

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA “PAULA SOUZA”
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE MAUÁ - ETEC MAUÁ
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

Camile Santos

Débora Rafaela de Melo Cardoso

Ester dos Santos Juvenal

Kayllaine Silva Loiola

Micael Barbosa Souza

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO HOME OFFICE
DURANTE A PANDEMIA**

Mauá

2022

Camile Santos
Débora Rafaela de Melo Cardoso
Ester dos Santos Juvenal
Kayllaine Silva
Micael Barbosa Souza

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO HOME OFFICE
DURANTE A PANDEMIA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso Técnico em Escola
Técnica Etec de Mauá, orientado pelo Prof.
Me. Adm. Fábio Marques de Araújo, como
requisito parcial para obtenção do diploma
de Técnico em Administração

Mauá
2022

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO HOME OFFICE DURANTE A PANDEMIA

Pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola Técnica Etec de Mauá, como requisito parcial para obtenção do diploma de Técnico em Administração
Orientador: Prof. Me. Adm. Fábio Marques de Araújo.

Banca Examinadora

Mauá

2022

RESUMO

A qualidade do bem-estar e o desempenho do colaborador no ambiente de trabalho está diretamente ligado ao seu estado emocional. No período em que decorreu o isolamento social durante a pandemia de Covid-19, se fez indispensável estudar e praticar a inteligência emocional, principalmente no que diz respeito a influência na performance dos colaboradores e líderes brasileiros, desencadeado pelas mudanças emocionais frente a nova forma de exercer funções remotamente, mas conhecido por *Home Office*. Esta pesquisa teve como objetivo, compreender a importância da IE como ferramenta de auxílio emocional e comportamental no remoto, bem como analisar os impactos gerados pelas consequências do isolamento dentro deste novo cenário de trabalho. Para coleta e análise de dados foi utilizado a plataforma digital Google Forms®, onde por meio de diferentes perspectivas foi estudado a IE no que se refere às atribuições dos funcionários. As competências emocionais são de modo direto responsáveis pela forma como o desempenho será colocado na vida profissional e pessoal, os impactos causados tanto em empresas e colaboradores, tornou evidentes as necessidades de adaptação e inovação, ademais, pela capacidades comportamentais derivadas das competências emocionais

Palavras - chaves: Inteligência emocional. *Home Office*. Pandemia. Importância

ABSTRACT

The quality of well-being and employee performance in the work environment is directly linked to their emotional state. During the period in which social isolation took place during the Covid-19 pandemic, it became essential to study and practice emotional intelligence, especially about the influence on the performance of Brazilian employees and leaders, triggered by emotional changes in the face of the new way of exercising functions remotely but known as Home Office. This research aimed to understand the importance of EI as a tool for emotional and behavioral assistance in the remote, as well as to analyze the impacts generated by the consequences of isolation within this new work scenario. For data collection and analysis, the digital platform Google Forms® was used, where through different perspectives the EI was studied about the attributions of employees. Emotional competencies are directly responsible for the way performance will be placed in professional and personal life, the impacts caused both on companies and employees, have highlighted the need for adaptation and innovation, in addition, to the behavioral capabilities derived from emotional competencies.

Keywords: Emotional intelligence. Home Office. Pandemic.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 OBJETIVOS	9
1.1.1 OBJETIVO GERAL	9
1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.2 JUSTIFICATIVA	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	11
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
4 COLETA E ANÁLISE DE DADOS	16
4.1 PERFIL DOS COLABORADORES	16
4.2 COMPOSIÇÃO FAMILIAR E PRÁTICA DE ATIVIDADES	18
4.3 EXPERIÊNCIAS EMOCIONAIS DURANTE O EXPEDIENTE REMOTO	21
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28

INTRODUÇÃO

Em meio à turbulência de um cenário macro, extremamente adverso decorrido da pandemia de Coronavírus (COVID-19), que segundo a Organização Pan-Americana de Saúde (2020), “é uma doença infecciosa causada pelo (SARS-CoV2)”, impasses emocionais sobrevieram e os existentes foram agravados, segundo uma pesquisa conduzida pelo Instituto Datafolha sobre o impacto da pandemia na saúde mental dos colaboradores, os sentimentos que vieram à tona neste período foram a ansiedade, exaustão ou esgotamento, insônia ou dificuldade para dormir e depressão (Zenklub, 2020), ademais o aumento do estresse foi significativo, principalmente em relação às mulheres, conforme um estudo feito no Instituto de Psiquiatria da Universidade de São Paulo (USP), elas foram mais afetadas emocionalmente. Diante da adversidade de lidar com emoções resultantes do isolamento e execução plena da rotina do teletrabalho, cujo a definição segundo Rabello (2000), é aquele em que o trabalho é levado para o trabalhador, de modo que esse não precise ir fisicamente até a organização, os colaboradores e até mesmo os líderes se depararam com grandes desafios externos e internos, dentre eles a dificuldade de infraestrutura, principalmente envolvendo a tecnologia, ruídos diversos e o desequilíbrio de desempenho do mesmo modo foram obstáculos. O Brasil teve 7,9 milhões de pessoas em trabalho remoto em 2020 segundo os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Covid (Pnad Covid-19), divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020).

A Inteligência Emocional – IE, é a capacidade do indivíduo de gerenciar emoções perante situações com mais eficiência, na perspectiva complementar de Goleman (1995, p 34) “todas as emoções são, essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamento instantâneos que visam lidar com a vida [...], o que indica que em qualquer emoção está implícito uma propensão para agir imediato”, quando nos referimos a uma inteligência emocional compreendemos que ela é excepcional para todos os âmbitos da vida, colaborando para a compreensão de nós mesmo e para com outros, Goleman (2001, p 377) diz respeito “a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e dos outros, de nos motivarmos e gerirmos os impulsos dentro de nós mesmos e em nossos relacionamentos”, o autor afirma que esse conceito é dividido por habilidades caracteristicamente desenvolvidas através da prática, as mesmas norteiam as competências socioemocionais cada vez mais requeridas no mercado.

Fatores determinantes como relacionamento com o trabalho, afetado pela mudança drástica do presencial para remoto, fez com que os debates sobre o *home office* (escritório em casa) ficassem em alta, e tudo isso trouxe mais luz a importância do bem-estar na experiência do colaborador, desta forma abordaremos a questão: *De que maneira a inteligência emocional influencia na performance das pessoas no ambiente de trabalho?*

O formato de teletrabalho já era utilizado antes da pandemia, foi com a necessidade de trabalhar em casa que o tema ficou em voga em todo mundo, repentinamente nos deparamos diante de um “novo normal”, não somente desencadeado pela pandemia global, mas também, pelo resultado emocional e o seu impacto na vida profissional, descrita como “pandemia de medo e estresse” (ORNELL, et al., 2020). O cérebro não tolera a isolamento, as pessoas temem esse distanciamento provocando o medo e a sensação de solidão, “a performance cai se falham sistemas de associação ou integração social” JÚNIOR (2021); muitos usaram o emprego como forma de reprimir os seus sentimentos. Neste sentido, saúde mental não é parcialmente a inexistência de doença mental, e sim, “saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não consiste apenas na ausência de doença ou enfermidade” (Organização Mundial de Saúde (OMS), 1946)

Os profissionais passaram nos últimos tempos a ser medidos também pelo Q.E (Quociente emocional), ou seja, pela forma como reagem emocionalmente a fatores diversos, coordenar as situações com IE auxilia nas competências comportamentais e ajuda garantir melhor adesão por meios remotos durante o processo de adaptação

“Na última década, a ciência descobriu muita coisa sobre o papel das emoções em nossa vida. Os pesquisadores verificaram que até mais do que o QI (Quociente de Inteligência), a percepção emocional e a capacidade de lidar com os sentimentos determinaram o sucesso e a felicidade da pessoa em todos os setores da vida, inclusive o das relações familiares” (GOTTMAN 1996, p 10)

A IE colabora para que os sentimentos sejam controlados de forma a não prejudicar a produtividade no expediente, ao contrário, procuram beneficiá-lo.”As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam a produtividade; [...]” (GOLEMAN, 420 p 65). Esta pesquisa tem por finalidade abordar a importância da inteligência emocional no remoto frente à pandemia

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 OBJETIVO GERAL

Este tem como objetivo estudar e investigar qual relação da inteligência emocional com o desempenho profissional em *home office*, durante a pandemia no Brasil.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar o perfil dos profissionais que atuaram nas suas áreas durante a pandemia no *home office*;
- Investigar possíveis problemas que surgiram durante esse período e de que forma afetou o profissional;
- Estudar a forma que a Inteligência emocional pode atuar para beneficiar o desempenho no trabalho.

