

**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI
FACULDADE REINALDO RAMOS – FARR
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

STELLA SOUTO SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO
ATRELADO A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

Campina Grande - PB

2021

STELLA SOUTO SILVA

**QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO
ATRELADO A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

Trabalho Monográfico apresentado à Coordenação do Curso de Administração da Faculdade Reinaldo Ramos - FARR, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Ma. Magna Sueli Clemente Barros.

Campina Grande - PB

2021

S586q

Silva, Stella Souto.

Qualidade de vida no ambiente de trabalho atrelado a importância da inteligência emocional / Stella Souto Silva. - Campina Grande, 2021. 27 f.

Monografia (Bacharelado em Administração) – Faculdade Reinaldo Ramos-FAAR, Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI, 2021.

"Orientação: Profa. Ma. Magna Sueli Clemente Barros".

1. Inteligência Emocional. 2. Qualidade de Vida no Trabalho. 3. Satisfação no Trabalho. 4. Administração de Pessoal. 5. Mudança Organizacional. 6. Ambiente de Trabalho – Inteligência Emocional. I. Barros, Magna Sueli Clemente. II. Título.

CDU 005.95:159.942(043)

STELLA SOUTO SILVA

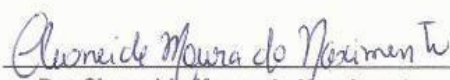
QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO ATRELADO A
IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Aprovado em: 07 de Julho de 2021.


BANCA EXAMINADORA



Mestre Magna Sueli Clemente Barros
Faculdade Reinaldo Ramos - FARR/CESREI
Orientadora



Dra. Cleoneide Moura do Nascimento
Faculdade Reinaldo Ramos - FARR/CESREI
1º Examinador



Dra. Juaceli Araujo de Lima
Faculdade Reinaldo Ramos - FARR/CESREI
2º Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiro a Deus pois sem ele nada seria possível.

Ao meu filho que me motiva todos os dias, com seu diagnóstico encontrei a força que me motiva à busca de informações, o aprender e reaprender, a paciência e perseverança.

À minha mãe que sempre me incentivou e acreditou em mim, ela que para mim é o maior exemplo de força e superação que eu já conheci.

À minha orientadora Magna por todas as correções, paciência e dedicação nesse período.

“O desenvolvimento da inteligência é inseparável do mundo da afetividade, da curiosidade, da paixão, que, por sua vez, são a mola da pesquisa filosófica ou científica. A afetividade pode asfixiar o conhecimento, mas pode também fortalecê-lo.”

Edgar Morin

RESUMO

A vida humana está cada vez mais longa e multifacetada. O que se observa no contexto atual, são pessoas com dificuldades no âmbito emocional para enfrentar momentos de crise, pressão, frustração, angústias e perdas, resultando em indivíduos com problemas em manter seus empregos e a qualidade de vida. Em vista da importância das necessidades emocionais nas relações diárias, atualmente, surgiu a necessidade de se discutir sobre a construção da Inteligência emocional e qualidade de vida no ambiente de trabalho, o que antigamente, acreditavam não ser uma urgência. O problema desta pesquisa consistiu em averiguar qual a importância da inteligência emocional para alcançar a qualidade de vida no ambiente de trabalho? Assim, o objetivo deste estudo buscou propor a partir da triangulação entre inteligência emocional, qualidade de vida e contexto organizacional entender a importância do controle emocional para obter qualidade de vida no dia a dia frente ao ambiente de trabalho e possui como objetivos secundários conceituar inteligência emocional; relacionar inteligência emocional e qualidade de vida e descrever relações entre os construtos de inteligência emocional no ambiente de trabalho. O trabalho configura-se como uma pesquisa bibliográfica, com análises qualitativas e descritivas de periódicos que abordam a temática. Conclui-se que pessoas que aprendem a desenvolver a inteligência emocional passam a elaborar melhor suas ideias, definem uma personalidade própria e têm mais probabilidade de desenvolver uma vida com qualidade, têm habilidade para o trabalho em equipe, conseguem manter o equilíbrio consigo mesmo e com os outros e, além disso, são mais eficientes e cooperativas.

Palavras-chave: Inteligência Emocional; Qualidade de Vida; Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT

Human life is increasingly long and multifaceted. What is observed in the current context, are people with difficulties in the emotional sphere to face moments of crisis, pressure, frustration, anguish and losses, resulting in individuals with problems in maintaining their jobs and quality of life. In view of the importance of emotional needs in daily relationships, Intelligence, emotion and quality of life within organizations are themes that have instigated researchers and generated controversy for more than a century of studies and research. Currently, the need arose to discuss the construction of emotional intelligence and quality of life in the workplace, which in the past, they believed was not an urgent matter. Thus, the objective of this study sought, based on the triangulation between emotional intelligence, quality of life and organizational context, to understand the importance of emotional control in order to obtain quality of life in everyday life in the workplace and has as secondary objectives to conceptualize emotional intelligence ; relate emotional intelligence and quality of life and describe relationships between emotional intelligence constructs in the workplace. The work is configured as a bibliographic research, with quantitative analyzes of journals that address the theme. It is concluded that People who learn to develop emotional intelligence start to elaborate their ideas better, define their own personality and are more likely to develop a quality life, have the ability to work in teams, manage to maintain balance with themselves and with others. the others and, moreover, are more efficient and cooperative.

