

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC PADRE CARLOS LEÔNCIO DA SILVA
TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**A TECNOLOGIA E O DESENVOLVIMENTO DAS SOFT SKILLS DE
UM ADMINISTRADOR
*TECHNOLOGY AND THE DEVELOPMENT OF AN
ADMINISTRATOR'S SOFT SKILLS***

Ana Livia Ferreira Vitorino¹

Breno Afonso Araujo de Lima²

Gisele Vitória Rodrigues da Silva³

Leide Ferreira Palma⁴

Vitoria Kamilly de Oliveira dos Santos⁵

Orientadora: Deyse Sene de Melo Souza⁶

Resumo: O presente documento consiste em levantar pontos negativos e positivos do avanço da tecnologia de um profissional de administração. O objetivo é apontar o crescimento significativo nas soft skills adquiridas pelo profissional, como também a degradação da mesma, analisando e frisando os possíveis métodos para um profissional de sucesso. Com o desenvolvimento da tecnologia da informação é notório visar um marco traçado na indústria, onde colaboradores vêm sendo necessários adquirir especializações para se manter no mercado atual, as ferramentas digitais podem agilizar processos, fornecer dados para tomada de decisões e promover a colaboração entre equipes. Um administrador habilidoso deve encontrar um equilíbrio entre o uso da tecnologia e o uso contínuo de suas habilidades comportamentais. Pretende-se com esse tema adquirir e repassar métodos para a maior procura das soft skills requisitadas pelas empresas, com o intuito de incentivar a melhoria de um bom profissional.

Palavras-chave: Tecnologia. Soft Skills. Administrador.

Abstract: This document consists of raising negative and positive points of the advancement of technology for an administration professional. The objective is to point

¹ Técnico em Administração – Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. ana.vitorino9@etec.sp.gov.br

² Técnico em Administração – Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. breno.lima30@etec.sp.gov.br

³ Técnico em Administração – Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. gisele.silva379@etec.sp.gov.br

⁴ Técnico em Administração – Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. leide.ferreira@etec.sp.gov.br

⁵ Técnico em Administração – Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. vitoria.santos631@etec.sp.gov.br

⁶ Prof^ª orientadora. Professor da Etec Padre Carlos Leônicio da Silva. deysesouza6@etec.sp.gov.br

out the significant growth in the soft skills acquired by the professional, as well as its degradation, analyzing and highlighting the possible methods for a successful professional. With the development of information technology, it is clear to aim at a milestone set in the industry, where employees have been required to acquire specializations to remain in the current market, digital tools can streamline processes, provide data for decision-making and promote collaboration between teams. A skilled administrator must strike a balance between using technology and continuing to use his soft skills. The aim of this theme is to acquire and pass on methods for the greater demand for soft skills required by companies, with the aim of encouraging the improvement of a good professional.

Keywords: Technology. Soft Skills. Administrator

1. INTRODUÇÃO

A rápida evolução da tecnologia tem impactado significativamente em diversos aspectos da sociedade, incluindo o mundo corporativo. A tecnologia está transformando o modo como as organizações operam e como os profissionais desempenham suas funções. Nesse contexto, o desenvolvimento das soft skills tem ganhado destaque como um diferencial competitivo para os profissionais de administração. Diante disso, na presente pesquisa, busca-se desenvolver como a crescente influência da tecnologia no cotidiano das organizações também têm impactado no desenvolvimento das soft skills.

Este estudo buscará compreender de que forma a tecnologia afeta as rotinas e estratégias de gestão, bem como os desafios e benefícios que surgem com essa transformação digital no contexto administrativo. Diante da rápida evolução tecnológica, busca-se desenvolver a seguinte problemática: "Como a crescente presença da tecnologia tem influenciado as habilidades comportamentais de um administrador no ambiente de trabalho?"

O objetivo geral, consiste em apontar os efeitos colaterais que acompanham as oportunidades oferecidas pelas tecnologias na rotina do profissional de administração. Ou seja, indicar os benefícios e malefícios da revolução tecnológica dando embasamento na formação das soft skills.