1.2 JUSTIFICATIVA

A pesquisa se justifica na crise mundial de COVID-19, presenciada principalmente pela população e em foco os trabalhadores brasileiros, destacando o impacto emocional causado, considerando o expressivo alavancar da utilização de IE como um fator determinante no desempenho pessoal e profissional. O cenário epidêmico foi agravado pela falta de estabilidade emocional diante da mudança repentina do trabalho presencial para o *Home Office*, uma pesquisa realizada pelo Núcleo de Estudos em Neurociência e Comportamento e do Núcleo de Estudos em Práticas Psicossociais e Saúde, mostrou que o isolamento afetou rotinas de empregados e resultou em problemas como o grande aumento nos número de casos de sofrimento psicológico durante o isolamento social (Faculdade de Psicologia da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará-UNIFESSPA, 2020), sentimentos variáveis como o aumento do estresse e preocupação, impulsionaram debates na sociedade sobre a necessidade de se possuir autocontrole

É fundamental reconhecer as emoções para melhor tomada de decisão em qualquer momento, “A chave para uma tomada de decisão mais sábia é, em suma, estar mais sintonizado com os nossos sentimentos” (Goleman 1995, p. 85), ademais colocar em prática a IE garante as pessoas e em específico as ligadas ao trabalho remoto, ferramentas para lidar com seus sentimentos. Pessoas instáveis emocionalmente tendem a ser mais confiantes e motivadas

“Pessoas altamente autoconfiantes parecem exalar carisma, inspirando confiança nos que a rodeiam. De fato no meio dos supervisores, gerentes e executivos, os níveis mais altos de autoconfiança distinguem os de melhor desempenho dos que têm desempenho mediano” GOLEMAN (1995, p.108)

Isso reflete diretamente em sua forma de trabalhar, pois o cotidiano no ambiente de trabalho por diversas vezes apresenta conflitos onde exigem das pessoas tal habilidades que englobam os fundamentos da IE

Os impactos positivos gerados pelo controle sentimental entre os colaboradores ressalta a necessidade de se trabalhar com *soft skill* (habilidades comportamentais), de maneira mais frequente dentro do ambiente de trabalho, considerando que bons resultados dependem de uma boa gestão de equilíbrio emocional

Enquanto a inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira em que ele se traduza em capacidades profissionais. (GOLEMAN, 2012, p.30)

Ademais, se o indivíduo trabalha por conta própria, o desempenho depende necessariamente de dispor de competências interpessoais que diz respeito às ligadas a interação entre pessoas, capacidade de trabalho em equipe e negociação, por outro lado, em uma equipe de gerenciamento, se faz indispensável considerar alimentar tal competência, para que a empresa se torne eficiente e produtiva (GOLEMAN, 1998)

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O conceito de “inteligência emocional” foi apresentada pela primeira vez em uma revista acadêmica em 1990 (Sociedade Brasileira de Inteligência emocional-SBIE, 2018), onde traz como definição o “monitoramento dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar os pensamentos e as ações” (Salovey & Mayer, 1990, p. 189)

Daniel Goleman, psicólogo, pesquisador e Phd de *Harvard*, revolucionou o estudo a respeito da inteligência emocional, após o lançamento da sua obra intitulada “*Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*”, em 1995, em que evidencia a IE como sendo um fator determinante na vida pessoal e profissional, diante disso a mesma é responsável pela forma como cada um gerencia suas emoções, atribui Goleman (1998) “à possibilidade de monitorar as próprias emoções e de outros, bem como de administrá-las de forma apropriada e eficiente”, ademais, o autor definiu os fundamentos do modelo em cinco pilares fundamentais:

- Autoconhecimento: percepção das emoções para melhor engajamento de si próprio, do sentimento e intuição
- Controle emocional: habilidade de agir de maneira coerente em relação a estas emoções diante das situações
- Auto Motivação: gerenciar as emoções, ser otimista, consciência de seus objetivos
- Empatia: habilidade de compreender as emoções do outro, se visualizar na situação do próximo
- Habilidade de relacionamento: capacidade que a pessoa deve ter para lidar com as emoções do grupo que envolve as interações interpessoais

Desta forma, é possível compreender as emoções básicas, buscando equilibrar as reações de acordo com os sentimentos em determinada situação, sendo está uma capacidade aprendida e aprimorada ao longo de toda uma vida

O aprendizado emocional se encontra [...] à medida que as experiências são repetidas e repetidas [...]. O cérebro humano reflete-as como caminhos fortalecidos, hábitos neurais que entram em ação nos momentos de provação, frustração e dor. (GOLEMAN,2012, p. 279).

Em uma definição mais atual a Inteligência Emocional pode ser delimitada “a capacidade de administrar as próprias emoções e usá-las a seu favor, além de compreender as emoções das outras pessoas, construindo relações saudáveis, fazendo escolhas conscientes e adquirindo uma melhor qualidade de vida” (Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional (SBIE), 2019), é responsável por não permitir que as emoções controlem toda a sua vida negativamente de forma a acarretar doenças psicossomáticas, que são aquelas que afetam o funcionamento dos órgãos do corpo através de desordens emocionais

Ademais, a inteligência emocional se complementa com a inteligência cognitiva, que é a capacidade que uma pessoa tem para aprender algo, segundo (Damásio 2002, p.12) “a tomada racional de posições, por si só, não basta. Longe da fria racionalidade, necessitamos dos concursos dos sentimentos que, de forma intuitiva, ajudam a conduzir nossa vida da melhor maneira”, as emoções é que de certa forma auxiliam em escolhas que visam o bem-estar e a qualidade de vida internamente, para Goleman, outro grande impacto que a IE tem sobre as capacidades comportamentais, é aquela que vai de encontro com o Quociente emocional, para Goleman (1997, p.14), “Talvez minha maior surpresa tenha sido o impacto do QE no mundo dos negócios, principalmente nas áreas de liderança e desenvolvimento de funcionários (uma forma de educação para adultos)”

Goleman ressalta a necessidade da IE (2012, p.530): “na verdade, o intelecto não pode dar o melhor de si sem a inteligência emocional”. Em resumo, a inteligência emocional é definida pela habilidade de reconhecer suas emoções e de outros e trabalhar o conhecimento emocional, atribuindo a suas devidas competências

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os métodos que conduziram a pesquisa foram estritamente manuseados para serem condizentes e repassar uma nova perspectiva sobre a aptidão mental e emocional dos colaboradores que em suma trabalharam no remoto, trazendo a tona uma nova maneira de exercer suas profissões e ao mesmo tempo revelar o quão relevante a inteligência no âmbito emocional pode ser, acarretando positivamente no desempenho e na superação de desafios pessoais que influenciam profissionalmente. De acordo com Ferreira (1987), “Metodología é a arte de dirigir o espírito na investigação da verdade. Método é o caminho pela qual se atinge um objetivo”; academicamente:

