

DESENVOLVIMENTO DE SOFT SKILLS POR MEIO DA ATUAÇÃO SOCIAL: uma análise da compreensão dos candidatos em um Processo Seletivo

Pedro Henrique Pereira Silva

Graduando do curso Gestão da Informação da UFU

Profa. Dra. Edileusa Godói de Sousa

Orientadora Responsável

RESUMO

O objetivo desse estudo foi analisar e entender se a atuação em trabalhos sociais, podem contribuir no desenvolvimento de atributos únicos nas Soft Skills, impactando diretamente na diferenciação positiva desses indivíduos na sociedade. Por meio de uma pesquisa documental acerca do processo seletivo do Diretório Acadêmico da Gestão da Informação – UFU, o levantamento de referências bibliográficas que rodeiam o assunto e pela triangulação das informações a pesquisa atinge seu objetivo de analisar e apontar o proposto. Finalmente os resultados convergiram para o problema inicial, conseguindo provas de que o trabalho social pode desenvolver as Soft Skills nos seus voluntários.

PALAVRAS-CHAVE: Soft Skills; Liderança; Trabalhos Sociais.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze and understand whether acting in social work can contribute to the development of unique attributes in Soft Skills, directly impacting the positive differentiation of these individuals in society. Through a documentary research about the selection process of the Academic Directory of Information Management - UFU, the survey of bibliographic references that surround the subject and by the triangulation of the information the research reaches its objective of analyzing and pointing out the proposed. Finally, the results converged to the initial problem, obtaining evidence that social work can develop Soft Skills in its volunteers.

KEYWORDS: Soft Skills; Leadership; Social Works.

DESENVOLVIMENTO DE SOFT SKILLS POR MEIO DA ATUAÇÃO SOCIAL: uma análise da compreensão dos candidatos em um Processo Seletivo

1. INTRODUÇÃO

Muito se tem falado, recentemente, acerca da importância das *Soft Skills (SS)*, várias empresas têm contratado pessoas com base nas Soft Skills, pessoas têm alcançado promoções e novas posições com base no seu perfil comportamental, que são suas Soft Skills (SS). A cada dia mais, o tema se torna importante nas organizações e na vida das pessoas.

Se no mercado de trabalho as SS estão em alta, no universo acadêmico, os grupos de pesquisa estão sendo formados com base na compatibilidade das SS e as aulas estão sendo ministradas com o objetivo de aprimorar e desenvolver as habilidades dos estudantes.

Nos últimos anos, os Estabelecimentos de Ensino Superior e as Escolas de Formação em todo o mundo começaram a oferecer programas de ensino ou formação nas áreas das SS para auxiliar os jovens e profissionais a integrarem-se no mercado de trabalho e a obterem desempenhos superiores. As *Hard Skills (HS)*, que são as competências funcionais, se tornam extremamente importantes para a execução de tarefas profissionais. No entanto, as competências pessoais e sociais fazem uma diferença entre o simples "bom trabalho" e a obtenção de desempenho superior nos indivíduos e nas equipes. (ROUCO, 2017)

Com isso, se torna fundamental o entendimento das SS, o que são, como adquiri-las, como deixar o perfil mais atraente para o mundo corporativo e como se fazer compatível para trabalhar em grupos.

O desenvolvimento desse tipo de habilidade tornou-se um pré-requisito para o sucesso na economia baseada no conhecimento, embora nem sempre essa tarefa seja bem-sucedida. Shakir (2009), Lavrysh (2016) e Kic-Drgas (2018), concordam que as SS não devem ser algo esperado naturalmente de estudantes e funcionários. Os autores afirmam que é necessário que as escolas e universidades propiciem maneiras de ensinar essas habilidades sociais em conjunto com os diferentes componentes curriculares técnicos na formação inicial. Entretanto, também pode ser um compromisso das organizações a formação continuada sobre SS, pois um profissional com altas habilidades técnicas que não sabe se comunicar ou trabalhar em equipe torna-se improdutivo no cenário econômico atual. (JUNIOR et al., 2021).

Por outro lado, tem-se os Trabalhos Sociais, que a cada dia mais mobilizam um maior número de pessoas, para de alguma forma melhorar a sociedade em que vivem. E algumas pesquisas (BARELI, DE SOUSA LIMA, 2010; SELLI et al., 2008) apontam que as pessoas que participam desses projetos, por todo o mundo, podem desenvolver características comportamentais diversas.

Nesse contexto, entendendo a importância das SS para o ambiente acadêmico e de trabalho a pesquisa teve início com o objetivo de entender como as SS são desenvolvidas.

1.1 Problema de Pesquisa e Objetivos

A pesquisa se desenvolveu principalmente acerca da hipótese de que o Trabalho Social pode contribuir no desenvolvimento de habilidades interpessoais nos indivíduos.

Com isso o objetivo desse estudo foi analisar e entender se a atuação em trabalhos sociais, podem contribuir no desenvolvimento de atributos únicos nas Soft Skills, impactando diretamente na diferenciação positiva desses indivíduos na sociedade. Para isso, traçou-se os

seguintes objetivos específicos:

- aprofundar os conceitos das SS, por meio do material teórico disponível em Revistas, Periódicos, Livros, Artigos e Sites;
- Fazer uma análise documental encima dos dados do Processo Seletivo do Diretório Acadêmico da Gestão da Informação – UFU, relacionando as respostas dos alunos com nossa hipótese levantada, se os Trabalhos Sociais, influenciam no desenvolvimento do perfil comportamental (SS).

Esta pesquisa justifica-se por fornecer um material relevante para a compreensão das SS, trazendo uma perspectiva de conhecimento sobre o tema do Trabalho Social e as SS. Além disso o estudo se torna importante para ajudar a entender melhor a relação das Soft Skills com o Trabalho Social, pois a cada dia que passa, são necessários profissionais mais qualificados e é valioso entender como desenvolver essas habilidades interpessoais para se tornar uma pessoa qualificada. Portanto, este estudo contribui com o cenário existente de Gestão de Pessoas, trazendo a relação entre trabalho voluntário e as SS, campo muito pouco explorado.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este estudo aponta as principais Soft Skills existentes e a relação com o contexto do Trabalho Social, para isso os conceitos e as relações apresentadas no estudo estão respaldadas pelo resultado de uma pesquisa bibliográfica sobre o conteúdo de SS, onde por meio de uma análise textual de diferentes autores, foi possível trazer a bagagem do assunto até aqui, para ser capaz de mostrar ao final do estudo uma nova visão sobre a temática.

