

A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE LOGÍSTICA NA CIDADE DE SÃO CARLOS.

LETÍCIA CAROLINA BATISTA FACCIO ¹
LUIS APARECIDO PAIOLI ²

RESUMO

Atualmente, os ambientes organizacionais estão cada vez mais sobrecarregados, muitas exigências, cobranças e tudo de maneira rápida devido às necessidades da empresa decorrente do mercado competitivo, fazendo, assim, as organizações buscarem inovação e tecnologias prevendo uma reestruturação na sua produtividade e qualidade. Esse estudo aborda a importância da inteligência emocional no ambiente de trabalho da empresa "Beta", a qual é objeto de estudo de caso e tem por objetivo indicar os pontos relevantes dessa temática para a empresa e para o colaborador, por meio de uma pesquisa realizada no ambiente da empresa, tendo como base estudos de pesquisa bibliográfica. E, assim, por meio dos resultados e pesquisas, perceberam-se os pontos positivos que a IE (inteligência emocional) traria individual e coletivamente.

Palavras-chave: Emoções; Colaboradores; Liderança.

ABSTRACT

Currently, organizational environments are increasingly overloaded, with many demands, charges, and everything quickly due to the company's needs arising from the competitive market, thus making organizations seek innovation and technologies, predicting a restructuring in their productivity and quality. This study addresses the importance of emotional intelligence in the workplace of the "Beta" company, which is the object of a case study and aims to indicate the relevant points of this theme for the company and for the employee, through research carried out in the company's environment, based on bibliographic research studies. Therefore, through all the results and research, it was noticed the positive points that IE (emotional intelligence) would bring individually and collectively.

Key words: Emotions; Contributors; Leadership.

¹Graduando em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos da Faculdade de Tecnologia de São Carlos - FATEC. E-mail: leticia.faccio@fatec.sp.gov.br.

²Docente Mestre em Engenharia de Produção, Universidade de Araraquara – UNIARA. Docente FATEC São Carlos. E-mail: luis.paioli@fatec.sp.gov.br.

INTRODUÇÃO

Atualmente, com toda pressão social e sobrecarga profissional, é visível a importância e a necessidade de desenvolver a inteligência emocional, a qual está relacionada no cotidiano de cada indivíduo, influenciando nas tomadas de decisões e ações. O autor Moreira (2017) apresentou que a IE (inteligência emocional) é um fator influente na capacidade de desenvolvimento pessoal e profissional, pois, através desse domínio, surge a capacitação de lidar com conflitos, sabendo ouvir, comunicar, avaliar e como agir da melhor maneira em cada situação como, por exemplo, uma intriga entre dois funcionários que seja por motivos pessoais ou profissionais começou afetar a produtividade e o clima organizacional e assim surge a necessidade de um profissional capacitado para intervir a situação, agindo de maneira profissional e buscando solucionar os conflitos.

Diante de toda essa relevância, a IE (inteligência emocional) está alcançando visibilidade e reconhecimento nas empresas e na vida pessoal de cada indivíduo, segundo Gonzalez (2012), o estudo dela iniciou em 1980, porém, sua notoriedade veio a comparecer em 1990 e assim veio ganhando cada vez mais espaço. É perceptível a relação direta da falta de inteligência emocional com o trabalho quando muitos funcionários se afastam do serviço devido a fatores como o estresse, falta de qualidade de vida laboral e sobrecarga (MOREIRA, 2017).

O objetivo geral deste artigo é realizar um levantamento da empresa Beta, localizada na cidade de São Carlos, sobre a importância do desenvolvimento da inteligência emocional no ambiente de trabalho e atitudes que os colaboradores tomam sobre momentos de pressão e frustrações.

Para que o objetivo possa ser atingido, são detalhados os seguintes objetivos específicos:

Objetivo 1: Revisão de literatura sobre Inteligência Emocional;

Objetivo 2: Levantamento de informações bibliográficas sobre a inteligência emocional e quanto ao seu benefício e importância;

Objetivo 3: Elaboração de questionário para realizar uma pesquisa de campo na empresa Beta, abordando suas atitudes em momentos de pressão, estresse e com psicológico afetado;

Objetivo 4: Análise dos resultados obtidos na pesquisa de campo.