“O método científico é um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos utilizados para atingir o conhecimento. Para que seja considerado conhecimento científico, é necessário a identificação dos passos para a sua verificação, ou seja, determinar o método que possibilitou chegar ao conhecimento” GIL (1999)

A presente pesquisa, se desenvolve em uma abordagem quali-quantitativa, a qual “interpreta as informações quantitativas por meio de símbolos numéricos e os dados qualitativos mediante a observação, a interação participativa e a interpretação do discurso dos sujeitos (semântica)” (KNECHTEL, 2014. P. 106)

“Sem dúvida alguma, muitas pesquisas de natureza qualitativa não precisam apoiar-se na informação estatística. Isso não significa que sejam especulativas. Elas têm um tipo de objetividade e de validação conceitual [...], que contribuem decisivamente para o desenvolvimento do pensamento científico”. TRIVINÓS (1987, p.118)

Tal abordagem se baseia em, analisar e compreender a importância da inteligência emocional no *Home Office*, a qual foi introduzida como uma nova modalidade de trabalho durante o cenário epidêmico de Covid 19, observando em específico a relação com o desempenho e adaptatividade profissional dos colaboradores e os impactos decorridos do isolamento social, e conseqüentemente do distanciamento, visto a repentina mudança drástica e a queda de performance e saúde mental dos trabalhadores e líderes brasileiros.

Com relação aos objetivos, pautasse por apresentar um desenvolvimento sendo descritivo e exploratório. Descritiva, que conforme Silva & Menezes tem por definição:

“A pesquisa que visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento” SILVA & MENEZES (2000, p.21)

Busca-se observar nos indivíduos as concepções variáveis e resultados emocionais dentro de uma visão de cada colaborador no trabalho remoto, desencadeado pelas consequências da pandemia assim como tal processo. Ademais, exploratória, GIL (1999), considera que tal pesquisa "tem por objetivo principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos e hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores", complementando e abrangendo, Trivinões observa da seguinte maneira:

“Os estudos exploratórios permitem ao investigador, aumentar sua experiência em torno de determinado problema. O pesquisador parte de uma hipótese e aprofunda o seu estudo no limite de uma realidade específica, buscando antecedentes, maior conhecimento para, em seguida, planejar uma pesquisa descritiva ou de tipo experimental [...] O estudo descritivo pretende descrever “com exatidão” os fatos e fenômenos de determinada realidade” TRIVINÕES (1987, p.110)

Dentro deste campo, têm-se como finalidade relacionar a inteligência emocional com o cumprimento das tarefas dentro do *Home Office*, alimentado pelo isolamento social, abordando o estudo da IE cada vez mais explorada na atualidade, porém pouco comentada no aspecto que envolve a saúde mental daqueles que exercem suas profissões remotamente

A natureza da pesquisa é definida como primária e secundária, para MALHOTRA (2004) “dados primários são aqueles coletados para fins diferentes do problema em pauta e dados secundários são os originados do pesquisador para solucionar o problema de pesquisa”, por ser realizada através de fontes especializadas e entrevista para coleta e análise de dados. Os principais autores que contribuíram para a realização deste estudo foram Goleman (1995), psicólogo e especialista, considerado o pai da IE e dono das obras *"Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que define o que é ser inteligente"* (1995) e *"Trabalhando com a Inteligência Emocional"* (1998), ademais o especialista e Phd de *Harvard* Gottman (1998), escritor da obra *"Inteligência Emocional e a Arte de Educar Nossos Filhos"* (1997); os livros apresentados auxiliaram no desenvolvimento de todo o processo produtivo para a tomada de análise

A aplicação da entrevista foi conduzida de maneira semi-estruturada, com objetivo de possuir dados de forma concreta, todavia encaminhando a proporcionar aos entrevistados um sentimento de livre opinião e flexibilidade, segundo Trivinões:

“Podemos entender por entrevista semi-estruturada aquela, em geral, que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, frutos de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas dos informantes. Desta maneira, o informante, seguindo espontaneamente a linha de seu pensamento e de suas experiências dentro de

um foco principal colocado pelo investigador, começa a participar na elaboração do conteúdo da pesquisa” TRIVINÓS (1987, p.146)

Para o roteiro de coleta de dados foi selecionado perguntas previamente produzidas, a tomada de escolha dos perfis se baseou primordialmente nos colaboradores que estiveram em *Home Office*, totalizando 10 (dez) entrevistados, a construção da entrevista se fez por meio online pela plataforma Google Forms®, tendo como finalidade obter as respectivas experiências e observações daqueles que trabalharam remotamente

4 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

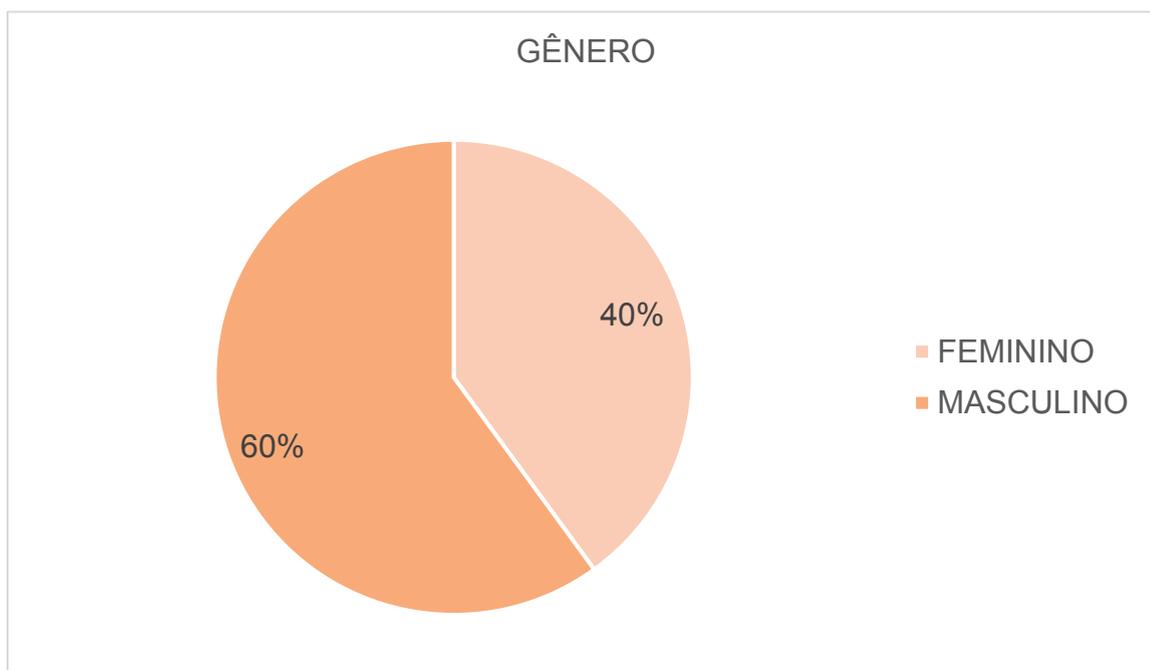
A presente entrevista tem como intuito apresentar e analisar os dados obtidos relacionados às experiências de âmbito emocional dos colaboradores, dando enfoque à importância da inteligência emocional no remoto

