

Revista Direito  
& Consciência,  
v. 02, n. 03,  
julho, 2023

## REFLEXÕES SOBRE *SOFT SKILLS* FACE AO DESEMPENHO PROFISSIONAL DO ADVOGADO.

### REFLECTIONS ON *SOFT SKILLS* REGARDING THE PROFESSIONAL PERFORMANCE OF THE LAWYER

<sup>1</sup> Regina Célia Martinez   
<sup>2</sup> Claudimerison de Souza  
Cavalcanti Lopes

**RESUMO** | O presente artigo analisa o trabalho como atividade satisfativa, bem como, os critérios de seleção profissional, definindo a importância da formação *hard skills*, diferenciando de *soft skills*. Método teórico de pesquisa com levantamento bibliográfico, sites e legislação. Face as necessidades do mercado de trabalho apresentamos a reflexão sobre a necessidade do conhecimento e desenvolvimento das *soft skills* com foco na atividade laboral do advogado.

**Palavras-chave:** *Soft Skills*. Performance. Profissão. Advogado. Competência.

<sup>1</sup> Doutor (1998) e Mestre (1992) em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). Jornalista. Advogado, Consultor e Revisor desde 1987. Professor Assistente e Pesquisador do Centro Universitário de Volta Redonda – UniFOA. Professor Pesquisador Grupo Libredón – Direito Civil (USC) – Universidade de Santiago de Compostela. Professora do Ensino Superior da Universidade de Santo Amaro – UNISA. Professor e Pesquisador da Escola Superior de Advocacia – ESASP. Mediador, Conciliador e Árbitro. Presidente da Associação Paulista de Conservadores e Restauradores de Bens Culturais – APCR. Avaliador Externo do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (Conpedi). Consultor Especialista do Conselho Estadual de Educação de São Paulo. Membro efetivo e relator da Comissão de Educação Jurídica da OAB/SP. Membro do Banco de Avaliadores do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – BASIS. Palestrante em eventos nacionais e internacionais. Revisor de várias revistas científicas..

<sup>2</sup> Jornalista. Formado em Comunicação Social pela UNISA. Pós-Graduação em Jornalismo Empresarial, Assessoria de Imprensa e Relações Públicas Governamentais (Universidade Estácio de Sá). Bacharel em Direito pela UNISA.

**ABSTRACT** | This article analyzes work as a satisfying activity, as well as professional selection criteria, defining the importance of hard skills training, differentiating it from soft skills. Theoretical research method with bibliographic survey, websites and legislation. Given the needs of the labor market, we present a reflection on the need for knowledge and development of soft skills with a focus on the lawyer's work activity.

**Keywords:** *Soft Skills*. Performace. Profession. Advocacy. Competence.



**SUMÁRIO:** Introdução. 1. O trabalho como atividade satisfativa. 2. O significado do trabalho e critérios da relação profissional. 3. Hard Skills e Soft Skills: conceitos face ao ensino superior. 4. A advocacia e a aplicabilidade da soft skills. Conclusão.

## INTRODUÇÃO

O atual mercado de trabalho apresenta um cenário distinto daquele no início do século XX, quando os requisitos essenciais nos processos seletivos se baseavam exclusivamente em competências técnicas, *hard skills*, ou seja habilidades técnicas adquiridas através da formação tradicional e capacitação especificamente em cursos, treinamentos, workshops dentre outras atividades. Os cursos de formação superior, durante boa parte deste período era critério no topo das cadeias de contratação. Entretanto, atualmente, outras habilidades passaram a ser exigidas do profissional: as *soft skills*, também chamadas de competências transversais ou comportamentais. Essas ferramentas são exigidas por grande parte de empresas e corporações, na medida que essas atribuições não são assimiladas nos âmbitos acadêmicos, como por exemplo: a coragem, autodeterminação, inteligência emocional, capacidade analítica, liderança, trabalho em equipe, comunicação pessoal, social e interpessoal, proatividade entre outras.

Para o desempenho das atividades privativas da advocacia, tais *soft skills* podem ser aplicadas com o intuito de melhorar o rendimento do operador do direito, uma vez que o advogado exerce atividade técnica-jurídica e ao mesmo tempo precisa lidar com a demanda apresentada pelo cliente. Geralmente, o cliente surge com um problema a ser resolvido, ainda que seja o advogado àquele que pleiteará, em nome da parte, um direito ou que venha requerer em juízo a reparação de um dano. Essa atividade exige o emprego de *soft skills* como à habilidade de ouvir, detectar a dor, o sofrimento, compreender o conflito e negociar, sem envolver-se com o caso em concreto. Nas ações de família, por exemplo, estas competências transversais são mais latentes, uma vez que são questões sensíveis, para ambas as partes em litígio, como também ao magistrado. Questões que envolvam crianças, adolescente e idosos são outros exemplos que evidencia a necessidade do emprego simultâneo entre *hard skills* e *soft skills*.

O presente artigo consiste em uma análise do ambiente de trabalho e as exigências profissionais até meados dos anos 90 em relação ao atual cenário mercadológico, em sequência a definição de trabalho como atividade satisfativa, a conceituação das *soft skills* e a sua relação com as atividades da advocacia, de modo a aprimorar as suas atividades e melhor oferecer uma prestação jurídica mais efetiva aos seus clientes.