Tendo como base o objetivo geral estabelecido, foram definidos que este artigo possui como objetivos específicos: abordar os conceitos de administração e soft skills, bem como as funções do administrador; elaborar um estudo para ressaltar e apontar as principais soft skills necessárias para o administrador e suas importâncias; relatar o avanço da tecnologia e o uso delas nas funções administrativas; estudar o

impacto tecnológico positivo e negativo no desenvolvimento das habilidades sociocomportamentais.

Justifica-se esta produção para expor a interferência da tecnologia no desenvolvimento das soft skills no contexto profissional de um administrador. Logo, se faz necessário apontar os benefícios e malefícios trazidos pela facilidade promovida por tais instrumentos no âmbito das habilidades comportamentais, sendo fato que tais facilidades tornam o cotidiano mais prático ao mesmo tempo que distancia a convivência e as relações interpessoais.

Esta pesquisa científica pode oferecer dados sobre as habilidades pertinentes para o administrador desenvolver, em suas atribuições profissionais, os comportamentos necessários para uma boa administração, empregando suas competências de forma eficiente.

Este estudo será desenvolvido com base em artigos e referências bibliográficas voltadas às competências socioemocionais e também sobre a evolução tecnológica no contexto administrativo, analisando as relações e as implicações.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Conceito e descrição das atividades do administrador;

A administração é uma ferramenta de estudo que é utilizada para o gerenciamento de pessoas, negócios e recursos. Suas raízes advêm de diversas disciplinas, como economia, sociologia e psicologia. No livro "Introdução à Teoria Geral da Administração" de Chiavenato (2011, p. 13), o autor define a administração como "um processo contínuo de planejar, organizar, dirigir e controlar recursos e competências para alcançar metas e objetivos."

Nesse sentido, a administração é um campo multidisciplinar que busca compreender e aprimorar o funcionamento das organizações. Ela sistematiza todos os processos dentro de uma empresa, fazendo com que as informações e recursos sejam previamente enquadrados em um padrão organizacional, antecipando possíveis consequências, apresentando soluções em prol do crescimento da organização.

Peter Drucker, conhecido também como o "pai da administração", afirma em seu livro "Introdução à Administração" que "pode-se definir o trabalho do administrador

pode ser dividido em planejar, organizar, ajustar, medir e treinar pessoas. (Drucker, 2003).

Dessa forma, o profissional responsável pela administração de uma empresa tem como objetivo o planejamento, a organização, os ajustes internos, avaliação de metas e desenvolvimento dos demais elementos da organização. Para isso, deve seguir um plano de negócio estabelecido pela empresa, com o intuito de apresentar resultados para o desenvolvimento da corporação, formando um processo administrativo integrado.

Chiavenato (2011), interpreta que as funções do administrador que formam o processo administrativo vão além de uma sequência cíclica, para ele essas atribuições estão dinamicamente relacionadas e interagem entre si, ou seja, estão vinculadas em todo processo.

Nesse contexto, o profissional encarregado por tais funções deve portar as competências comportamentais necessárias para se inteirar do processo cíclico e se moldar conforme a interação dessas atividades.

2.2 As principais soft skills necessárias para o administrador e suas importâncias;

Para o desenvolvimento dessas atividades como administrador, possuem diferentes soft skills (habilidades comportamentais) necessárias para obter sucesso no campo. Tendo em vista que, as responsabilidades são diversas e abrangentes no âmbito organizacional.

Para Penhaki (2019), as soft skills referem-se às habilidades sociais e emocionais que vão além do conhecimento técnico específico de uma área. Elas envolvem competências como comunicação eficaz, trabalho em equipe, liderança, resolução de problemas, pensamento crítico e adaptabilidade. Essas habilidades são cada vez mais valorizadas no ambiente de trabalho, pois são essenciais para enfrentar os desafios de um mercado em constante mudança e para promover relações interpessoais saudáveis.

