocional, já que os indivíduos no decorrer da vida cotidiana interagem entre si e com o meio para desenvolver e aprimorar essas inteligências [30].

Dentro desse enfoque o conceito de inteligência emocional foi definido por Goleman como a capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar as emoções de si mesmo e dos outros, o autor elenca quatro habilidades principais que compõem a inteligência emocional são elas: autoconsciência, autorregulação empatia e habilidades sociais [31].

Pode-se descrever autoconsciência como a capacidade de reconhecer e entender as próprias emoções e como elas interferem no comportamento, a autorregulação como habilidade de controlar as próprias emoções e impulsos e adaptá-las as circunstâncias, empatia é reconhecer e compreender o outro e as suas emoções, e as habilidades sociais como habilidade de se relacionar com os outros de maneira eficaz, isso inclui a habilidade de se comunicar claramente, de resolver conflitos e de colaborar e liderar [31]. No meio organizacional podemos destacar alguns benefícios da prática da inteligência emocional, conforme Goleman destaca, a inteligência emocional torna os líderes eficazes dentro da organização, pois os capacita a reconhecer suas próprias emoções e as emoções dos outros, o que facilita a gestão de conflitos e a promoção da motivação dos colaboradores [31].

A habilidade de reconhecer as próprias emoções e as emoções dos outros favorece o próximo benefício, a comunicação, os líderes eficazes conseguem criar através da comunicação assertiva um ambiente de trabalho mais agradável e colaborativo porque conseguem gerenciar as emoções do grupo e incentivá-los [32].

Diante do exposto acima, pode-se adentrar em outro importante benefício que é a resolução de conflitos de forma construtiva, buscando soluções de forma equilibrada. De acordo

com Goleman as habilidades citadas anteriormente possibilitam essa busca de resolução de conflitos de forma amena e assertiva [31].

Outro autor corrobora, que as habilidades essenciais para a resolução do conflito de maneira construtiva, são escuta ativa, empatia, gerenciamento de emoções, e o ainda destaca que para estabelecer um relacionamento forte é necessário dois elementos, são eles: a confiança emocional, refere-se ao sentimento de que o outro está responsivo às suas necessidades emocionais passando assim uma sensação de segurança emocional, e a sintonia emocional, que refere-se a empatia, demonstrar interesse genuíno nas emoções do outro, escutar e validar seus sentimentos criando assim conexão, que promovem um ambiente favorável para resolução de conflitos [33].

No meio acadêmico o desenvolvimento da inteligência emocional traz benefícios semelhantes aos abordados no meio organizacional, acadêmicos com um bom desenvolvimento socioemocional tende a ter benefícios como, bem-estar, automotivação, engajamento, autorregulação e autogerenciamento, resolução de conflitos, relacionamentos saudáveis e resiliência [34]. Ou seja, são acadêmicos com um nível de estresse e ansiedade mais baixo que lidam melhor com as emoções, tem melhor desempenho acadêmico por ter mais clareza de seus objetivos metas, valores e interesses o que facilita o engajamento nas práticas da atividades acadêmicas, tomam decisões conscientes e assertivas por aprenderem a lidar e regular as emoções tornando o acadêmico concentrado e persistente diante das adversidades, esses acadêmicos aprendem a resolver os conflitos levando em consideração os sentimentos de todos os envolvidos de forma construtiva e colaborativa, e esse comportamento contribui para o estabelecimento de ambiente acadêmico harmonioso, empático e saudável viabilizando o relacionamento saudável entre os seus pares e os professores, e não menos importante a prática da resiliência permite que o acadêmico aprenda a lidar com a falha e as diversidades de maneira construtiva se recuperando de experiências negativas o que contribui para os novos desafios que surgem diariamente no meio acadêmico [34].

F. A Arte de Transmitir Ideias

Para o entendimento da oratória apresenta-se o conceito de comunicação de Citelli definida como a troca de informações, pensamentos e sentimentos entre duas ou mais pessoas e pode ocorrer de forma verbal ou não verbal [35].

No que diz respeito a oratória de outro autor, “a oratória é a arte de transmitir ideias de forma eficaz de uma mente para outra, de tal maneira que o ouvinte esteja perfeitamente restrito e satisfeito. A verdadeira oratória é a arte de vender ideias” (CARNEGIE, 2012, p. 29).

