

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA
PAULA SOUZA
ETEC JOSÉ MARTIMIANO DA SILVA**

Técnico em Administração

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA O
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL – UM ESTUDO DE CASO**

Evelyn Fagundes Rezendes

Julia Martins

Leticia da Silva Furtado

Lucas Godines Manfredi

**Ribeirão Preto – SP
Dezembro\2021**

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA
PAULA SOUZA
ETEC JOSÉ MARTIMIANO DA SILVA**

Técnico em Administração

Evelyn Fagundes Rezendes

Julia Martins

Leticia da Silva Furtado

Lucas Godines Manfredi

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL PARA O
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL – UM ESTUDO DE CASO**

Trabalho de conclusão de curso como requisito básico, para a formação do Curso Técnico em administração da Etec José Martimiano da Silva, com orientação do Professor Marcelo Alves Pereira.

**Ribeirão Preto – SP
Dezembro\2021**

FOLHA DE APROVAÇÃO

Alunos: Evelyn Fagundes Rezendes

Julia Martins

Leticia da Silva Furtado

Lucas Godines Manfredi

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e Aprovado em
02.12.2021 pela comissão julgadora:

Título: A Importância da Inteligência Emocional para o
Desenvolvimento Profissional – Um Estudo de Caso

Prof. Orientador Marcelo Alves Pereira

Prof. Orientador Fábio Batistella

Prof. Rodrigo Mateus Silva

Coordenador de Curso de Técnico em administração

Dedicamos este trabalho aos nossos pais e companheiros
que nos incentivaram mesmo em meio a crises.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por nos dar a oportunidade de estar fazendo este trabalho, e por sempre nos consolar em momentos de crise.

Também agradecemos aos orientadores por todo apoio, empatia e competência durante os momentos de dúvida e receio que enfrentamos durante a elaboração do trabalho.

“Crescimento profissional é a soma da disciplina com a inteligência
emocional”
(Nelio Wanderley)

RESUMO

No mercado de trabalho existem muitas áreas que são extremamente competitivas, muitas vezes ter um curso técnico ou superior influencia na decisão do avaliador, mas na hora de praticar uma profissão tem uma competência que vem se tornando cada vez mais fundamental entre os profissionais e líderes, essa competência se intitula Inteligência Emocional.

Este é um assunto que tem ganhado cada vez mais destaque no meio empresarial. Segundo estudos a inteligência emocional tem grande relação com a produtividade em todas as carreiras. Empresas implementaram atividades e ferramentas que ajudam no desenvolvimento da inteligência emocional em seus funcionários. As empresas estudadas nesse trabalho são conhecidas por seus benefícios e qualidade de vida no trabalho e após entrevistas e aplicação da pesquisa de campo foi possível notar que a inteligência emocional e suas características são consideradas essenciais para constituir um convívio saudável entre os profissionais de trabalho.

Palavras-chave: Sucesso profissional; Inteligência Emocional; Produtividade; Convívio

Abstract

In the job market there are many areas that are extremely competitive, often having a technical course or higher influence the evaluator's decision, but when it comes to practicing a profession, there is a competence that has become increasingly essential among the professionals and leaders, this competence is called Emotional Intelligence.

This is a subject that has been gaining more prominence in the business environment. According to studies, emotional intelligence is strongly related to professional success in all careers. Companies have implemented activities and tools that help develop emotional intelligence in their employees. The companies studied in this work are known for their benefits and quality of life at work and after interviews and application of field research, it was possible to notice that emotional intelligence and its characteristics are considered essential to constitute a healthy relationship between work professionals.

Key words: Professional Success; Emotional intelligence; Productivity; Conviviality.

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 Infográfico sobre insatisfação no trabalho. Fonte: (Costa, 2021)...	25
Figura 3.1- Benefícios para os funcionários. Fonte: (Martinho, São Martinho, 2021)	28
Figura 3.3- Ginástica Laboral. Fonte: (Hallan, 2020)	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1. Justificativa	12
1.2 Questões de pesquisa	13
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo Geral	13
1.3.2 Objetivos Específicos	13
1.4 Métodos e Técnicas	14
2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	15
2.1 Surgimento do conceito de Inteligência Emocional	15
2.2 Emoções	16
2.2.1 Diferença entre sentimento e emoção	17
2.3 Comunicação Emocional	18
2.4 Inteligência Emocional No Ambiente de Trabalho	19
2.4.1 Autoconhecimento	21
2.4.2. Gestão da emoção	23
2.4.3 Convivência em sociedade	24
2.4.4 Qualidade de Vida No Trabalho	25
3. PESQUISA DE CAMPO	27
3.1. Entrevista com gestor	27
3.2 Ferramentas que são utilizadas pela empresa para melhorar a qualidade de vida no trabalho.	28
3.2.1 Participação nos Lucros ou Resultados	29
3.3 Ginástica Laboral	29
4. CONCLUSÃO	32
Referências.....	34

1. INTRODUÇÃO

A inteligência intelectual é muito importante para o desenvolvimento profissional, porém, apenas isto, não é o suficiente para desenvolver uma carreira profissional. Especialistas apontam que a inteligência emocional é de suma importância para o desenvolvimento de uma pessoa em um ambiente profissional.

Estudos apontam que 58% daqueles que se destacaram em suas profissões possuem um Quociente Emocional (QE) elevado. Esta compreensão da inteligência emocional é muito valorizada no mercado de trabalho, pois é uma habilidade que proporciona o aumento da eficiência do trabalhador. Este aumento é proporcionado com a compreensão dos pontos fracos e fortes do emocional de um ou mais indivíduos, descobrindo assim os seus limites e de seus colegas. Uma pessoa que compreende suas emoções e dos integrantes de sua equipe, poderá desenvolver melhores métodos para aumentar a sua produtividade e de seus companheiros nas atividades profissionais exercidas. Criando um ambiente com melhores condições e com relações mais agradáveis entre os colaboradores. Tudo isto é importante, pois, pelo fato de um trabalhador ser um ser humano, ele pode ser afetado pelas suas emoções em um ambiente profissional e, apenas com este conhecimento é possível melhorar a qualidade do trabalho de todos os indivíduos.

