

A Escola de Negócios e Seguros (ENS) iniciou, na última semana, seu novo circuito de lives, "[Habilidades certas em tempos incertos](#)", que aborda a importância das habilidades comportamentais (soft skills) no desenvolvimento profissional.

O primeiro encontro aconteceu na quinta-feira, dia 2 de março, e teve como convidada Patrícia Coimbra, executiva das áreas de Capital Humano e Sustentabilidade. O gerente de Estratégia, Inteligência Comercial e Processos da ENS, Ronny Martins, mediou o evento.

"Para abrir essa série, não poderíamos ter uma pessoa melhor do que a Patrícia para falar sobre soft skills. Hoje em dia, muitas vezes é mais importante a pessoa ter essas habilidades, competências emocionais, do que competências técnicas. Com a experiência em Recursos Humanos sabemos o quanto isso é relevante", destacou a diretora de Ensino da ENS, Maria Helena Monteiro, na abertura da live, transmitida ao vivo pelo YouTube da Escola.

Velocidade de mudanças e capacidade de adaptação

Ronny Martins questionou por que as habilidades comportamentais têm sido tão valorizadas pelos recrutadores e nas relações de trabalho. "Por que hoje preocupa-se tanto com habilidades comportamentais, muitas vezes em detrimento das próprias habilidades técnicas"?

Para Patrícia Coimbra, a questão importante neste âmbito é a capacidade de se adaptar às constantes transformações. "Observamos hoje a velocidade com que as coisas têm mudado, com novos conteúdos, novas responsabilidades, novos conhecimentos, e tudo muito disponível. Tudo fica mais efêmero, mais rápido. Por outro lado, há essa velocidade das mudanças e disponibilidade das informações".

Com isso, o grande diferencial é o que se faz com essas informações. "É o 'como'. Como analisamos essas informações. Que pensamento críticos temos, que tipo de soluções a gente constrói, principalmente escutando nossos clientes".

Escuta ativa gera valor

Sobre o tema central do evento, Coimbra explicou que a escuta está diretamente relacionada à capacidade de gerar valor para o cliente, para a sociedade e para uma organização. "Justamente pela agilidade e disponibilidade das informações o que vale é a gente tentar trazer todo esse conhecimento que está aí. E esse conhecimento só vai gerar valor se houver uma escuta. A escuta faz parte da construção de soluções".

A executiva ressaltou que é necessário aprender a escutar as pessoas que são impactadas, além de buscar sempre trazer mais áreas para integrarem as soluções para os clientes. "Temos que ouvir o cliente e temos que ouvir também áreas como as de Tecnologia, Produtos, Experiência do Cliente, Marketing, Comercial. Então, haja escuta. E muita escuta diversa. Com a velocidade e a horizontalização das organizações, a diversidade é o nome do jogo. Vamos ter que ouvir opiniões muito diferentes das nossas e perspectivas muito diferentes das nossas. Isso tudo de forma muito rápida".

Confira [aqui a live na íntegra!](#)

Fonte: [ENS](#), em 13.03.2023.