MATERIAL E MÉTODOS

Neste segmento serão apresentados o entendimento e as divisões que abordam as principais áreas da inteligência emocional, e os comportamentos em situações que afetam o emocional do indivíduo no ambiente de trabalho, como, por exemplo, situações de muita pressão, conflitos e as vantagens da IE (inteligência emocional). Para embasar o estudo foram utilizadas pesquisas bibliográficas de caráter exploratório (Gil, 2010). Paralelamente à pesquisa bibliográfica, dispõe-se a abertura de uma pesquisa de campo e a execução de um estudo de caso. A modalidade de pesquisa será o estudo de caso, para Yin (2001), o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos.

Conceito da inteligência emocional nas organizações

Ao decorrer dos anos, os processos de trabalho foram evoluindo de uma racionalidade primitiva em que limitava as ideias e sugestões de seus subordinados, tal como na tomada de decisões e na educação corporativa, da qual acreditava que o ser humano só é capaz de exercer o que lhe é direcionado. A partir dos anos 80, essa racionalidade foi se esvaindo devido aos estudos e a evolução das diligências na questão da racionalidade humana e assim percebeu-se que a maior parte da nossa consciência é controlada não pela razão e sim pelas emoções, sendo principalmente influenciadas por fatores externos (NELSON, LOW, 2011).

O conceito sobre a inteligência emocional nas organizações é formidavelmente significativo e amplo, indo muito além da visão simples de pensar que são apenas reflexos das reações fisiológicas. A fim de agregar e entender mais a fundo sobre esse conceito surgiram autores como Le Doux (2001) e Kahneman (2012), ambos descrevem que na organização é bem mais complexo para administrar suas emoções devido a junção de assuntos pessoais com profissionais, através de pesquisas e estudos ambos relatam que o indivíduo possui duas mentes uma sendo a instintiva e racional voltada para a lógica e razão, e quanto a outra emocional, voltada para as emoções e empatia, e que juntas formam o domínio racional das emoções conhecida como a inteligência emocional. Ou seja, não é fácil adquirir o domínio da mesma, porém de acordo com Nelson e Low (2011), para o domínio do comportamento humano, recomenda-se a prática e o aprendizado das habilidades emocionais em situações do dia a dia em sua empresa, pois assim compreendemos e direcionamos o comportamento instintivo, ocasionando em reações conscientes e conduzidas.

Para que se possa compreender melhor sobre como os funcionários se sentem e suas ações em momentos de estresse, foi realizado um questionário sobre os funcionários de uma empresa de segmento de logística, referida como “Empresa Beta”. A empresa Beta é uma empresa multinacional direcionada em prestar serviço logístico, na qual presta serviços para empresas automotivas e industriais, em diversos países, sendo assim uma empresa com altos índices de cobrança e pressão de produtividade. Com isso o presente trabalho visa discorrer sobre a importância e a necessidade de desenvolver a IE (inteligência emocional), visando agregar resultados satisfatórios.

Através desse estudo poderá perceber a relevância e a consequência positiva e negativa para a empresa e para o funcionário, que está ou não disposto a se preocupar com sua IE (inteligência emocional), prejudicando ou ajudando desde o financeiro, produtividade, qualidade dos produtos e excelência no atendimento, além de trazer uma melhor qualificação e condição para o colaborador afetando diretamente na cultura organizacional e na saúde emocional e laboral.

Dantas (2018), esclarece de forma clara a relação da inteligência emocional com as necessidades humanas, primeiramente todo indivíduo procura suprir primeiramente as suas necessidades básicas e assim que consegue, segue para a próxima necessidade, sendo elas, fisiológicas, segurança, relacionamento social, autoestima e a autorrealização. Conforme o profissional sobe em um degrau fica mais emocionalmente estável, sendo assim propício a um treinamento e desenvolvimento da inteligência emocional ter sucesso.

Na figura 1 mostra claramente os princípios da pirâmide que Maslow criou para entender sobre as necessidades humanas e o degrau de importância para cada uma.

Figura 1. Pirâmide das necessidades, segundo Maslow.