2.1 Soft Skills X Lideranças

Soft Skills são as habilidades que servem para mensurar o nível de especialização do profissional, ou seja, a forma como o indivíduo desempenha as tarefas, o modo de preparação e a competência para o desempenho eficiente, no qual a capacidade de trabalho em equipe e a mestria dos saberes, como o saber agir em situações de conflito, tensão e pressão são domínios importantes. (VIANA, 2015). Para o mesmo autor, as SS estão diretamente relacionadas com os componentes afetivos e emocionais, como a capacidade de comunicação, de iniciativa, de hábitos pessoais e relacionamento interpessoal, que funcionam como complemento às HS, consideradas as exigências técnicas ou o conhecimento teórico, prático e científico. O autor complementa ainda, que as SS são consideradas como habilidades intangíveis, e estão relacionadas à personalidade do profissional. E exemplifica que, em uma pesquisa realizada pela empresa americana de recrutamento CareerBuilder, que analisou uma amostra de 2.138 gestores e profissionais de recursos humanos, 77% dos entrevistados acreditavam que as SS são tão importantes quanto as competências técnicas (Hards Skills) aprendidas para executar um trabalho.

Pode-se ainda definir as SS quanto habilidades e capacidades pessoais que descrevem a ação de cada um, a simpatia com os outros e quanto interações sociais são gerenciadas, especificamente na esfera profissional. (COTET; BALGIU et.al. 2017).

Diversos estudos sobre Soft Skills foram realizados no decorrer dos anos, mas o consenso sobre o que são as Soft Skills e quais as mais importantes para o profissional do futuro, parecem estar longe do fim. O fato de não existir taxonomia, consenso e clareza sobre a definição de Soft Skills é um dos fatores que abre essa área para a realização de estudos cada vez mais aprofundados.(PENHAKI,2019)

Na literatura pesquisada, foram identificadas uma série de elementos de competência comportamental que se configuram como SS, que foram listados e analisados no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Principais Soft Skills pesquisadas

Soft Skill	Definição	Indicadores de comportamento
Comunicação	Saber transmitir a mensagem de forma clara e objetiva e saber ouvir o outro.	Tem facilidade de se comunicar bem verbalmente; Tem facilidade de se comunicar bem pela escrita; Ouve e encoraja os outros com ideias e opções objetivas; Cosnegue se fazer entender por todos ou a maioria;
Pró-Atividade	Capacidade de antecipar-se as situações, necessidades e problemas futuros.	Procura resolver as tarefas sem que os outros precisem ordenar; Ao ver seus colegas sobrecarregados, oferece ajuda; Ao receber seus objetivos, cumpre com rapidez ou no prazo; Manifesta sempre ideias e opções sem ser perguntado;
Comprometimento	Capacidade de mostrar envolvimento e interesse pelos objetivos e atividades em que está comprometido, “lutando” para cumprir tudo que for de sua responsabilidade	Quando tem imprevistos, permanece na empresa a fim de resolvê-los, independentemente da situação; Empenha-se nas situações de trabalhos não programados; Envolve-se na solução de problemas; Realiza as tarefas com qualidade e nos prazos preestabelecidos;
Auto Desenvolvimento	Buscar o desenvolvimento pessoal, profissional e o aprimoramento de seus conhecimentos técnicos e acadêmicos.	Demonstra interesse em aprender novas tarefas; Demosntra interesse em participar de treinamentos; Procura manter os estudos em dia; Demonstra interesse em aprender novas técnicas;
Liderança	Habilidade de motivar e influenciar os liderados, de forma ética e positiva, para que contribuam voluntariamente e com entusiasmo para alcançarem os objetivos da equipe e da organização.	Transmite claramente seus planos para a equipe, compartilha e explica as razões que levaram a tomar uma decisão; Conquista respeito pelo exemplo; Delega autoridade e responsabilidade para os subordinados favorecendo o desenvolvimento profissional da equipe; Fornece Feedback respeitoso e construtivo para o desenvolvimento da equipe; Toma decisões difíceis quando necessário; Assegura-se de que a equipe dispõe da informação e ferramentas necessárias para realização do seu trabalho; Compromete e orienta a equipe para aprender alto desempenho e resultados promovendo reconhecimento, desenvolvimento e ajustes necessários.
Flexibilidade	Capaz de se adaptar a mudanças e/ou a situações inesperadas.	Aceita a reestruturação de métodos e processos de trabalho; Aceita pontos de vista diferentes do seu em relação a processos de trabalho; Aceita executar tarefas em outros postos de trabalho; Tem facilidade para atuar em situações novas de rotina e/ou métodos de trabalho; Recupera-se rapidamente de eventuais adversidades e frustrações;
Melhoria Contínua	Visa atingir interruptamente	Busca sempre meios de melhorar sua