As devidas atribuições aos entrevistados foram organizadas através de gráficos, onde por meio de porcentagens foi observado estatisticamente seus balanços de perfil, família e atividades complementares como esporte e/ou hobby. Em sequência se apresenta uma tabela onde os entrevistados foram organizados por meio das letras A, B, C, D, E, F, G, H, I, e J, representando cada um dos 10 (dez) participantes e suas correspondentes informações coletadas

4.1 PERFIL DOS COLABORADORES

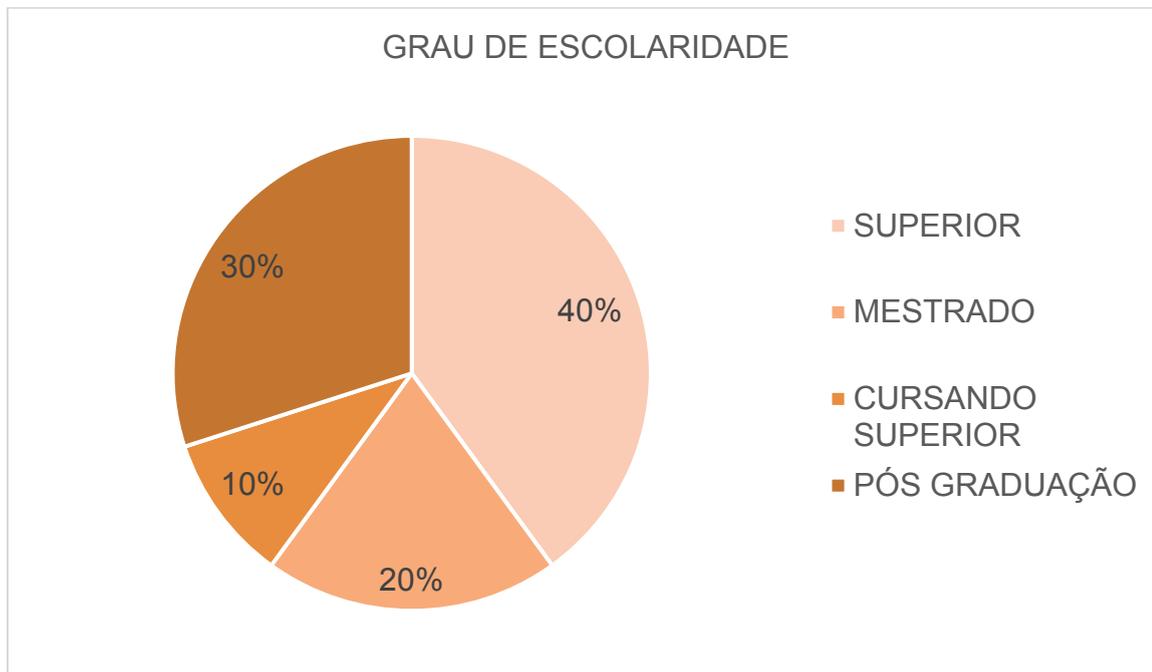
Após a entrevista, conduzida por meio digital, o perfil dos entrevistados foram representados em gráficos, onde as respostas de cada um dos 10 (dez) entrevistados foram organizadas conforme se vê a seguir:

Gráfico 1- Perfil dos entrevistados: Gênero



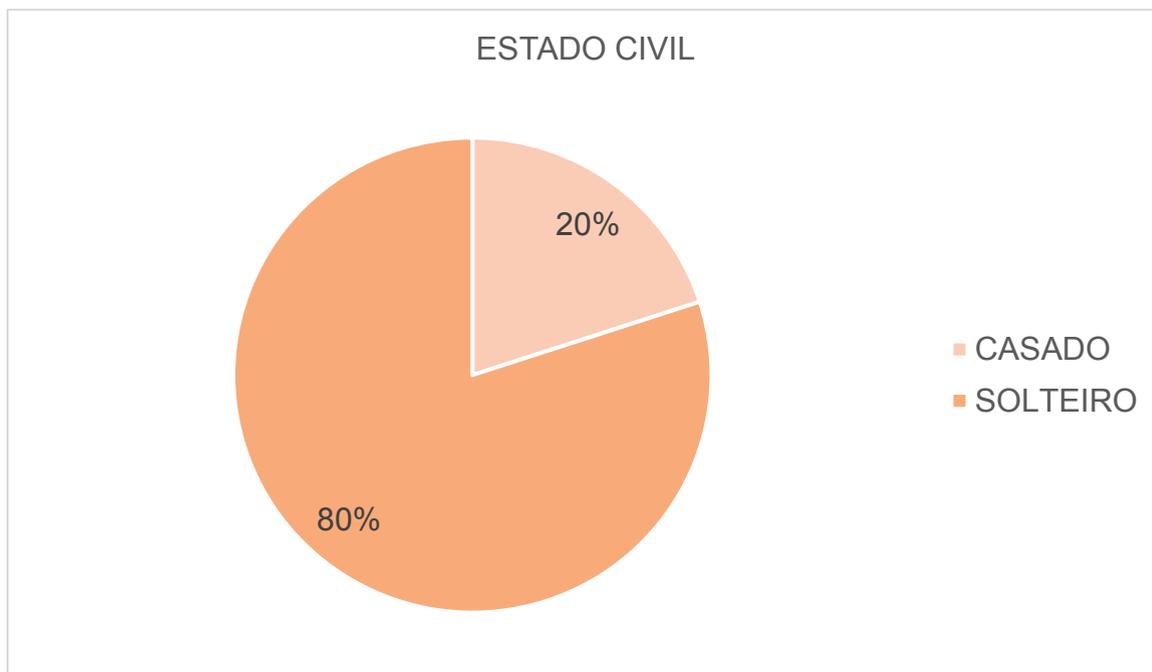
Fonte: autores (2022)

Gráfico 2- Perfil dos entrevistados: Grau de escolaridade



Fonte: autores (2022)

Gráfico 3- Perfil dos entrevistados: Estado Civil



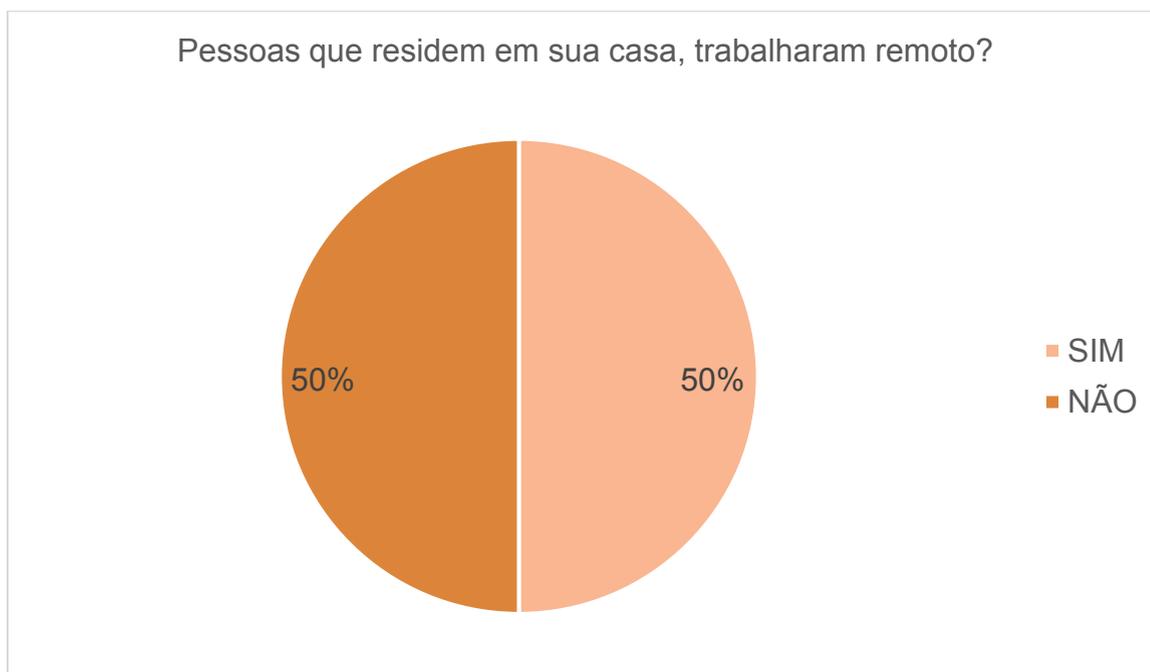
Fonte: autores (2022)