Dento deste enfoque pode-se destacar que “um bom orador não apenas transmite informações, mas também inspira, motiva e influencia a audiência” (GALLO, 2019, p. 37), com estes conceitos pode-se notar como a oratória está intrinsecamente relacionada com a inteligência emocional [36].

Para uma melhor compreensão de acordo com os autores supracitados, um bom orador precisa de habilidades que estão diretamente ligadas a inteligência emocional, por exemplo, o orador precisa conhecer e ter domínio de suas emoções para que elas não afetem seu discurso, pois falar em público de acordo com Polito causa medo e ansiedade, o orador precisa estar atento e conectado ao seu público para compreender suas necessidades e para isso o orador precisa da habilidade de empatia [37].

Frente ao exposto Gallo contribui quando descreve a oratória como uma ferramenta poderosa para motivar, inspirar, provocar emoções, persuadir, e gerar engajamento nos ouvintes [37].

De acordo com Kunsch a comunicação é um processo essencial para as organizações, pois ela permite criar diálogo e interação com seus públicos, o que cria e provoca emoções duradouras [38].

O mesmo autor ainda traz o conceito de que a comunicação empresarial tem por objetivo a criação do diálogo efetivo entre a organização e seus públicos para o estabelecimento de um relacionamento duradouro e saudável [38].

A habilidade de se comunicar, de transmitir ideias de forma eficiente e eficaz é capaz de destacar o indivíduo de tal maneira que seu nome se torna inesquecível na história, como por exemplo, Martin Luther King Jr, Nelson Mandela, Mahatma Gandhi, ambos reconhecidos por sua habilidade de comunicação e pela prática da oratória que influenciou e motivou seus ouvintes, de tal forma que seus discursos continuam a ressoar ao longo do tempo e sua influência perdura, ainda são mencionados e estudados no contexto atual para identificar as estratégias e abordagens utilizadas por eles em suas apresentações [39] – [40].

Outra influência notória na arte da oratória e comunicação é Chris Anderson criador do TED - Technology, Entertainment, Design, uma organização sem fins lucrativos criada com o intuito de disseminar ideias que merecem ser compartilhadas, e essa disseminação ocorre em forma de palestra em que o palestrante tem em torno de 18 min para a apresentação de sua ideia [41].

Cabe salientar que essas apresentações são extremamente envolventes e impactantes e seus locutores têm a habilidade de envolver e coordenar a oratória de tal forma que o TED se tornou referência no mundo todo. Mas o que tornou o TED tão importante a ponto de se tornar uma modalidade de referência em palestras, apresentações e oratória? Tomando-se por referência o entendimento de Chris Anderson curador das apresentações, ele elenca alguns fatores para essas apresentações impactantes e transformadoras, sendo eles, storytelling; Clareza de mensagem; Autenticidade; Impacto emocional. O storytelling é a arte de contar história, esse elemento possibilita ao orador criar uma conexão emocional entre o público e sua mensagem isso acontece através da utilização de exemplos pessoais e concretos com o tema em questão, a clareza da mensagem é o poder de identificar o ponto principal da mensagem e transmitido da forma direta e compreensível mantendo assim a atenção total do público, já a autenticidade está ligado ao orador, ou seja, o orador deve ter a confiança para explanar exemplos e experiências próprias, criando assim uma conexão mais profunda com o

público, o impacto emocional é o conjunto de todas essas habilidades citadas, somando-se linguagem corporal, entonação vocal e a arte de criar emoções no público, como por exemplo, surpresa, alegria, empatia e através destes elementos o orador consegue criar um impacto duradouro no seu público [41] – [42].

Cabe salientar que a oratória e as técnicas utilizadas para o desenvolvimento da mesma de acordo com Anderson podem ser desenvolvidas e aprimoradas ao longo da vida, possibilitando ao indivíduo que não tem essa habilidade naturalmente, a adquirir ela através de práticas e estudos [41]. Em função destas considerações cabe considerar também os benefícios alcançados pelas instituições de ensino através do desenvolvimento da oratória dos seus acadêmicos, entre esses benefícios estão, preparação para apresentações acadêmicas e conferências, acadêmicos mais preparados e aptos para realizar uma apresentação de alto nível em eventos acadêmicos trazendo destaque para a instituição; maior envolvimento em projetos de pesquisa e apresentações, acadêmicos com habilidades de oratória podem estar mais dispostos ao desenvolvimento e apresentação de pesquisas científicas trazendo destaque na área de pesquisa da instituição; aumento da retenção de acadêmicos, a oratória promove a confiança do acadêmico e com isso o acadêmico se sente em um ambiente confortável e confiável permanecendo na instituição; destaque no mercado, a instituição de ensino pode se destacar no campo da educação holística fornecendo o ensino de habilidades altamente valorizadas no mercado de trabalho criando uma vantagem competitiva em relação as outras organizações, entre outros benefícios aqui não abordados [43] – [37]