## 1 O TRABALHO COMO ATIVIDADE SATISFATIVA

Para Mielnik(1979) o trabalho humano durante toda a história da humanidade se fez indispensável para sobrevivência do próprio homem. O mesmo pode ser visto no meio animal, como por exemplo as abelhas, as formigas, o joão-de-barro e até mesmo os castores, ambas espécies de natureza distinta. Quanto ao trabalho realizado pelo próprio homem, este tipo de atividade laboral possui características distintas:

Atualmente o trabalho é uma atividade sofisticada, acompanhando a era tecnológica, transformando-se em posição, em status que eleva e dá importância ao ser humano. Além disso, é obrigatório como meio e recurso de sobrevivência, uma vez que fornece ao indivíduo, como compensação, uma remuneração, um salário com o qual pode prover o seu sustento e ao da família. Entretanto não trabalhamos apenas pelo salário que percebemos; mas também o fazemos pela satisfação emocional profunda que sentimos com a realização e os resultados que colhemos através do nosso esforço. (MIELNIK,1979,p.46)

Nesta fase de alta competitividade que estamos vivendo, a atividade laboral está associada também a busca de resultados positivos e satisfativos tanto para o trabalhador como para os que usufruem deste trabalho.

A ideia de que o trabalho desenvolvido ou a força física ou psíquica desprendida pelo homem no desempenho de suas atividades laborativas transcendem ao entendimento que este o faz apenas em busca de uma remuneração, um valor monetário essencial para sua manutenção dentro da sociedade. Esta atividade laboral tem sim, uma base maior que implica na satisfação ou sentimento da contribuição ao seu próprio meio em que está inserido.

Segundo Mielnik, o homem de modo geral busca não apenas a satisfação financeira, ainda que seja um indivíduo inserido num contexto competitivo como o sistema capitalista. Dessa forma, o trabalho para o homem é:

Uma fonte de satisfação psíquica profunda, uma sublimação de instintos e emoções frequentemente utilizada, importante e necessária. Psicológica e socialmente, criamos novas exigências e metas a serem atingidas e trabalhamos para conseguí-las. Um indivíduo que vem do interior para a capital terá uma série de novas necessidades e lutar para satisfazê-las, habitualmente, por meio do trabalho. Consideramos, portanto, o trabalho como fonte de satisfação tanto para a área de manutenção como para a psicossocial, de realização pessoal e status. Devemos também lembrar que o trabalho afasta o indivíduo de sua casa, desde primeiro dia, iniciando-o num novo ambiente: o ambiente do trabalho. (MIELNIK, 1979,p.42)

Neste contexto entendemos como ambiente de trabalho como o local onde a atividade laboral é executada podendo ser o escritório da empresa, a casa do trabalhador ou outro ambiente em que efetivamente desempenhe seu mister.

Como explica Mielnik ao trabalhar o trabalho o homem é inserido num contexto de sociabilização. Neste contexto, o trabalhador alcança outros objetivos tais como reforço a personalidade. Neste sentido:

Trabalhando, provamos a nós mesmos e aos outros que somos capazes, competentes e adaptados ao grupo social. Bem-sucedidos no trabalho, sentimo-nos prestigiados, aceitos pelos colegas e chefes, elevados no conceito de realização pessoal. Elo contrário, o insucesso e incompetência tendem a deprimir o indivíduo, levando-o a concluir pela incapacidade de realizar satisfatoriamente seus objetivos, criando frustração e obstruindo, às vezes, novos esforços na atividade. Assim, o trabalho satisfaz como processo de compensação emocional pelo reconhecimento do valor da tarefa executada. Significa a importância social do trabalho no ajustamento do homem ao meio social como parte integrante da atividade humana. (MIELNIK, 1979,p.48)

O jornal The Huffinton Post(2012) listou cinco benefícios principais do trabalho para a saúde. São eles:

1. “Mantém a pessoa longe da pobreza: isso pode parecer simplista, mas é a pura verdade. Ter uma renda regular aumenta as chances de ficar longe de armadilhas da saúde ligadas à pobreza. Entre os benefícios estão acesso a cuidados de saúde, gestão de doenças crônicas, dieta balanceada, atividade física regular,
2. Dá acesso a melhores cuidados: planos de saúde oferecidos pelas empresas tornam mais fácil a realização de check-ups regulares. Outros pontos positivos são convênios com academias e programas de eliminação do tabagismo.
3. Faz com que a pessoa se sinta socialmente conectada: pesquisas mostram que profissionais que têm boas relações com os colegas podem viver mais tempo. Também relatam mais felicidade e satisfação com a vida.
4. Pode ajudar o trabalhador a se recuperar: para aqueles que estão desempregados, especialmente devido a lesão ou doença, levantamentos mostram que o retorno ao trabalho pode acelerar a recuperação.
5. Auxilia a encontrar um propósito na velhice: trabalho dá um objetivo real e um significado à vida para idosos”.

Mielnik (1979) também destaca a existência de quatro funções associadas ao trabalho, tais como: propiciar ao indivíduo aplausos sociais dos seus pares; aliviar a tensão emocional; estimular a imaginação

e ativar a criatividade condicionando ao progresso e bem-estar humanos. Essas funções propiciam não apenas o rendimento pelo qual proporcionará ao seu empregador, mas também mecanismo de desenvolvimento social e psicológico do trabalhador ou profissional ao decorrer de suas atividades.

## 2 O SIGNIFICADO DO TRABALHO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO PROFISSIONAL.

O trabalho assim considerado, como reunião de ações criativas ou produtivas com o objetivo de atingir metas, tendo como contraprestação uma remuneração ou salário tem proteção normativa e dentre elas destacamos, proteção constitucional (Constituição Federal de 1988 arts.3º., art. 7º) e proteção infra-constitucional (Consolidação das Leis do Trabalho).

No âmbito internacional temos a Organização Internacional do Trabalho (OIT\_ que tem como funções fundamentais a elaboração, adoção, aplicação e promoção das Normas Internacionais do Trabalho, todas corroborando no sentido de proteção material, psicológica e social do trabalhador.(OIT, 2023)

Importante destacar que o trabalhador deve estar devidamente preparado para a atividade que irá exercer.