Os homens totalizam mais da metade dos entrevistados, vale mencionar que apesar das mulheres serem as mais afetadas emocionalmente na pandemia, principalmente pelo estresse desencadeado por sobrecargas de tarefas domésticas e a rotina de trabalho remoto, USP (2021), os homens de certo modo em suma, acabaram por reprimir os seus sentimentos, como também a exaustão mental dentro do expediente em casa, o que influencia em suas capacidades cognitivas em questão, Damásio (2002, p.12), ademais, eles são mais propensos a não procurar por auxílio emocional sobre possíveis dificuldades existentes quando comparado com mulheres, Buffel V (2014)

No que se refere a inteligência emocional, não existe um gênero mais apto do controle sentimental que o outro “Cada um de nós possui um perfil próprio, com pontos fortes e fracos. Alguns podem possuir mais empatia e carecer de aptidões para lidar com suas angústias. Outros podem ter percepção apurada para a mais sutil mudança em seu espírito, mas ser socialmente ineptos” Goleman (1998, p.21)

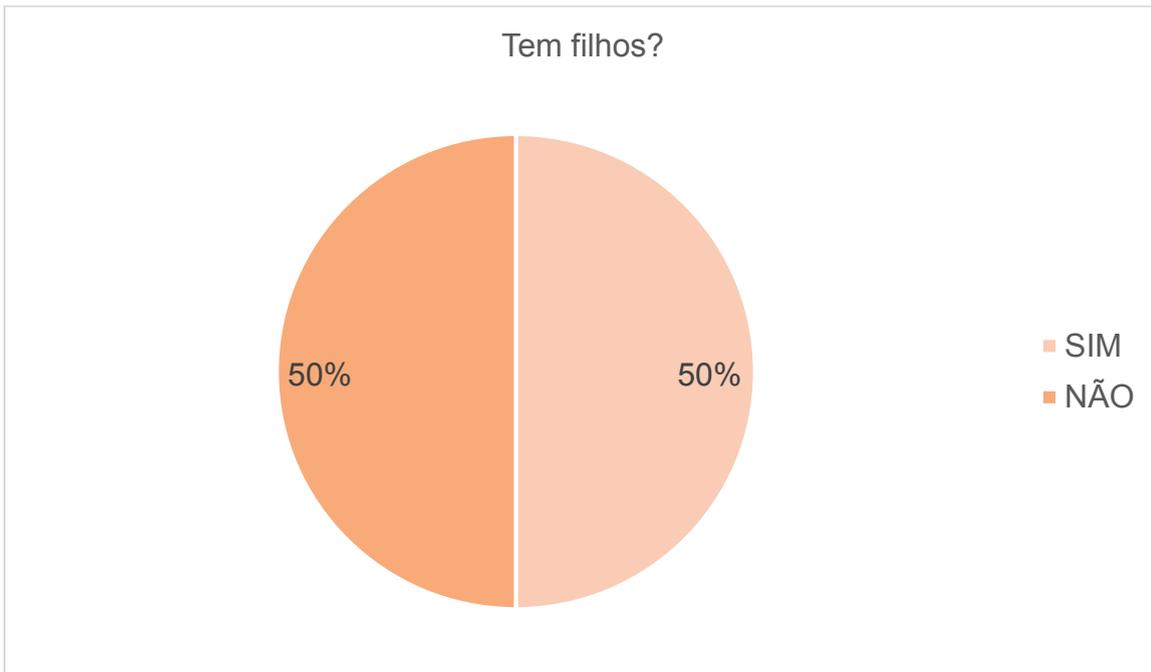
4.2 COMPOSIÇÃO FAMILIAR E PRÁTICA DE ATIVIDADES

Gráfico 1- “Pessoas que residem em sua casa, trabalharam remoto?”



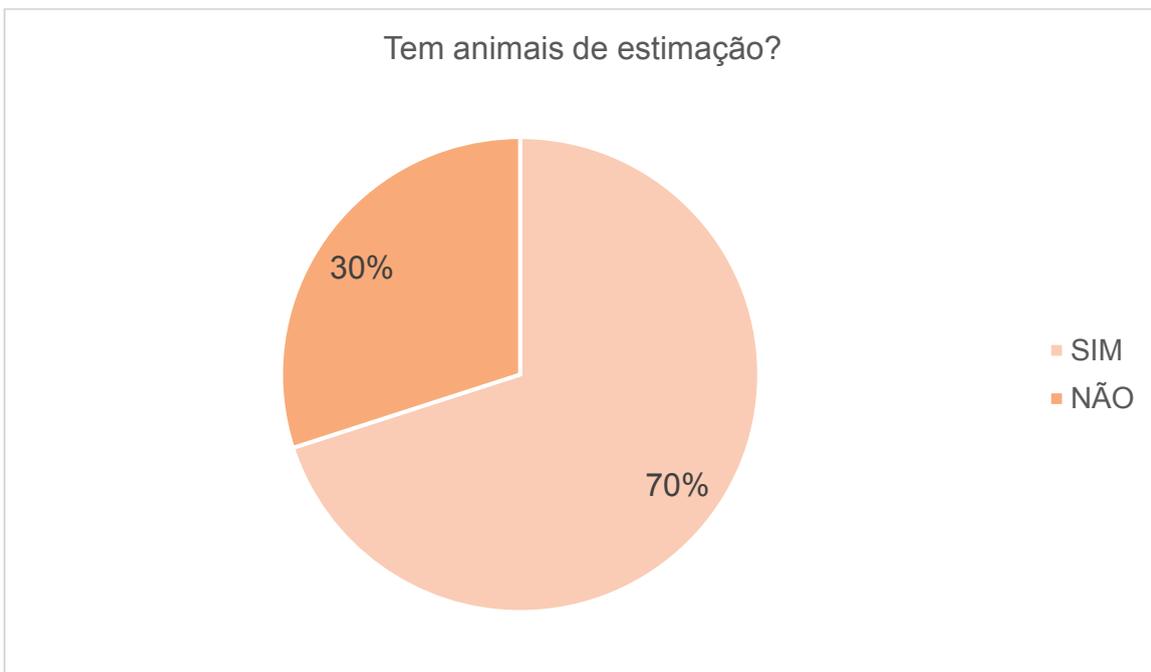
Fonte: autores (2022)

Gráfico 2- “Tem filhos?”