Fonte: Pirâmide elaborada pela autora, adaptado de SB COACHING (2018).

Controle emocional nas soluções de conflitos

Goleman (2012) retrata que o QI (Quociente de Inteligência) grupal é a somatória de talentos contidos em cada pessoa de um determinado time e cada mente contribuiu neste progresso. Mas, existem fatores que possam impedir o

potencial desta equipe, quando há desarmonia interpessoal, isso reflete neste desempenho drasticamente. Goleman (2012) ressalva o estudo realizado por Vanessa Druskat a respeito do QE grupal (Quociente Emocional, é a capacidade de saber lidar tanto com suas próprias emoções, mas também as de terceiros) sua pesquisa aponta que quando existe inteligência emocional coletiva mais elevada nos grupos melhores são seus desempenhos, pois a capacidade de solução de conflitos, níveis de confiança e o entendimento geral são características predominantes de um grupo em harmonia e com controle emocional estável.

A gestão da emoção está profundamente ligada no treinamento e desenvolvimento de cada colaborador, e, assim, a falta dela torna-se impossível de criar boas estratégias e aprimorar habilidades. Sabe-se que alguns profissionais talentosos podem ser ignorantes, rebeldes ou frustrados, e nessa etapa ter um líder com uma boa gestão na emoção irá ter uma enorme diferença. A gestão da emoção está diretamente interligada à gestão do pensamento, que juntas formam a gestão da mente humana, e que toda e qualquer ação referente ao comportamento e atitudes não condizentes irão interferir na gestão da emoção (CURRY, 2015).

Após explicar sobre as emoções e sua importância Curry (2015), ainda detalha como o controle das emoções incide na solução de conflitos, da seguinte maneira, muitos conflitos na empresa se iniciam por motivos pessoais, onde muitos funcionários vão estressados trabalhar e levam problemas de casa junto ao serviço, ou seja, nesses casos com o controle emocional tais conflitos nem iriam existir. Outro ponto seria, quando houvesse intrigas na organização entre os funcionários, eles possuindo um controle de suas emoções não se insultariam ou levariam para o pessoal e sim apenas profissional, sendo mais fácil se conciliar além do líder poder compreender ambos e assim atender as necessidades de cada um promovendo uma melhora significativa no clima organizacional.

A importância da inteligência emocional para liderança.

Saber como conduzir e entender suas emoções é uma dosagem que ajuda no controle instintivo de nossas ações, essas direções viabilizam inúmeros tipos de

treinamentos em questão de habilidades pessoais, profissionais e intelectual. Gerir as emoções é liderar a si e organizar sua mente com seu corpo aprendendo a desempenhar situações cotidianas de estresse e pressão controlando as emoções e encorajando a mente a construir meios de se adaptar a cada situação. (CURRY,2015).

Goleman (2014) relata um caso real sobre os difíceis desafios da gestão de emoções e a maneira de transmitir suas ações com veracidade e clareza, nesse caso o CEO acreditava que sua imagem passava confiança, motivação e entusiasmo aos colaboradores, entretanto seus subordinados o enxergavam de maneira oposta, com decisões incertas, atitudes forçadas e incompreensível. Ou seja, ser líder é bem mais do que apenas um rosto sorridente, o mesmo deve se adequar a uma disciplina de responsabilidade, empatia e analisar suas ações tanto emocionalmente quanto tecnicamente, tendo a consciência de que todas suas ações terão reflexo no humor e nas ações do seu time, assim como a confiança deles sobre o líder.

A fim de que se possa entender o quão importante é a IE (inteligência emocional) em uma liderança e o motivo de muitas empresas buscarem fortalecê-las o autor Goleman (2014) analisou cerca de 188 organizações, dentre elas haviam desde grandes empresas até multinacionais, o resultado da análise indicou que a importância incide desde em muitos aspectos na organização tais como, a capacidade de liderar corretamente os colaboradores, evitando ou diminuindo conflitos internos, engajando funcionários e promovendo futuro sucessores, mantendo o nível da eficiência, eficácia e qualidade do serviço, ou seja, é o responsável por manter e desenvolver um ótimo desempenho da organização.

