

Etec "PROFA. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"

Técnico em Administração

Francieli Luzia da Silva de Abreu

Giovana Camille Oliveira de Siqueira

Lais Almeida Rios

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

**Araraquara
2021**

**Francieli Luzia da Silva de Abreu
Giovana Camille Oliveira de Siqueira
Lais Almeida Rios**

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC “Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz”, do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Administração sob a orientação dos professores Gabriela Messias da Silva e Emerson Aparecido Augusto.

**Araraquara
2021**

Francieli Luzia da Silva de Abreu
Giovana Camille Oliveira de Siqueira
Lais Almeida Rios

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Administração**.

Aprovado em 25 de junho de 2021.

Banca Examinadora:

Prof. Orientador: Emerson Aparecido Augusto

Prof. Orientadora: Gabriela Messias da Silva

Prof. Avaliador: José Roberto Grecco

Dedicamos esta obra a Deus, aos nossos familiares, aos nossos professores e nossos amigos que estiveram ao nosso lado nos dando apoio.

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de agradecer primeiramente a Deus que nos deu coragem e força para superar cada desafio e dificuldade, permitindo que tudo isso acontecesse.

A Etec Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz por sempre investir na educação de nós alunos e pela oportunidade do curso.

Aos nossos familiares e amigos por estar aos nossos lados e sempre nos incentivar

A todos os professores por todo o ensinamento e pela oportunidade.

Aos nossos professores e orientadores Gabriela e Emerson por toda ajuda, paciência e colaboração em nosso trabalho.

E por último ao nosso coordenador do curso de Administração Grecco por nos apoiar e ajudar ao decorrer do curso.

São as nossas escolhas, mais do que as
nossas capacidades, que mostram quem
realmente somos.

JOANNE ROWLING

RESUMO

Este trabalho tem o objetivo tratar sobre inteligência emocional no ambiente de trabalho, visando à melhoria da capacidade mental de resolver problemas, o objetivo é fazer com que as pessoas trabalhem mais o controle de suas emoções para que não sejam prejudicadas e consigam administrar os conflitos em caso de necessidade. Será estudado QI (Quociente de Inteligência) sendo ele a habilidade de raciocinar, um número que expressa a capacidade intelectual de um indivíduo estabelecendo uma relação entre a idade mental e cronológica, demonstrando um conjunto de habilidades mentais, verbais e lógico-matemáticas. A inteligência emocional trata-se de lidar com emoções e sentimentos, gerar soluções rapidamente. No trabalho é importante que o profissional tenha controle emocional para que em uma situação de pressão ele consiga tomar certas decisões, possuindo boas habilidades e atitudes. Uma pessoa com IE (Inteligência Emocional) é capaz de perceber suas próprias emoções, sabendo desenvolver maneiras de lidar com elas a qualquer momento que for necessário.

Palavras-chave: Inteligência emocional. QI. Controle emocional.

ABSTRACT

This work aims to deal with emotional intelligence in the workplace, aiming to improve the mental capacity to solve problems, the objective is to make people work more to control their emotions so that they are not harmed and manage to manage conflicts in case of need. IQ (Intelligence Quotient) will be studied, being it the ability to reason, a number that expresses the intellectual capacity of an individual establishing a relationship between mental and chronological age, demonstrating a set of mental, verbal and logical-mathematical skills. Emotional intelligence is about dealing with emotions and feelings, generating solutions quickly. At work, it is important that the professional has emotional control so that in a pressure situation he can make certain decisions, having good skills and attitudes. A person with EI (Emotional Intelligence) is able to perceive their own emotions, knowing how to develop ways to deal with them whenever necessary.

Keywords: Emotional intelligence. IQ Emotional control.

Lista de Figuras

Figura 1 – Tipos de Inteligência	14
Figura 2 – Vantagens e melhoras ao possuir a Inteligência Emocional	20
Figura 3 – Os 4 pilares da inteligência emocional	22
Figura 4 – Tabela com os componentes físicos e psicológicos que acompanham a autoconsciência – um dos pilares da inteligência emocional	23

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 CONTEXTO	13
2 CONCEITO DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	16
2.1 IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA INTELIGENCIA EMOCIONAL	16
2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DURANTE A PANDEMIA	17
3 DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E SUAS EMOÇÕES	19
3.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO PONTO DE VISTA PROFISSIONAL	19
3.2 GESTÃO DAS EMOÇÕES.....	20
4 OS PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	22
4.1 AUTOCONSCIÊNCIA.....	23
4.2 AUTOGERENCIAMENTO.....	24
4.3 CONSCIÊNCIA SOCIAL	25
4.4 GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO.....	25
5 ESTUDO DE CASO	27
6 CONCLUSÃO.....	29
7 REFERÊNCIAS	30
8 APÊNDICES	32
9 ANEXOS	34

INTRODUÇÃO

A Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho é muito importante, um profissional precisa saber gerenciar e compreender suas próprias emoções. Através da inteligência emocional há mais oportunidade em desenvolver uma liderança em uma empresa.