G. O FUTURO DO TRABALHO E AS HABILIDADES MAIS PROCURADAS

Diante do avanço da 4ª revolução industrial, sua rapidez na modificação do mercado organizacional e das funções de trabalho, criou-se um ambiente de incertezas e implicações acerca dos colaboradores, das organizações e da sociedade em geral em relação ao futuro do trabalho. O World Economic Fórum elaborou um relatório em 2020 que contempla algumas dessas implicações. O relatório chamado The Future of Jobs Report (2020) abrange 15 setores e indústrias específicas e 26 países incluindo o Brasil. O relatório destacou a importância das competências e habilidades do século XXI, para enfrentar os desafios do ambiente de trabalho em evolução, abordou também a necessidade de requalificação e reciclagem de habilidades para garantir que os trabalhadores possam se adaptar às novas demandas do mercado [3].

Frente as considerações, cabe destacar as habilidades que de acordo com o The Future of Jobs Report (2020) são emergentes nos diversos setores analisados, entre os destaques que mais se repetem nos rankings elaborados pelo relatório estão as habilidade a seguir: resolução de problemas complexos; pensamento crítico e analítico; liderança e influência social; aprendizagem ativa e estratégias de aprendizagem; criatividade, originalidade e iniciativa; projeto e programação de tecnologia; inteligência emocional;

resiliência, tolerância ao estresse e flexibilidade; pensamento analítico e inovação; gestão de pessoas [3].

No que diz respeito as habilidades em foco para requalificação e qualificação existentes em programas organizacionais estão: liderança e influência social; pensamento crítico e analítico; aprendizagem ativa e estratégias de aprendizagem; projeto e programação de tecnologia. Essas são as que mais se destacam em programas de requalificação ou qualificação nas empresas pesquisadas pelo formulário.

Dentro deste contexto ainda é possível observar algumas barreiras abordados pelo The Future of Jobs Report (2020) que dificultam a adoção de novas tecnologias no ambiente organizacional entre elas estão: lacuna de habilidades no mercado de trabalho local; incapacidade de atrair talentos especializados; compreensão insuficiente das oportunidades; lacunas de habilidades entre a liderança da organização; falta de interesse da liderança; falta de flexibilidade de contratação e demissão, entre outros [3].

Conclui-se de acordo com o relatório The Future of Jobs Report (2020) que as habilidades requeridas no mercado de trabalho estão se aprofundando nas habilidades humanas, que os colaboradores precisam da aprendizagem contínua para se adaptar as mudanças do mercado, que as organizações estão abordando estratégias de requalificação e qualificação para os seus colaboradores. Destaca também que está havendo uma evolução dos modelos de trabalho principalmente a alta tendência ao trabalho remoto, e por fim, que as organizações públicas e privadas devem trabalhar em conjunto para diminuir as desigualdades existente que podem se agravar à medida que essas modificações acontecem, criando medidas para permitir o acesso igualitário de oportunidades para todos os grupos [3].

III. CONCLUSÕES

Conclui-se que o desenvolvimento das habilidades comportamentais é essencial para o sucesso profissional e pessoal no cenário da Quarta Revolução Industrial. As organizações estão cada vez mais atentas à importância das habilidades comportamentais, incluindo a inteligência emocional e a oratória. O estudo revelou que, em um contexto de rápida evolução tecnológica, as competências do século XXI desempenham um papel fundamental na capacitação de indivíduos para enfrentar os desafios do mercado de trabalho atual e futuro.

A pesquisa demonstra que a inteligência emocional não é apenas uma característica desejada, mas uma necessidade real para líderes e profissionais em um ambiente organizacional. A capacidade de compreender e gerenciar emoções, tanto pessoais quanto de outras pessoas, é fundamental para a eficácia na gestão de conflitos, motivação de equipes e criação de ambientes de trabalho colaborativos. Além disso, a inteligência emocional tem um impacto positivo no bem-estar e motivação dos estudantes, destacando sua importância também no contexto acadêmico.