As vantagens com a inteligência emocional

A inteligência emocional está ligada à ação humana fazendo parte também na psicologia em que discorre que a IE (inteligência emocional) vai além de se autoavaliar e conhecer suas próprias atitudes e sentimentos, ela abrange desde si até terceiros reconhecendo a maneira de como tratar cada um. Visto também pela

filosofia como o principal fator do sucesso de um indivíduo em sua carreira profissional e equilíbrio na vida pessoal (PETRIDES e FURNHAM, 2000, MIKOLAJCZAK et al, 2007).

Pizzolato, Moura e Silva (2013) afirmam que a IE (inteligência emocional) também está diretamente associada à segurança do trabalho, satisfação do funcionário e à motivação, refletindo na produtividade, ou seja, seria um reflexo do sentimento do trabalhador no seu trabalho. A todo momento o ser humano está vivenciando cultura, costumes diferentes tanto no meio social como no meio profissional, ocasionando, assim, desde possíveis conflitos até trocas de experiência, ou seja, haverá pessoas com atitudes e comunicação diferente tanto subordinados como supervisores e são como estas situações que a IE (inteligência emocional) possui muita importância, necessitando gerenciar as emoções para saber cobrar, influenciar e conversar com o funcionário e também saber ser cobrado de seus supervisores (PSCIOLOGIAVIVA, 2018).

Quanto às vantagens, muitos autores descrevem inúmeras delas, Silva (2017) identificou que atualmente as maiores vantagens são: conhecimento sobre o seu emocional, saber prevenir angústia, sentir empatia pelo próximo e assim diminuindo as discussões, fortalecendo a clareza para tomada de decisões.

Aplicação de questionário

Para abordagem do trabalho, teve como foco inicial a busca, de deduções e formação em base teórica sobre o tema abordado, no qual obtiveram análises preliminares, podendo assim expor conceitos e propostas em base de estudos e pesquisas. Diante disso houve a possibilidade de expor sobre a IE (inteligência emocional) de forma mais clara e objetiva, podendo familiarizar-se com mais facilidade suas vantagens.

A metodologia deste trabalho utilizou-se da pesquisa qualitativa exploratória que foi realizada em base de autores conhecidos e renomados da área, os quais possuem livros, estudos e pesquisas comprovando todas as afirmações realizadas nas análises, dentre os autores estão, Goleman, Curry, Gonzales e entre outros.

Gil (2010) afirma que deve possuir e assegurar a confiabilidade e a veracidade da pesquisa em base de nomes confiáveis e fontes verídicas possuindo assim um material concreto e correto. Gil (2002) retrata que o modo de exploração do conteúdo possibilita que ambos (o leitor e o autor) aprendam ainda mais com o material. E, por fim, Gil (2011) retrata que para obter um resultado correto é necessário um feedback e uma análise de melhoria através de uma pesquisa qualitativa ou quantitativa sobre o tema abordado seguindo a metodologia realizada.

Primeiramente foi realizado um levantamento bibliográfico para obter conteúdo e a compreensão sobre a IE (inteligência emocional), desde suas características, vantagens e consequências no ambiente de trabalho. O próximo passo foi realizar um estudo de caso com a pesquisa de campo de modo quantitativo voltado para os funcionários de uma empresa na cidade de São Carlos. Para a investigação e entendimento sobre o tema foi realizado a aplicação de um questionário quantitativo com perguntas fechadas para os funcionários de uma empresa de logística localizada na cidade de São Carlos.