Keywords: Emotional intelligence; Quality of life; Workplace.

Sumário

1. INTRODUÇÃO.	8
2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	9
3. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E QUALIDADE DE VIDA	14
3.1. CONSTRUTOS DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DE BEM-ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO.	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24

1. INTRODUÇÃO.

A presente pesquisa abordou o tema Qualidade de vida no ambiente de trabalho atrelado a importância da inteligência emocional, pois a vida humana está cada vez mais longa e multifacetada e o que se observa são pessoas com dificuldades no âmbito emocional para enfrentar momentos de crise, pressão, frustrações, angústias e perdas, resultando em indivíduos com problemas em manter seus empregos, por exemplo, mas principalmente ao se relacionarem e criarem relações positivas com os seus pares e com o planeta no qual vivem.

Justifica-se o desenvolvimento da pesquisa, por tratar da importância das necessidades emocionais nas relações diárias, Inteligência, emoção e qualidade de vida dentro das organizações são temas que têm instigado pesquisadores e gerado polêmica por mais de um século de estudos e pesquisas.

Surge então a necessidade de se discutir sobre a construção da Inteligência emocional no ambiente de trabalho, o que antigamente, acreditavam não ser uma urgência. Dessa maneira, vem se tornando imprescindível à aplicação de estratégias da inteligência emocional e do conhecimento nas empresas para se atingir um melhor desempenho e alcançar melhora na qualidade de vida

Tendo esses entendimentos enquanto pano de fundo, espera-se que com a realização desta pesquisa, seja evidenciada a importância da inteligência emocional para as organizações, entendendo como os líderes podem influenciar nas emoções de forma eficaz para que os colaboradores desenvolvam assim melhor a qualidade de vida desses indivíduos e suas atribuições.

O problema desta pesquisa consistiu em averiguar qual a importância da inteligência emocional para alcançar a qualidade de vida no ambiente de trabalho? Outros aspectos profissionais, também podem servir como uma linha de separação entre influenciar ou não o desenvolvimento de uma equipe, promovendo mudanças no clima organizacional, sem deixar de lado o que o colaborador pensa e sente.

O objetivo geral deste estudo buscou compreender a partir da triangulação entre inteligência emocional, qualidade de vida e contexto organizacional entender a importância do controle emocional para obter qualidade

de vida no dia a dia frente ao ambiente de trabalho e possui como objetivos específicos conceituar inteligência emocional; relacionar inteligência emocional e qualidade de vida e descrever relações entre os construtos de inteligência emocional no ambiente de trabalho.

O tipo de pesquisa realizado neste trabalho foi uma pesquisa bibliográfica com Revisão de Literatura Qualitativa e Descritiva, no qual foi realizada uma consulta a livros, dissertações e por artigos científicos e sites confiáveis, como Scientific Electronic Library Online – SciELO, Biblioteca Virtual em Administração e Sistema Integrado de Bibliotecas da USP – SIBiUSP. Os principais autores consultados foram: Goleman(1999); Limongi-França (2004; 2013); Sternberg (1992; 2000). O período dos artigos pesquisados foram os trabalhos publicados nos últimos 30 anos. As palavras-chave utilizadas na busca foram: Inteligência Emocional; Qualidade de Vida; Ambiente de Trabalho.

2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

De acordo com Ekman (2003) e Silva (2014) a presença e relevância das emoções no cotidiano do ser humano é indiscutivelmente legitimada pela literatura. As emoções delimitam os padrões que enquadram as relações interpessoais, fazem parte integrante dos processos de raciocínio e de tomada de decisão, criam respostas e soluções criativas, orientam o comportamento humano, promovem aprendizagens essenciais ao desenvolvimento dos indivíduos e facilitam a comunicação e as interações sociais .

As emoções são parte integrante do constructo de Inteligência Emocional. Este último constructo, possibilita aos indivíduos a compreensão das suas emoções e das emoções dos outros, reforça as relações e disponibiliza um conjunto de estratégias promotoras de adaptação.

As emoções são a essência da vida humana, afigurando-se como a linguagem da vida social, delimitando os padrões que enquadram os relacionamentos dos indivíduos. Ainda de acordo com Ekman:

As emoções mudam a forma como vemos o mundo e como interpretamos as ações de outros. Nós não procuramos desafiar porque estamos sentindo uma emoção particular; em vez disso, procuramos confirmá-lo. Nós avaliamos o que está acontecendo de uma forma que

é consistente com a emoção que estamos sentindo, justificando e mantendo a emoção (EKMAN, 2003, p. 509).