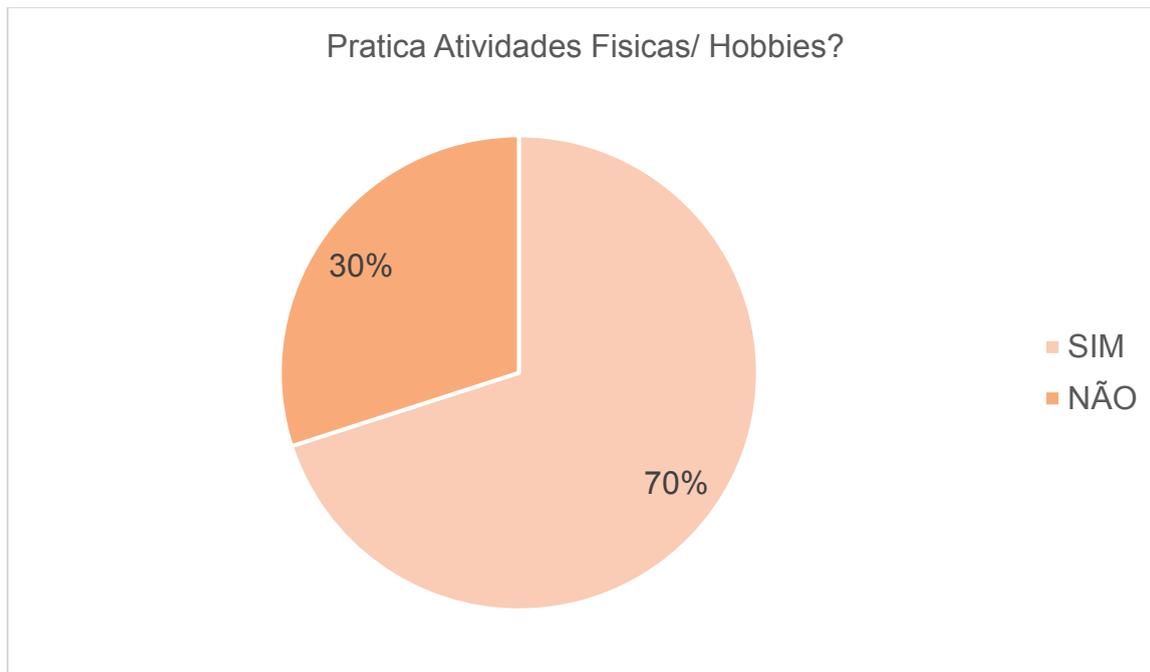
Fonte: autores (2022)

Gráfico 3- “Tem animais de estimação?”



Fonte: autores (2022)

Gráfico 4- "Pratica atividades Físicas/ Hobbies?"



Fonte: autores (2022)

Sobre a questão referente à prática de atividades físicas e *hobbies*, é notório que existe uma tendência geral dos entrevistados por serem adeptos a esses tipos de exercícios, alguns dentre os que aderem, indicaram que a pandemia não afetou suas rotinas nesse quesito, ademais afirmou que a nova rotina permitiu que desenvolvessem um esporte, afirma o Entrevistado I “*me permitiu desenvolver o hábito de pedalar diariamente*”, a condição de manter uma atividade em um momento radical de mudança profissional vai de encontro ao que determina Goleman (1995, p.89), “muitos do que fizemos – sobretudo nos momentos livres – são tentativas de manter o bem-estar [...] A arte de manter a tranquilidade é um dom fundamental da vida”, ele nos revela que segundo alguns psicanalistas controlar esse lado é considerado umas das maiores ferramentas psíquicas

No que se refere ao convívio com companheiros, filhos e até mesmo animais de estimação, estimulam e de certa forma auxiliam no combate de um dos maiores males que o isolamento pode causar, a solidão, sentimento responsável por trazer à tona um espectro de situações negativas como o arrecadamento de doenças, por conseguinte, além de tais aspectos que a convivência de maneira harmônica favorece, esse maior tempo com os filhos pode se tornar uma oportunidade maior para aprender e aprimorar técnicas emocionais para si próprio, e conquistar momentos de ensinamento no exercício das capacidades humanas essenciais

para seus filhos, que mais tarde se tornaram habilidades interpessoais imprescindíveis para o mercado de trabalho e o entendimento melhor para tomadas de decisões GOTTMAN (1997)

4.3 EXPERIÊNCIAS EMOCIONAIS DURANTE O EXPEDIENTE REMOTO

Quadro 1 – Relatos sobre o expediente remoto

Entrevistado	Experiência
A	<p><i>“No início me senti preocupada e com medo, por causa do contágio do novo vírus [...] Para mim, foi estressante trabalhar em home office por conta dos ruídos, oscilações da internet, inovar nas aulas e também pela insegurança da reinfecção. Na maior parte do tempo, quando tive a COVID na primeira vez, fiquei internada 2 vezes na UTI, foi mais o meu autocontrole que me auxiliou, depois sim, pude ter o apoio da minha família e amigos.”</i></p>
B	<p><i>“Me senti frustrado trabalhando em home office, até porque minha preferência é estar nas aulas presenciais [...] Meu maior desafio, como também minha maior superação, foi o uso das novas tecnologias [...] O sentimento que mais foi aflorado em mim durante o isolamento social, foi a angústia e o medo.”</i></p>
C	<p><i>“Fiquei um pouco preocupada com a incerteza. Não havia estrutura, as pessoas não estavam habituadas, por muitas vezes questionei se daria certo, se seria possível uma boa comunicação e entendimento com as demais pessoas do time [...] O isolamento mudou completamente a minha vida profissional, não fui efetivada no estágio por causa dos impactos da pandemia e com isso comecei um novo emprego. O trabalho remoto de certa forma democratizou o acesso a superiores hierárquicos, me sinto mais confiante para falar e me expor nos canais digitais. Na vida pessoal, trouxe alguns impactos psicológicos, sentia falta de frequentar um ambiente diferente. Não senti tanto impacto na vida social, continuei mantendo contato com as pessoas queridas que de certa forma supriu muito bem a falta de encontros presenciais [...]O meu maior desafio foi o período em que ainda não tinha uma estrutura e ambiente adequado para o trabalho.”</i></p>
D	<p><i>“Emocionalmente, prefiro trabalhar presencialmente, pois em home office me senti estressado por ter que trabalhar enquanto a casa está com os</i></p>

	<i>familiares, houve muita poluição sonora [...] Tive autocontrole diante deste cenário pandêmico, pois foi necessário para a gestão das minhas atividades.”</i>
E	<i>“Em aspectos positivos, sobrou mais tempo para realizar minhas tarefas e lazer. Já em relação aos aspectos negativos, houve muita falta de interação e conversa com as pessoas, o que fez com que eu sentisse solidão.”</i>
F	<i>“No meu caso, me senti muito solitária, mas ao mesmo tempo, durante o expediente senti minha privacidade afetada em casa. Em partes consegui controlar minhas emoções e consegui refletir e pensar que seria passageiro [...] O impacto do isolamento foi positivo e inovador, o trabalho remoto trouxe um novo olhar para o mercado de trabalho [...] Meu maior desafio e ao mesmo tempo superação foi prender a atenção dos alunos on-line.”</i>
G	<i>“No começo me senti mal em trabalhar em home office, mas me adaptei com o tempo [...] O trabalho remoto me causou muito estresse, porém aprendi a ter mais disciplina comigo mesmo [...] Prefiro trabalhar em home office, pois consegui gerenciar melhor meus horários, mesmo apesar da insônia que tinha no início com o isolamento e preocupação.”</i>
H	<i>“Trabalhar em home office fez com que eu tivesse mais disposição, por não ter que ficar no trânsito, além de não ter tido problemas com a instabilidade na conexão, e quando houveram, não causou estresse [...] Senti falta da socialização com as pessoas, isso fez com que hoje em dia eu tivesse menos contato com alguns grupos sociais [...] Durante este período, consegui manter o equilíbrio e adquirir disciplina.”</i>
I	<i>“Trabalhar em casa foi uma experiência que me deixou tranquilo, além de que me permitiu desenvolver o hábito de pedalar diariamente, o que me deixou mais resistente a este cenário [...] Me planejar e seguir este planejamento foi um desafio no começo, mas que consegui superar.”</i>
J	<i>“Passei por muitas dificuldades durante meu expediente em casa, o que aflorou meu lado emocional [...] Os barulhos e a falta de autocontrole afetaram meu foco no início [...] O isolamento impactou nos meus relacionamentos com as pessoas, mas apesar dos obstáculos desenvolvi um excelente trabalho</i>