A oratória, intrinsecamente ligada à inteligência emocional, é outra habilidade crítica. A capacidade de transmitir ideias de maneira eficaz e envolvente não apenas fortalece a comunicação, mas também inspira e motiva as audiências.

Através de técnicas como storytelling e clareza de mensagem, os oradores podem criar apresentações poderosas que provocam emoções, convencem e geram engajamento. Essa habilidade é valiosa não apenas para líderes, mas para qualquer profissional que deseje se destacar em seu campo. Aqueles que investem na construção de suas competências emocionais e habilidades de comunicação estão em uma posição vantajosa para prosperar no mercado de trabalho e contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo. Portanto, a pesquisa destaca a importância do desenvolvimento dessas habilidades sociais e humanas para futuros profissionais, universidades e o mercado de trabalho como um todo.

REFERÊNCIAS

- [1] HARARI, Yuval Noah. 21 lições para o século 21, Companhia das Letras, São Paulo, 2018.
- [2] PACHECO, O. S., PEIXOTO, I., & MUNIZ, M. Inteligência Emocional e Liderança no Contexto Organizacional: uma Revisão Sistemática (1990–2020). *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 23(1), 2415-2425, 2023. <https://doi.org/10.5935/rpot/2023.1.23087>
- [3] WORLD ECONOMIC FORUM. The Future of Jobs 2020. Report, 2020. Disponível em: https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf. Acesso em: 28 abr. 2023
- [4] NORTHOUSE, P.G. Liderança: teoria e prática. 8. ed. São Paulo, Sage Publicações. 2019
- [5] MAXWELL, John C. As 21 irrefutáveis leis da liderança. 25. ed. Thomas Nelson Brasil, Rio de Janeiro, 2017.
- [6] GOLEMAN, D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Objetiva, Rio de Janeiro: 2017
- [7] OLIVEIRA, ML Barbosa. Marketing pessoal: estratégias para o sucesso profissional. Novas Edições Acadêmicas, Porto Alegre, 2019
- [8] DARWIN, Charles. A Origem das Espécies. Edipro, Edição 1. São Paulo, 2018.
- [9] COVEY, Stephen R. Os 7 Hábitos das Pessoas Altamente Eficazes, Editora Best Seller, Edição 98. São Paulo, 2022.
- [10] SENGE, Peter M. A Quinta Disciplina: Arte e Prática da Organização que aprende. 23ª edição, Best, São Paulo, 2020.
- [11] CARAVANTES, Geraldo R.; PANNO, Cláudio F.; KLOEKNER, Mônica C. Administração: teoria e prática no contexto brasileiro. Pearson Prentice Hall, São Paulo, 2005.
- [12] CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Elsevier Rio de Janeiro, 2011.
- [13] ANTUNES Lucedile, Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos, Literare Books, São Paulo, 2020.
- [14] SANTANA, R. Silva, Como desenvolver suas hard skills e soft skills: Habilidades essenciais para ser um profissional completo, São Paulo, 2021.
- [15] GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Objetiva, São Paulo, 1995.
- [16] OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Manual de Administração Pública. Atlas, São Paulo, 2013.
- [17] BRACKETT, M. A.; RIVERS, S. E. Transforming Student Lives with Social and Emotional Learning, Phi Delta Kappan, v. 96, n. 4, 2014.
- [18] GOLEMAN, D. Liderança: a inteligência emocional na formação do líder de sucesso. Objetiva, 3. ed. Rio de Janeiro, 2017.
- [19] ELIAS, M. J., ZINS, J. E., & WEISSBERG, R. P. Promoting Social and Emotional Learning: Guidelines for Educators. Association for Supervision & Curriculum Development, Alexandria, 2014.
- [20] FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, André Leme. Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. Atlas, São Paulo, 2001.
- [21] MINTZBERG, H., AHLSTRAND, B., & LAMPEL, J. Safari de estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Bookman Editora. Porto Alegre, 2010.
- [22] ROBBINS, S. P., COULTER, M., & DECENZO, D. A. Fundamentos de administração. Pearson, São Paulo, 2017.
- [23] CHIAVENATO, I. Liderança e gestão de pessoas. Elsevier Brasil, São Paulo, 2019.
- [24] SINEK, Simão. Os líderes vêm por último: porque algumas equipes se unem e outras não. Portfólio Penguin, Tradução de Daniel Moreira Miranda. São Paulo, 2014.
- [25] BROWN, Brené. Ouse Liderar: Coragem, Confiança e Resiliência em tempos de Incerteza. Sextante, São Paulo, 2018.
- [26] EDMONDSON, Amy C. The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth. 1. ed. Editora Évora, São Paulo, 2019.
- [27] RIOS, Ricardo. A importância da oratória para o marketing pessoal. *Revista Científica Multidisciplinar. Núcleo do Conhecimento*, v. 4, n. 12, p. 84-96, 2019. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/marketing/oratoria-para-o-marketing-pessoal>. Acesso em: 05 mai. 2023.
- [28] GOLEMAN, Daniel. Liderança com inteligência emocional. Objetiva, Rio de Janeiro, 2013.
- [29] GARDNER, H. Estruturas da mente: a teoria das inteligências múltiplas. Artes Médicas, Porto Alegre, 1994.
- [30] GARDNER, H. Inteligências múltiplas: a teoria na prática. Artes Médicas, 29. ed. Porto Alegre, 2011.
- [31] GOLEMAN, D. Inteligência emocional. Objetiva, Rio de Janeiro, 2011.
- [32] GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Ricardo; MCKEE, Annie. Liderança primordial: percebendo o poder da inteligência emocional. Harvard Business Review Press, Boston, 2002.
- [33] GOTTMAN, J. M. The Science of Trust: Emotional Attunement for Couples. New York, W. W. Norton & Comp.
- [34] ELIAS, Maurice J. Inteligência emocional: educação socioemocional no Brasil. Editora Manole São Paulo, 2012.