Nos últimos anos, as investigações no campo da neurociência e das ciências cognitivas têm confiado uma especial atenção à temática das emoções. Abandonou-se a ideia de que emoção e razão são polos opostos e passou-se a admitir que a emoção faz parte integrante dos processos de raciocínio e tomada de decisão, para o pior e para o melhor. Na prática, a emoção e a razão devem caminhar juntas na resolução de conflitos de cariz pessoal e/ou social.

Silva (2014) expõe que as emoções são induzidas, por gatilhos emocionais, mesmo antes de perceber-se ou ter-se consciência que a senti-las, sendo que, estes gatilhos se relacionam com acontecimentos internos ou externos. Diante disso pode-se beneficiar muito por conhecer e entender mais sobre as emoções agradáveis, como elas são tão essenciais para motivar muito a vida.

Ainda de acordo com Silva (2014) o conhecimento ou reconhecimento das causas das emoções, em nós e nos outros, possibilita o desenvolvimento de significados partilhados acerca de estados internos e, conseqüentemente, a construção de relações saudáveis e empáticas. Neste sentido, a educação socioemocional, afigura-se uma temática revestida de influências significativas no desenvolvimento biopsicossocial do ser humano.

Dessa forma a compreensão do constructo de Inteligência Emocional exige um conhecimento preciso da etimologia dos conceitos de inteligência e emoção. De forma abrangente pode definir-se inteligência como a capacidade de realizar pensamento abstrato, de aprender e de se adaptar ao meio e emoções como a habilidade de gerir, impulsionar e motivar a ação, pela comunicação. Na prática, aliar as capacidades de aprendizagem e adaptação do ser humano à monitorização emocional do próprio e dos outros é garante de bem-estar biopsicossocial.

Salovey e Mayer (1990) foram os primeiros a introduzir o termo inteligência emocional, embora tenha sido Goleman (1995) a divulgar diversas publicações sobre o tema. Este autor define inteligência emocional como a capacidade de a pessoa se motivar a si mesma e persistir às frustrações, de

controlar impulsos, regular o seu próprio estado de espírito, sentir empatia e ter esperança.

Sendo assim as emoções são integradas na esfera cognitiva do funcionamento mental. A integração das emoções no sistema cognitivo determina os processos do pensamento e da inteligência, assim, pressupõe-se que a Integração Emocional utiliza a emoção para facilitar o pensamento. Na prática, esta etapa remete-nos para a utilização das emoções como auxiliares de atividades cognitivas como a resolução de problemas, a comunicação ou a tomada de decisão. Neste domínio, ressalta-se a capacidade de avaliar as informações emocionais e integrá-las no processo do pensamento ajustando os estados de humor à resolução das situações, na prática a utilização das emoções permite facilitar a atividade cognitiva do ser humano.

Autores como Thompson (1994); Menezes; Nepomuceno; Santos (2011) e Bujes (2001) defendem que uma das questões principais que se coloca após a definição teórica sobre inteligência emocional é o porquê do interesse demonstrado neste tema. Este surge devido às exigências das sociedades atuais para que as crianças desenvolvam determinados requisitos como a tomada de decisão, interação social e resolução de conflitos para conseguirem o seu bem-estar e sucesso em adultos. Tendo em conta estes aspetos, assume-se que a inteligência emocional pode ser um benefício, pois as competências emocionais irão ajudar a transmitir ideias, objetivos e intenções.

Salovey e Mayer (1990) dizem que os benefícios da Inteligência Emocional são detectados desde os primeiros anos de vida. Crianças educadas para as emoções são mais propensas a ter um desempenho escolar satisfatório. Além disso, são capazes de sentir gratificação, controlar os seus impulsos e definir e delinear objetivos, consegue apreciar o que as rodeia de diferentes perspectivas, sabem esperar, seguir instruções, conter desejos, são autoconfiantes e interessados. A Inteligência Emocional desperta nos indivíduos o respeito pelos outros que, por sua vez, conduz ao entendimento e à cooperação social.

Ainda de acordo com os autores Salovey e Mayer (1990) Inteligência Emocional tem um impacto significativo nas relações interpessoais e, conseqüentemente, em todos os domínios da vida humana. Para além, do

sucesso escolar e profissional, os indivíduos com índices de Inteligência Emocional elevado apresentam relações mais satisfatórias com a família e com o grupo de pares, assim, pode-se afirmar que as questões da Inteligência Emocional estão intrinsecamente relacionadas com o contexto social em que operam.