Hersey e Blanchard (1986, p.3), afirmam que “o administrador, para ser eficaz, precisa ter know-how não só dos aspectos técnicos de sua área mas também das chamadas habilidades humanas”.

A capacidade de se comunicar claramente e de forma eficiente – incluindo habilidades de escrita, apresentação e habilidades interpessoais –, por exemplo, é fundamental para um administrador; pois uma boa comunicação ajuda a transmitir ideias, instruções e feedback de forma clara, além de promover relacionamentos saudáveis com colegas, subordinados e clientes.

Para as autoras Rocha e Luz (2020, p.11-12), “uma das habilidades do administrador é a capacidade de comunicação interpessoal e saber expressar corretamente a mensagem dos objetivos por meio dos canais de comunicação da empresa.”

Nesse sentido, ter habilidades comunicativas é essencial para que o transmissor exponha a informação de forma clara e concisa, garantindo que seja interpretada de forma correta e promovendo uma comunicação eficiente no ambiente organizacional.

Como administrador, é preciso também ser capaz de liderar. Drucker (1974), relata que a capacidade de liderança é fundamental para os administradores, pois eles precisam inspirar e influenciar suas equipes a alcançar os objetivos organizacionais. Portanto, uma liderança eficaz cria um ambiente de trabalho positivo e ajuda a alcançar os objetivos organizacionais.

Há outras diversas habilidades necessárias para o bom desempenho de um administrador, como: pensamento crítico; criatividade; capacidade analítica para identificar problemas, avaliar diferentes opções e tomar decisões; capacidade de trabalhar bem em equipe de forma colaborativa; flexibilidade e adaptabilidade às mudanças. São algumas das soft skills do administrador, mas é válido acrescentar que um profissional atuante dessa área tão ampla e que sempre passa por mudanças deve ter, principalmente, a capacidade e disposição de aprender e se adaptar às novas tecnologias, abordagens e situações revolucionárias da administração.

2.3 O avanço da tecnologia e a administração;

A tecnologia desempenha um papel fundamental no contexto da administração contemporânea. Ela tem sido uma poderosa ferramenta para impulsionar a eficiência, a produtividade e a competitividade das organizações.

Uma das áreas em que a tecnologia tem desempenhado um papel significativo é a gestão da informação. Com o avanço das tecnologias de armazenamento, processamento e análise de dados, as organizações têm acesso a uma quantidade

de informações relevantes para a tomada de decisões estratégicas. Como afirma Davenport (2014), a gestão de informações eficaz é essencial para o sucesso organizacional na era digital. Ou seja, a tecnologia permite o gerenciamento ágil e eficiente de dados, transformando informações em conhecimento acionável.

Além disso, tem impactado também a comunicação nas organizações. Ferramentas como e-mails, videoconferências, chats e plataformas de colaboração online têm encurtado distâncias geográficas e facilitado a comunicação entre equipes distribuídas globalmente. De acordo com Grant (2019), a tecnologia tem possibilitado uma comunicação mais rápida, fácil e eficiente entre os membros da equipe, independentemente da localização geográfica. Isso tem permitido uma maior agilidade nas tomadas de decisões e na resolução de problemas, fortalecendo a colaboração entre os membros da organização.

Outro aspecto relevante é a automação de processos e atividades rotineiras. A tecnologia tem sido empregada para agilizar tarefas repetitivas e burocráticas, liberando os administradores para se concentrarem em atividades estratégicas de maior valor agregado. Segundo Brynjolfsson e McAfee (2017), a automação impulsionada pela tecnologia tem o potencial de melhorar a eficiência, a qualidade e a escalabilidade dos processos organizacionais. Através da automação, os administradores podem direcionar seu tempo e esforço para atividades que exigem habilidades cognitivas complexas, como análise de dados, inovação e tomada de decisões estratégicas.