Segundo Falcão, 2012 “A inteligência emocional consiste em pensar duas vezes antes de falar uma”. Logo a compreensão antes da tomada de atitude provém da inteligência emocional, ou seja, uma pessoa que entende o modo que deve ser dito ou feito algo para outro indivíduo, esta compreende o que é inteligência emocional.

1.1. Justificativa

Este trabalho traz como objetivo entender como funciona o processo de desenvolvimento, aplicabilidade e benefício do uso inteligente das emoções dentro da sua ocupação.

1.2 Questões de pesquisa

I. Entender as estratégias utilizadas por empresas para evitar que os funcionários adquiram doenças psicoemocionais.

II. Analisar como relações interpessoais no trabalho são responsáveis por causar improdutividade.

III. Vantagens de trabalhar a inteligência emocional no ambiente de trabalho.

IV. Como ser mais prestativo em relação aos colegas de trabalho usando a Inteligência Emocional.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Trazer à tona informações que discorrem sobre como a inteligência emocional pode elevar os resultados de um trabalhador em sua respectiva área de ocupação.

1.3.2 Objetivos Específicos

I. Analisar como a inteligência emocional influencia no desempenho profissional.

II. Compreender os passos para desenvolver a inteligência emocional e como aplicada ao ambiente de trabalho.

III. Entender a diferença do trabalhador que faz uso inteligente das emoções e do que não faz.

IV. Investigar sobre os problemas psicológicos que os trabalhadores podem desenvolver no ambiente de trabalho.

1.4 Métodos e Técnicas

Para a realização deste trabalho foi aplicada a metodologia de pesquisa bibliográfica, após da análise e reconhecimento do problema destacado foi possível delimitar o tema e realizar a pesquisa de caráter quantitativo a partir da investigação e pesquisa de campo.

A pesquisa de campo foi feita através de um levantamento de dados retirados de uma entrevista virtual realizada por alguns dos profissionais da empresa São Martinho e Itaú. Durante a entrevista foi possível destacar o impacto e a importância do uso inteligente das emoções para o trabalhador.

2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional é um conceito da psicologia usado para designar capacidade do ser humano de entender e lidar com as emoções pessoais e de outros indivíduos. Um exemplo disso pode ser a pessoa que consegue terminar suas tarefas e atingir suas metas mesmo se sentindo triste e ansiosa. Ou seja, é uma habilidade que permite que as pessoas gerenciem melhor seus sentimentos e a forma como agirão com base neles. (Koelle, 2021).

A maioria das pessoas demonstra ter uma compreensão bastante clara e precisa do que é "inteligência". De fato, basta perguntar a praticamente qualquer um algo sobre o assunto, que ele, ou ela, rapidamente, e sem a menor hesitação, começará a enumerar as várias características dessa importante qualidade humana. São opiniões fortes, que parecem pressupor a existência de um significado universal e unidimensional para o termo, ou seja, que se trata de algo tão simples que qualquer um pode compreender. Contudo, sobre a inteligência emocional não se tem uma noção coletiva sobre do que realmente se trata.

2.1 Surgimento do conceito de Inteligência Emocional

A inteligência humana começou a ter destaque e ser estudada mais profundamente a partir do século XIX. Esses estudos tiveram muitas fases para poder distinguir o que é a inteligência. No começo se discutia que inteligência eram habilidades passadas geneticamente (Galton) e que testes simples seriam suficientes para medi-la, para Alfred Binet (1898) capacidades mais complexas e atividades cotidianas seriam mais adequadas para medir a inteligência de alguém. Enquanto Binet definiu diversas capacidades mentais independentes umas das outras, havia outros que definiram ser uma capacidade geral, como, Charles Spearman (1904) que sugeriu que a inteligência seria medida através do desempenho em todas as tarefas intelectuais, mas a maioria dos estudiosos discordaram de Spearman.

Perceberam que a inteligência poderia aparecer em várias capacidades básicas, então Gardner (1995) criou a teoria das Inteligências Múltiplas: inteligência lógico-matemática, lingüística, musical, espacial, corporal-cinestésica, intrapessoal e interpessoal. (C Woyciekoski).

No verão de 1987 Peter Salovey e John Mayer, pesquisadores da Universidade de Yale se uniram em torno da ideia de uma inteligência emocional.

Cada um fazendo o uso de seus conhecimentos articularam uma teoria que descreveu um novo tipo de inteligência, definida como “a capacidade de reconhecer, entender, utilizar e regular emoções efetivamente na vida cotidiana”. São considerados os criadores do conceito de inteligência emocional, seguindo a linha de raciocínio da teoria das múltiplas inteligências antes discutido.

2.2 Emoções

Presente na Antiguidade, na Idade Média, na Idade Moderna e Idade Contemporânea, sempre em toda a história, eventos ocorreram por conta ou influência das emoções, sejam eles bons (peças de teatro, e shows que levantam o ânimo) ou altamente prejudiciais para as pessoas (guerras mundiais e civis, escravidão etc.).

Em latim, emoção significa “mover para fora”, é uma sensação física e mental que é provocada por algum estímulo, que leva uma pessoa a reagir a um sentimento ou um acontecimento. Por isso, eventualmente esboçamos uma expressão diferente ou tomamos decisões precipitadas em algumas situações. (Goleman, 1998)

Hoje em dia, já se sabe que a emoção corresponde a uma reação psicobiológica complexa, que envolveria inteligência e motivação, impulso para ação, além de aspectos sociais e da personalidade, que acompanhados de mudanças fisiológicas, expressariam um acontecimento significativo para o bem-estar subjetivo do sujeito no seu encontro com o ambiente.