Assim o comportamento dentro das organizações tem mudado ao longo dos anos e exigindo dos líderes o desenvolvimento de novas habilidades, bem como a melhoria do processo de comunicação, seja ela horizontal ou vertical. É importante que a liderança seja acima de tudo, uma posição (não apenas uma função ou cargo) e para isso, os líderes precisam entender bem o comportamento e atuar sobre ele de forma proativa.

Gill; Frost (2000) afirmam que trabalhadores com inteligência emocional elevada são mais capazes de trabalhar em equipes, ajustar a mudança e ser flexíveis. Não importa quantos graus ou outras qualificações em papel que uma pessoa tenha, se ele ou ela não tem certas qualidades emocionais, ele provavelmente não terá sucesso. À medida que o local de trabalho continua a evoluir, dando espaço a novas tecnologias e inovações, essas qualidades podem tornar-se cada vez mais importantes.

De acordo com Siqueira; Gomide, Jr (2004); Sternberg (1992) e Vieira (2005) sem levar em consideração o quociente emocional, e todas as formas de inteligências, o administrador ao lidar com o ser humano, esse maravilhoso organismo capaz de perceber eventos, formular juízos complexos, recordar informações, resolver problemas e por um plano em ação, falhará. Contudo, este intrincado aparelho, o ser humano, também pode ser usado para uma diversidade de fins, tanto para explorar, dominar, reconhecer, humilhar, como para confortar, ter amizade com outros seres humanos.

Portanto, o uso que um administrador der às suas capacidades depende das suas emoções positivas ou negativas – desejos, carências, necessidades, ambições, apetites, amores, ódios, ansiedades e medos, entram nesse contexto como grandes influenciadores do sucesso ou fracasso das organizações, por sua incidência na conduta dos colaboradores, bem como ferramentas nos processos decisórios e de liderança.

Emoções poderosas, reações que exercem efeitos motivadores sobre o comportamento, são reações fisiológicas e psicológicas que influenciam na

percepção, aprendizagem e desempenho. Atualmente, percebe-se o quanto as emoções dos colaboradores influenciam cada vez mais na vida do ser humano, dentro e fora da empresa, tornando-se item fundamental a ser analisado nos momentos de tomada de decisão e liderança por parte dos administradores. Durante o processo de decisão e de liderança, os administradores devem levar em conta tanto as emoções dos colaboradores, como as suas próprias emoções, pois estas também influenciam tanto na liderança quanto nas decisões.

Damásio (2011); Gardner, (1995) e Gardner (1995) dizem que para o ambiente de trabalho as competências socioemocionais são de fundamental importância portanto como estratégia oferece-se o treinamento para o desenvolvimento dessas habilidades que apresentam-se como norteadoras no convívio diário, entre elas destaca-se a flexibilidade, empatia, autoconfiança, autocontrole, gestão de pessoas e de processos.

O ambiente organizacional está inserido em um mercado competitivo, globalizado e em fase de constantes mudanças que acarretam incertezas, ansiedades, tensões, pressões, impressões e alto gasto de energia voltado para a negação do novo. Todos esses processos colaboram para desestabilizar drasticamente as teorias utilizadas para a compreensão dos fatos, afetando negativamente a saúde emocional das pessoas (BARROS, 2011, p. 29).

Já Goleman (1999) expõe afim de obter êxito diante as adversidades da vida é de extrema importância que as competências emocionais sejam desenvolvidas, fazendo com que o indivíduo esteja apto a novos contextos sociais e organizacionais. Pensando nisso, é necessário resgatar as habilidades que permitam resistência frente ao sistema, cabendo aos líderes e liderados tal função.

A base da construção da confiança e do alicerce pessoal de líder efetivo é a inteligência emocional, centralizado na empatia, para lidar com as relações sociais, mostrando maior compromisso com as mudanças e maior compreensão frente às necessidades e sentimentos de outros. Tais habilidades fornecem a criação de relações importantes, além do líder ter maior facilidade para guiar sua

equipe e alcançar os resultados empresariais. Como uma espécie de “cola” emocional.

3. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E QUALIDADE DE VIDA

Para Damásio (2011) Gill; Frost (2000) e Gardner (1995) por se tratar de um campo de investigação novo, a Inteligência Emocional (IE), tem como proposta, ampliar as definições de admissão do que é inteligente e seus domínios, além de aspectos relacionados às emoções e sentimentos. Atualmente as concepções de inteligência integram investigações, trabalho e pensamentos de inúmeros pesquisadores, estabelecendo o que é ser inteligente.

Assim como atualmente é possível perceber evoluções no pensamento em muitas áreas, também tem sido levantada a necessidade de se repensar o que se entende por inteligência e por comportamento inteligente. A verificação das relações entre cognição e emoção poderia resultar no reconhecimento da capacidade do homem lidar com seu mundo emocional de forma inteligente, compatível com seus objetivos mais amplos resultando em qualidade de vida (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009, p. 03).