Por fim, não podemos deixar de mencionar a importância da tecnologia na gestão do relacionamento com o cliente. Sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) têm sido amplamente adotados pelas organizações para gerenciar informações sobre os clientes, personalizar o atendimento e melhorar a experiência do cliente. De acordo com Brown (2001, p. 35-36) a tecnologia é um importante componente no intermédio das relações com clientes, possibilitando o desenvolvimento de estratégias eficientes, permitindo o fácil acesso de um relacionamento com a empresa. Isso ressalta a importância da tecnologia como facilitadora da interação e do engajamento com os clientes.

Em suma, a tecnologia desempenha um papel essencial na administração contemporânea, permeando diversas áreas e processos organizacionais. Ao adotar e explorar estrategicamente as ferramentas tecnológicas disponíveis, os administradores podem alavancar a eficiência, a produtividade e a competitividade

das organizações. No entanto, em contrapartida as habilidades comportamentais dos administradores que usufruem dessas vantagens acabam sofrendo declínio, tendo em vista que não são frequentemente utilizadas no meio tecnológico.

2.4 Interferências tecnológicas nas soft skills;

A tecnologia atualmente implica diretamente nos processos organizacionais, gerando impactos positivos que influenciam no aprimoramento dos meios de produção resultando em melhores desempenhos comerciais. Esse mercado, contextualizado pela Indústria 4.0, representa uma melhora na eficiência produtiva e sua implementação gera impactos em toda a cadeia de valor, trazendo novas oportunidades e benefícios econômicos, transformando o mercado de trabalho (Durante, 2022).

Contudo, os impactos negativos desse avanço passam despercebidos ao profissional de administração que faz uso da tecnologia, visando somente a facilidade promovida pela mesma. O uso constante de dispositivos digitais, redes sociais, inteligência artificial e automação pode levar à diminuição da interação face a face, à dependência excessiva de ferramentas tecnológicas e até mesmo à perda de algumas habilidades sociais fundamentais.

A crescente integração da tecnologia no cotidiano de administradores tem impactado diretamente as habilidades de comunicação desses profissionais. No cenário atual, onde a tecnologia permeia todas as esferas da vida, a comunicação tornou-se mais instantânea, mas também impessoal.

O uso constante das tecnologias reduz a interação interpessoal, aliviando a ausência de habilidades comportamentais necessárias para o diálogo, podendo acarretar até a dependência tecnológica desses indivíduos em suas relações. (Azevedo, et al., 2014). Diante disso, é notável como a constante interação com dispositivos digitais pode levar a uma limitação das habilidades comunicativas, prejudicando a capacidade de estabelecer conexões significativas no ambiente profissional.

No contexto da administração, onde a capacidade de comunicar-se efetivamente é crucial para liderança, tomada de decisões e construção de relacionamentos, é essencial considerar os efeitos dessa imersão tecnológica.

Outro fator a ser considerado é a capacidade de interação em grupos. Diante ao uso da tecnologia para o relacionamento interno nas empresas, as pessoas estão cada vez mais distanciadas e interagindo menos com seu entorno. Para Rushkoff (2012), a capacidade imediata de conectividade promovida pela tecnologia tornou o fluxo de trabalho mais ágil, porém distancia o convívio, não permitindo que percebamos o que ocorre ao nosso redor. Dessa maneira, apesar da aproximação tecnológica o distanciamento pessoal tem se tornado cada vez mais comum.

É evidente que, “a tecnologia em si influencia em todos os sentidos, como no trabalho, na saúde, na educação, no meio ambiente e principalmente nas relações interpessoais, por este ser o método usual das pessoas atualmente.”(Sanchez, et al.; p. 21, 2016).

A baixa produtividade também está relacionada ao mau uso da tecnologia, afetando a divisão de trabalho, diminuindo a motivação e desempenho da equipe como um todo. Hackman (1976) aponta que, o que mais afeta as pessoas de uma equipe é a falta de interação entre os integrantes, motivando mudanças em seu comportamento.