MIELNIK(1979, p. 46). lista, “alguns princípios que ainda norteiam a seleção de profissionais:

1. Toda a seleção tem por objetivo os interesses, a produtividade, a eficiência e o bem-estar da empresa;
2. A seleção pressupõe sempre que a procura seja maior que a oferta, isto é, haver mais candidatos que vagas, do contrário, não se poderia falar em seleção;
3. Na seleção, o empregador pode determinar o critério da seleção;
4. O critério da seleção deve ser fixado pelo empregador e os candidatos deverão conhecer tais critérios previamente, antes de se submeterem à seleção;
5. Os resultados da seleção podem permanecer sigilosos e pertencem à empresa que poderá ou não divulgá-los;
6. A seleção não implica em aceitação dos candidatos qualificados, podendo a firma convocá-los ou deixar de fazê-lo.”

Desta forma, nos métodos convencionais de seleção, os profissionais são selecionados de acordo com cinco parâmetros: (MIELNIK, 1979.p. 58)

- A. Experiência no Trabalho;
- B. Referências e recomendações;
- C. Diplomas e certificados;
- D. Formulários para a solicitação de emprego;
- E. Testes e provas psicológicas.

A tendência em meados da década de 70 era exigir como critério de seleção de profissionais três invariáveis indispensáveis: a experiência (comprovada em carteira de trabalho), as referências (cartas expedidas pelos últimos empregadores) e titularização, que indica o grau de estudo ou de escolaridade do profissional, na medida que são atributos essenciais para o desempenho de determinadas funções. En-

tretanto esse cenário tem apontado para novas tendências e perspectivas, diante das mudanças sociais, econômicas e tecnológicas, ao qual se rediscute quais competências são exigidas atualmente.

Assim, Mielnik destaca também que a atividade laboral humana possui uma trilha que passa pelo critério material, psicológico e social. Em detrimento ao aspecto psicológico e social, destacam-se a satisfação material e satisfação psíquica individual:

Torna-se necessário que o trabalho nos habilite a assumir uma situação materialmente confortável e que proporcione a satisfação de nossas necessidades biológicas primordiais que são alimentação, vestuário, habilitação, saúde física, e mental, recreação e outras. A satisfação material também é fonte, em última análise, de bem-estar psicológico, de uma sensação de status (posição social), de estabilidade econômica, de segurança, enfim. Portanto, sem considerar essa satisfação a mais importante, seria ridículo tentar negar ou minimizar sua influência na situação psíquica existencial do ser humano. (MIELNIK, 1979, p. 42)

Quanto a satisfação psíquica ocasionada pelo trabalho, Mielnik destaca outros elementos essenciais à formação do indivíduo, tanto em caráter pessoal como em resposta às atividades laborais, como desenvolvimento do afeto, do sentimento de pertencimento, a necessidade da companhia do outro, realização, ocorrência de experiências novas, critério de segurança, fature de otimismo e satisfação social. Segundo o autor, destaca-se dessas atribuições o fato de otimismo:

Trabalhar com eficiência é, por outro lado, o fator de otimismo para a personalidade. Um insucesso é corrigido pelo fator de otimismo que nos encoraja à nova tentativa, confiantes de que venceremos da segunda vez. Para muitos, o fato de ainda serem capazes de trabalhar contribui imensamente para sua animação e estímulo. É o que acontece com a invalidez, a velhice e a aposentadoria. Perdendo o emprego os quarenta anos, por exemplo, o indivíduo enfrenta dificuldades para obter nova colocação. Isso lhe acarreta pessimismo e a consequente anulação da disposição para lutar, tornando-o deprimido, angustiado e apático. (MIELNIK, 1979, p. 52).

Por oportuno, destaca ainda a ideia de satisfação social como relevante aspecto do significado do trabalho. Nestes moldes, as opiniões advindas do grupo familiar, amigos e vizinhos causam impacto à função ou posição ocupada pelo profissional, ou seja, causa-lhe um impacto positivo (aumenta-se a satisfação em trabalhar naquela determinada função) ou negativo (imputando-lhe angústia e insatisfação ou até mesmo baixo rendimento laboral). Quanto maior for o estímulo e reconhecimento do trabalho ou profissão exercida, maior será o nível de satisfação, atrelado ao sentimento de “pertença” e de segurança emocional.

Nesta medida, observamos a necessidade de estudos e conscientização sobre a temática para que os trabalhadores e empregadores estejam sempre atentos aos impactos positivos e quando negativos não deixem os mesmos criarem raiz, prejudicando o trabalhador e todos a sua volta.

### 3 HARD SKILLS E SOFT SKILLS: CONCEITOS FACE AO ENSINO SUPERIOR.

Na perspectiva de Cabral-Cardoso, Estévão e Silva (2006) existe certa ineficiência quanto à unicidade da competência adquiridas através do Ensino Superior ou demais formações profissionais em detrimento a demanda atual do mercado de trabalho. Essas competências apreendidas no âmbito das salas de aula, por um lado, preenche um dos principais requisitos de admissão. Dá-se o nome de *hard skills*, competências técnicas.

As competências técnicas são analisadas e tem previsão de sua concretização face ao Projeto Pedagógico do Curso que dispõe sobre a estrutura curricular em conformidade com a legislação vigente. Assim, nesse percurso formativo há disciplinas de formação geral, formação técnico-jurídica, formação prático profissional com atividades complementares e inclusive disciplinas eletivas para melhor subsidiarem as

competências técnicas. Atualmente, as disciplinas na estrutura curricular devem também possibilitar um percurso formativo que contribui com a transversalidade e a interdisciplinaridade procurando aproximar cada vez mais a teoria da prática, com situações de aprendizagem portanto, diferenciadas.