O líder emocionalmente inteligente tem uma sólida base de compreensão de si mesmo e dos outros e esta base é necessária para interações pessoais efetivas, ou seja, que gerem satisfação para os envolvidos. Nesse contexto, as intervenções no local de trabalho para aumentar a Inteligência Emocional são imprescindíveis, porque muitos adultos estão inseridos no contexto organizacional sem aptidões de IE necessárias para seu crescimento e das organizações.

Vários são os autores e variadas são as definições conceituais para a expressão Qualidade de Vida no Trabalho, tendo em vista que cada autor leva em consideração os elementos que julga mais importantes para que realmente haja qualidade de vida no trabalho.

Pacheco (2016); Smith; Lazarus (1990); Lopes, et al (2004), todos os autores pesquisados de uma forma ou de outra concordam que a qualidade de vida no trabalho passa pela valorização do ser humano e que a melhoria da

qualidade de vida no trabalho afeta diretamente a produtividade e qualidade do trabalho.

Nos dias atuais as organizações estão inseridas em um ambiente globalizado e competitivo, isso faz com que haja uma maior busca por resultados, acarretando em uma maior exigência por parte dos trabalhadores, tendo eles que suportar cobranças e pressões constantemente. No entanto, as organizações notam a grande necessidade de promover políticas de qualidade de vida no trabalho (QVT), objetivando uma melhora no bem-estar dos funcionários, e de sua capacidade produtiva.

De acordo com Lopes, et al (2004); Menezes; Nepomuceno; Santos (2011) e Caruso (2007) as emoções podem ter um importante papel no bem-estar psicológico e na Qualidade de Vida ou nos estados de saúde e de doença. Assim sendo, as emoções influem sobre a saúde e sobre a doença de suas propriedades motivacionais, pela capacidade de modificar os comportamentos saudáveis, tais como os exercícios físicos, a dieta equilibrada, o descanso, etc., conduzindo muitas vezes para comportamentos menos saudáveis.

Um bom líder exerce seu papel de tal maneira que compreenda a importância das emoções no ambiente de trabalho, não só para atingir ótimos resultados empresariais, mas também para obter maior dedicação, motivação e moral elevado.

Ferreira (2012) discute sobre o humor de um líder e como isso influencia outras pessoas merecerem mais atenção. Pesquisas ofertadas no campo das emoções oferecem indícios de como medir a influência dos sentimentos de um líder e sua qualidade de vida, em como tratá-los e aperfeiçoá-los e também alheios.

Sendo assim, a emoção corresponderia 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 (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009, p. 03).

As emoções são imprescindíveis nas relações sociais já que elas alimentam a comunicação, a sociabilidade e contém informações sobre as intenções de outros. As consequências geradas de uma boa interação social fazem com que as pessoas entendam, acionem e exerçam a informação emocional de maneira inteligente.

Com uma visão de que as competências emocionais são fundamentais, suscitou o interesse pelo tema, sugestionando programas de aprendizagem emocional e social em instituições escolares e ambientes de trabalho:

Os líderes sempre exerceram um papel emocional primordial. Não há dúvida de que os primeiros líderes da humanidade — fossem chefes de clã ou líderes espirituais — conquistaram seu lugar em grande parte porque sua liderança era emocionalmente irresistível. Ao longo da história e em todas as culturas, o líder de qualquer grupo tem sido aquele para quem os outros se voltam em busca de segurança e clareza diante de uma incerteza ou de uma ameaça, ou quando há um trabalho a ser feito. O líder age como guia emocional do grupo (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009, p. 04).

Sternberg (1992, 2000) criou uma teoria sobre a inteligência humana, segundo a qual ela é composta por três elementos que servem para relacionar a inteligência com o mundo interno e externo e com a experiência da pessoa de modo a contribuir para sua qualidade de vida. O autor faz uma analogia entre esses domínios e formas de exercício de poder pelo governo, motivo pelo qual, no original em inglês, seu modelo é referido como *triarchic*, ou relativo a três formas de governo. Os três elementos são:

- Relação da inteligência com o mundo interno: faz referência ao processamento de informação que abrange três componentes. O primeiro são os metacomponentes, processos executivos (metacognição) usados para planejar, monitorar e avaliar a resolução de problemas. O segundo é o desempenho, que são processos usados para implementar os comandos dos metacomponentes. E, por último, a aquisição de conhecimento, usada para aprender como resolver problemas.

- Relação da inteligência com a experiência: refere-se à interação dos componentes do processamento da informação com as tarefas e situações que são novas, e com aquelas sobre as quais já existe um conhecimento prévio.

- Relação da inteligência com o mundo externo: a relação dos componentes de processamento de informação com a experiência é geradora de recursos direcionados para satisfazer três funções do mundo externo – adaptar-se ao mundo existente, moldar os ambientes presentes para criar ambientes e selecionar novos ambientes.