	resultados cada vez melhores.	produtividade e da empresa; Procura estar sempre estudando e se capacitando; Promove inovações de recursos e ações; Age rapidamente para executar os objetivos;
Visão estratégica	Orienta-se pela estratégia da organização, estabelecendo planos de ação voltados ao crescimento do negócio e ao alcance dos objetivos propostos.	Tem clara compreensão do impacto externo na dinâmica da organização e, da interação entre as diversas forças atuantes que influenciam o funcionamento da empresa; Identifica as diferentes variáveis que impactam uma situação ou problema, articulando de forma a orientar a tomada de decisão. Elabora sua estratégia de atuação com base na análise de cenários e tendências, atentando para oportunidades e riscos que possam impactar a execução dos projetos; Traduz estratégias em planos de ação específicos, assegurando o cumprimento dos prazos e resultados; Envolve o uso de orçamentos, prognósticos e indicadores para medir e administrar o desempenho do negócio;
Orientação ao Cliente	Assegurar que os requisitos (necessidade e/ou expectativas) do cliente sejam atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do mesmo.	Monitora continuamente a satisfação do cliente, mensurando o resultado e a qualidade do trabalho desempenhado, fazendo ajustes de cursos necessários; Busca feedback contínuo dos clientes com intuito de melhorar os processos; Cativa o cliente, sendo cortez e o tratando com educação, consideração e respeito; Cumprir os compromissos assumidos com o cliente; Demonstra capacidade para se colocar no lugar do outro, contribuindo com a solução de seus problemas;
Relacionamento Interpessoal	Relacionar-se com o outro de forma respeitosa e harmônica, mantendo adequada postura profissional em ambiente de trabalho, objetivando o bem maior do grupo.	Tem atitude profissional no ambiente de trabalho, sabendo tratar os colegas de forma respeitosa, sabendo colocar-se no lugar do outro e preocupando-se com o seu bem estar; Sabe fazer críticas positivas, que estimulem o desenvolvimento do colega, sem constrangê-lo e sabe receber feedback dos colegas; Transita facilmente em vários níveis da empresa e estabelece uma relação com facilidade com qualquer tipo de interlocutor; Constrói com facilidade novos relacionamentos, mostrando-se aberto e disponível;
Tomada de Decisão	Avalia a habilidade em tomar decisões sozinho, sem necessidade de consensos ou consultas. O grau de complexidade ou impacto da decisão deve ser considerado nos níveis de complexidade da competência.	Assume riscos e até mesmo posições impopulares para fazer o que é certo para a empresa, para seus funcionários ou clientes, mantendo-se firme sob fogo. Chama para si a responsabilidade pela tomada de decisões e suas consequências sem procrastinação, fuga de responsabilidade ou omissão; Toma decisões baseadas em dados e fatos e decide conscientemente, não deixando que preferências pessoais interfiram no que é melhor para a organização; Demonstra agilidade e qualidade no processo decisório, mesmo em situações novas, cujas as regras ainda não foram estabelecidas;

		Sabe exatamente qual o limite de sua atuação;
Trabalho em Equipe	O trabalho em equipe possibilita a troca de conhecimento e agilidade no cumprimento de metas e objetivos compartilhados.	Assume e apoia as decisões da equipe; Compartilha as informações relevantes de maneira didática e adequada; Entende que seu trabalho faz parte de uma cadeia; Integra-se nas tarefas comuns do grupo, participando de forma aberta a fim de alcançar os resultados; Oferece-se para ajudar os outros;
Inovação	Capacidade de contribuir com ideias criativas na busca de novas soluções.	Desenvolve as ideias e soluções inovadoras até transforma-las e traduzi-las em algo prático e de utilidade para empresa; Contribuir com ideias criativas na busca de novas soluções; Incentiva abordagens e soluções não convencionais; Identifica oportunidades de inovação em produtos, serviços ou em gestão;
Negociação	Conduz ativamente negociações de forma ética e profissional e aceita situações de contraposição, gerenciando as áreas de conflito com segurança e flexibilidade na busca do estabelecimento de parcerias duradouras.	Influencia pessoas para o estabelecimento de uma relação ganha-ganha; Negocia internamente recursos, prazos, especificações, metas, condições de pagamento etc; Prepara-se para a negociação buscando informação do ambiente interno e externo, explora todas as possibilidades disponíveis; Ouve o interlocutor e atenta para a necessidade exposta por ele; Embasa argumentações em dados e leva em consideração os fatores que impactam o negócio (financeiro, produtividade, custo/benefício, etc).
Foco em Resultado	Trabalhar focado no objetivo/estratégia final, aplicando suas potencialidades para alcançar o melhor resultado possível em prol da organização.	Estabelece metas ousadas, definindo-as com clareza embasando-as em oportunidades para crescimento e continuidade dos negócios; Busca alternativas para as limitações, quebra paradigmas assumindo responsabilidade pessoal dos resultados; Cria e monitora indicadores para comparar resultados, acompanhar o desempenho e propor ações de melhoria contínua; Garante o foco nas metas estabelecidas e na implementação dos planos definidos; Assegura que um bom desempenho seja reconhecido e recompensado adequadamente, ao mesmo tempo em que o meu desempenho acarrete consequências nítidas;
Visão Sistêmica	Ser capaz de perceber a integração entre o todo dentro da organização, assim como as consequências de nossas ações no futuro, trabalhando de forma integrada.	Analisa as relações entre as diferentes partes do problema ou situação e os separa em partes mostrando a relação casual entre eles; Consegue ver os diferentes ângulos de uma questão; Cria cenários alternativos; Entende a cadeia de comando, as regras, normas, regulamentos, políticas e procedimentos adotados na empresa; Identifica o impacto das atividades que realiza nas demais áreas da empresa;
Planejamento/ Organização	Processo contínuo e dinâmico que consiste em um conjunto de ações integradas,	Consegue planejar todas as suas atividades de maneira que atinge seus objetivos e metas; Administra o tempo de forma a realizar todo

	coordenadas e orientadas para tornar realidade um objetivo futuro, de forma a possibilitar a tomada de decisões antecipadamente.	trabalho no tempo devido; Cumpre com as tarefas que foram determinadas no período determinado; Domina tecnicamente sua função, aplicando os fundamentos, conceitos, metodologias e práticas necessárias para uma entrega de qualidade; Recebe as tarefas e consegue se planejar e organizar de forma a executá-las por nível de urgência.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: elaborado pelo autor baseado em IPMA (2006).

Observa-se, a partir do Quadro 1, que algumas das SS identificadas são destacadas por alguns autores que retratam o perfil de lideranças de alta performane, quadro este que possui as principais SS que existem atualmente.

De acordo com Bordenave (2017), a comunicação interpessoal, característica da sociedade tradicional, que muitos pensavam que seria suplantada pela comunicação impessoal dos meios eletrônicos, hoje está de novo em ascenso. A razão mais provável da revalorização do colóquio, do encontro, do bate-papo, talvez seja porque o homem-indivíduo está encontrando sua identidade verdadeira de homem-social. No seio do associativismo em ascensão e da luta de fortalecimento da "sociedade civil", o homem está reaprendendo a comunicação pessoa a pessoa, pouco a pouco, com o exercício dos trabalhos sociais, da inserção em ONGS, da produção de cultura e dos encontros da vida em sociedade.