Fonte: autores (2022)

A maior parte dos entrevistados foram diretos ao que sentiram durante o expediente remoto, os sentimentos como o medo foram os mais aflorados, em seguida o estresse e por fim a solidão, presentes na maior parte dos colaboradores. No que se diz respeito a sentimentos positivos ou de superação, o autocontrole e disciplina foram fatores determinantes ao desempenho de seus papéis como colaboradores. Todavia, notou-se que enquanto estiveram em exercício da profissão remotamente os entrevistados H e I indicaram em seus relatos que tal experiência agregou em seus capacidades profissionais

Considerando os estudos feitos por Goleman sobre o papel fundamental que a Inteligência emocional exerce sobre momentos da vida profissional, e as respostas dos entrevistados, indicam que o autocontrole é certamente a capacidade mais excepcional quando nos referimos há uma mudança repentina, não apenas desenvolvida pela pandemia em si, todavia resultantes de consequências em escala, como o isolamento social e a transformação digital no mercado de trabalho, “Essa consciência das emoções é a aptidão emocional fundamental sobre a qual se fundam outras, como o autocontrole emocional.” GOLEMAN (1995)

Verificou-se que os relatos referentes ao estresse, foi alimentado principalmente pela instabilidade da conectividade com a internet, além das aversões aos ruídos, essas condições divergentes, resultam em sentimentos em cadeia, proporcionando ao colaborador um desempenho desequilibrado em seu jornada de expediente remoto, mas do que o QI (Quociente de inteligência) a IE, revela ser um elemento importante para se obter um potencial de qualidade nos resultados individuais e corporativos, vale salientar que ela é responsável pelo equilíbrio emocional, segundo Goleman

“Deixando de lado o QI, nossas habilidades práticas, juntamente com a capacidade técnica que denominamos, são o que determinam nosso desempenho cotidiano. Qualquer que seja nosso potencial intelectual, é o conhecimento especializado – esse conjunto total de informação especializada e habilidades práticas – que nos torna suficientemente capazes de realizar um determinado trabalho” (GOLEMAN, 1998 p.42)

Outro aspecto presente no cotidiano no remoto, foi a adversidade em trabalhar com o *Home Office*, dentre os colaboradores a maior parte prefere emocionalmente o presencial, alguns relatos indicam essa preferência, segundo o colaborador A: “*Para mim, foi estressante trabalhar em home office por conta dos ruídos, oscilações da internet, inovar nas aulas e também pela insegurança da reinfecção*”, a estrutura influenciou nesse quesito, para o entrevistado C: “*Fiquei um pouco preocupada com a incerteza. Não havia estrutura, as pessoas não estavam habituadas, por muitas vezes questionei se daria certo, se seria possível uma boa comunicação e entendimento com as demais pessoas do time*”. A mudança repentina e o

desafio da adaptatividade, foi fatores determinantes, usufruir de competências emocionais agregam para melhor controle do profissional diante de adversidades, para Goleman

“Competência emocional é uma capacidade adquirida, baseada na inteligência emocional, que resulta em desempenho destacado no trabalho [...] No centro dessa competência, encontram-se duas aptidões: a empatia, que envolve ler os sentimentos de outros, e habilidades sociais, que permitem lidar bem com esses sentimentos” (GOLEMAN 1998, p.48)

Outro ponto analisado foi daqueles que de certo modo, tiveram perspectivas positivas em relação a experiência no remoto, relatou o entrevistado G: *“Prefiro trabalhar em home office, pois consegui gerenciar melhor meus horários”*, ademais, seguindo essa linha de pensamento para o entrevistado H: *“Trabalhar em home office fez com que eu tivesse mais disposição, por não ter que ficar no trânsito”*. O maior tempo em casa, proporciona a sensação de liberdade, para alguns a adaptabilidade não se fez presente como uma dificuldade, todavia, trouxe à tona uma variável a ser explorada, enxergar uma oportunidade dentro de uma mudança repentina e trabalhar com ela, auxilia no desenvolvimento profissional e pessoal.

No que se diz respeito ao isolamento, essa adaptatividade ou flexibilidade ajuda a se envolver com mudanças e o otimismo como capacidade de lidar com uma psicologia positiva, se tornam ferramentas de superação frente a qualquer obstáculo, principalmente no que se refere às competências de regulamentação, o autocontrole sobre estresse e a adaptação a mudanças, segundo Goleman “[...] Essas duas competências permitem manter a calma diante de fatos existenciais da vida profissional: crise, incertezas e desafios sucessivos.[...] preserva a clareza mental e mantém as ações do indivíduo num curso firme” (Goleman 1998, p.120)

Os impactos decorridos do isolamento e a pandemia no geral, impulsionaram os sentimentos dos colaboradores como um todo significativamente, o mesmo foi responsável pelo desempenho daqueles que estiveram em exercício das suas profissões remotamente, em geral todos se sentiram impactados profissionalmente e pessoalmente, segundo o entrevistado A: *“No início me senti preocupada e com medo, por causa do contágio do novo vírus”*, para o entrevistado C:

“O isolamento mudou completamente a minha vida profissional, não fui efetivada no estágio por causa dos impactos da pandemia e com isso comecei um novo emprego [...]. Na vida pessoal, trouxe alguns impactos psicológicos, sentia falta de frequentar um ambiente diferente. Não senti tanto impacto na vida social, continuei mantendo contato com as pessoas queridas que de certa forma supriu muito bem a falta de encontros presenciais”

De certo modo, a inteligência emocional colabora para que tais impactos no âmbito emocional sejam gerenciados de maneira a proporcionar menos danos possíveis aqueles que souberam manusear o autocontrole, um dos cinco pilares da IE (Goleman 1998), desenvolveram uma melhor adaptatividade e por conseguinte, um melhor desempenho em

suas tarefas profissionais, como relatado pelo entrevistado D: “*Tive autocontrole diante deste cenário pandêmico, pois foi necessário para a gestão das minhas atividades*”, enquanto que outro colaborador relatou da seguinte maneira “*Durante este período, consegui manter o equilíbrio e adquirir disciplina.*” (Entrevistado H), tais relatos vão de encontro ao que determina Goleman em comparação aos gerentes bem-sucedidos e os que haviam saído do eixo: “Os que descarrilaram não lidavam bem com a pressão e tendiam a ter períodos de depressão e rompantes de fúria. Os bem-sucedidos mantinham sua compostura debaixo de tensão, permanecendo calmos e confiáveis – no auge das crises” (Goleman 1998, p.70).

Os relatos coletados pressupõem a necessidade de se possuir aptidão emocional, a IE é o caminho que leva ao controle e a aquisição de mecanismos para melhor engajamento frente a obstáculos como a pandemia. Desta forma atribui ao aprimoramento mais abrangente de competências pessoais e profissionais em todo e em qualquer momento da vida

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito deste trabalho foi estudar e identificar de que forma a inteligência emocional pôde contribuir para com o trabalho no *home office*. A partir de uma entrevista com 10 participantes que tiveram suas rotinas modificadas do trabalho presencial para o trabalho em casa, de uma hora para outra, sem preparo devido ao estado de calamidade em que vivemos no Brasil a partir do ano de 2019 devido a pandemia por COVID-19.