O conceito “inteligência emocional” foi criado a fim de resolver tais problemas, como: estresse excessivo, falta de empatia, medo de expressar emoções. Assim visando à melhoria da capacidade mental de resolver problemas, de raciocinar, abstrair ideias e planejar.

A justificativa é que no ambiente profissional sempre ocorrem situações em que é necessário ter controle sobre os impulsos que trazem reações exageradas e prejudicam o colaborador, a inteligência emocional vem como aliada para ajudar a ter controle sobre esses processos e a conseguir identificar essas reações para que possa ocorrer uma intervenção e um olhar mais calmo para resolver o problema.

Com toda a mudança no âmbito profissional durante a pandemia desenvolver inteligência emocional se tomou imprescindível, sem tal habilidade passar por tempos tão turbulentos pode causar ou agravar doenças diretamente ligadas à nossa emoção.

Nosso trabalho traz meios de identificar gatilhos emocionais e formas de obter controle sobre seus impulsos, ajudando assim a melhorar a qualidade do desempenho dentro do ambiente de trabalho.

O objetivo geral deste trabalho é mostrar como a Inteligência Emocional afeta a produtividade das pessoas por falta de quociente emocional, no ambiente de trabalho pode ser percebido com mais clareza por ser onde as pessoas convivem por bastante tempo. Em caso de aumento de salário, promoções etc. o indivíduo precisa ter controle de suas emoções para não ser prejudicado por expressar seus sentimentos de felicidade ou tristeza.

Já os objetivos específicos são para se desenvolver e crescer em uma empresa onde há trabalhos em grupos e individuais tem que ter inteligência emocional para que os colaboradores estejam cientes de suas responsabilidades e maduros emocionalmente. Uma pessoa com IE (Inteligência Emocional) consegue administrar melhor os conflitos internos, tem empatia e respeito ao próximo, equilíbrio mental e

responsabilidade profissional.

Em nosso trabalho usamos a pesquisa de campo e bibliográfica. Classificamos como pesquisa de campo, pois foram in loco (no local) do ambiente de trabalho do entrevistado realizar a devida pesquisa, porque utilizamos questionário específico para entrevistar uma profissional em coaching (é um processo de autoconhecimento, no qual o coach deve mudar seus hábitos e sua maneira de pensar) que reafirma a ideia do uso da inteligência emocional para melhorar o desenvolvimento profissional no ambiente de trabalho.

Também considerada como pesquisa bibliográfica já que grande parte do nosso projeto foi desenvolvida com base em material publicado em livros e redes eletrônicas (podcast, sites e vídeos) que podem facilmente serem acessados pelo público em geral.

Os dados contidos em nosso trabalho foram reunidos por meio de levantamento bibliográfico em livros e meios eletrônicos, assim como por questionário. As perguntas contidas no questionário foram feitas a partir da entrevistada realizada por meio de um aplicativo de vídeo conhecido como Zoom. A escolha por essa forma de entrevista foi feita pela coach (é o profissional que realiza o coaching) que considerou mais fácil a elaboração das respostas e a retirada de qualquer dúvida por parte da entrevistadora.

A abordagem escolhida foi à qualitativa, considerando que é objetiva e não quantificável. Considerando os fins, pode se afirmar que é exploratória, pois procura aprimorar ideias, com a busca de maiores informações sobre o tema em questão.

1 CONTEXTO

A Inteligência Emocional foi conceituada formalmente pelo psicólogo Peter Salovey, que desde 2013 é o presidente da Universidade de Yale, e por John Mayer, um psicólogo americano da Universidade de Nova Hampshire. Juntos, os psicólogos introduziram esse termo na literatura científica através dos seus dois artigos (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990; Salovey & Mayer, 1990).

No início, essa pesquisa visou alguns aspectos teóricos baseados no modelo psicométrico de inteligência (Mayer, Salovey, & Caruso, 2002). A primeira vez, em que a IE foi definida academicamente, foi como habilidade de monitorar as emoções e sentimentos próprios e dos outros, como uma subforma de Inteligência Social.

Os autores, em uma das suas publicações, apresentaram a Inteligência Emocional, primeiramente, como sendo “a habilidade para controlar os sentimentos e emoções em si mesmo e nos demais, discriminar entre elas e usar essa informação para guiar as ações e os pensamentos” (Mayer, DiPaolo, & Salovey, 1990, p. 189).

Mas foi em 1995 em que o redator científico e psicólogo Daniel Goleman publicou o seu livro sobre Inteligência Emocional. Nele contendo um olhar mais amplo sobre a IE, tendo base o conceito de acordo com Mayer e Salovey, além de utilizar as habilidades cognitivas e aspectos da personalidade. Porém, o livro não fornece uma definição nítida de inteligência emocional, apesar de conter diversas concepções teóricas e explicações sobre IE.

Logo após a publicação do livro do Goleman, em 1997, Mayer e Salovey redefiniram o conceito de Inteligência Emocional.

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e Intelectual. (BUENO e PRIMI, 2004, p. 5).