Aprofundando um pouco mais na Pró-Atividade temos que o comportamento proativo é definido como um conjunto de comportamentos extrapapel em que o trabalhador busca espontaneamente mudanças no seu ambiente de trabalho, soluciona e antecipa-se aos problemas, visando a metas de longo prazo que beneficiam a organização. (KAMIA; PORTO, 2011) em outras palavras, consegue-se entender que apenas em um ambiente de trabalho, com metas e uma certa organização é que a pró-atividade pode ser desenvolvida, com isso podemos ter o trabalho assalariado bem como o trabalho social.

Olhando para as instutuições sociais que tem recebido expressiva atenção da mídia e de inúmeros pesquisadores nos últimos anos Raptopoulos e Da Silva (2018) chegam a conclusão que esse ambiente desenvolve em seus indivíduos estilos de lideranças mais relacionados com transformação, formando líderes com maior pensamento tranformador. Além disso, os principais desafios existentes para os líderes são: motivar os colaboradores, sustentar as reputações das organizações e criar um ambiente de colaboração, a fim de elevar o desempenho organizacional e reter o capital intelectual necessário ao cumprimento de suas missões institucionais.

2.2 Trabalhos Sociais

A economia mundial, especialmente após a Segunda Guerra, vem atravessando sucessivas transformações que se manifestam, neste início de milênio, em contradições em mudanças estruturais e conjunturais na sociedade e no Estado. Transformações determinadas por novas dinâmicas de acumulação do capital e de concorrência intercapitalista, aliadas a um conjunto de propostas neoliberais econômicas e de gestão pública, vêm provocando sucessivas reformas no aparelho do Estado o que o torna, progressivamente, insuficiente no atendimento às demandas sociais. (DE SOUZA; DE MEDEIROS, 2012)

Assim, em termos oficiais, o trabalho social se configura na sociedade industrial assalariada, com a articulação entre serviço público e setor privado. Verdès-Leroux (1986) apresenta dois campos de intervenção do trabalho social: um é exercido pelas superintendentes das fábricas, constituindo o serviço social de empresas, para velar pelo bem-estar físico e moral de seus operários; o outro é caracterizado pelas visitadoras sociais, que promoviam uma rede de proteção sanitária e social visando à reintegração e readaptação de “seres antissociais”.

(CURADO; MENEGON, 2009).

Assim se tornam possíveis duas linhas de pensamento, entender que no cenário atual, em que o bem-estar social é de responsabilidade de toda a sociedade e não apenas do Estado, as organizações do setor privado passam a assumir co-responsabilidade pelas questões sociais, pressionadas também pelos desafios apresentados pelos avanços tecnológicos e pela globalização, que implicam novos parâmetros de qualidade e exigências. Nesse contexto, surge a noção de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) como opção de solução para as questões relacionadas à empresa e à comunidade. AZEVEDO (2007).

E por outro lado, perceber que o trabalho está relacionado com a capacidade de, por meio de um bordado, por exemplo, produzirem-se significados, como ajudar o próximo, divertir-se, mudar a rotina, entre outros. A motivação, observada por meio dos significados da participação voluntária, tem como base o sentimento de fazer parte de algo ou de transformar um meio, tendo um papel importante em alguma tarefa social.(SALAZAR; SILVA; FANTINEL, 2015)

Possíveis motivações para as pessoas participarem desse tipo de trabalho segunda Azevedo (2007), são o desejo de melhorar a comunidade, promover uma causa ou auxiliar pessoas a quem sequer se conhece, ou seja, uma ação contrária à existência de injustiças e de desigualdades. Essas ações recebem os nomes de altruísmo e/ou solidariedade, e são muitas vezes apontadas como motivadoras do voluntariado. O que nos liga muito ao tema do estudo, que são as SS desenvolvidas pelos Trabalhos Sociais.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa configura-se como sendo descritiva e documental. Nossa principal fonte foi o processo seletivo do Diretório Acadêmico da Gestão da Informação (DAGINF) na Universidade Federal de Uberlândia, no ano de 2021, para a Gestão 2021/2022, que foi disponibilizado na íntegra para análise e discussão.

Segundo Gil (2002), a pesquisa descritiva possui como objetivo a descrição das características de determinada população ou de determinado fenômeno. Sendo assim, a pesquisa se caracteriza como descritiva, pois descreve acerca das Soft Skills, sobre a atuação de líderes, sobre o Trabalho Voluntário, e a relação entre esses pilares.

A pesquisa se caracteriza como documental também, pois foi realizada a análise total dos documentos do processo seletivo mencionado. Após feito o levantamento teórico da pesquisa, se iniciou as análises do documento.

Se inscreveram no processo seletivo vinte candidatas, durante o período de inscrição, os candidatos informaram nome, matrícula, cargo pretendido, telefone e e-mail. Após esse procedimento inicial, a seleção se desenrolou da seguinte forma:

O processo foi realizado em duas etapas.

1ª etapa: Os candidatos preencheram um formulário que continham as questões:

1. Já participou de algum trabalho voluntário/social? Se sim, por quanto tempo e o que fazia durante a realização dessa atividade?
2. Quais são seus pontos fortes, liste ao menos 5.
3. Quando penso numa profissão, o mais importante para mim é:
 - A - Obter um bom retorno financeiro e ser bem sucedido.
 - B - Trabalhar em algo que esteja em evidência no mercado.
 - C - Fazer algo que gosto, independente do retorno financeiro.
 - D - Ser muito bem sucedido financeiramente.
 - E - Poder atuar em minha comunidade.

4. Em uma situação em que você é o chefe de uma empresa e tem que contratar um funcionário para ser o gerente da sua empresa, quais são as características, ações dele que não podem faltar, liste ao menos 5
5. Você se sente um líder? Se sim, como acha que foi desenvolvido essa liderança?

Para a realização das análises, foram utilizadas da 1ª etapa do processo seletivo, somente as seguintes questões 1, 2 e 5, pois se conectam melhor com o tema. Os dados do processo seletivo foram concedidos pelo diretório do curso (DAGINF), excluídos nomes e informações pessoais. O acesso foi somente às respostas com a identificação: candidato 1, candidato 2 seguindo a sequencia...

Os candidatos foram levados a responder o questionário online, por conta das medidas de biosegurança que cercavam o momento atual, sendo assim o questionário foi estruturado online pela plataforma Google Forms e disponibilizado individualmente para os vinte alunos.