Para Suleman (2007) o termo competência remete três grandezas que acomodam as competências no que tange a qualificação em si, ou designado como capital humano assimilado conforme a experiência e vivência humana, que decorre também, daquelas habilidades que foram somadas ao transcorrer da vida de cada indivíduo, as competências no sentido de conhecimento e técnicas que podem ser observadas no desempenho das atividades laborativas, e por fim, aquelas com caráter de resultados a serem submetidos a exame social.

O conhecimento técnico ou *technical abilitis* (JAMISON. 2010 v.2, n. 2, p. 102-111) frente ao atual cenário econômico, possui apenas habilidades técnicas e portanto, não é um sinal garantidor de manutenção de cargos ou que indique que determinado profissional tenha condições suficientes para que se torne um bom empregado. Assegurar habilidades de cunho técnico apenas, preenche um dos requisitos no processo seletivo nas empresas mas, considerá-los como o principal elemento para o mercado de trabalho é ao mesmo tempo ignorar as atuais exigências e tendências.

Desta forma, os empregadores estão percebendo a necessidade de mais conhecimento inclusive, envolvendo *soft skills*.

Nesta linha de raciocínio CABRAL-CARDOSO, ESTEVÃO E SILVA citados na obra de JAMISON(2010,p 110), explica que além das competências técnicas faz-se indispensável a harmonia destas com o *soft skills*, ou *transversal skills* ou ainda *keyqualification* (competências-chaves), designação trazida por Robert Mertens. Comumente denominadas como competências transversais, transmite a ideia de habilidades de transcendem aquelas de competência acadêmicas, “refere-se às habilidades não relacionadas com a formação técnica desempenhada por uma pessoa”. São reconhecidas através de “traços de personalidade, objetivos, preferências e motivos de ação”. São ao mesmo tempo transferíveis e adaptáveis. Precipuamente, traduzem os elementos cruciais que “ajudam indivíduos a atingir seu pleno potencial e a garantir suas posições nas empresas”.

Para MEIRA(2020, pg. 5) compreender o surgimento das *soft skills* não se pode estudá-las de forma dissociada das *hards skills*. Essas competências técnicas passaram, segundo a autora, por cinco fases ou estações: Primeira Estação (há cerca de 60 mil anos atrás), caracterizada pela Revolução Cultural Antropológica, com o surgimento da linguagem, a Segunda Estação (há cerca de 10 mil anos), com a Revolução Agrícola e Agropecuária; a Terceira Estação (há cerca de 3.500 anos), com a Revolução Axial; Quarta Estação (há cerca de 300 anos), com a Revolução Industrial e a Quinta Estação (desde o evento da chegada do homem à Lua), com a Revolução Industrial. As *soft skills* surgiram na Terceira Estação, a partir do crescimento dos centros urbanos:

É um fato que ao longo dos últimos 3.500 anos a presença das *soft skills* na vida humana se intensificou em boa parte graças à sensibilidade de artistas, à compreensão dedicada de filósofos, aos exemplos de generosidade de pessoas envolvidas com propósitos religiosos ou sociais ou simplesmente de gente movida pelo desejo de humanização de seus próprios relacionamentos. As *soft skills* aparecem, portanto, muito mais como atitudes isoladas do que como um modo de vida predominante. MEIRA(2020, pg. 5)

Com o expansionismo econômico decorrente das mudanças constantes de técnicas, ocasionaram o surgimento de novas profissões e a busca da própria realização pessoal e financeira. Muitos centros de ensino foram criados para atender a demanda por profissionais cada vez mais qualificadas, ao qual as *soft skills* aparecem apenas como coadjuvantes. (MEIRA, 2020, pg.8).

As competências transversais, como aquelas que possibilitam os indivíduos a obter resultados consideráveis no desempenho de suas atribuições, as *soft skills* são aliadas para que este fim seja alcançado, pela contribuição que elas proporcionam. No atual contexto mercadológico os diplomas superiores continuam sendo usados como requisitos selecionadores, mas responsabilidade, liderança iniciativa, capacidade de trabalho em equipe, comunicação pessoal, tomadas de decisão, criatividade, autoconfiança, planejamento, honestidade, negociação e espírito inovador são *soft skills* que, em sua totalidade, não são apreendidas em ambientes acadêmicos, o que traz à baila as deficiências dos cursos de ensino superiores. (JAMISON, 2010, p.110)

#### 4 A ADVOCACIA E A APLICABILIDADE DAS SOFT SKILLS

As atividades exercidas pelos advogados estão previstas no Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados (EOAB), Lei nº 8.906/1994. Dos arts 1º ao 7º, estão dispostos desde as atividades consideradas como privativas de advocacia às prerrogativas. Tem previsão constitucional, no art. 133 a qual expressa que “o advogado é indispensável à administração da justiça, sendo inviolável por seus atos e manifestações no exercício da profissão, nos limites da lei”. Dessa forma, coube ao legislador assegurar, em compasso com os tratados e convenções internacionais, o exercício profissional, ao passo que reforça a máxima do Estado Democrático de Direito.

O art. 8º do EAODB trouxe os requisitos para que o advogado possa atuar como tal, a começar por sua inscrição aos quadros da Ordem dos Advogados do Brasil que implica: I - capacidade civil; II - diploma ou certidão de graduação em direito, obtido em instituição de ensino oficialmente autorizada e credenciada; III - título de eleitor e quitação do serviço militar, se brasileiro; IV - aprovação em Exame de Ordem; V - não exercer atividade incompatível com a advocacia; VI - idoneidade moral; VII - prestar compromisso perante o conselho. O dispositivo deixa evidente que o operador do direito tenha frequentado curso superior, indissociável para que este adquira os conhecimentos técnicos essenciais à profissão, aperfeiçoado no exercício de estágio.