Sob este prisma, a emoção seria parcialmente biologicamente determinada, e parcialmente o produto da experiência e do desenvolvimento humano no contexto sociocultural (Smith & Lazarus, 1990). Lopes, Brackett, Nezlek, Schütz e Salovey (2004) salientaram que competências emocionais são essenciais nas interações sociais porque emoções alimentam funções comunicativas e sociais, além de conterem informações sobre os pensamentos e intenções das pessoas. Segundo os autores, a ocorrência de uma interação social positiva e satisfatória demandaria que

os indivíduos percebessem, processassem e manejassem a informação emocional de forma inteligente.

A visão de que as competências emocionais são cruciais para adaptação tem suscitado o interesse pelo tema da inteligência emocional e inspirado muitos programas de aprendizagem social e emocional em escolas e em ambientes de trabalho. (Woyciekoski, 2009)

2.2.1 Diferença entre sentimento e emoção

Emoção e sentimento são coisas diferentes. A emoção é uma reação imediata a um estímulo, é algo que mexe com você e que não envolve pensamento. Já o sentimento envolve um alto grau de componente cognitivo, de percepção e avaliação de algo. Emoção é reação enquanto sentimento é construção.

Ter consciência de como você reage e se sente diante de cada emoção, portanto, é fundamental para se recuperar de uma emoção ou sentimento negativo. Esse processo é fundamental para manter o equilíbrio emocional. As emoções são reações inconscientes, enquanto os sentimentos são uma espécie de juízo sobre essas emoções.

Imagine uma situação na qual um animal feroz começa a correr atrás de você. Antes de qualquer outra coisa, mesmo da consciência, surge o medo (que é uma emoção). Logo em seguida, você tem a consciência de seus sentimentos. É aí que você percebe que está assustado e com medo.

Emoções como medo, raiva, tristeza e alegria fazem parte do desenvolvimento e contribuem diretamente para a sobrevivência do ser humano. Quando bem direcionadas, servem para impulsionar e proteger a pessoa de diversas situações do dia a dia.

2.3 Comunicação Emocional

De acordo com o professor Leonardo Bernardino (Bernardino, 2018) “...somos seres sociais e o que um faz, afeta o outro. Assim, nossa sobrevivência depende de sinalizar o que queremos a outrem e de entender as emoções alheias para que possamos prever a ação do outro. [...] Essa comunicação emocional pode ocorrer através da linguagem. Contudo, a maior parte dela ocorre através de linguagem corporal, gestos e expressões faciais.”, nesse artigo ele cita que a ação não-verbal, ou seja, os gestos e expressões faciais, seja mais confiável, isso porque quando falamos, geralmente pensamos antes de dizer alguma coisa que vá influenciar ao outro, é uma maneira que encontramos de censurar nossos verdadeiros sentimentos. Entretanto, por nosso estímulo estar ligado ao sistema nervoso, as reações corporais irão agir instintivamente, independente da vontade. Essa situação é chamada força do hábito, pois são movimentos que você está habituado em certos casos.

Charles Darwin (Darwin, 2021) fala sobre as ações reflexas (tossir e espirrar), que apesar de parecer ser induzida pela força do hábito e ocorrer sem nenhuma consciência, não são a mesma coisa. Ele diz que até podemos tentar voluntariamente realizar tais ações, mas não com a mesma força, rapidez e precisão de uma ação reflexa, mesmo que todos os sentidos e músculos envolvidos tenham sido estimulados. Dessa maneira, a força do hábito pode ser dita como algo que foi anteriormente executado de maneira consciente, e ação reflexa algo natural do nosso próprio organismo. Em suas teses, ele aborda o assunto das expressões por ser um aspecto, dito por ele, herdado além de instintivo, uma característica discutida na “Teoria da Evolução”, o que significa que alguns filhos vão adquirir expressões ou reações parecidas com as de seus pais, ou até mesmo, quando alguma criança que nasceu cega expressa suas emoções da mesma forma que pessoas sem problemas visuais.

Mais tarde, em 2003, foi Paul Ekman (EKMAN, HAGER, & Harriet, 2013), um psicólogo norte americano, e seu colega Silvan Tomkins, através de uma pesquisa confirmaram a universalidade da expressão facial da emoção, eles conseguiram isso viajando por vários países com diferentes povos e culturas, testando suas expressões para os casos que eles apresentassem a esses povos. Eles conheceram diversas civilizações e destacaram que todas -incluindo uma tribo que nunca teve contato com

outra civilização, chamada Fore, Papua Nova Guiné- mostraram a mesma expressão diante das câmeras, mostrando que as emoções acionariam sempre os mesmos músculos faciais independente do ser humano, sendo essas 6 emoções básicas universais: alegria, tristeza, raiva, nojo, medo e surpresa.

As 6 emoções básicas não são um conceito absoluto, porém esta abordagem teórica segue sendo uma das mais influentes no estudo das emoções. E vamos nos basear apenas na tristeza, raiva, medo e nas variantes dessas três “matrizes emocionais”.

2.4 Inteligência Emocional No Ambiente de Trabalho

Em uma pesquisa feita por Sofia Esteves (Esteves, 2020), ela cita que em pesquisas realizadas pelo Dr. Travis Bradberry, co-autor do best-seller Emotional Intelligence 2.0, a habilidade (inteligência emocional) corresponde a aproximadamente 58% da nossa performance profissional e por isso ela é considerada uma das habilidades profissionais mais importantes da atualidade. E inclusive a Talent Smart testou a inteligência emocional e descobriu que ela é o antecipador mais forte do desempenho. De acordo com a pesquisa, 90% dos profissionais com melhor performance têm altos níveis de inteligência emocional.