A 2ª etapa do processo foi a gravação de um vídeo, respondendo a seguinte pergunta, o “Por que eu quero participar do Diretório Acadêmico da Gestão da Informação?” , que após gravado deveria ser enviado para o e-mail daginf@daginf.com.br. Porém essa etapa não foi utilizada como fonte para a realização das análises, somente para entendimento do contexto geral em que o processo seletivo estava inserido.

Após a realização de todo o processo, foi realizado a análise dos resultados para entender se a hipótese levantada se torna verdadeira. Para tal análise foi utilizada a técnica da triangulação das informações coletadas por meio de diferentes métodos.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

A base de informações foi recolhida e tratada para ser analisada com a perspectiva necessária para a realização da pesquisa.

O tratamento da base se deu principalmente pela exclusão das perguntas que não seriam necessárias, excluindo as perguntas 3 e 4 da 1ª etapa e a 2ª etapa na íntegra. Não existiam campos em branco ou vazios, o que tornou o tratamento da base simples.

Questão 1) Já participou de algum trabalho voluntário/social? Se sim, por quanto tempo e o que fazia durante a realização dessa atividade?

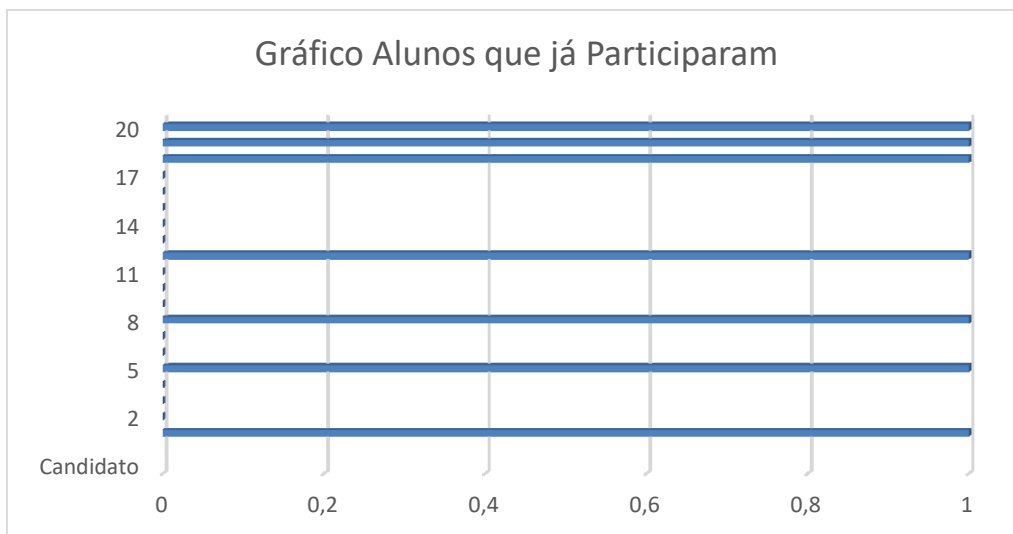


Gráfico 1 – Alunos que já participaram de Trabalhos Voluntários/Sociais.

Foram obtidas 7 respostas positivas, ou seja 7 candidatos afirmaram que já participaram de projetos sociais, foram eles, os candidatos 1,5,8,12,18,19 e 20. A seguir estão as respostas dos candidatos que já participaram, contando quanto tempo ajudaram e as atividades que realizam:

Candidato 1 - 5 Anos, levando sopa para mendigos na rodoviária com meu grupo de jovens da igreja.

Candidato 5 - Algumas Vezes somente, em época de arrecadação de agasalhos para mendigos.

Candidato 8 - 3 Anos, ia em um asilo em um projeto social com minha escola do ensino médio, conversar com os idosos.

Candidato 12 - Sempre que dava, limpando praças e represas perto de Uberlândia que estavam com muito lixo, latinha etc... Com meus avós.

Candidato 18 - Com o grupo de jovens da igreja, levavamos comida para famílias carentes.

Candidato 19 - Junto com minha igreja, levavamos no natal, dia das crianças brinquedo para as crianças carentes.

Candidato 20 - Levando cachorro quente para moradores de rua junto com um grupo de amigos.

Pode-se concluir em uma análise da questão 1 que menos da metade dos candidatos passaram pela experiência do trabalho voluntário, ou seja em termos reais 35% dos candidatos disseram sim e 65% dos candidatos disseram não.

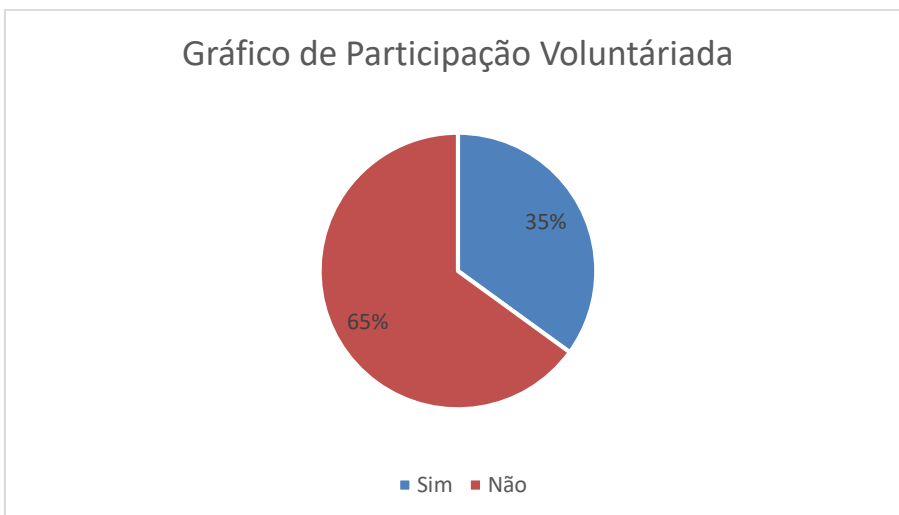


Gráfico 2 – Porcentagem de alunos que já participaram de trabalho voluntário e que não participaram.

Questão 2) Quais são seus pontos fortes, liste ao menos 5.