Em um artigo de José Bueno e Ricardo Primi, os autores explicam sobre o processo de informações emocionais, que, de início, esse processo era explicado em um sistema de quatro níveis, sendo eles: percepção, avaliação e expressão da

emoção, onde está à capacidade de identificação das emoções em si mesmo e nas outras pessoas, expressar e notar suas necessidades, até mesmo avaliar se essas emoções são verdadeiras ou falsas; emoção como facilitadora do pensamento; compreensão e análise de emoções; controle reflexivo de emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

Porém, em um artigo de José Bueno e Ricardo Primi, eles explicam que

Esse modelo de quatro níveis acabou sendo reduzido a um modelo de três níveis correspondentes à percepção, compreensão e controle de informações carregadas de afeto em decorrência de estudos fatoriais de validade de construto (Mayer, Salovey & Caruso, 2000). (Mayer, Salovey & Caruso apud BUENO E PRIMI, 2004, p. 5)

Figura 1 – Tipos de Inteligências



Fonte: Almeida, (2015)

Até mesmo antes da IE ser reconhecida, havia estudos questionando a forma que a inteligência era, de certa forma, medida. Pois, a inteligência das pessoas eram estipuladas de acordo com o seu QI (Quociente de Inteligência). Segundo José

Marques (2020, p. 1) “Q.I. significa ‘Quociente de Inteligência’ e se refere a uma medida padronizada da capacidade cognitiva de um indivíduo, estipulada cientificamente a partir de testes realizados por volta de 1905 [...]”.

Essa capacidade cognitiva de cada indivíduo é medida através de testes.

A maioria dos testes padronizados, visando à mensuração da inteligência, baseia-se em um conjunto de tarefas, verbais ou não-verbais, em que são exigidos tipos particulares de comportamentos, ou seja, de determinadas respostas diante de situações-problemas, que permitiriam verificar as habilidades e os tipos de relações que o indivíduo é capaz de estabelecer com o meio (Almeida, 1992; Anastasi, 1977; Leite, 1988; Ysseldyke, 1991). Assim, o resultado dos testes de inteligência, ainda que usualmente limitados aos seus escores, rótulos e classificações de inteligência é, na verdade, uma amostra comportamental, frente a um conjunto de tarefas, influenciável por situações ambientais diversas como: a história de vida, aprendizagens anteriores e habilidades acadêmicas, dentre elas a leitura. (MAIA e FONSECA, 2002, p. 4)

Na atualidade, há diversos tipos de testes que podem ser aplicados, e, então, sendo possível ter a variação desses testes para ser utilizado. Porém, a maneira em que o cálculo será feito para se obter a resposta tende sempre a introduzir a pontuação que o indivíduo teve e a idade do mesmo. “Em 1916, Lewis Terman (1877-1956), propôs multiplicar o QI por 100, a fim de eliminar a parte decimal: $QI = 100 \times IM / IC$, em que IM = idade mental e IC = idade cronológica.” (QUOCIENTE, 2021).

Logo após esse cálculo ser feito e com os resultados, terá que cruzá-lo com uma tabela onde será revelado como a pessoa é definida. Esta tabela classificará se o indivíduo é superdotado ou tem certa debilidade, nela há 8 níveis e eles são: inteligência superior; inteligência acima da média; inteligência média; embotamento ligeiro; limítrofe; debilidade ligeira; debilidade moderada; debilidade severa.

É possível afirmar que a IE e o QI não possuem relação, porém uma pessoa é constituída por ambos. O ser humano sempre busca um crescimento pessoal e profissional, e com o desenvolvimento da Inteligência emocional e a melhora do seu Quociente de inteligência, poderá sempre crescer e se desenvolver cada vez mais.

2 CONCEITO DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Para compreender a Inteligência Emocional, é necessário entender sobre emoção e sua funcionalidade, tendo em vista que as emoções são parte dos seres humanos e estão em todos os momentos de uma vida inteira.

A emoção, de acordo com Pedro Calabrez (2017), é nada mais que uma parte do nosso cérebro a qual faz ligação com todo o corpo, ou seja, esta fração do cérebro ocorre automaticamente, ao ter relação com o corpo irá mover o ser humano a ação, como um tipo de programa. Assim, ela pode até causar algum tipo de impacto físico.

A palavra emoção é derivada do latim “ex movere”, que significa, em uma tradução livre, “mover para fora”. Tal derivação tem total sentido com a palavra e seu ato em si, já que ela faz com que os sentimentos capitados em nosso cérebro se tornem ações, de forma mais rápida e eficaz.

Apesar de diversas pessoas conceituar a inteligência emocional com o ato de controlar suas emoções, a inteligência emocional de fato não é isto, na verdade, a inteligência emocional é ter o conhecimento dos seus processos emocionais buscando assim maneiras de administrá-los.

Na prática é possível que possa controlar certos comportamentos e, com isso, tais comportamentos farão com que aconteça uma alteração emocional.

Então, pode-se dizer que o ser humano que possua inteligência emocional conseguirá, primeiramente, entender os seus processos emocionais e assim tendo consciência de como ocorrem às emoções dentro de cada pessoa.

2.1 Importância do desenvolvimento da inteligência emocional

A inteligência emocional vem sendo essencial tanto no âmbito profissional quanto no pessoal. As empresas vêm buscando profissionais qualificados, não só graduados e com experiência, mas que possuam certo nível de inteligência emocional.