Li; Yeo (2011); Medeiros; Ferreira (2011) descrevem que as características da sociedade em que vivemos hoje em dia têm vindo a primar cada vez mais pela ideologia do individualismo, e logo do impessoal e do tecnológico, difundindo uma cultura do cada um por si. Assim sendo, a proximidade do contato consigo mesmo e com os que nos rodeiam dificilmente é estimulada ou considerada uma prioridade. Numa época em que o tempo pareceu tornar-se mais rápido, a exigência pelo imediatismo é uma constante.

O papel de grandes líderes lidarem com as emoções, conduzi-las na direção certa, inflamarem as paixões, inspirar o que há de melhor e não apenas falar sobre ideias, visões e estratégias, consideradas ações eficientes, esquecendo do mais importante, como fazer e está diretamente ligado ao manuseamento das emoções.

De acordo com Medeiros; Ferreira (2011) e Pacheco (2016) a gestão das próprias emoções, a capacidade de se adaptar às situações e a prossecução de objetivos no grupo são importantes no trabalho, pois atualmente os serviços de forma geral sofrem pressões internas e externas que podem afetar não só a satisfação dos profissionais, mas também o serviço prestado.

Dessa forma a QTV engloba a percepção de dever cumprido, de trabalho gratificante e bem-estar dos empregados, aos serviços e práticas de gestão de pessoas e pode ser avaliado em quatro fatores, dimensões psicológicas, organizacionais, sociais e biológicas. Os aspectos envolvendo QVT partem de vários elementos, como estresse, segurança, relação de trabalho, humanização e saúde.

Por fim, enfatiza-se a inteligência emocional no âmbito do trabalho, buscando identificar métodos e possibilidades de aplicabilidade das aptidões pessoais nos relacionamentos interpessoais para manter a qualidade de vida e do relacionamento humano nas organizações, como forma de evitar conflitos e garantir êxito no trabalho.

3.1 CONSTRUTOS DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DE BEM-ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO

Em grupos de profissionais ligados à Gestão de Pessoas é comum se falar que as pessoas são contratadas por suas habilidades técnicas e demitidas por suas fragilidades ou dificuldades comportamentais. Em outras palavras, há tempos se fala que um excelente currículo não garante a colocação do profissional e, ao contrário, é necessário garantir um conjunto de competências emocionais e sociais para o trabalho. De acordo com Goleman; Boyatzis; Rhee (2002) a inteligência emocional e social é o principal diferenciador no qual profissionais e líderes devem apoiar suas competências comportamentais.

O ambiente de trabalho é um local de grande complexibilidade e cada vez mais tem exigido dos colaboradores flexibilidade, capacidade de adaptação e criatividade para enfrentar os desafios que o mundo globalizado impõe. A forma que o mercado vem se comportando tem acarretado sérios problemas colaterais à saúde dos empregados causando sofrimento, doenças e estresse no ambiente de trabalho.

Para Cohrs; Abele; Dette (2006) a satisfação no trabalho é uma medida de avaliação dos trabalhadores e por vezes, tem sido usada para perceber o nível de bem-estar no trabalho, sendo um conceito central na Psicologia organizacional. Está relacionado com o emprego e com o tipo de resultados subjacentes a este, como por exemplo o comprometimento organizacional, satisfação com a vida e performance no trabalho.

Assim, historicamente, este conceito tem as suas bases no trabalho de Taylor e na Organização Científica do Trabalho, segundo a qual a gestão do trabalho deveria assegurar o máximo de produtividade e deveria haver cooperação entre operários e gestores, o que conduziria à satisfação com o trabalho. Perante uma filosofia extremamente mecanicista e desumanizada aplicada ao contexto de trabalho, surgem outros investigadores com ênfase no movimento das relações humanas, nomeadamente Elton Mayo.

Esta concepção permite concluir que as motivações do indivíduo não são necessariamente determinadas por razões económicas e de segurança, mas sim

também pelo desenvolvimento de relações que a pertença a uma organização lhe permite.

O trabalhador, em meio a Era da informação e do conhecimento, teve a necessidade de buscar mais qualificação profissional para se manter no mercado de trabalho, concomitantemente, gestores organizacionais procuram maneiras de encontrar pessoas com habilidades favoráveis à sua organização e que cumpram os objetivos colocados, aumentando a competitividade nesse meio, requerendo recursos e inovações para concluir metas. A figura do trabalhador é a que sofre mais pressão, levando a doenças relacionadas ao trabalho.

Goleman (1999) e Limongi-França (2013) acreditam que a inteligência emocional é baseada em cinco habilidades: sociabilidade, automotivação, empatia e autoconsciência auxiliando o indivíduo em suas relações. Já para Lopes et al (2004) o gerenciamento das emoções facilita as pessoas a nutrirem afetos positivos e não negativos e também a enfrentar o estresse. As emoções contribuem para as funções comunicativas e sociais, aumentando a qualidade dos relacionamentos interpessoais.