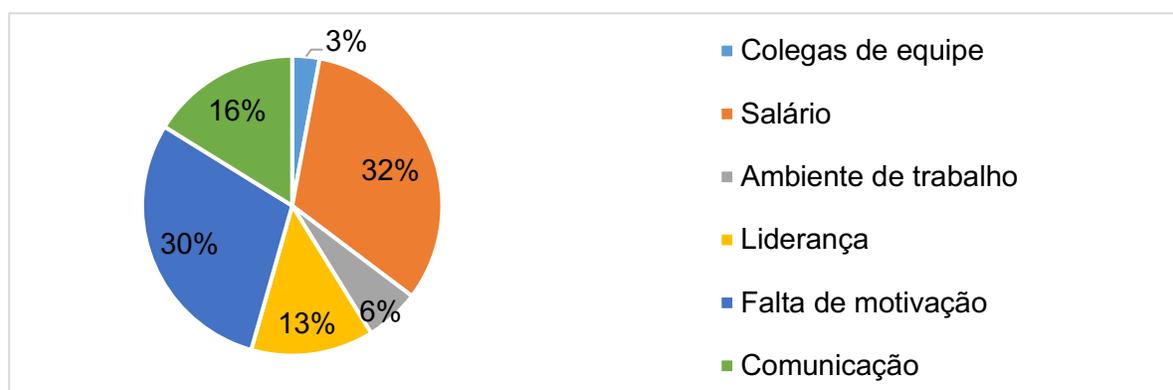
Quanto à pesquisa bibliográfica foi realizada através de questionário desenvolvido pela autora no Google Forms, formado por 14 perguntas fechadas, em que elas foram analisadas cautelosamente, já os gráficos analisados foram criados automaticamente pela plataforma. Foram obtidas um total de 30 respostas aplicado em 50 funcionários.

Os colaboradores que responderam tinham a idade de, 33,3% tinham de 18 anos a 24 anos, 50% tinham entre 25 e 34 anos, 13,3% tinham 35 a 45 anos, 3,3% tinham mais 46 anos ou mais. Quanto ao tempo de serviço na empresa, 13,3% tinham menos de 01 ano, 50% tinham entre 01 a 03 anos, 33,3% tinham entre 03 a 05 anos, 33,3% tinham 5 anos ou mais. Já sobre o gênero dos colaboradores que responderam à pesquisa, 90% eram masculinos, 6,7% do gênero feminino e 33,3% do gênero outros.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

As duas maiores dificuldades que os empregados encontram no serviço são o salário (32%) e, em seguida, a falta de motivação (30%), fatores essenciais para que o funcionário desempenhe interesse na empresa e em seu desenvolvimento nela. Observado no seguinte gráfico.

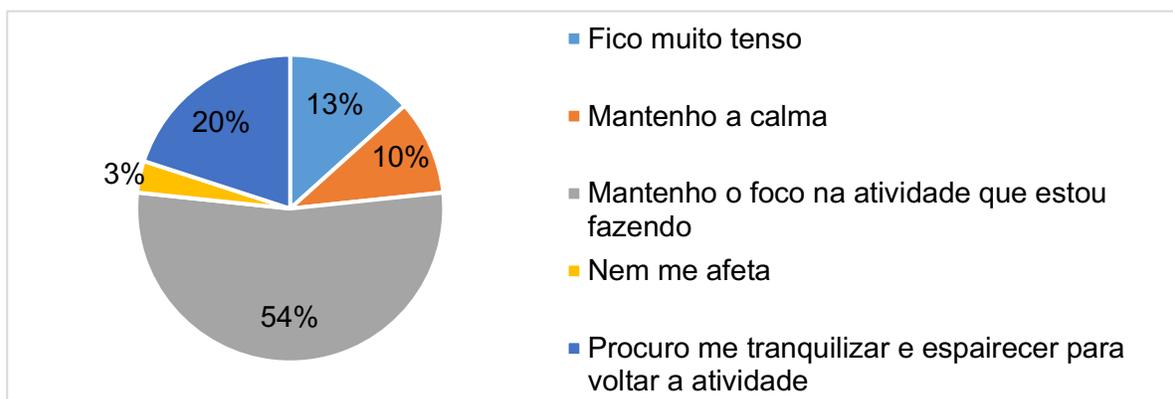
Figura 2. Quais são suas maiores dificuldades no trabalho? (Poderá selecionar mais que um item).



Fonte: Próprio autor (2021).

Através do gráfico a seguir, é possível perceber que maioria dos funcionários conseguem continuar o trabalho normalmente em qualquer situação (53,3%) ou procuram esfriar a cabeça em momentos de alta pressão se tranquilizando para assim retornar as atividades (20%), enquanto outros apenas procuram manter a calma (10%), entretanto apenas uma porcentagem fica tenso (13%), ou seja, os funcionários são bem selecionados e preparados para trabalhar sobre pressão.