O ambiente corporativo apresenta diversas situações que causam fortes tensões, podendo provocara perda parcial ou total do controle emocional das pessoas e, com isso, sérios prejuízos podem ocorrer, comprometendo os resultados da companhia.

Trata-se, portanto, de um tema de grande valia para as organizações, já que a administração das emoções proporciona ganhos altamente significativos com relação à produtividade das companhias, corroborando com sua capacidade competitiva. O desenvolvimento das competências emocionais dará sustentação à pessoa na adaptação da realidade da empresa e suas relações sociais, adquirindo sucesso no enfrentamento dos problemas impostos pela ocupação, o mundo corporativo onde essas instituições estão inseridas é globalizado, com frequentes e intensas alterações, ocasionando muitas incertezas, volatilidades e pressões, diante desses obstáculos é preciso definir estratégias que evitem danos à produção e ao clima organizacional. Os

gestores são cruciais nas empresas, podendo contribuir como progresso do indivíduo e da organização. (Dejavite, 2021)

Dentre os vários fatores que merecem atenção do mundo empresarial, a criatividade, a cooperação, a troca de informações e facilidade de movimentação aos espaços de convivência entre os membros das equipes, incluindo os líderes e a alta cúpula da administração, pausas durante as tarefas laborais, realização de atividades físicas, meditação, alimentação balanceada, estímulo à motivação, visando a melhoria das competências e habilidades emocionais, pois quando acentuamos os graus de energia e percepção, liberamos a atividade cerebral e as sensações que estimulam uma maior atenção ao ambiente, às pessoas ao nosso redor e, também, aos próprios sentimentos e pensamentos.

De acordo com Jessica Muller (Muller, 2020) da empresa leads2d, existem 4 pilares da inteligência emocional para desenvolver e melhorar a vida pessoal e profissional são eles:

1. Autoconsciência

Está relacionado a estar ciente de suas emoções e reconhecer como elas se manifestam conforme surgem. As emoções geralmente vêm em duas partes principais, o componente psicológico (pensamentos, atitudes etc.) e o componente físico (sensações corporais que acompanham os diferentes estados emocionais).

Por exemplo, uma emoção como nervosismo pode ser uma mistura de certos pensamentos (“Não sou bom nisso” ou “Estou com medo de cometer um erro”) e certas sensações em nossos corpos (arrepios, taquicardia, suor frio, entre outros).

Esse pilar pode ser desenvolvido através da meditação, anotar o que você quer fazer, e não ter medo de pedir feedbacks sobre si mesmo aos outros.

2. Autogerenciamento

Se relaciona ao gerenciamento das suas emoções e a busca de maneiras melhores ou positivas de expressá-las.

Para desenvolver esse pilar, é preciso estar consciente dos seus sentimentos, conversar consigo mesmo, e saber que você pode escolher uma resposta a qualquer situação.

3. Consciência Social

A consciência social é a capacidade de ver as coisas do ponto de vista de outra pessoa, considerando seus pensamentos e sentimentos individuais sobre uma experiência. Claro que nunca vamos poder entender exatamente como outra pessoa se sente.

Mas é possível aprender sobre os pensamentos e sentimentos do outro, prestando atenção à forma como ele se comunica – seja verbal ou não verbalmente.

A melhor maneira de trabalhar esse pilar é desenvolvendo a empatia, praticando as habilidades de escuta e prestando atenção ao jeito que se comunica com as pessoas.

4. Gerenciamento de relacionamentos

Onde respondemos às emoções das outras pessoas. Para um bom gerenciamento de relacionamentos, é preciso estar sintonizado com as emoções das outras pessoas, principalmente como elas respondem às nossas ações e comunicação.

Ou seja, a forma que nossas emoções afetam as outras pessoas assim como as emoções delas nos afetam.

Desenvolvendo os pilares anteriores, e a melhor alternativa para se desenvolver esse último pilar. Ter consciência de suas emoções (autoconsciência) e ser capaz de gerenciar essas emoções (autogerenciamento) são habilidades essenciais que sustentam um bom gerenciamento de relacionamentos.

2.4.1 Autoconhecimento

O autoconhecimento é um processo que objetiva identificar padrões de pensamento e hábitos pessoais e, a partir disso, permitir que o indivíduo consiga melhorar suas respostas comportamentais e tomadas de decisão. O autoconhecimento começa dentro da mente e se reflete no exterior, mudando positivamente a forma como uma pessoa percebe o mundo e reage a diferentes situações.

Autoconhecimento: o que estou pensando, sentindo e o que não estou enxergando.

Não fazer julgamentos nem de si nem do mundo ao seu redor, apenas observar desenvolvendo o autoconhecimento você vai conhecer mais sobre suas forças, fraquezas, gostos, bloqueios, medos, crenças, valores e buscas. Menos agressiva, menos medo, relacionamentos mais profundos, menos probabilidade de ter doenças emocionais, e mais saúde física. Amplia a consciência, noção mais ampla da vida, das relações humanas, com animais e meio ambiente. Mais conhecimento dos seus hábitos e comportamentos podendo mudar o que é ruim para você. Desenvolver o autoconhecimento ajuda a encontrar seu propósito na vida, porque o autoconhecimento pessoal vai ajudá-lo, justamente, a entender como seu comportamento, habilidades e emoções podem auxiliá-lo a alcançar os objetivos que você estabelecer para sua vida pessoal.