A inteligência emocional faz com que os profissionais não só saibam lidar com suas emoções, mas com que saibam conviver e lidar com outras pessoas.

Pessoas emocionalmente estáveis apresentam uma comunicação bem mais assertiva e possuem relações interpessoais muito mais saudáveis. Além de ser uma pessoa mais cooperativa e possuindo uma melhor percepção social.

De acordo com um estudo realizado em Harvard, uma Universidade de Cambridge, nos Estados Unidos, apenas 15% dos nossos resultados está relacionada ao nível de desenvolvimento pessoal, e os outros 85% estão relacionados à nossas habilidades e atitudes.

Ao compreender o que é a inteligência emocional, pode-se concluir que ela contribui imensamente para a saúde mental e o crescimento pessoal e profissional. O profissional se torna muito mais confiante, equilibrado e motivado, logo melhorando sua autoestima e aumentando seu rendimento.

Segundo o CIESP, entre as 10 competências mais valiosas até o ano de 2022, está a Inteligência Emocional.

Em 2018 o Grupo Page uma das maiores empresas de recrutamento de executivos da América Latina, realizou uma pesquisa onde os resultados foram impressionantes e assustadores, “91% dos profissionais no Brasil são contratados por competências técnicas e demitidos por competências comportamentais. (CIESP, 2020, p. 6).

2.2 Inteligência emocional durante a pandemia

O novo corona vírus trouxe novos desafios a todos os profissionais mudando o ambiente de trabalho como também, a forma como percebemos o jeito que nos comunicamos e como realizamos as atividades.

Considerando que o ser humano é um ser social, que precisa da sociedade e de contato para viver bem é fácil afirmar que as medidas impostas para contenção da pandemia afetam diretamente o psicológico. É muito mais fácil se acomodar e deixar as dificuldades nos desanimar.

Com o distanciamento social imposto para nossa própria segurança surgem problemas de natureza mental como: depressão e ansiedade.

Foi realizada uma pesquisa pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) nos primeiros meses da pandemia que constatou que 80% da população brasileira se tornou mais ansiosa com essa nova realidade. O estudo ouviu 1996 habitantes maiores de 18 anos de idade.

A principal conclusão da pesquisa foi que, nesse período de pandemia, as pessoas desenvolveram ou aumentaram – quem já tinha – sintomas de estresse, ansiedade ou depressão. Isso foi bem marcante, até porque, quando se comparam os nossos dados com os de outros países, como Itália e China, 80% da população da nossa amostra chegaram a reportar sintomas moderados a graves de ansiedade e 68%, depressão. (AGÊNCIA BRASIL, 2020, p. 1)

A pandemia se alastrou rapidamente, e assim atingindo as pessoas desprevenidas e de forma brusca. O novo corona vírus mexeu com todo o planeta, modificando a vida de todos e afetando o emocional do ser humano. Questões que poderiam ser resolvidas facilmente antes, se tornou algo totalmente diferente e com dificuldade alterada.

É irrefutável os inúmeros problemas que essa pandemia causou ao redor de todo o mundo. Pessoas perdendo o emprego, estabelecimentos sendo fechados e pessoas perdendo sua estabilidade emocional. Apesar de todo o mal causado por esse novo vírus, novas oportunidades também surgiram.

Ter inteligência emocional bem desenvolvida em tempos de pandemia é essencial, em momentos de maior dificuldade ser capaz de lidar com nossas emoções nos ajuda a enfrentar obstáculos e mudanças drásticas.

Transformar esse período de quarentena em algo produtivo é uma das soluções que podem nos ajudar a passar por isso, se autoconhecer, aprender algo novo, buscar melhorar suas qualificações, fazer um curso, aprender uma língua ou até mesmo estudar artesanato. Todas essas opções são viáveis e podem ser realizadas em seu ambiente pessoal.

3 DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E SUAS EMOÇÕES

As empresas esperam que os profissionais sejam bem qualificados, aqueles que são capazes de lidar com suas próprias emoções em situações de pressão. A Inteligência Emocional é importante no desenvolvimento profissional, pois estão ligados ao nível de desenvolvimento técnico e às questões de habilidades e atitudes. A pessoa que se expressa em público conseguirá facilmente liderar seu grupo.

O profissional que tira um tempo para aprimorar a Inteligência Emocional tem mais habilidade social e com isso novas ideias. A pessoa que sofre de ansiedade, um dos maiores causadores de depressão e desânimo profissional, a Inteligência Emocional poderá ajudar a lidar com isso.

3.1 Inteligência emocional do ponto de vista do profissional (vantagens e desvantagens)

Um profissional consegue avaliar e tomar as melhores decisões, assim gerenciando situações inesperadas.

Vantagens

- A consciência emocional traz facilidade para entender como as emoções afetam em decisões, evitando escolhas precipitadas e por impulso.
- Com a Inteligência Emocional é mais fácil gerenciar o sentimento de pessoas e as habilidades fundamentais, antecipando os problemas de equipe.
- Ter inteligência emocional torna mais fácil de se comunicar de forma objetiva e avaliar as respostas dos outros, assim facilitando os pensamentos e a compreensão de uma equipe.