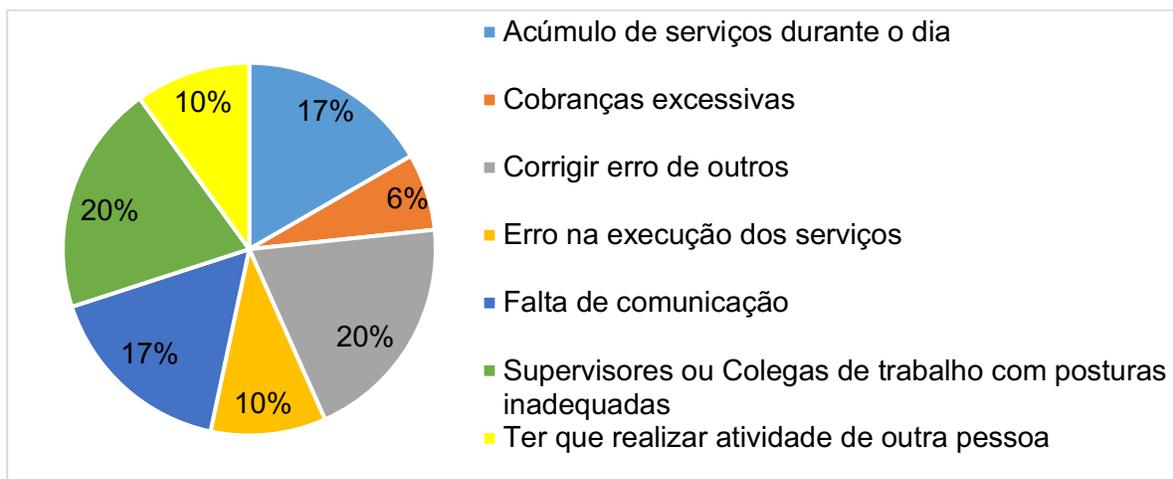
Figura 3. Como você reage em momentos de cobrança/ pressão no ambiente de trabalho?



Fonte: Próprio autor (2021).

O gráfico a seguir é nitidamente perceptível que ficou dividido entre os funcionários qual é o fator mais estressante na empresa, primeiramente com 20% cada ficou ações relacionadas com os colegas de trabalho (corrigir os erros do outro) e com os supervisores (Postura inadequada), com 16,7% foram a falta de comunicação e o acúmulo de serviços no decorrer do dia.

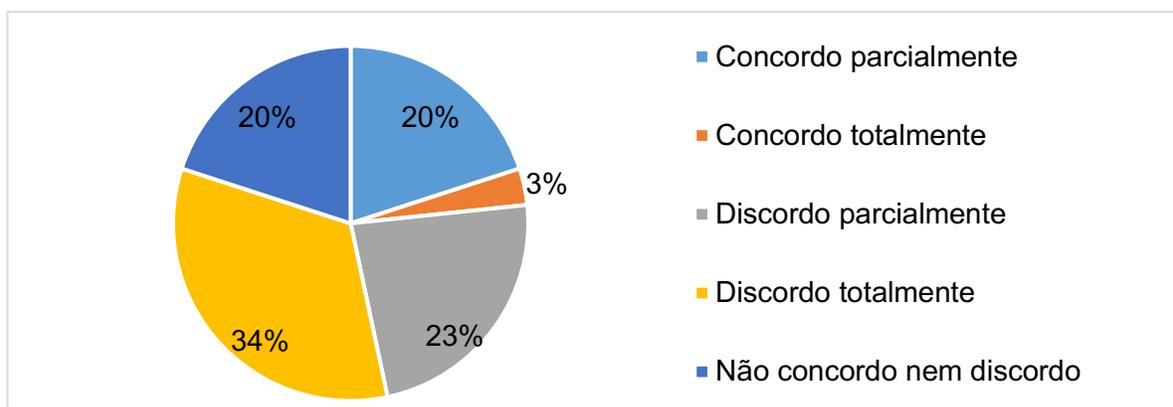
Figura 4. Qual fator mais estressa você?