Segundo Pedro Calabrez (Calabrez, 2018) “Autocontrole não é uma coisa que você consegue fazer durante o dia inteiro, quanto mais você zera o autocontrole, menos você consegue exercer, como se fosse um recurso que se esgota.” Ele usa como exemplo um gestor organizando uma reunião sobre um assunto estressante, esse gestor marca a reunião a tarde, se tiver alguma pessoa mais “explosiva”, ela já vai ter gastado grande parte de seu autocontrole e não ser uma reunião produtiva. Mas quando um gestor trabalha a inteligência emocional e prática empatia, ele sabe que apenas uma mudança de horário, a reunião renderia muito mais para todos os envolvidos.

Um sujeito que consegue adequar-se à diversas situações em que as demandas de perfil são diferentes, ou seja, ser mais amigável e colaborativo ou ser mais rígido e agressivo dependendo do que a situações pede.

Entender suas emoções e saber reagir a elas também influencia sua vida pessoal. Desenvolver a inteligência emocional aumenta seu autoconhecimento e, conseqüentemente, sua autoconfiança trabalhando as seguintes características:

Empatia: é sobre compreender os pensamentos, os sentimentos, as ideias e as experiências que compõem a perspectiva de outra pessoa. Porém, existe um egocentrismo muito presente na nossa sociedade que impede as pessoas de praticar empatia ao outro. Quando estamos sempre preocupados focando apenas em nós mesmos, não notamos o outro que precisa de ajuda, alguém que precisa simplesmente ser notada. Nosso egocentrismo se mostra bem quando ficamos felizes pelo ato de realizar uma “boa ação”, e não pelo fato da outra pessoa ficar feliz, ou se

era isso que ela precisava, pois, muitas pessoas no mundo não estão cientes da maioria dos problemas que o mundo sofre, e muito menos pesquisam sobre como fazer para ajudar.

É importante trabalhar a empatia tanto em sua vida privada quanto na carreira profissional quando se trabalha com o público, visto que Scott Matthews criou o “Mapa da empatia” para poder trabalhar o público-alvo das empresas e traçar um perfil baseados no que estão: Pensando, Vendo, Fazendo e Sentindo.

Autoempatia: Diretamente relacionada a empatia, está a auto empatia, que é termos autoconhecimento sobre nossa própria condição

Para ter empatia precisamos conhecer o outro e para que isso aconteça, primeiro precisamos ouvi-lo, mas se acaso não estamos saudáveis fisicamente, ou mentalmente, já não conseguimos manter tanta atenção e a possibilidade de escutar e compreender o outro diminui. Isso acontece porque nosso corpo é uma máquina que precisa de combustível, esse nosso combustível é a energia, ou seja, a quantidade de glicose no cérebro. Se não me alimento bem diariamente, ou se meu sono está desregulado, não consigo obter a energia que meu corpo precisa. O autoconhecimento então, serve para que nós saibamos nossos limites e necessidades e ao entender as suas necessidades físicas logo vem a compreensão das necessidades mentais para não negligenciar essas necessidades e melhorarmos o estado do nosso corpo e mente, para funcionar da melhor maneira possível.

A auto empatia, pode melhorar nossa condição apenas nos fazendo ter consciência do nosso estado, exemplo, se eu durmo mal e fico ansiosa no outro dia, começo a pensar que tudo é causado pela ansiedade, mas se mesmo dormindo mau, eu tenho consciência disso, e sei que vou ficar ansiosa, eu ainda consigo distinguir o que é causado pelo cansaço, e o que é causado pela ansiedade. (Santana, 2020)

2.4.2. Gestão da emoção

A melhor maneira de administrar suas emoções é não lutar contra elas, porque elas não irão sumir e você não vai simplesmente parar de senti-las. Como mostra no filme *Divertidamente* (2015), cada emoção é importante do seu próprio jeito, exemplo, se eu não tiver medo do fogo, posso me colocar em perigo sem necessidade, então as emoções são importantes tanto para nosso bem-estar físico quanto o emocional, e

eu posso me sentir triste ou muito irritado, eu só preciso entender o motivo e a emoção. Para isso serve a gestão de emoção, com ela eu consigo identificar e entender os sentimentos que surgem dentro de mim. Quando esse processo ocorre, é possível refletir acerca do que se sente, o que proporciona a melhor forma de lidar com os próprios sentimentos, e com isso consigo diminuir o estresse, a ansiedade, a baixa autoestima, os problemas de relacionamentos, os medos no geral. (Isa Capelão)

O Gerenciamento Emocional refletiria à capacidade de regular emoções em si e nos outros, isto é, de gerar emoções positivas e reduzir as negativas através da aceitação de suas emoções. (Woyciekoski, 2009)

2.4.3 Convivência em sociedade

O ser humano tem a necessidade de pertencer a algum lugar, de viver em grupo ou tribos, e essa capacidade de interagir é o que chamamos de sociabilidade e por isso somos capazes de passar pelo processo de socialização, que além de interagir entre pessoas, também interage com os costumes da sociedade em que está inserido. A socialização é contínua, mas pode ser dividida em duas partes:

Socialização primária: marcado por afetividade, emoções. É quando nos relacionamos com pessoas ou grupos por ter uma emoção envolvida. primeiros contatos são feitos na família, escola, quando a criança está aprendendo os valores da sociedade. família internaliza os valores da cultura, escola preparara a criança para a vida social

Solidariedade Mecânica, consciência coletiva, indivíduo não muita autonomia em suas escolhas.

criança aprende através da comunidade e família, os papéis sociais que são esperados pela cultura dessa comunidade.

Socialização secundária: ligado à razão, há um motivo para eles acontecerem. Contato com pessoas do cotidiano que você não tem nenhuma ligação pessoal, são relações impessoais que possuem um objetivo. o jovem conhecendo novas pessoas, tendo novos contratos e tipos de relações diferentes mais presente no ambiente de trabalho onde a interação entre a equipe ocorre frequentemente.