De acordo com o EAOAB, as atividades privativas da advocacia consistem, de forma geral, as atividades de consultoria, assessoria e direção jurídica (art. 1º, II). Entretanto, as competências desempenhadas pelo operador de direito não se restringem apenas ao ato consultivo, de assessoria ou até mesmo assumir cargos de direção jurídica, que por si só, já demandam pleno conhecimento técnico.

O operador do direito é aquele profissional que também atua na defesa de indivíduos que tiveram seus direitos ameaçados ou violados. Ao passo que a pretensão é resistida, nasce, portanto, o conflito que demanda conhecimento e deveres, tais como: I – preservar, em sua conduta, a honra, a nobreza e a dignidade da profissão, zelando pelo seu caráter de essencialidade e indispensabilidade; II – atuar com destemor, independência, honestidade, decoro, veracidade, lealdade, dignidade e boa-fé; III – velar por sua reputação pessoal e profissional; IV – empenhar-se, permanentemente, em seu aperfeiçoamento pessoal e profissional; V – contribuir para o aprimoramento das instituições, do Direito e das leis; I – preservar, em sua conduta, a honra, a nobreza e a dignidade da profissão, zelando pelo seu caráter de essencialidade e indispensabilidade; II – atuar com destemor, independência, honestidade, decoro, veracidade, lealdade, dignidade e boa-fé; III – velar por sua reputação pessoal e profissional; IV – empenhar-se, permanentemente, em seu aperfeiçoamento pessoal e profissional; V – contribuir para o aprimoramento das instituições, do Direito e das leis. (art. 2º, CEDOAB).

Com base no Código de Ética e Disciplina da OAB, no Regulamento Geral e do Estatuto da Advocacia e da OAB (Lei nº 8.906/94) temos que as atividades exercidas pelo advogado consistem num trabalho técnico e/ou especializado. Trata-se de uma função além de atendimento de um cliente. No momento em que o representa, o advogado não pode valer-se de engessamento, na execução de mero preenchimento de um

cadastro, de uma procuração ou na propositura de uma demanda judicial. Entre advogado e cliente existe o estabelecimento de uma prestação de serviço que deve ser realizada com responsabilidade e atenção.

O operador do direito deve valer-se de capacidade ou habilidade em reconhecer a dor daquele do qual assiste, conhecer que há um sofrimento que prejudica a efetiva felicidade do cliente. O cliente tem um problema jurídico que o incomoda e causa-lhe desconforto e quer livrar-se dele. Assim, o profissional deve saber ouvir, sentir, comunicar-se e entender o sofrimento do cliente. Neste contexto surge a necessidade do aperfeiçoamento das competências transversais.

Oliveira(2017,pg. 36), quando dissertou a respeito da base do futuro, previu que, independente da profissão ou função desempenhada pelos indivíduos, estes deveriam perceber as mudanças sociais e econômicas que passariam a exigir um novo perfil profissional, para atender as novas demandas e exigências do mercado de trabalho. Evidente que o advogado está restrito ao Regulamento e EAOAB, ao qual não deve empreender-se em atividades incompatíveis e aquelas que geram impedimentos (art. 28, EAOAB). Contudo, no desempenho de sua função é possível aplicar para maior rendimento profissional e assertividade as competências transversais (*soft skills*).

As atividades consideradas privativas de advocacia, segundo a lei nº 8.906/94 (EAOAB), no seu art. 1º, I ao II, compreende a postulação a órgão do Poder Judiciário a e aos juizados especiais e as atividades de consultoria, assessoria e direções jurídicas. Tais atribuições faz referência a um desempenho profissional alicerçado no conhecimento técnico-jurídico, na medida que o advogado, ao conhecer a causa (ou demanda de seu cliente), seja este generalista ou especialista, deve ater-se a resposta jurídica efetiva, e isso não será possível sem prévio saber legal. Entretanto, este conhecimento deve continuar em construção, já que o direito não é uma ciência estática, transforma-se a medida que a sociedade também se reconfigura, o que vale dizer que, o advogado deve sempre atualizar-se por intermédio de cursos e seminários jurídicos.

Tal atitude positiva recebe o nome de *life long learning* (aprendizagem permanente), essencial harmonia entre *hard* e *soft skills*. O conhecimento técnico não é dispensável. Este requisito permanece como critério seletivo, seja para o advogado que atua de forma individual, em sociedade (art. 15 do EAOAB) ou como empregado (art. 18 do EAOAB). Em ambos os casos é necessário o constante aperfeiçoamento, ao qual o advogado assume um comportamento não procrastinador e o impulsiona a buscar atualizações. Aqueles, por exemplo, que atuam em áreas do direito de constantes alterações legislativas, como previdência social, tributário ou até mesmo a ceara trabalhista, devem permanecer em monitoramento e atualizações. Recusar-se a buscar conhecimento, mesmo após formação acadêmica é sinônimo de estagnação profissional. A continuidade de estudos na área jurídica vem expressa também pelo comando do art. 2º do Código de Ética e Disciplina da OAB, no inciso IV.