Os entrevistados passaram por quatro questionamentos, com a finalidade de investigarmos os pontos de sua rotina que poderiam influenciar de alguma forma no seu emocional. Diante dessas perguntas, conseguimos identificar que os participantes que já praticavam algum esporte ou tinham algum Hobbie não tiveram sua vida tão afetada, outro ainda citou ter aproveitado do trabalho em casa para iniciar seu hábito esportivo, conforme falado por Goleman (1995, p.89), “Muitos do que fizemos – sobretudo nos momentos livres – são tentativas de manter o bem-estar”, a partir deste ponto podemos considerar que as atividades físicas/hobbies podem ser uma forma de equilibrar nossa vida e saúde física com a emocional.

Ao se tratar do convívio com outros em casa, família ou animais de estimação, foi possível notar que a presença deles amenizou o sentimento de solidão, além disso, o *home office* foi uma forma de que ambos pudessem formar uma ligação maior, já que passaram grande parte do seu tempo em convívio.

No campo para que os entrevistados puderam relatar livremente sua experiência com o trabalho remoto, conseguimos identificar que grande parte dos participantes tiveram dificuldades, como por exemplo instabilidade de internet, ruídos, problemas com a inovação, além da insegurança e do medo de que os participantes sentiram devido a ser algo novo, um desafio. O sentimento de estar inseguro com o mundo a fora, o medo de ser infectado com o vírus junto aos problemas que tiveram com as mudanças de rotina, puderam impactar com o desempenho profissional durante o período. Entretanto, conseguimos identificar participantes que conseguiram driblar os obstáculos e fizeram do momento uma superação. Como falado pelo participante H “Durante esse período, consegui manter o equilíbrio e adquirir disciplina”, e pelo participante J “O isolamento impactou nos meus relacionamentos com as pessoas, mas apesar dos obstáculos desenvolvi um excelente trabalho.”.

O objetivo da pesquisa foi investigar como os sentimentos afetaram diretamente o trabalho e desenvolvimentos dos participantes, em nenhum momento nosso intuito foi identificar quem possuía a inteligência emocional, mas a partir desse trabalho conseguimos observar que os participantes ao decorrer da pandemia conseguiram administrar suas emoções para lidar

com o dia a dia.

Salovey e Mayer definiram a inteligência emocional como a capacidade monitorar e regular os sentimentos. Baseado na entrevista, foi permitido observar que o controle, equilíbrio e a capacidade de monitorar os sentimentos foi um fator importante para o desenvolvimento dos que viveram e vivem o trabalho em *home office*.

Esse trabalho pode nos mostrar como as competências da inteligência emocional afetam diretamente o desenvolvimento no *home office*. Ainda podemos sugerir que esse tema, deva vir a se tornar um estudo pelas empresas, já que vivemos em constantes mudanças e evoluções, e o *home office* possa vir a ser um meio de trabalho comum e não uma opção para momentos pandêmicos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Buffel V, Van de Velde S, Bracke P. Professional care seeking for mental health problems among women and men in Europe: the role of socioeconomic, family-related and mental health status factors in explaining gender differences. Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol 2014; Disponível em < <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24802317/> > Acesso em 15 de Abril de 2022
- FERREIRA, A. B. H. Novo dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOLEMAN, Daniel, **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente, Rio de Janeiro. Objetiva. 1995
- GOLEMAN, Daniel, **Trabalhando com a Inteligência Emocional**, Rio de Janeiro, RJ, Objetiva. 1998.
- GOTTMAN, John. **Inteligência emocional e a arte de educar os nossos filhos**. Objetiva; 1ª edição (1 janeiro 1997)
- HERRERO, Joaquim Campos. **Inteligência Emocional**: suas capacidades mais humanas. São Paulo. Paulus, 2002.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE, **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD COVID19**. Disponível em: Or<<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/27946-divulgacao-semanal-pnadcovid1.html?=&t=destaques> > Acesso em : 15 de Abriél de 2022
- INSTITUTO DATAFOLHA. **DataFolha mostra que 64% dos trabalhadores não possuem nenhum benefício para cuidar da saúde mental**. Disponível em <<https://saudemental.blogfolha.uol.com.br/2021/09/20/datafolha-mostra-que-64-dos-trabalhadores-nao-possuem-nenhum-beneficio-para-cuidar-da-saude-mental/>>. Acesso em: 15 de abril de 2022
- IVANIR FERREIRA. **Mulheres foram mais afetadas emocionalmente pela pandemia**. Jornal da USP. Disponível em: <<https://www.fm.usp.br/fmusp/noticias/mulheres-foram-mais-afetadas-emocionalmente-pela-pandemia>>. Acesso em: 15 de abril de 2022
- JÚNIOR, Nelson, sobre isolamento social, Disponível em < https://www.linkedin.com/posts/nelson-bolonhini-junior-7644212_o-c%C3%A9rebro-n%C3%A3o-tolera-o-isolamento-a-performance-activity-6784902263765839872-EggY?utm_source=linkedin_share&utm_medium=ios_app > Acesso em 15 de Abril de 2022
- KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação**: Uma abordagem

téorico-prática dialogada. Curitiba: Intersaberes, 2014.

Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. (1997). **Emotional IQ test** [CD ROM]. Needham, MA: Virtual Knowledge.

MENDONÇA, Raíssa. ALMEIDA, Maria. BARROSO, Talita. QUEIROZ, Normando.

MAXIMINO, Caio. COVID-19. **social isolation, and psychological distress in a Brazilian sample**. Disponível em: <<https://psyarxiv.com/f942w>>. Acesso em 19 de abril de 2022

Organização Mundial da Saúde. Constituição da Organização Mundial da Saúde (OMS/WHO – 1946. 2022]. Disponível em:

<<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/OMS-Organiza%C3%A7%C3%A3o-Mundial-da-Sa%C3%BAde/constituicao-da-organizacao-mundial-da-saude-omswho.html>> Acesso em: 19 de Maio de 2022

ORNELL, F. et al. **“Pandemic fear” and COVID-19: mental health burden and strategies**. **Braz. J. Psychiatry**, São Paulo, 2020. Disponível em <

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151644462020005008201&lng=en&nr_m=iso>. Acesso em 15 de abril de 2022

RABELO, A. **Quais as vantagens e desvantagens do teletrabalho e das organizações virtuais na era da informação?** Revista de Administração FACES Jornal, v. 1, n. 1, p. 61-67, 2000. Disponível em <<http://revista.fumec.br/index.php/facesp/article/download/7/7>>. Acesso em: 15 de abril de 2022

RYFF, C. & Singer, B. (1998). **The contours of positive mental health**. **Psychological Inquiry**, 9, 1-28.

SALOVEY, P. & MAYER, J. D. (1990). **Emotional intelligence**. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

SILVA, Edna Lúcia da.; MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. Florianópolis: UFSC/ PPGEP/LED, 2000, 118 P.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL. **Afinal, o que é inteligência emocional?** SBIE. Disponível em <<https://www.sbie.com.br/blog/afinal-o-que-e-inteligencia-emocional/>> acesso em 19 de abril de 2022

MALHOTRA, k Naresh. Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada. 4.ed. Bookman.

TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VAN HOOFF, E. **Lockdown is the world's biggest psychological experiment - and we will pay the price**. Disponível em: <<https://www.weforum.org/agenda/2020/04/this-is-the-psychological-side-of-the-covid-19-pandemic-that-were-ignoring/>>. Acesso em: 15 de abril de 2022

ZENDESK. **Relatório de tendências para a experiência do cliente para 2021**. Disponível em <<https://www.zendesk.com.br/customer-experience-trends-2021/>>. Acesso em: 15 de abril

de 2022