Segundo Cherniss (2002) estudos desenvolvidos em várias organizações comprovam que aproximadamente dois terços das competências ligadas a um desempenho superior nos negócios são qualidades emocionais ou sociais que, muitas vezes, não são consideradas na avaliação deste desempenho. Para os líderes buscam entender características que preveem um desempenho melhor porque desejam ser mais eficazes.

Conforme Goleman (1990) outro fator de grande valor no local de trabalho e que é a base de qualquer relacionamento é a comunicação. Quando a inteligência emocional é utilizada para a comunicação (para o estabelecimento de relações interpessoais), percebe-se o resultado do que se está comunicando, por meio dos pensamentos, sentimentos e atitudes dos outros, e, desse modo, convém adaptar a eles a comunicação, de maneira que a sensibilidade torna-se uma técnica.

A ideia que a inteligência emocional quando apresenta-se em alto nível permite que pessoas tenham uma melhor comunicação, os relacionamentos tendem a ser mais profundos e o convívio social mais seguro, são pessoas que

desenvolvem liderança e constituem equipes coesas, dessa forma a são mais eficientes no meio empresarial e em suas estratégias.

A inteligência emocional pode ser considerada como uma das novas e legítimas habilidades humanas, com implicações quanto à atividade laboral, interferindo em fatores técnicos e emocionais entre trabalhadores. Dessa forma, indivíduos com inteligência emocional que pensam com clareza e precisão sobre suas emoções frequentemente ocupam melhor posição, podem antecipar situações e, de fato, administrar mudanças (BARROS, 2011, p. 27).

As emoções afetam o desempenho no trabalho, em especial as emoções negativas que podem prejudicar o desempenho do profissional. Por isso, as organizações procuram eliminá-las do ambiente de trabalho. Por outro lado, estes sentimentos podem melhorar o desempenho de duas formas, primeiramente “as emoções podem alavancar a vontade, agindo assim como motivadoras para um desempenho melhor” (ROBBINS, 2005, p. 97); em segundo ele coloca que “o esforço emocional reconhece que os sentimentos são parte do comportamento necessário ao trabalho” (ROBBINS, 2005, p. 97). Sendo assim, o autor assegura que a capacidade de administrar eficazmente as emoções em posições de liderança pode ser decisiva para o sucesso.

As emoções desempenham um papel de considerável importância no local de trabalho, afinal, diariamente o sujeito defronta-se com situações novas, sendo necessário fazer uso das emoções de forma inteligente, utilizando-as para orientar o comportamento e o raciocínio no intuito de obter melhores resultados.

Portanto, a aplicação da inteligência emocional no ambiente de trabalho conduz a resultados produtivos, tanto no que se refere ao indivíduo quanto à organização. Por essa razão, faz-se necessário aprender a utilizar as técnicas e as aptidões que compõem a inteligência emocional: a autoconsciência, o controle emocional e a motivação.

Dessa forma Siqueira; Gomide Jr (2004) constata que quanto mais o empregado estiver envolvido com seu trabalho mais ele se dedicará e se comprometerá em suas atividades o que acarreta a criação de um vínculo afetivo com a organização. Essa situação pode ser significativa para a empresa de forma positiva, pois com o comprometimento nas atividades há também aumento na

produtividade, quando existe o bem-estar no ambiente de trabalho a probabilidade de problemas de saúde reduz e os custos com restituições também diminui.

Estimular um ambiente de trabalho onde o colaborador se sinta bem e também se sinta bem com outros colaboradores, colegas de trabalho, estimula, traz confiança e satisfação para desenvolver o que lhe é proposto, além de colaborar com o grupo e com suas próprias necessidades. As pessoas podem ser motivadas para o bem ou para o mal, tudo depende do ambiente em que ela está inserida a florará o que ela tem de melhor ou pior.

A motivação é a chave para que se sintam bem para desenvolver e alcancem metas, caso a motivação não ocorra, muito provável essa pessoa ser convencida a fazer algo que preferiria não realizar, por isso, estimular o colaborador em seu ambiente de trabalho é fundamental para que ele se sinta parte de um todo.

Medeiros; Ferreira (2011) e Ferreira (2012) colocam a importância de se manter um ambiente agradável e que proporcione maior prazer aos funcionários atende aos interesses tanto do empregador quanto do funcionário que poderá contar com um ambiente mais agradável e que propicie a ele uma atmosfera melhor que o dará a oportunidade de aumentar a qualidade do seu trabalho. Devido a isto um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho ajudaria ambas as partes.