Desvantagens

- As pessoas com muita Inteligência Emocional vão contra a característica de criatividade e inovação. O profissional emocionalmente inteligente pode ter dificuldade em dar ou receber feedback negativo.
- Um indivíduo com bastante inteligência emocional tem problemas em contrariar pessoas ao seu redor. É preciso ter fortes habilidades para trazer mudanças e obter resultados.
- Há profissionais que pode utilizar táticas de manipulação, assim sendo um risco se concentrar nos aspectos emocionais da comunicação.

Figura 2 – Vantagens e melhoras ao possuir a Inteligência Emocional.

Autoconsciência Emocional	Controle de Emoções	Canalizar Produtivamente as Emoções
<ul style="list-style-type: none"> •Melhora no reconhecimento e designação das próprias emoções •Maior capacidade de entender as causas dos sentimentos • Reconhecer a diferença entre sentimentos e atos 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhor tolerância à frustração e controle da ira • Menos ofensas verbais, brigas e perturbação • Maior capacidade de expressar adequadamente a ira, sem brigar • Menos comportamento agressivo ou autodestrutivo • Melhor no lidar com a tensão • Menos solidão e ansiedade social 	<ul style="list-style-type: none"> • Mais comunicativo • Maior capacidade de concentrar-se na tarefa imediata e prestar atenção • Menos impulsivo; mais autocontrole • Melhor aproveitamento
Empatia: Ler Emoções	Lidar com Relacionamentos	
<ul style="list-style-type: none"> • Maior capacidade de adotar a perspectiva do outro • Maior empatia e sensibilidade com os sentimentos dos outros • Melhor no ouvir os outros 	<ul style="list-style-type: none"> • Maior capacidade de analisar e compreender relacionamentos • Melhor na solução de conflitos e negociação de desacordos • Mais assertivo e hábil no comunicar-se • Mais popular e aberto; amistoso e envolvidos com os colegas • Mais procurado pelos colegas • Mais preocupado e atencioso • Mais "pró-social" e harmonioso em grupos • Mais partilha, cooperação e prestatividade • Mais democrático no lidar com os outros 	

Fonte: Adaptado de Testa, Lafargue e Tilhet-Coartet, 2018.

3.2 Gestão das emoções

Augusto Cury, em seu livro *Gestão da Emoção*, diz ser preciso “exaltar a pessoa que erra antes de exaltar o erro dela”. (ESCOLA DA INTELIGÊNCIA, 2019).

A gestão das emoções está relacionada às habilidades socioemocionais de autoconhecimento e autocontrole. Lidando melhor em situações de conflito e se comunicando com eficiência, sabendo enfrentar seus problemas diante uma situação de pressão diz tudo sobre sua personalidade, não só ao ambiente de trabalho quanto na vida pessoal.

Um método chamado coaching (processo de autoconhecimento, no qual o coach deve mudar seus hábitos e sua maneira de pensar) é muito bom para trabalhar melhor a gestão emocional, com cursos o indivíduo aprende a ter inteligência emocional e autoconfiança no trabalho e na vida.

De forma alguma conseguimos controlar nossos sentimentos, precisamos ter controle das atitudes e como reagimos aos sentimentos.

Saber controlar os pensamentos e emoções negativas é bom para o bem-estar e saúde.

4 OS PILARES DA INTELIGENCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional está dividida em quatro pilares, Pamela (2021) afirma que:

Os pilares da inteligência emocional são as características emocionais que foram agrupadas de modo a facilitar o nosso entendimento sobre o assunto, já que essa é uma habilidade difícil de ser mensurada, visto que não é um fator tangível, mas sim composta por características comportamentais.

Cada pilar representa uma habilidade específica a ser desenvolvida, os pilares são:

- Autoconsciência;
- Autogerenciamento;
- Consciência social;
- Gerenciamento de relacionamento.

O conjunto deles possibilita o desenvolvimento pessoal e profissional do indivíduo, melhorando a forma como ele se relaciona consigo e com o próximo.

O primeiro tópico a ser aprimorado é a autoconsciência, ou seja, a forma como você se enxerga e quer ser visto na sociedade.

Figura 3 – Os 4 pilares da inteligência emocional.



4.1 Autoconsciência

Desde o nascimento começamos a construir nosso caráter, por experiência que vivemos. Mesmo em pequenos momentos acabamos absorvendo algumas atitudes que nos transformam no que somos, seja um comentário positivo ou uma crítica.

A autoconsciência se faz importante para que possamos identificar quem somos como nos tornamos assim e construir nossa identidade a partir do que queremos para a nossa vida, pessoal ou profissional.

Se conhecer não é um processo fácil, nem sempre gostar das suas versões anteriores é possível, muitas dificuldades podem aparecer quando estamos em busca do autoconhecimento.

Surgem vários questionamentos em relação a quem somos e porque nos tornamos daquela forma. Descobrimos se fizemos a escolha de ser daquela maneira ou se fomos pressionados pela sociedade a nos tornamos assim para se encaixar em determinado grupo.