No art. 2º, § 1º do EAOAB, o advogado, além das atividades já mencionadas, presta serviço público e exerce função social. A Constituição Federal de 1988, especialmente do art. 3º aduz que os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil consistem: I - construir uma sociedade livre, justa e solidária; II - garantir o desenvolvimento nacional; III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. O advogado na sua função pública e social impõe-lhe o dever de zelar por uma sociedade mais justa e igualitária, acolher aqueles que tiveram seus direitos e garantias fundamentais ameaçados ou violados, orientar e defender tais indivíduos. Contudo, a sensibilidade como *soft skills* é também uma aliada no desempenho de suas atribuições, pois o remete a:

Conexão, seriedade, compromisso, vínculo, presença, lucidez (...) é humanidade. Sensibilidade também é coragem e disponibilidade. Coragem para encarar o que é, como é, sem precisar que seja diferente, para revelar-se emotivo, vulnerável, sentimental diante do que está posto. Disponibilidade para se colocar no cenário, não superior, não inferior, não fora, justamente dentro e atravessado. (CHIODI. 2020, p. 56)

O EAOAB no § 2º do art. 2º, ainda menciona como atividade da advocacia, quanto a processo judicial, o advogado contribui com a postulação de decisão favorável ao seu constituinte, ao convencimento do julgador, e seus atos constituem *múnus público* (o que vale também ao processo administrativo). Desse modo, destaca-se uma das tarefas essenciais do advogado: capacidade de convencimento do julgador. Independente da área de atuação, o operador do direito precisa, segundo tese elaborada a favor de seu cliente, convencer o magistrado que dará conhecimento da causa. Isso exige além de habilidade técnica jurídica: demanda capacidade argumentativa e comunicação, seja por escrito (através das petições e recursos) como em sustentações orais, como prevê o art. 7º, 2º-B. Saber comunicar-se é uma das *soft skills* mais próximas dos advogados. A referida competência transversal consiste em saber ser compreendido quanto a sua pretensão. O advogado que não possuir essa habilidade arriscará o sucesso profissional, uma vez que ocorrer erro na comunicação, o receptor (o órgão julgador representado por um juiz) poderá ofertar uma prestação jurisdicional equidistante do pretendido, ao passo acarretará solução divergente daquela pretendida por seu representado ou cliente.

A atuação com destemor, dos ditames do art. 2º, II do CEDOAB é uma dos deveres do advogado. Atuar com coragem é uma das *soft skills* que se faz necessária no cotidiano do advogado, já que sua atuação em determinados momentos exigirá não apenas empenho, mas inteligência emocional e resiliência. Essas *soft skills* são ferramentas esperadas não apenas no dever da advocacia, mas sim como atribuições imprescindíveis aos profissionais do futuro. O advogado encontra-se como peça fundamental na resolução conflituosa de litígios, tanto na busca pelo reconhecimento de um direito como a reparação de danos. Em alguns casos, estará em situações que geram periculosidade, por exemplo, aqueles que atuam na justiça criminal. Tal atribuição pode ser verificada não apenas ao advogado, mas também aos demais operadores como magistrado, defensores públicos e promotores de justiça. Tais ferramentas transversais se fazem ainda mais importantes àqueles que possuem a capacidade legal de julgar, absolver ou condenar, seja um indivíduo que praticou um crime quanto a uma organização criminosas. O destemor pode ser empregado pelo juiz na condução do processo, neste caso penal, ao qual não deve se submeter a ameaças externas. Na figura de promotor de justiça, na sua íntima atribuição de acusador e na atividade do advogado, na elaboração de teses defensivas que mais beneficie o seu cliente. Quanto à inteligência emocional, na atuação de destemor do advogado:

Permite identificar os próprios sentimentos e os dos outros, aprendendo a administrar positivamente as emoções e ainda motivar para atingir nossas metas. Com isso, o quociente de inteligência emocional se torna fundamental para o sucesso ou insucesso na vida profissional ou pessoal. (...) A inteligência emocional é um quesito primordial para se alcançar bons resultados, maior produtividade e êxito na carreira. (TOCCHINI, et al. 2020, p. 58)

Em matéria que envolva a proteção de crianças e adolescentes, como prevê o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90) ou na defesa de pessoas idosas, como expressa o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), o advogado deve, como nos demais relacionamentos profissionais, não envolver-se emocionalmente com os clientes. Para isso, a inteligência emocional apresenta-se como essencial. Lidar com estupro de vulnerável (art. 217-A do CP), maus tratos (art. 136 do CP), abandono de incapaz (art. 133 do CP), são alguns ilícitos comumente praticados contra crianças e adolescentes, que acarretam consideráveis cargas emocionais de repúdio e barbárie. Em relação aos idosos, o abandono (art. 98 do EI) é um exemplo de prática delituosa que provoca indignação. Entretanto, o advogado deve valer-se da inteligência emocional como *soft skills* eficaz no desempenho de sua atividade.

De acordo com o Código de Processo Civil, no art. 3º, Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. § 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei. § 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos. § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. Como preconiza o diploma pro-

cessual cível é um dever estabelecido aos juízes, defensores públicos, membros do Ministério Público e advogados. Na atividade de advocacia, principalmente nos tempos atuais faz-se necessário utilizar-se de meios pacíficos de solução de conflitos, sem que a máquina do Poder Judiciário seja movimentada. Buscar a conciliação entre as partes é uma das funções do operador do direito. Dessa forma, a autocomposição (mediação e conciliação):

É considerada legítimo meio alternativo de solução dos conflitos, estimulado pelo direito mediante as atividades consistentes na conciliação. De um modo geral, pode-se dizer que é admitida sempre que não se trate de direitos tão intimamente ligados ao próprio modo de ser da pessoa, que a sua perda a degrade a situações intoleráveis. (...) A conciliação tende à obtenção de um acordo e é mais indicada para conflitos que não se protraíam no tempo (acidentes de veículos, relações de consumo). A mediação visa prioritariamente a trabalhar o conflito, construindo na busca de um acordo objetivo secundário, e é mais indicada para conflitos que se protraíam no tempo (relações de vizinhança, de família ou entre empresas). (GRINOVER, 2013, p. 37-38).