Logo, evidencia-se que o uso demasiado e sem o devido cuidado pode levar a perda das habilidades de relacionamento, podendo acarretar na dificuldade de um profissional atuante no ramo administrativo em promover o bom relacionamento em grupos de trabalho.

Outro regresso a ser considerado é no intelecto dos profissionais, que vem substituindo seu empenho cognitivo através de atalhos tecnológicos e inteligências artificiais.

Em paralelo, Seres (1930) indica que segundo as ciências cognitivas o uso da internet para acesso às informações e troca de mensagens não ativam os mesmos neurônios que a busca por informações em livros, escrita em quadros e cadernos.

Nesse cenário, o excesso tecnológico pode ocasionar uma diminuição na inteligência cognitiva dos administrados que estão cada vez mais dependentes de dispositivos para tarefas intelectuais.

Para Carr (2010), o potencial cognitivo tem regredido significativamente perante a tecnologia de smartphones, computadores e demais máquinas, que estão conectados ao mundo inteiro, sendo capazes de dar mais respostas instantâneas do que uma enciclopédia inteira. Assim sendo, o intelecto humano está cada vez mais debilitado por conta do avanço tecnológico.

Portanto, é importante que os administradores estejam cientes desses impactos e busquem um equilíbrio saudável no uso da tecnologia para preservar a inteligência cognitiva e, conseqüentemente, desenvolver as habilidades sociocomportamentais.

3. CONCLUSÃO

Diante a evolução tecnológica, a adaptação do administrador se faz necessária para o aprimoramento das soft skills de forma simultânea ao avanço das tecnologias. Segundo o autor do livro “A Administração entre a Tradição e a Renovação” somos insubstituíveis em relação aos recursos tecnológicos, “por mais engenhosos que sejam, eles nunca substituirão as capacidades do cérebro humano quanto à compreensão e à reação a situações específicas e variáveis” (p.151, 1996). Sendo assim, as pessoas são de extrema importância para a inovação no ambiente empresarial, por isso é necessário que aprimorem suas habilidades comportamentais.

A tecnologia tem desempenhado um papel cada vez mais influente no ambiente de negócios e, conseqüentemente, na forma como os administradores desempenham suas funções. No decorrer deste trabalho, exploramos a interferência da tecnologia no desenvolvimento das soft skills do administrador, e as conclusões alcançadas revelam a importância de um equilíbrio entre uso das tecnologias e as habilidades comportamentais.

Para mitigar esse impacto negativo, é fundamental que os administradores estejam cientes da importância das soft skills e se dediquem para desenvolvê-las ativamente. Eles devem buscar oportunidades de interação presencial, promover o diálogo aberto e construtivo, investir no desenvolvimento da inteligência emocional e buscar constantemente o aprimoramento das habilidades de liderança e comunicação.

Além disso, as organizações também têm um papel fundamental na promoção do desenvolvimento das soft skills dos administradores. Programas de treinamento, workshops e atividades práticas podem ser oferecidos, incentivando a prática e o aperfeiçoamento dessas habilidades comportamentais.

Assim, torna-se imperativo que profissionais de administração estejam cientes dos desafios decorrentes do uso constante da tecnologia em seu cotidiano, buscando estratégias para equilibrar a eficiência proporcionada pela tecnologia com a necessidade de cultivar habilidades interpessoais sólidas. A conscientização sobre os

potenciais impactos nas habilidades, aliada a esforços proativos para desenvolver competências interpessoais, pode ser fundamental para preservar a qualidade das interações profissionais no contexto administrativo. Assim, estarão preparados para enfrentar os desafios do mundo empresarial moderno e conduzir suas organizações rumo ao sucesso sustentável.