Solidariedade orgânica, consciência coletiva é menor e indivíduo tem mais autonomia em sua própria vida. (Solidariedade mecânica e orgânica é uma característica do capitalismo ocidental).

2.4.4 Qualidade de Vida No Trabalho

Qualidade de vida no trabalho é um índice de satisfação do colaborador no trabalho, medido a partir dos níveis de saúde e bem-estar, ambiente físico, interação social, crescimento pessoal entre outros. Também é conhecido como QVT e é essencial para a diminuição do turnover e o sucesso do negócio. No entanto, esse índice enfrenta grandes desafios no país. Veja algumas estatísticas:



- 9 em cada 10 brasileiros apresentam sintomas de ansiedade segundo pesquisa realizada pela representante brasileira do *International Stress Management Association*;
- 54% dos brasileiros estão satisfeitos com seus trabalhos, segundo pesquisa índice de qualidade de vida no trabalho da Sodexo.

Figura 2.1 Infográfico sobre insatisfação no trabalho. Fonte: (Costa, 2021).

Ela destacou que são dados preocupantes, mas infelizmente ainda é comum o acúmulo de funções e rotina sobrecarregada, com longas jornadas tanto para colaboradores quanto para a área de recursos humanos.

Dito isso, o ideal é que as empresas trabalhem junto de seus funcionários. Dedilla Costa (Costa, 2021) cita cinco maneiras para ajudar a empresa na área dos recursos humanos:

- Organizar as atividades diárias para ter uma visão bem completa das obrigações;
- Definir prazos para tarefas, o que requer mais organização;

- Focar no bom clima organizacional, dando feedbacks e reconhecendo o desempenho daqueles que se destacam;
- Manter a disciplina e foco, através de intervalos para descanso bem definidos, a fim de não haver procrastinação;
- Fazer uso da tecnologia para ajudar na produtividade, procurando e aplicando novos aplicativos e ferramentas que agilizam processos demorados e cansativos.

3. PESQUISA DE CAMPO

Para essa pesquisa foi feita uma entrevista para esclarecer a realidade dentro das empresas atualmente, e após isso, um questionário online por meio da plataforma Google Forms. Foi feita entrevista uma entrevista com um gestor e colaboradores.

3.1. Entrevista com gestor

Foi enviado via WhatsApp um questionário contendo 7 perguntas abertas sobre o como é o convívio entre os funcionários e quais medidas são tomadas visando a qualidade de vida do trabalho e o desenvolvimento dos funcionários e completar metas.

Foi possível analisar que antes de tudo é necessário saber e aplicar os conceitos básicos de ética e moral dentro que uma empresa, e dentro disso uma qualidade essencial que não pode ficar fora desse contexto é a empatia. Pois para lidar com todas as cobranças e pressões que existem dentro do ambiente de trabalho é necessário que haja essa compreensão de que todos os funcionários são além de tudo, humanos.

Há também um senso comum de que para atingir metas é preciso ser uma máquina focada totalmente em produzir, mas essa não é a visão do Gestor, segundo ele a pior maneira de se portar diante da dificuldade para atingir metas é não trazendo a responsabilidade para você, falta de protagonismo, falta de senso de dono são qualidades que precisam ser exploradas em todo e qualquer profissional e quando você não assume esse tipo de responsabilidade as metas deixam de ser metas porque a partir do momento que ela existe você tem que estar enxergando a sua meta através das suas atitudes.

E trazendo à tona o conceito de inteligência emocional, pontuando alguns itens, sob a análise de uma perspectiva de dentro da empresa, não são todos os momentos que se faz necessário o uso inteligente das emoções, apenas aquele onde é fundamental estar preparado, por exemplo em situações onde tem mais pessoas e o grau de veracidade das informações geridas acaba tendo uma enorme importância para a organização.

3.2 Ferramentas que são utilizadas pela empresa para melhorar a qualidade de vida no trabalho.

Uma das formas de incentivar e motivar os trabalhadores da empresa em busca dos bons resultados são os benefícios oferecidos pela empresa, além de ser a porta de entrada para os candidatos a funcionários é também motivo para a ampla concorrência que existe e a busca por profissionais qualificados para atuar de acordo com o modo com que a empresa trabalha, esses são alguns dos benefícios para um candidato a ...



Vale-
alimentação



Seguro de vida



Restaurante
interno



Programa de
treinamentos



Previdência
privada



Participação
nos Lucros ou
Resultados



Cooperativa de
crédito



Auxílio fretado

Figura 3.1- Benefícios para os funcionários. Fonte: (Martinho, São Martinho, 2021)

Tendo todos esses benefícios o colaborador consegue desempenhar as suas atividades com o mínimo de preocupação possível com questões relacionadas a alimentação e saúde familiar assim como o seu próprio bem-estar dentro da empresa.

3.2.1 Participação nos Lucros ou Resultados

A Participação nos Lucros ou Resultados (PLR) é uma forma de bonificação oferecida pela empresa que tem como principal objetivo reter talentos e motivar seus funcionários.

Como funciona?

A PLR, como é comumente conhecida, é uma forma de recompensar os colaboradores em função dos resultados obtidos pelo negócio. Por meio dela, a empresa divide parte dos seus rendimentos com os profissionais. Normalmente, o pagamento é definido por meio de acordos coletivos.

3.3 Ginástica Laboral

Dentre os serviços oferecidos pela empresa buscando a qualidade de vida no trabalho, que é disponibilizado pela São Martinho está a Ginástica Laboral.