A autocomposição, também com previsão no art. 98, I da CF/88 é notadamente um “meio de pacificação social”, uma vez que o conflito (pretensão resistida) corrobora para o desarranjo social. O advogado deve valer-se das *soft skills* ora já mencionadas anteriormente, mas acrescido de outras como: comunicação pessoal (saber ouvir, entender e falar), sensibilidade e especialmente a negociação. Esta ferramenta transversal é indispensável no cumprimento da atividade de advocacia ao passo que envolva a conciliação e mediação. O advogado que exerce tal atividade deve ser:

um profissional preparado e que saiba analisar dada situação. Percebe os interesses de cada envolvido, entende as limitações de cada um, conhece a história da outra parte (...). As emoções não devem tomar conta de quem está negociando. A razão deve prevalecer por mais frustrante e controversas que sejam as circunstâncias, bem como as questões complexas que levem tempo para serem resolvidas. (FRATEL, 2020, p. 44).

O advogado como negociador pressupõe um profissional que tenha “aptidão” para criar uma atmosfera amistosa entre as partes, como evitar atrasos (pois as partes têm pressa na resolução conflituosa), aprecia a cordialidade e diplomacia, simpatia, educação, saber estreitar os laços, raciocínio preciso, capacidade de percepção e decisão. O objetivo é buscar no litígio o melhor resultado para ambas as partes. Numa audiência conciliatória de uma ação de guarda (art. 693 a 699 do CPC), por exemplo, existe uma criança ou adolescente como centro da discussão judicial. Entretanto, tanto o advogado quanto magistrado, deverão observar qual melhor decisão atenda as necessidades do menor e das partes envolvidas. Neste sentido, saber negociar e chegar num acordo dependerá dessa avaliação do uso dessa competência transversal que é a negociação.

A Lei nº 13.140/2015, dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos, e em seu art. 1º parágrafo único dispõe: “ mediação atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

A atividade técnica ou *hard skills* é indicada como fundamental na mediação. Contudo a busca por soluções pacífica implica o uso de *soft skills* como a negociação e suas habilidades subjacentes (saber ouvir, compreender, detectar a dor ou necessidade, acolher e decidir).

Em consonância ao art. 98, I da CF/88 a lei nº 9.099/95 ((atinente aos juizados especiais cíveis e criminais) há possibilidade ou admissibilidade de conciliação e transação penal, com o intuito de celeridade nos processos que envolvam delitos de menor potencial ofensivo. Em Direito Penal, ao se tratar de conciliação, o art. 7º, do referido diploma aduz que os conciliadores e juízes leigos são auxiliares da justiça, recrutados, os primeiros, preferentemente, entre os bacharéis em Direito, e os segundos, entre

advogados com mais de cinco anos de experiência. Desse modo, as habilidades da negociação, como *soft skills* fundamental, possibilita ao advogado no desenvolvimento ou andamento do processo penal na proposição ou aceitação de acordos ou na avaliação de propostas realizadas pelo Ministério Público como meio de impedir a persecução penal. A transação penal, que indica mútuas concessões entre as partes, deve ser levada em consideração os anseios das partes envolvidas. Num crime de injúria (art. 140, CP), por exemplo, envolve danos emocionais, que de alguma forma, será reparado pelo autor do ato. Saber compreender a dor ocasionada e as suas consequências exige sensibilidade, na tentativa de mesurar os impactos e indicar pretensões jurídicas.

Spadoto (2020, p. 63) ao escrever sobre *netweaving* (termo que surgiu em 2003 pelo consultor norte-americano Robert Littell) posiciona tal definição como capacidade ser generoso ou a prática da generosidade. É evidente que o advogado ao exercer suas atividades jurídicas, deve proceder de tal forma a atender a necessidade do seu cliente e receber pelo serviço prestado. Do art. 22 ao 26 do EAOAB, os honorários advocatícios estão dispostos em tabela e apresenta algumas distinções que variam de estado a estado do Brasil. Como qualquer profissional, deve o advogado receber por cada serviço (desde a petição à propositura de recursos). Entretanto, o mesmo estatuto expressa promove a atuação *pro Bono* (para o bem). No parágrafo 1º do artigo 30 do Código de Ética da seguinte maneira: “Considera-se advocacia *pro bono* a prestação gratuita, eventual e voluntária de serviços jurídicos em favor de instituições sociais sem fins econômicos e aos seus assistidos, sempre que os beneficiários não dispuserem de recursos para a contratação de profissional” e o art. 2º expressa: “Aplicam-se à advocacia *pro bono* os dispositivos do Estatuto da Advocacia e da OAB, do Regulamento Geral, do Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil e dos Provimentos do Conselho Federal da OAB”. O *netweaving* surge como *soft skills* aplicável na atividade da advocacia *pro bono*, com finalidade de atender pessoas hipossuficientes e colaborar para a construção de uma sociedade menos propensa a injustiças, ao que promove, ao mesmo passo, a generosidade.

Segundo Oliveira (2017, p. 42) o mercado de trabalho, como cenário a ser contemplado tanto por um profissional com vínculo a uma organização ou aqueles que exercem suas atividades de forma individual, deve observar, readequar e se aperfeiçoar frente as novas demandas ou parâmetros de exigência. A percepção também é aplicável ao advogado, uma vez que anualmente novos advogados ingressam no ramo jurídico. As *soft skills* são atribuições, em geral, não assimiladas em meios acadêmicos, mas exigíveis no desempenho profissional dos advogados, que possibilitam melhor rendimento no atendimento jurídico aos seus clientes e melhor prestação de serviço público e no exercício de sua função social.