Quando nos conhecemos de forma plena conseguimos entender o que nos afeta e porque, podendo assim intervir em situações desagradáveis impedindo que se tornem um problema.

O primeiro pilar da inteligência emocional inicia o processo do segundo, que é o autogerenciamento.

Figura 4 – Tabela com os componentes físicos e psicológicos que acompanham a autoconsciência.

Componente psicológico	Componente físico
Pensamentos, atitudes e crenças que subjazem à maioria de nossas emoções.	Sensações corporais que frequentemente acompanham diferentes estados emocionais.

Fonte: LEADS 2B, 2020.

4.2 Autogerenciamento

O autogerenciamento trata de administrar a si mesmo, engloba saber quais são seus pontos fortes e fracos para poder focar naquilo que você oferece de melhor e se aprimorar.

Para usar o autogerenciamento a seu favor é necessário se conhecer de forma plena, entender suas limitações evitando assim ser colocado em situações da qual não teria o controle. Muitas vezes é mais difícil se gerenciar do que lidar com uma equipe inteira.

Existem algumas habilidades essenciais para o autogerenciamento, dentre elas:

- Organização
- Definição de Metas
- Automotivação

A organização pode ser aplicada de diversas maneiras, em relação a tempo de execução de atividades e capacidade mental ou física. Ninguém é capaz de ser eficiente estando exausto ou sem um planejamento antecipado.

Definir metas é a habilidade de decidir o que deseja de forma clara, definir o que é importante e assim criar um plano de curso que auxilia a alcançar os objetivos estabelecidos anteriormente. Sem a capacidade de definir metas não é possível manter a produtividade, pois essa habilidade ajuda a gerenciar melhor o tempo e as ações.

A automotivação é a capacidade de tomar iniciativa, faz se necessária para conclusão de tarefas que precisam ser feitas. Ajuda no planejamento de ações e a resolver problemas que estejam em curso de forma mais rápida.

Uma pessoa desmotivada não consegue resolver nem o mais simples problema.

4.3 Consciência Social

Trata-se da capacidade que temos de perceber o restante das pessoas ao nosso redor, e de como o ambiente social pode ajudar ou prejudicar no desenvolvimento pessoal.

Pode ser aprimorada com pensamentos e atitudes, pessoas que possuem tal habilidade estão sempre atentas as necessidades do próximo mantendo uma boa relação com coletivo e ajudando na manutenção do bom convívio, também visando preservar a individualidade.

Ter consciência social não traz benefícios apenas para si, mas também para o próximo, pois aquele que a possui não busca apenas o seu bem-estar, mas de todos aqueles que o cercam.

Com essa capacidade desenvolvida partimos para o próximo tópico que trata do gerenciamento de relacionamento.

4.4 Gerenciamento de Relacionamento

Gerir relacionamentos é a habilidade de usar as competências desenvolvidas para administrar as relações pessoais e profissionais da melhor forma.

A gestão de relacionamento envolve três principais questões:

- Ter capacidade de usar a conscientização das nossas próprias emoções e das emoções alheias para gerenciar bem as interações.
- Se comunicar de forma clara e ter uma abordagem eficaz para os conflitos.
- Ter capacidade de estabelecer vínculos, até mesmo com pessoas com as quais não se têm afinidade.

É essencial ter noção das próprias emoções e também das emoções do próximo, principalmente em momentos de estresse, para que possamos controlar a situação e intervir se necessário para que não façamos nada por impulso o que pode gerar futuros arrependimentos.

Precisamos ter uma boa comunicação para que possamos nos expressar de forma clara e coerente para que não ocorra nenhum mal-entendido.

Uma boa gestão de relacionamento leva em conta não só nosso interesse como também o interesse alheio, desenvolver essa habilidade é essencial para o bom convívio tanto pessoal quanto profissional em nossas vidas.

5 ESTUDO DE CASO

O modelo de estudo de caso foi decidido através de um grupo no qual fazíamos reuniões e discutíamos o tema e às questões a serem realizadas. Decidimos que a melhor opção seria uma entrevista online via Zoom utilizando um questionário para obter informações necessárias a serem avaliadas. Segundo Marconi & Lakatos (1999, pag. 100) um questionário pode ser definido como “instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito”

Esse tópico abordará o estudo e a discussão dos dados coletados através de questionário aplicado com a profissional Carina Moreira Souza, Coaching Integral Sistêmico. A primeira pergunta aplicada questiona o porquê da decisão de fazer o curso de Coaching. A entrevistada afirma que:

Na realidade decidi fazer formação em coach porque fui promovida na Titã, considerando que trabalhei apenas no setor de compras durante minha carreira precisava de maior conhecimento para administrar minhas novas responsabilidades e como lidar com pessoas. (SOUZA, 2021)

Ainda relata que não se sentia capaz de exercer o cargo de gestão que lhe foi confiado, e que fazer o curso ajudou a quebrar crenças sobre merecimento e capacidade. Também explica que o propósito do coaching é te fazer analisar como sua vida está hoje, no sentido pessoal e profissional, e onde você quer que esteja futuramente.