Pontos Fortes	Candidato
Comunicação, Foco em resultados, Autonomia, Inteligência emocional, Resiliência	1
Comunicação, Proatividade, Organização, Criatividade, Mente analítica	5
Inovador, Colaborativo, Receptivo a feedbacks, Negociador, Flexibilidade.	8
Liderança, Criatividade, Flexibilidade, Adaptabilidade, Confidencialidade.	12
Liderança, Proatividade, Criatividade, Comunicação, Flexibilidade	18
Liderança, Autonomia, Trabalho em Equipe, Resiliência Emocional, Flexível	19
Tomada de decisões, Persuasão, Confiança, Tolerância, Trabalho sob pressão.	20
Total Geral	7

Tabela 1 – Pontos fortes dos Candidatos que já participaram de trabalho voluntário.

A próxima fase de análise foi sobre os pontos fortes desses sete candidatos. Foram selecionadas as respostas desses candidatos, conforme Tabela 2 e esses dados foram tratados a fim de melhor nos mostrar as informações neles contidos, nos mostrando quais pontos fortes se repetem e se existe algum padrão.

Comunicação	3
Foco em Resultados	1
Autonomia	2
Inteligencia Emocional	2
Resiliência	1
Proatividade	3
Organização	1
Criatividade	3
Mente Analitica	1
Inovador	1
Colaborativo	1
Receptivo a Feedbacks	1
Negociador	1
Flexibilidade	4
Liderança	3
Adaptabilidade	1
Confidenciabilidade.	2
Trabalho em Equipe	1
Tomada de Decisões	1
Persuasão	1
Tolerância	1

Tabela 2 – Pontos fortes dos Candidatos que já participaram de trabalho voluntário tratados.

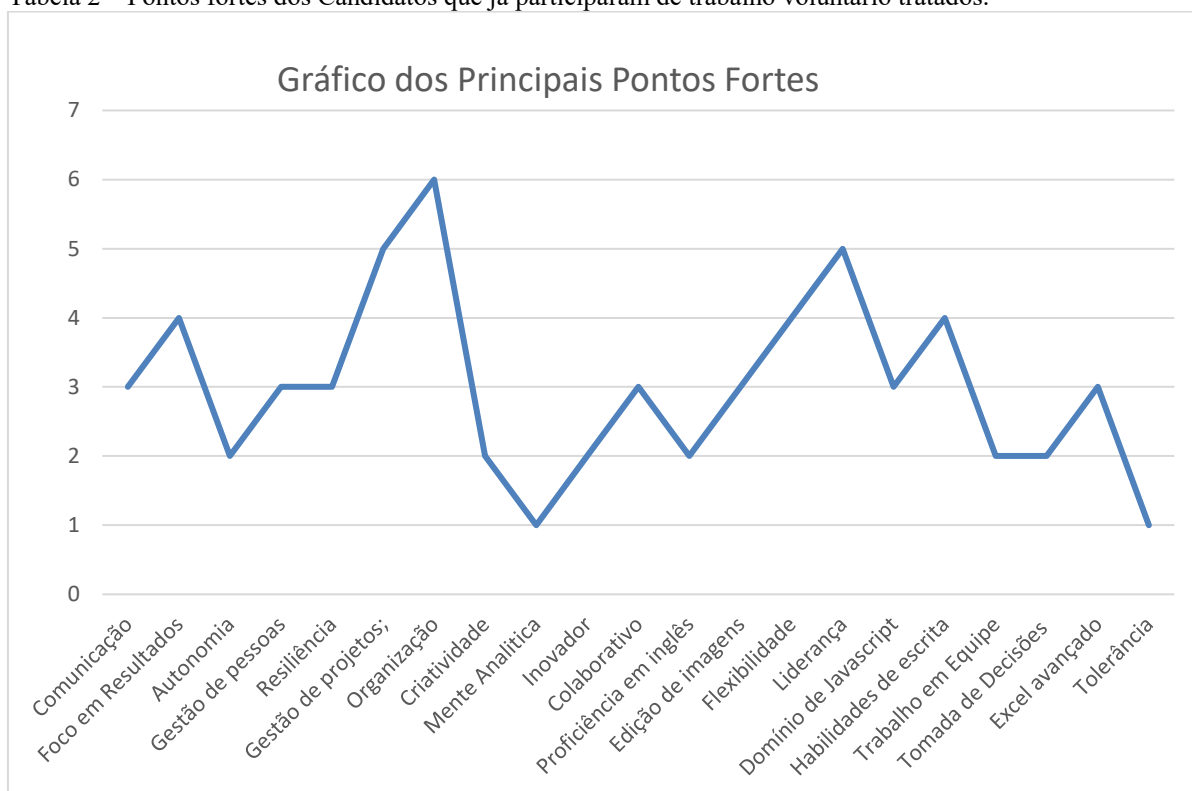


Gráfico 3 –Principais Pontos Fortes, alunos que já participaram de atividade voluntária.

Com essa análise conseguiu-se observar que dos candidatos que estavam concorrendo ao processo seletivo, que já participaram de trabalho voluntário, as principais qualidades por eles levantadas foram: Comunicação, Proatividade, Criatividade, Flexibilidade e Liderança, qualidades essas que estão presentes no nosso Quadro 1, na sessão 2.1 desse trabalho. É importante ressaltar que de acordo com Bordenave (2017), presente no referencial teórico desse trabalho a comunicação pode ser desenvolvida por intermédio do trabalho social, participação em ONG's etc.

De acordo com Kamia e Porto (2011), para ser desenvolvida a Pró-atividade é necessário que o indivíduo participe de alguma organização, sendo social ou assalariada, por isso entendemos que os candidatos que possuem essa característica, ou já trabalharam ou participaram de alguma organização social.

Por fim ainda sobre os 5 pontos fortes recorrentes entre esses candidatos temos Raptopoulos e Da Silva (2018) que trazem o desenvolvimento da liderança por meio das instituições sociais, formando líderes cada vez mais transformadores. Conseguindo assim das 5 características propostas por esse grupo, encontrar na bibliografia atual existente, referências de 3 dessas características, dizendo que por meio do trabalho voluntário elas podem ser desenvolvidas.