## 5 CONCLUSÃO

A menção às *soft skills* torna-se ainda mais relevante no contexto atual devido as mudanças exigidas no mercado de trabalho, mas as competências técnicas permanecem como sendo essencial nos processos seletivos. Tal tendência tem alcance principalmente nas grandes corporações e indica a mesma lógica aplicável nas demais profissões, como no exercício da advocacia.

Diferenciar *hard skills* e *soft skills* é fundamental para o aprimoramento da atividade laboral conhecendo e identificando a importância de ambos.

No curso superior há o foco nas *hard skills* e na prática, observamos no curso de Direito a necessidade do conhecimento e desenvolvimento das *soft skills* pelas tendências e necessidades do mercado de trabalho.

O EAOAB, Código de Ética e Regulamento as atividades relativas e privativas da advocacia debruçam-se em postulação em órgão jurisdicional, assessoria, consultoria, direção e gerência jurídicas. Dessa forma, as *soft skills* possuem relevantes impactos no transcorrer das atividades da advocacia, uma vez que tal função implica não apenas habilidades técnicas, mas as chamadas competências interpessoais, que

induz ao advogado a saber usar da cordialidade e diplomacia, simpatia, educação, saber estreitar os laços, raciocínio preciso, capacidade de percepção e decisão, isso apenas para as atribuições em detrimento as audiências de conciliação e mediação.

Tais habilidades favorecem o advogado no desempenho profissional, seja ele desenvolvido em ambientes forenses quanto no âmbito do escritório, no atendimento dos clientes. Vale lembrar que no atendimento ao cliente, faz-se essencial a percepção da demanda e verificar qual conduta deverá ser tomada. Saber ouvir o cliente implica saber identificar a dor e o sofrimento do demandado a fim de auxiliá-lo na resolução conflituosa. A referida identificação não é possível quando o advogado se reveste apenas de atribuições técnicas, mas sim, munido das *soft skills* que propicia melhor rendimento nas atividades do advogado. Lidar com questões jurídicas, seja consensuais ou litigiosas envolve também identificação de sentimentos, anseios e expectativas dos indivíduos.

Nesta medida, observamos a necessidade de estudos e conscientização sobre a temática para que os trabalhadores e empregadores estejam sempre atentos aos impactos positivos e, quando negativos, não deixem os mesmos criarem raiz, prejudicando o trabalhador e todos a sua volta.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição 1998. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília (DF): Planalto; 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/>. Acesso em 02 nov. 2022.

BRASIL. Código Penal. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Brasília. (DF): Planalto; 1940. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del2848compilado.htm/](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm/) Acesso em 04 nov. 2022.

BRASIL. Código de Processo Civil 2015. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Brasília (DF): Planalto; 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/13105.htm). Acesso em 03 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Brasília (DF): Planalto; 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18069compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069compilado.htm). Acesso em 01 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 10.741, 1 de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa. Brasília (DF): Planalto; 2003. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/10.741.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/10.741.htm). Acesso em 04 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília (DF): Planalto; 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/13140.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/13140.htm). Acesso em 1 nov. 2022.

BRASIL. Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília (DF): Planalto; 1995. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19099.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm). Acesso em 02 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994. Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Brasília (DF): Planalto. 1994. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18906.htm/](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18906.htm/) Acesso em 07 nov. 2022.

CABRAL-CARDOSO, C; ESTÉVÃO, C. V, SILVA, P. **Competência transversais dos diplomados do Ensino Superior: perspectiva dos empregadores e diplomados**. Guimarães: TecMinho, 2006.

CHIODI, Talita et al. **Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos**. São Paulo: Literate Books Internacional LTDA; 2020.

CORREIO DO ESTADO. **Tecnologia: Trabalhar faz bem; veja os principais benefícios para saúde**. Cit. Jornal The Huffington Post. Disponível em: <https://correiodoestado.com.br/tecnologia/trabalhar-faz-bem-veja-os-principais-beneficios-para-saude/159283/#:~:text=Entre%20os%20benef%C3%ADcios%20est%C3%A3o%20acesso.realiza%C3%A7%C3%A3o%20de%20check%2Ddups%20regulares>. Acesso em: 12 de abril de 2023.

FRATEL, David et al. **Soft Skills: competências essenciais para os novos tempo**. São Paulo: Literate Books Internacional LTDA: 2020.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria geral do processo**. 29ª ed. São Paulo: Malheiros, 2013.

JAMISON, D. Leadership and Professional development: na integral part of the business curriculum. **Business Education Innovation**, v.2, n. 2, p. 102-111, 2010.

MEIRA, Luciano Alves et al. **Soft Skills: competências para os novos tempos**. São Paulo: Literate Books Internacional LTDA, 2020.

MIELNIK, Isaac. Higiene mental do trabalho. São Paulo: Artes Médicas; 1979.

OLIVEIRA, Tiago. **Trabalho e padrão de desenvolvimento: uma reflexão sobre a reconfiguração do mercado de trabalho brasileiro**. São Paulo: Editora Hucitec, 2017.

SULEMAN, F. O valor das competências: um estudo aplicado ao sector bancário. Lisboa: Horizonte, 2007.

SPADOTO, Marcel et al. **Soft Skills: competências essenciais para os novos tempo**. São Paulo: Literate Books Internacional LTDA: 2020.

TOCCHINI, Maria Isabel Azevedo et al. **Soft Skills: competências essenciais para os novos tempo**. São Paulo: Literate Books Internacional LTDA: 2020.