- [35] CITELLI, Adilson. Comunicação e Expressão. Editora Ática, São Paulo, 2011.
- [36] CARNEGIE, Dale. Como Falar em Público e Influenciar Pessoas no Mundo dos Negócios. Pg. 19, Editora Nacional, São Paulo, 2012.
- [37] POLITO, Reinaldo. As 15 Leis Indispensáveis para o Sucesso com Pessoas. Editora Saraiva, São Paulo, 2014.
- [37] GALLO, C. Fale como TED: Os segredos das melhores apresentações do mundo. Sextante. São Paulo, 2009.
- [38] KUNSCH, Margarida. Comunicação empresarial: fundamentos e Estratégias. Editora Saraiva, São Paulo, 2022.
- [39] HARDIMAN, David. Gandhi in his time and ours: the global legacy of his ideas. Columbia University Press, 2004
- [40] STENGEL, Richard. O Caminho de Mandela: Lições sobre vida, amor e coragem. Globo Livros, Rio de Janeiro: 2013.
- [41] ANDERSON, Chris. TED Talks: O guia oficial do TED para falar em público. Editora Intrínseca, Tradução de Joana Cançado. Rio de Janeiro, RJ, 2019.
- [42] GALLO, Carmine. Talk Like TED: Os 9 Segredos das Apresentações de Sucesso. Editora Sextante, São Paulo, 2014.

DADOS BIOGRÁFICOS

Scarlett Pereira Fonseca, nascida em 26/09/1995 em Porto Alegre, é Bacharel do curso de Administração do Centro Universitário Avantis - UniAvan.

Rodrigo Fernando Belli, nascido em 25/08/1977 em Brusque, Graduado em Administração. Especialista em Administração de Vendas, Docência no Ensino Superior e Ensino a Distância: Docência e Tutoria. Técnico em Logística, Armazenagem, Distribuição e Transportes.

Docente há 18 anos nos Cursos de graduação e pós-graduação em Administração, Ciências Contábeis, Gastronomia, Processos Gerenciais, Marketing, Logística, Comércio Exterior, Gestão de Recursos Humanos, Gestão de Pessoas, Gestão Escolar, Biomedicina, Saúde e Estética.

Consultor de Vendas e Marketing há 23 anos atuando no mercado Food Service no Brasil para empresas Nacionais e Multinacionais, atendendo Indústrias, Distribuidores, Atacados e Varejo.

Experiência nas disciplinas: Gestão de Marketing, Marketing de Serviços e E-commerce, Fundamentos de Gestão, Gestão de Clientes, Modelos de Negócios, Mercado de Trabalho e Carreira, Finanças e Serviços Gastronômicos e orientador de Trabalhos de Conclusão de Curso.

Professor do Centro Universitário Avantis – Uniavan e AUPEX em Itajaí- SC.