Seguindo com o questionário, foi perguntada a Carina se a mesma havia notado mudanças em seus comportamentos após o curso e quais as maiores diferenças, ao qual a coach respondeu:

Em relação às pessoas eu comecei a deixar de ser condizente com tudo que me propunham, porque eu comecei a de verdade analisar as ações e o que mais me incomoda são pessoas oportunistas, hoje eu consigo com mais facilidade dizer não a propostas ou ideias que não me agradam, e antes do coach eu não tinha essa capacidade e me doía muito. Também consigo me desligar dessas pessoas que querem se aproveitar de mim o coach me ajudou muito nisso. (SOUZA, 2021)

Ela ainda ressalta que mudou a forma como se apresentava as pessoas, já que no tempo que precede o curso não sentia necessidade de se vestir formalmente no ambiente de trabalho o que agora se tornou imprescindível.

Foi indagado a profissional se ela consegue ver melhorias que poderiam ser feitas nela que antes de desenvolver a inteligência emocional não percebia, sua explicação foi: “Sim, várias. Não me sentia apta a lidar com pessoas, se não trabalhamos o nosso emocional e o lado racional acabou perdendo oportunidades, que era exatamente o que eu não queria”. (SOUZA, 2021)

Também expôs o aprimoramento em suas crenças de capacidade, merecimento e aprendizado com relação a se valorizar, saber identificar seus pontos fortes. Relatou também desenvolver atitudes ecológicas não só para com o próximo, mas consigo mesma.

Então, é possível analisar com base no trabalho apresentando e na entrevista, as mudanças e melhorias que um indivíduo pode alcançar ao procurar um maior conhecimento nessa área.

É notória a diferença de um profissional que possui a inteligência emocional com um profissional leigo nesse quesito. O momento atual procura profissionais qualificados, tanto uma pessoa com formação superior quanto pessoas que possuam um bom relacionamento interpessoal, que é um dos pontos no qual a IE visa melhorar e ajuda de forma abundante.

“o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes”. (YIN, 2010, p. 39)

CONCLUSÃO

O presente trabalho apresentou a Inteligência Emocional, uma competência que se tornou primordial para um profissional no atual momento. Através de um levantamento bibliográfico, foi possível concluir que a IE é, em fato, a compreensão dos seus processos emocionais visando uma forma de gerenciá-los.

Na atualidade, o mercado de trabalho procura profissionais capacitados e que estão em constante desenvolvimento, habilidades que são adquiridas com inteligência emocional como: autoconsciência, autorregulação, empatia e habilidades sociais são supervalorizadas nesse meio.

O tema debatido possui demasiada importância para os seres humanos que buscam se desenvolver, tanto como pessoa quanto como profissional. E cada uma das capacidades adquiridas com o desenvolvimento da IE torna mais fácil administrar o nosso emocional.

Como vimos no trabalho e no estudo de caso com a profissional Carina, é de suma importância ter o autoconhecimento e saber como administrar suas qualidades tal como melhorar suas limitações, um colaborador que não consegue, por exemplo, separar o lado pessoal do profissional vai acabar tendo obstáculos para lidar com situações que exijam uma maior seriedade ou que lhe causem alguma pressão.

É imprescindível ressaltar a melhora na qualidade de serviço oferecido pela Coach após compreender seus limites e no que poderia melhorar, capacidade essa que foi conquistada pelo equilíbrio entre razão e emoção.

Conclui-se por fim que o indivíduo que se dispõe ao autoconhecimento e estudo da própria inteligência emocional se torna um funcionário melhor e que empresas que possuem esse tipo de colaborador estão na frente das outras.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA Treinamentos. Documento Eletrônico. Disponível em <https://alcantaratreinamentos.com.br/blog/inteligencia-emocional-importancia>. Acesso em: 5 abr. 2021.

GANDRA, Alana. **Pesquisa revela aumento da ansiedade entre brasileiros na pandemia**. Agência Brasil, 2020. Disponível em <https://www.google.com/amp/s/agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-10/pesquisa-revela-aumento-da-ansiedade-entre-brasileiros-na-pandemia%3famp>>. Acesso em: 21 maio. 2021.

MAIA, Ana Cláudia Bortolozzi; FONSECA, Mônica Lúcia. **Quociente de inteligência e aquisição de leitura: um estudo correlacional**. Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 261-270, 2002. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722002000200004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 19 abr. 2021.

MARQUES, José Roberto. **Qual é o significado da emoção em nossas vidas? Como evoluímos e crescemos com ela?**. Instituto Brasileiro de Coaching, 2020. Disponível em <https://www.ibccoaching.com.br/portal/comportamento/qual-significado-emocao-em-nossas-vidas-como-evoluimos-crescemos-com-ela/>>. Acesso em: 9 de abr. 2021.

MULLER, Jéssica. **4 Pilares da inteligência emocional: Quais são e como desenvolver?**. Leads 2b, 2020. Disponível em <https://leads2b.com/blog/pilares-da-inteligencia-emocional/>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

NETA, Nair Floresta Andrade; García, Emilio García; GARGALLO, Isabel Santos. **A inteligência emocional no âmbito acadêmico: uma aproximação teórica e empírica**. Psicol. Argum. 2008 jan./mar., 26(52), 11-22, 2008. Disponível em <http://www.uesc.br/cursos/graduacao/licenciatura/letras/nair2.pdf>>. Acesso em: 9 abr. 2021.