De forma similar foram levantadas as principais qualidades, pontos fortes, do outro grupo de candidatos, que são os que nunca participaram de trabalho voluntário. O gráfico ficou da seguinte maneira:

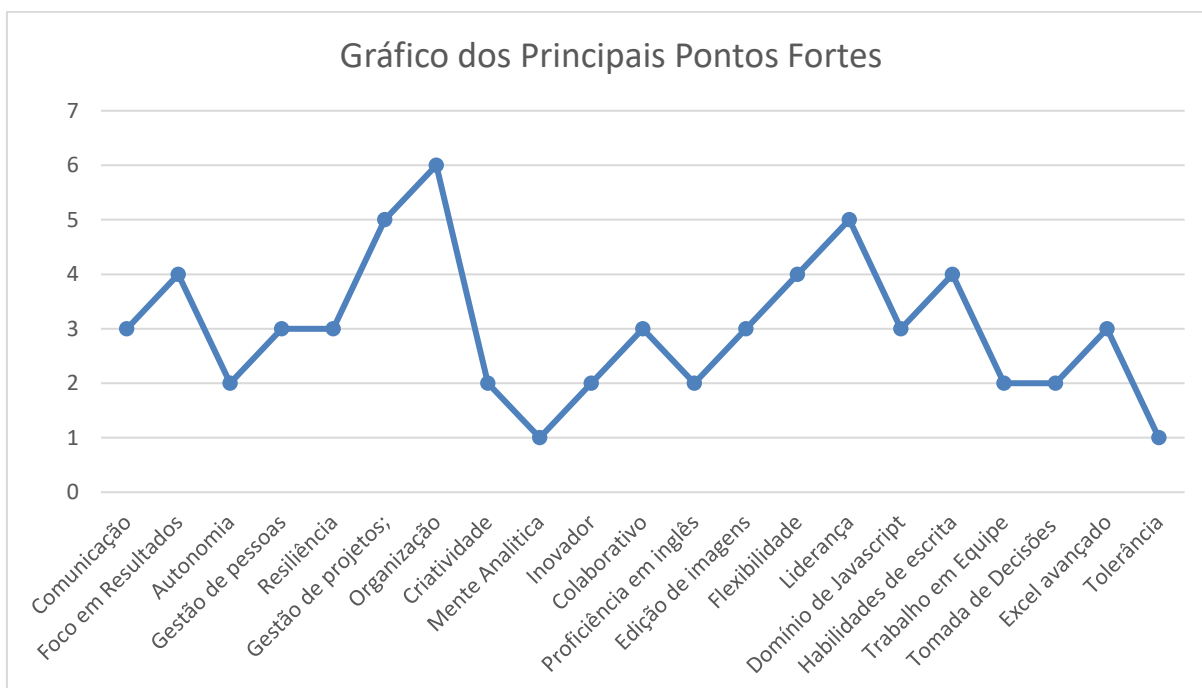


Gráfico 3 – Gráfico dos Principais Pontos Fortes, alunos que nunca participaram de atividade voluntária.

Com essa análise conseguiu-se verificar que dos candidatos que estavam concorrendo ao processo seletivo, que nunca participaram de trabalho voluntário, as principais qualidades por eles levantadas são: Foco em resultados, Gestão de Projetos, Organização, Flexibilidade, Liderança e Habilidades de Escrita. Habilidades essas que podem ter sido desenvolvidas em várias situações ao longo da vida desses candidatos, cursos, Workshops, treinamentos, mas não em atividades sociais. Com isso é possível entender que a Liderança que é uma habilidade que pode ser desenvolvida através do Trabalho Social, pode também, ser desenvolvida em outros cenários da vida que não o Trabalho Social.

5) Você se sente um líder? Se sim, como acha que foi desenvolvido essa liderança?

Candidato	Se considera um líder?
1	Sim
5	Sim
8	Sim
12	Sim
18	Sim
19	Sim
20	Sim

Tabela 3 – Resposta da pergunta 5, alunos que já participaram de atividade voluntária.

Conforme observado na Tabela 3, todos os Alunos que já participaram de Trabalho Voluntário se consideram líderes.

Candidato	Se considera um líder?
2	Sim
3	Sim
4	Sim
6	Sim
7	Sim
9	Sim
10	Não
11	Não
13	Sim
14	Sim
15	Sim
16	Não
17	Sim

Tabela 4 – Resposta da pergunta 5, alunos que nunca participaram de atividade voluntária.

Conforme observado na Tabela 4, 76% dos Alunos que nunca participaram de Trabalho Voluntário se consideram líderes.

A Tabela 5, a seguir, mostra os alunos Aprovados no Processo Seletivo:

Aprovado	Candidatos
Sim	1
Não	2
Não	3
Não	4
Sim	5
Sim	6
Não	7
Sim	8
Não	9
Sim	10
Não	11
Sim	12
Não	13
Sim	14
Não	15
Não	16
Não	17
Sim	18
Sim	19
Sim	20

Tabela 5 - Alunos Aprovados no Processo Seletivo.

Observa-se que todos os alunos que participaram de projetos voluntários passaram no processo seletivo, ressaltando que este não foi um critério específico para o sucesso no processo seletivo. A relação que se faz entre esses alunos terem participado de projeto voluntário e todos terem passado no processo, significa que o conjunto de habilidades que foram desenvolvidas

nesse candidato, trouxe um perfil atrativo para o Diretório Acadêmico.

Percebe-se que na questão 1 que as atividades voluntárias que esse grupo 1 (alunos que participaram de atividades voluntárias) participou, foram atividades que demandaram tempo, esforço, rotina e que contribuiu para o desenvolvimento de qualidades e características únicas nesses indivíduos.

Olhando para a questão 2, observa-se as diferenças entre os grupos 1(alunos que já participaram de atividades voluntárias) e grupo 2 (alunos que nunca participaram de atividades voluntárias).

No primeiro grupo, os 5 principais pontos fortes foram: Comunicação, Proatividade, Criatividade, Flexibilidade e Liderança. Tem-se com isso uma predominância das Soft Skills, que estão representadas no Quadro 1, e que inclusive, conseguimos encontrar na bibliografia existente, relações já fundamentadas de que essas habilidades podem ser desenvolvidas durante a realização do trabalho voluntário.