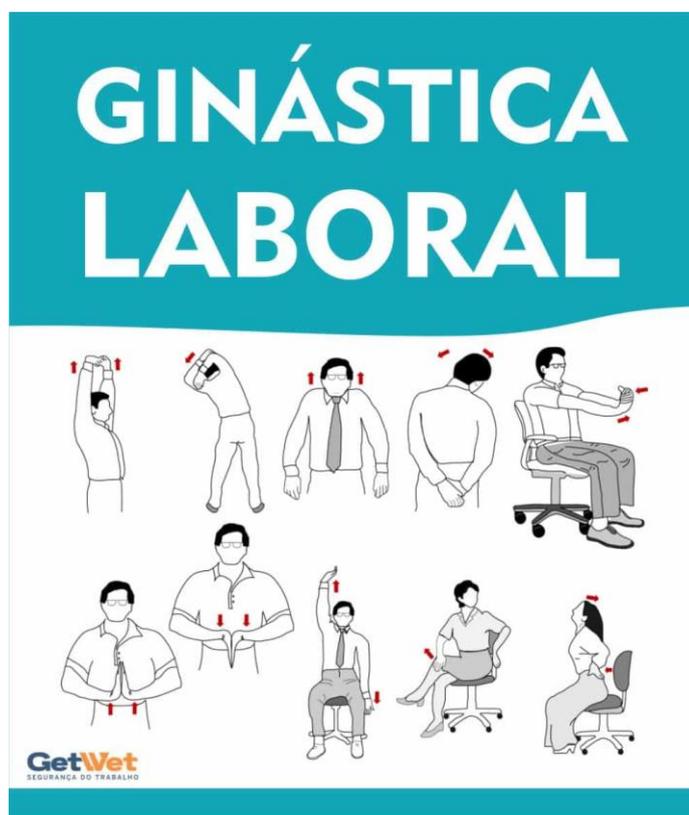


Figura 3.2- Ginástica Laboral. Fonte: (Hallan, 2020)

A ginástica laboral nas empresas é uma série de exercícios físicos realizados no próprio ambiente de trabalho, durante o expediente. Ela tem como objetivo melhorar a saúde dos funcionários e evitar possíveis lesões por esforço repetitivo e doenças ocupacionais.

Manter uma equipe produtiva e motivada é a alma de qualquer negócios bem-sucedido. Quando o bem-estar dos funcionários é prejudicado, sua forma de trabalhar se transforma e sua performance cai e, por consequência, a empresa também sofre impacto.

A construção de um ambiente harmônico na empresa, onde os funcionários se sintam à vontade, torna-os engajados e valorizados. Assim, passam a dar o máximo de seu potencial para cumprir suas metas e para conquistar oportunidades de crescimento e reconhecimento dos superiores. (Xerpay, 4)

Como ela é realizada?

A ginástica laboral nas empresas é realizada diariamente por meio de uma série de exercícios que duram em torno de 5 a 10 minutos. Ela deve ser conduzida por um profissional adequado, como um fisioterapeuta ou professor de educação física.

No momento do exercício, a equipe é conduzida a realizar alongamentos, relaxamento muscular, entre outros. Cada série é desenvolvida de acordo com o tipo de atividade realizada pela equipe em questão, para que seja possível focar no tipo de problema desse grupo.

Por exemplo, aqueles profissionais que trabalham o dia todo sentados, deverão realizar exercícios para corrigir problemas posturais e amenizar os desgastes causados por tarefas repetitivas.

Os efeitos surtidos da ginástica laboral nas empresas podem ser considerados mais do que físicos. Sua prática se torna um momento de descontração e interação, acarretando efeitos psicológicos positivos.

Técnicas utilizadas

Preparatória: utilizada para aquecer os músculos que serão forçados durante o trabalho para, assim, melhorar a disposição. São utilizados exercícios de coordenação, flexibilidade e resistência;

Compensatória: muitas dores sentidas pelos profissionais são causadas por esforço inadequado, essa técnica atua para evitar esse desconforto e aliviar a tensão muscular. Os exercícios usados são de alongamento e respiração;

Relaxamento: é realizada no final do expediente e serve para minimizar o ritmo de trabalho. Assim, os funcionários podem ir para casa sem estresse e tensões. Os exercícios devem ser de respiração, meditação e massagens;

Corretiva: algumas circunstâncias ergonômicas podem estar atrapalhando o funcionário, causando consequências desagradáveis para seu corpo. A ginástica corretiva combate essas situações, encontrando um equilíbrio muscular. São utilizados exercícios que têm a função de fortalecer os músculos fracos e alongar os músculos encurtados.

Após a rotina de exercícios, os colaboradores se sentirão mais bem-dispostos e felizes para realizar suas atividades diárias. (Xerpay, 4)

4. CONCLUSÃO

Um dos principais pontos da pesquisa em torno da inteligência emocional no âmbito profissional foi descobrir a real importância dela no mercado de trabalho, pois, mesmo que a maioria dos profissionais não dê tanta relevância para esta inteligência como dão para o conhecimento teórico, ela é de suma importância para o desenvolvimento e a sustentação de uma carreira de trabalho e pode ser tão importante quanto a inteligência intelectual.

Outra percepção obtida durante as pesquisas realizadas ao entorno desse tema, foi ver como são poucas as pessoas que notam a existência dessa inteligência no cotidiano, mesmo sabendo o que ela é. Elas não faziam ideia que muitas ações, como por exemplo, ajudar um companheiro de serviço em um momento de estresse, eram realizadas baseadas na inteligência das emoções. Isso porque, durante a formação desses indivíduos, eram poucas as vezes que tratavam a parte emocional com seriedade, a ponto de desenvolver a inteligência emocional tanto quanto a inteligência conceitual.

Por meio desta pesquisa foi possível mostrar para as pessoas que diversas atitudes tomadas por elas e por outras no ambiente profissional, tinham como base as emoções e a inteligência para lidar com elas, ou seja, muitos indivíduos realizavam algumas ações, por causa do desenvolvimento e do controle emocional que elas tinham.