SOUZA, PAMELA; **Entendendo a inteligência emocional a partir dos seus pilares**. Disponível em www.voitto.com.br/blog/artigo/pilares-da-inteligencia-emocional/amp>. Acesso em: 15 jun. 2021.

QUOCIENTE DE INTELIGÊNCIA. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2021. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Quociente_de_intelig%C3%A2ncia&oldid=60914342>. Acesso em: 15 abr. 2021.

SBCOACHING Group. **Emoções: definição, tipos e importância de se ter o controle**. Disponível em <https://www.sbcoaching.com.br/emocoas/>>. Acesso em: 5 abr. 2021.

SBIE. **Afinal, o que é Inteligência Emocional.** Disponível em: <<https://www.sbie.com.br/blog/afinal-o-que-e-inteligencia-emocional/>>. Acesso em: 5 abr. 2021.

TOZZI, Elisa. **Futuro do trabalho:** inteligência emocional é habilidade em alta. Você RH, 2020. Disponível em <<https://www.google.com.br/amp/s/vocerh.abril.com.br/futurodotrabalho/futuro-do-trabalho-inteligencia-emocional-e-habilidade-em-alta/amp/>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

UNIDADE Central De Recursos Humanos. **O que é inteligência Emocional? Pedro Calabrez.** Disponível em <<https://youtu.be/zTUIj7FR20Y>>. Acesso em: 5 abr. 2021.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias.** Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 9 abr. 2021.

Apêndice A – Questionário para entrevista com Carina Moreira, Coaching Integral Sistêmico

A partir do tema abordado o grupo elaborou um questionário para que fosse feita uma entrevista, no qual vamos analisar as respostas da entrevistada a respeito do seu crescimento após buscar o desenvolvimento da sua inteligência emocional, visando sua ascensão profissional e pessoal.

Abaixo segue as perguntas elaboradas pelo grupo:

1. Por que você decidiu fazer o curso de Coaching?
2. Você notou mudanças nos comportamentos após o curso? Se sim, quais as maiores mudanças?
3. Essas mudanças têm ligação direta com situações crises?



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Ilmo. Sr(a).
Carina Moreira de Souza
Gerente-Geral
Titã Eletrocomerciais

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração**, solicitamos a V. Sa. a autorização para coleta de dados nessa instituição, com a finalidade de realizar a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso com o título “**Inteligência emocional no ambiente de trabalho**”, sob orientação da Prof.^a **Gabriela Messias da Silva**, que será apresentado na **ETEC “Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz”**. A coleta de dados ocorrerá mediante a utilização da plataforma Zoom, de forma remota, com a coaching Carina Souza através de um questionário. Igualmente, assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição. Agradecemos antecipadamente e esperamos contar com a sua colaboração.

Araraquara, 25 de junho de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Francieli Luzia da Silva de Abreu	62.660.202-6	
Giovana Camille Oliveira de Siqueira	55.847.428-7	
Lais Almeida Rios	50.744.717-7	
Carina Moreira de Souza	29.474.603-1	

Anexo A – Termo de Autorização de Divulgação



TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração**, na qualidade de titulares dos direitos morais e patrimoniais de autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“Inteligência emocional no ambiente de trabalho”** apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, autorizamos o Centro Paula Souza a reproduzir integral ou parcialmente o trabalho escrito e/ou disponibilizá-lo em ambientes virtuais.

Araraquara, 25 de junho de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Francieli Luzia da Silva de Abreu	62.660.202-6	<i>Francieli Luzia da S. Abreu</i>
Giovana Camille Oliveira de Siqueira	55.847.428-7	<i>Giovana C.O. de Siqueira</i>
Lais Almeida Rios	50.744.717-7	<i>[Assinatura]</i>

Anexo B – Declaração de Autenticidade



DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração** na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, declaramos ser os autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“Inteligência emocional no ambiente de trabalho”**.

Afirmamos, também, ter seguido as normas da ABNT referente às citações textuais que utilizamos, dessa forma, creditando a autoria a seus verdadeiros autores (Lei n.9.610, 19/02/1998).

Através dessa declaração damos ciência da nossa responsabilidade sobre o texto apresentado e assumimos qualquer encargo por eventuais problemas legais, no tocante aos direitos autorais e originalidade do texto.

Araraquara, 25 de junho de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Francieli Luzia da Silva de Abreu	62.660.202-6	
Giovana Camille Oliveira de Siqueira	55.847.428-7	
Lais Almeida Rios	50.744.717-7	

AUTORIZAÇÃO

Eu, **Carina Moreira de Souza**, portador da cédula de identidade nº **29.474.603-1**, autorizo o uso do depoimento concedido por mim para a elaboração do trabalho de conclusão de curso, intitulado: **Inteligência emocional no ambiente de trabalho**, realizado na escola "Etec Professora Anna de Oliveira Ferraz".

Araraquara, 08 de Maio, de 2021.