Fonte: Próprio autor (2021).

Neste gráfico demonstra que muitos dos funcionários relatam que independente do humor que se encontra ele nunca irá afetar no desempenho do serviço (33,3%) ou dificilmente irá afetar (23,3%).

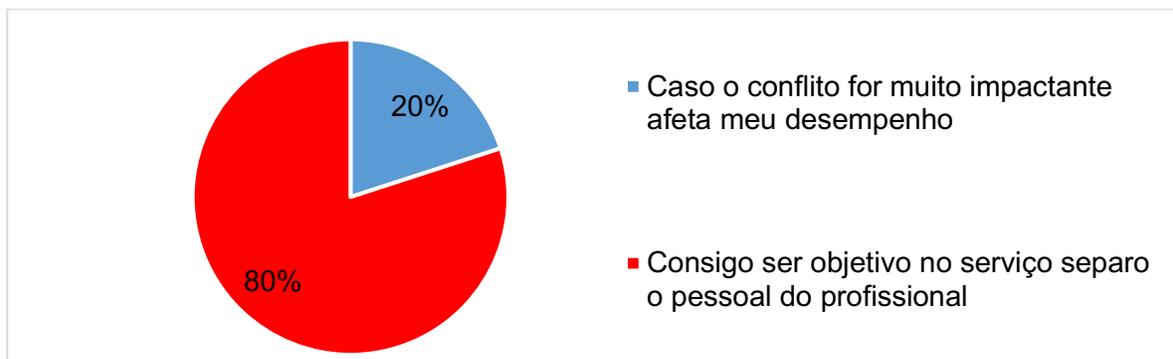
Figura 5. Seu desempenho no trabalho afeta quando está de mau humor?



Fonte: Próprio autor (2021).

Observa-se que 80% dos funcionários conseguem manter o profissionalismo independente dos problemas pessoais, enquanto 20% só tem o rendimento afetado se o problema pessoal for muito grave.

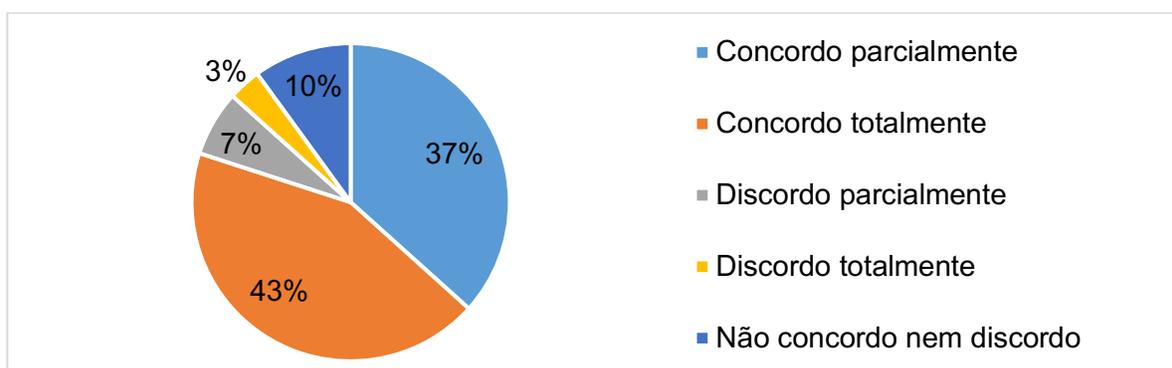
Figura 6. Após um conflito pessoal, no seu dia de trabalho, como você lida com as emoções?



Fonte: Próprio autor (2021).

No último gráfico é possível analisar que muitos funcionários estão propícios a desenvolverem a inteligência emocional mais facilmente devido a 43,3% acreditarem que controlam totalmente suas emoções e 36,7% acreditam que controlam a maioria delas.

Figura 7. Sou capaz de controlar minhas emoções?



Fonte: Próprio autor (2021).