REFERÊNCIAS

AKTOUF, Omar. A Administração entre Tradição e a Renovação. Atlas, 1996. Acesso em: 13 set. 2023;

AZEVEDO, Jefferson Cabral; DO NASCIMENTO, Giovane; DE SOUZA, Carlos Henrique Medeiros. Ciberdependência: o papel das emoções na dependência de tecnologias digitais. Texto Livre: Linguagem e Tecnologia, v. 7, n. 2, p. 148-161, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5771/577163625002.pdf>. Acesso em: 20 out. 2023;

BROWN, Stanley A. CRM (Customer Relationship Marketing) - Uma Ferramenta Estratégica para o Mundo e-Business, 2001. Disponível em: https://sigarra.up.pt/fep/pt/pub_geral.show_file?pi_doc_id=6651. Acesso em: 20 out. 2023;

BRYNJOLFSSON, E., & McAfee, A. (2017). The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies. W. W. Norton & Company. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4312922/mod_resource/content/2/Erik%20-%20The%20Second%20Machine%20Age.pdf. Acesso em: 23 ago. 2023;

CARR, Nicolau. As águas rasas: o que a Internet está fazendo com nossos cérebros. WW Norton & Company, 2020. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=-HuqDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=the+shallows:+what+the+internet+is+doing+to+our+brains&ots=1N3Ly8vmYg&sig=a7_bqfvsS3yKRrdLL31e4RBnRL8. Acesso em: 1 nov. 2023;

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à Teoria Geral da Administração. Elsevier, 2011. Acesso em: 10 jun. 2023;

DAVENPORT, Thomas Hayes. Big Data at Work: Dispelling the Myths, Uncovering the Opportunities - 2014. Harvard Business Review Press. Acesso em: 25 ago. 2023;

DRUCKER, Peter Ferdinand. A Prática da Administração - 1909. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. Acesso em: 15 out. 2023;

DRUCKER, Peter Ferdinand. O gerente eficaz. Zahar Editores, 1974. Acesso em: 17 ago. 2023;

DURANTE, Pedro Vianna. Indústria 4.0 e Mercado de Trabalho: uma análise comparativa da estrutura ocupacional brasileira. 2022. Disponível em: durante_pv_me_arafcl.pdf. Acesso em: 15 set. 2023;

GRANT, Robert McQueen. Contemporary Strategy Analysis: Text and Cases - 2019. Wiley. Acesso em: 19 set. 2023;

HACKMAN, J. Richard. Group influences On individuals. In: Dunnette, Marvin D. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Editora da universidade de Minnesota, 1976. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/5799/1200301050.pdf>. Acesso em: 18 out. 2023.

Hersey, Paul & Blanchard, Kenneth H. (1986). Psicologia para administradores: a teoria e as técnicas da liderança situacional. São Paulo: EPU, 1986. Acesso em: 27 set. 2023;

Penhki, Juliana de Rezende et al. Soft Skills na indústria 4.0. 2019. Dissertação de Mestrado. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/4275>. Acesso em: 25 set. 2023;

ROCHA, Maria Miriene Silva; LUZ, Cláudia Noletto Maciel. A importância da comunicação nas organizações. Multidebates, v. 4, n. 3, p. 10-23, 2020. Disponível em: <https://revista.faculdadeitop.edu.br/index.php/revista/article/view/249/219>. Acesso em: 25 out. 2023;

RUSKOFF, Douglas. As 10 questões essenciais da era digital: Programe seu futuro para não ser programado por ele. São Paulo, SP. 2012;

SANCHES, Maria Claudia Silveira et al. O uso da tecnologia e seu impacto nas relações interpessoais nas organizações. Disponível em: https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:fLY3leTuX6cJ:scholar.google.com/+tecnologia+e+rela%C3%A7%C3%B5es+interpessoais&hl=pt-BR&as_sdt=0,5. Acesso em: 31 out. 2023;

SERRES, Michel. 1930 - Polegarzinha. Tradução: Jorge Bastos - Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2013. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1710455/mod_resource/content/3/Polegarzinha.pdf. Acesso em: 25 out. 2023.