Já por outro lado no grupo 2 tem-se os pontos fortes: Foco em resultados, Gestão de Projetos, Organização, Flexibilidade, Liderança e Habilidades de Escrita, que possui muito mais Hard Skills (Habilidades técnicas), ou seja, no grupo 2, onde se tem pessoas que nunca participaram das atividades sociais, temos uma presença maior de habilidades técnicas, que podem ser aprendidas, com cursos, treinamentos, Workshops etc...

Por fim, na questão 5 tem-se que todos os alunos do grupo 1 se consideravam líderes, habilidade comprovada que pode ser desenvolvida durante a realização de trabalho voluntário. Enquanto no outro grupo, 76% dos alunos se consideravam líderes, tendo alunos que não se consideravam líderes.

5 CONCLUSÃO

Este estudo se consolidou a partir do tema que buscou identificar como a participação em trabalhos sociais podem desenvolver as Soft Skills, desenvolvendo no indivíduo habilidades e competências comportamentais únicas, que se torna um diferencial, considerando o competitivo que estamos passando. Nesse sentido, a pesquisa fundamentou-se em pesquisas na literatura, tanto nacional quanto estrangeira, haja visto que houve dificuldade na procura de artigos que tratassem sobre esse tema, que fossem nacionais. A pesquisa se aprofundou e se baseou em diferentes autores afim de traçar um raciocínio.

De acordo com as análises levantadas e as discussões realizadas, existe relação entre o trabalho voluntário e o desenvolvimento das SS, ficou assim entendido que devido as diferentes experiências que o trabalho social pode proporcionar, ele pode desenvolver no indivíduo as habilidades interpessoais, que estão presentes no Quadro 1 e graças a estas SS que foram desenvolvidas o indivíduo se torna mais propenso a assumir cargos de responsabilidade e liderança em qualquer ambiente que esteja envolvido.

Ainda existe um imenso campo a ser explorado nesse tema, inclusive por se ter um mundo cada vez mais polarizado e necessitado de lideranças incisivas, entender como essas lideranças são formadas é a melhor forma de se ter um futuro com lideranças mais capacitadas.

Os limites da pesquisa são a quantidade limitada de estudos e artigos nesse campo de pesquisa, por serem assuntos ainda em construção e termos relativamente novos, as SS e seus desdobramentos (como são obtidas, seus benefícios etc...) ainda são minoria na quantidade de artigos produzidos. Nosso foco de estudo que foi a relação entre Trabalho Social e o desenvolvimento das SS é um tema em específico que havia sido ainda pouco explorado.

Para futuros estudos, sugere-se uma revisão bibliográfica sobre o assunto de SS e estudos que façam pontes entre os diversos temas e como isso afeta no desenvolvimento das SS, afinal, por serem tão importantes, é necessário entender como elas nascem e se desenvolvem.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AZEVEDO, D. Voluntariado Corporativo: Motivações Para O Trabalho Voluntário. **Revista Produção On Line**. Florianópolis/Sc, Edição Especial, Dez., 2007.
- BARELI, P.; DE SOUSA LIMA, A. J. F. A importância social no desenvolvimento do trabalho voluntário. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 14, n. 20, 2010.
- BORDENAVE, J. E.D. **O que é comunicação**. Brasiliense, 2017.
- COTET, GABRIELA B.; BALGIU, BEATRICE. A.; ZALESCHI, VIOLETA C. Assessment Procedure For The Soft Skills Requested By Industry 4.0. In: **Matec Web Of Conferences. Edp Sciences**, 2017. P. 07005.
- CURADO, J. C.; MENEGON, V. S. M. Gênero E Os Sentidos Do Trabalho Social. **Psicologia & Sociedade**, 21(3), 431-441, 2009.
- DE SOUZA, W. J.; DE MEDEIROS, J. P. Trabalho Voluntário: Motivos Para Sua Realização. **Ciências Da Administração**, V. 14, N. 33, P. 93-102, 2012.
- GIL, A. C. et al. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: **Atlas**, 2002.
- INTERNATIONAL PROJECT MANAGEMENT ASSOCIATION - IPMA. ICB - IPMA COMPETENCE BASELINE: VERSION 3.0. **INTERNATIONAL PROJECT MANAGEMENT ASSOCIATION**, 2006.
- JUNIOR, D. DA S. L. ET AL. Liderança Autêntica E Desenvolvimento De Soft Skills. **Revista Eletrônica Científica Do CRA-PR-RECC**, V. 7, N. 2, P. 120-135, 2021.
- KAMIA, M.; PORTO, J. B. Comportamento proativo nas organizações: o efeito dos valores pessoais. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 31, p. 456-467, 2011.
- KIC-DRGAS, J. et al. Development of soft skills as a part of an LSP course. **e-mentor**, v. 74, n. 2, p. 27-36, 2018.
- LAVRYSH, Y. Peer and self-assessment at ESP classes: case study. **Advanced education**, n. 6, p. 60-68, 2016.
- PENHAKI, J. D. R. et al. Soft skills na indústria 4.0. **Dissertação de Mestrado. Universidade Tecnológica Federal do Paraná**, 2019.
- RAPTOPOULOS, M. M. S. C.; DA SILVA, J. F. Estilos e atributos da liderança no terceiro setor. **Revista Pretexto**, p. 119-135, 2018.
- ROUCO, C.; COTTIM, J.; RICARDO, N. Modelo De Gestão De Desenvolvimento De Soft Skills: Desde Os Jovens Aos Profissionais. In: **Conferência-Investigação E Intervenção Em Recursos humanos**, 2017.
- SALAZAR, K. D. A., SILVA, A. R. L. D., & FANTINEL, L. D. As relações simbólicas e a motivação no trabalho voluntário. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, 16, 171-200, 2015.
- SELLI, L.; GARRAFA, V.; JUNGES, J. R. Beneficiários do trabalho voluntário: uma leitura a partir da bioética. **Revista de Saúde Pública**, v. 42, p. 1085-1089, 2008.
- SHAKIR, R. Soft skills at the Malaysian institutes of higher learning. **Asia Pacific Education Review**, v. 10, n. 3, p. 309-315, 2009.
- VERDÈS-LEROUX, J. **MILENA**. 1986.
- VIANA, R. A. P. P. A Importância Do Trabalho Multidisciplinar E Dos Soft Skills Nos Dias De Hoje. **Arquivos De Ciências Da Saúde**, V. 22, N. 2, P. 7-8, 2015.