Mesmo com diversos pontos ressaltados, o trabalho teve algumas limitações para obtenção de novos dados e informações devido a desinformação e a irrelevância que as pessoas e instituições tratam este assunto, pois, como dito anteriormente, as pessoas uma grande preferência para a inteligência intelectual.

Mas isso não abre mão de iniciar novos estudos nesse ramo da inteligência emocional, pois, como mostrado durante o trabalho todo, este é um assunto importantíssimo para que as pessoas tenham uma vivência muito melhor no meio profissional e, desta forma, consigam desenvolver melhor suas carreiras profissionais.

De modo geral, o trabalho ao entorno deste tema foi muito produtivo e inspirador, foi possível analisar pontos que eram deixados de lado, mas que tem uma grande importância para todos. Obteve-se também o conhecimento de uma área jovem e que pode ser vista com novos olhos.

Referências

- Bernardino, L. G. (22 de Julho de 2018). *As expressões faciais de emoção*. Acesso em 12 de Dezembro de 2021, disponível em Dr. Bruno Marinho de Sousa: <https://psicologiacatalao.com.br/2018/07/22/expressao-facial-emocao/>
- Calabrez, P. (2018). *Desafio à gestão de pessoas: Por que é tão difícil mudar?* Acesso em 12 de Dezembro de 2021, disponível em Mercado Eletrônico: <https://blog.me.com.br/neurociencia-ajuda-a-vida-profissional/>
- Costa, D. (22 de Abril de 2021). *Qualidade de vida no trabalho: 5 melhores dicas*. Acesso em 12 de Dezembro de 2021, disponível em Gupy: <https://www.gupy.io/blog/qualidade-de-vida-trabalho>
- Darwin, C. (3 de junho de 2021). *A Biographical Sketch of an Infant*. Acesso em 12 de Dezembro de 2021, disponível em Dawin Online: <http://darwin-online.org.uk/content/frameset?pageseq=1&itemID=F1779&viewtype=text>
- Dejavite, L. C. (6 de junho de 2021). INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA NA GESTÃO DAS CORPORAÇÕES. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*. Acesso em 12 de dezembro de 2021, disponível em <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/1373>
- EKMAN, P., HAGER, J., & Harriet, O. (2013). *Emotion in the Human Face*. (P. Ekman, Ed.) Acesso em 12 de dezembro de 2021
- Esteves, S. (10 de fevereiro de 2020). *As 5 áreas-chave da inteligência emocional para impulsionar sua carreira*. Acesso em 12 de dezembro de 2021, disponível em Exame: <https://exame.com/carreira/as-5-areas-chave-da-inteligencia-emocional-para-impulsionar-sua-carreira/>
- Goleman, D. (1998). *Trabalhando com a Inteligencia emocional com Daniel Goleman*. Brasil: Objetiva.
- Hallan, W. (30 de abril de 2020). *o que é ginastica laboral*. Fonte: getwet: <https://www.getwet.com.br/ginastica-laboral/>
- Koelle, I. (1 de outubro de 2021). *Inteligência Emocional: O que é, Importância e Como Desenvolver*. Acesso em 12 de dezembro de 2021, disponível em Fundação Instituto de Administração: <https://fia.com.br/blog/inteligencia-emocional/>
- Muller, J. (19 de outubro de 2020). *4 pilares da inteligência emocional para desenvolver e melhorar a vida pessoal e profissional*. Acesso em 12 de

dezembro de 2021, disponível em Leads2b: <https://leads2b.com/blog/pilares-da-inteligencia-emocional/>

Roazzi, A., & Souza, B. C. (23 de 12 de 2002). *Repensando a Inteligência*. Acesso em 12 de dezembro de 2021, disponível em SciElo Brasil: <https://www.scielo.br/j/paideia/a/BpmxTfgcLhgc8zRrbZ3CkDk/abstract/?lang=pt>

Santana, C. F. (16 de novembro de 2020). *Empatia: diferentes perspectivas sobre o assunto em vídeos*. Acesso em 12 de dezembro de 2021, disponível em Instituto de psiquiatria Paulista: <https://psiquiatriapaulista.com.br/empatia-diferentes-perspectivas-sobre-o-assunto-em-3-videos/>

Woyciekoski, C. (22 de 1 de 2009). *Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias*. Acesso em 12 de dezembro de 2021, disponível em SciElo Brasil: <https://www.scielo.br/j/prc/a/fYtffQ8jhwz7Dn3sNGKzRwt/?lang=pt>

Xerpay. (2018 de setembro de 4). *Como a ginástica laboral nas empresas podem gerar melhores resultados nos negócios?* Acesso em 12 de dezembro de 2021, disponível em Xerpay: <https://xerpay.com.br/blog/2018/09/04/>

APÊNDICE A: Questionário aplicado a alguns funcionários da empresa São Martinho.

- 1. Qual qualidade você julga ser essencial para saber lidar com os conflitos e adversidades que ocorrem dentro de uma empresa?**
- 2. O que você considera um obstáculo para atingir o sucesso em uma carreira profissional?**
- 3. Como lidar com a pressão dentro do trabalho?**
- 4. Qual a pior maneira que se portar diante de dificuldades para atingir metas.**
- 5. Para você, o que é ter empatia no ambiente de trabalho?**
- 6. Como você conceitua a Inteligência Emocional?**
- 7. Todos sabem que uma boa formação acadêmica é, na maioria das vezes, essencial para conquistar uma boa vaga em um emprego. Porém a inteligência emocional é muito importante e talvez tão importante quanto a formação acadêmica. Para você, a afirmação acima está de acordo com a realidade nas empresas atualmente?**
- 8. A inteligência emocional visa uma melhor interação entre os funcionários de uma corporação. Qual benefício isso pode trazer para a empresa?**