CONCLUSÃO

Através desse estudo foi viável examinar a importância e todos os benefícios que a inteligência emocional promove para a empresa e para o colaborador, além também de exemplificar os pontos negativos de não integrar a IE (inteligência emocional) na empresa, assim como retratado no objetivo geral. De acordo com os dados coletados, é possível averiguar que a inteligência emocional é importantíssima dentro da organização, no caso da Empresa "Beta" muitos funcionários já possuem diretrizes, e equilíbrio sobre as emoções facilitando assim o processo de treinamento ou aprimoramento. Por outro lado, foi abordado a relação da IE (inteligência emocional) com a liderança e quais efeitos traria para a equipe e para a empresa no qual ele deve estar totalmente preparado para mediar com qualquer situação sendo através da inteligência emocional. Nesse estudo foi possível analisar os pontos que a empresa "Beta" precisa melhorar, esperando

assim que esse projeto viabilize a visão e o conhecimento sobre a IE (inteligência emocional), potencializando novos estudos e pesquisas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CURRY, A. **Gestão da emoção**. São Paulo: Saraiva, 2015.

DA SILVA, M. M.; DA SILVA, A. M. S. Inteligência emocional e sua aplicação no contexto educacional. **LUMINAR-Revista de Ciências e Humanidades**, v. 1, n. 2, 2018.

DANTAS, I. F. **A motivação e a Inversão da Pirâmide de Maslow**. **Revista Gestão & Sustentabilidade Grupo de Estudos em Operações e Sustentabilidade**. 2018. Disponível em: <https://periodicos.uffs.edu.br/index.php/RGES/article/view/10895/7171>. Acesso em: 25 de agosto de 2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A. C. **Metodologia do ensino superior**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GOLEMAN, D. **A inteligência emocional na formação do líder de sucesso**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2014.

GOLEMAN, D. **O Cérebro e a Inteligência emocional, novas perspectivas**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GONZALEZ, M. D. **The Role of Emotional Intelligence (EI) in Project Management Over the Next Five Years**. International Handbook of Academic Research and Teaching. 2012.

KAHNEMAN, D. **Rápido e Devagar – Duas formas de pensar**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

LE DOUX, J. **O Cérebro Emocional: os misteriosos alicerces da vida emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

MIKOLAJCZAK M. M., LUMINET O.; LEROY C.; ROY E. (2007). **Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire: Factor structure, reliability, construct, and incremental validity in a French-speaking population**. Journal of Personality Assessment. 2017.

MOREIRA, V. L. **A Importância da Inteligência Emocional nas Organizações.** Gestão e Desenvolvimento em Revista, Francisco Beltrão, 2017.

NELSON, D.; LOW, G. **Emotional Intelligence.** 2. ed. Achieving Academic and Career Excellence. Boston: Pearson Education, 2011

PETRIDES, K. V., & FURNHAM, A. **Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence.** Sex Roles: A Journal of Research, 2000

PIZZOLATO, B. P.; MOURA, G. L.; SILVA, A. H. **Qualidade de Vida no Trabalho: uma discussão sobre os modelos Teóricos.** Contribuciones a la Economía. 2013.

SBCOACHING. Pirâmide de Maslow: **O que é, conceito e definição.** **SBCoaching.** 2018. Disponível em: <https://www.sbcoaching.com.br/blog/piramide-de-maslow/>. Acesso em: 24 de Agosto de 2021.

SANTOS, C. A. **Inteligência Emocional e Motivação: Um estudo com cadetes.** **Dissertação.** Academia Militar de Agulhas Negras. 2018.

SANTOS, J. V.; LIMA, D. C.; SARTORI, R. M.; SCHELINI, P. W.; MUNIZ, M., **Inteligência Emocional: Revisão Internacional da Literatura. Estudo Interdisciplinares em Psicologia.** Londrina, v. 9, n. 2, p. 78-99, ago. 2018.

SILVA, E. de L. F. E. **Inteligência emocional como ferramenta estratégica para o trabalho do enfermeiro.** 2017.

SILVA, J. S. VILARINDO, M. de N. L. da S.; SOUZA, F. M. A. de. **Domínio da Inteligência Emocional do processo de liderança.** Revista Eletrônica Cosmopolita em Ação. 2017.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi, 2.ed. - Bookman, (Porto Alegre, RS, Brasil), 2001.