De acordo com o Weisinger (2001), a ausência de inteligência emocional prejudica o progresso e o sucesso do indivíduo dentro da empresa e, por outro lado, o seu uso pode levar a resultados produtivos, tanto para o indivíduo quanto para a organização. É exatamente isto que Cury (2008) afirma quando diz que o sucesso de uma pessoa depende de sua inteligência emocional.

É imensurável a quantidade de situações em que a inteligência emocional pode ser colocada em prática no local de trabalho: ao se utilizar das emoções de maneira produtiva; ao desenvolver a capacidade necessária para manter um bom relacionamento com os colegas; para solucionar um problema complicado; ao realizar uma tarefa e muitos outros desafios que surgem no dia-a-dia de uma instituição ou empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inteligência emocional e a qualidade de vida no ambiente de trabalho foram alvo de investigação desta pesquisa que abre precedentes para novos estudos que visem relacionar as emoções, ambiente de trabalho e qualidade de vida, pois para as relações humanas esses conceitos são de grande importância no contexto organizacional.

Os benefícios oferecidos para as empresas relacionados à inteligência emocional que um funcionário pode oferecer têm um papel fundamental em vários aspectos, sejam eles relacionados às vantagens e facilidades para seus empregadores, clima organizacional e estratégico.

Os empresários visualizam os reflexos positivos de uma gestão inteligente junto aos seus colaboradores e a sua influência ligada diretamente aos resultados da empresa, uma característica muito importante é que desenvolvido pela inteligência emocional existe um reflexo ligado diretamente à qualidade de vida dos colaboradores, isso significa uma troca de ações positivas para ambos os lados.

Pessoas que aprendem a desenvolver a inteligência emocional passam a elaborar melhor suas ideias, definem uma personalidade própria e têm mais probabilidade de desenvolver uma vida com qualidade. Têm habilidade para o trabalho em equipe, conseguem manter o equilíbrio consigo mesmo e com os outros e, além disso, são mais eficientes e cooperativas.

As pessoas têm em si um poder sobre-humano e precisam aprender a mobilizá-lo, recorrendo às suas potencialidades para chegar ao autoconhecimento, alcançar seus objetivos e, assim, conseguir uma melhor qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

- BARROS, M. C. **Inteligência emocional, confiança do empregado na organização e bem-estar no trabalho**: Um estudo com executivos. Dissertação Universidade Metodista de São Paulo. São Bernado do Campo, 2011.
- BUJES, M. I. E. **Escola Infantil**: pra que te quero. In: CRAIDY, C; KAERCHER, G. E. (orgs.). Educação Infantil pra que te quero? Porto Alegre: Artmed, 2001.
- CARUSO, D. **MSCEIT feedback guide & script for EI skills group certified professionals**: Version 2.2. New York: EI Skills, 2007.
- CHERNISS, C. Competência social e emocional no local de trabalho. Em R. Bar-On.; J. D. A. Parker (Orgs.). **Manual de inteligência emocional** (pp. 315-328). Porto Alegre: Artmed, 2002.
- COHRS, J. C.; ABELE, A. E.; DETTE, D. E. Integrating situational and dispositional determinants of Job Satisfaction: findings from three samples of professionals. **The Journal of Psychology**, 140 (4) 363-395, 2006.
- CURY, A. Oitavo código da inteligência: código do eu como gestor da emoção. In: **O código da inteligência**: a formação de mentes brilhantes e a busca pela excelência emocional e profissional. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil/Ediouro, 2008.
- DAMÁSIO, A. **O Erro de Descartes**: Emoção, Razão e Cérebro Humano. Lisboa: Círculo de Leitores, 2011.
- EKMAN, P. **Emotios Revealed** - Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life. New York: Times Books, 2003.
- FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores. 2ª edição. Paralelo 15, 2012.
- GARDNER, H. **Inteligências múltiplas**. A teoria na prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- GILL, R.; FROST, J. **Emotional intelligence**: the “heart” of leadership. Emotional Intelligence, v. 10. Paper presented at the Third Annual Conference: The head; Heart of Leadership. Leadership Trust Foundation, 2000.
- GOLEMAN, D. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.
- GOLEMAN, D; BOYATZIS, R.; RHEE, K. Agrupando as competências de inteligência emocional: visões do Emotional Competence Inventory. Cap. 16. In: BAR-ON, Reuven; PARKER, James. **Manual de Inteligência Emocional**: teoria, desenvolvimento, avaliação e aplicação na casa, na escola e no trabalho. Porto Alegre: Artmed Editora, 2002.

LI, J.; YEO, R. K. Quality of work life and career development: perceptions of part-time MBA students. **Employee Relations**, 33 (3), 201-220, 2011.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. O que é qualidade de vida no trabalho? Breve percurso conceitual, histórico e projeções para a próxima década. In: Ferreira, M. C.; Antloga, C. S. X.; Paschoal, T.; Ferreira, R. R. (orgs). (2013). **Qualidade de Vida no Trabalho**: questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção. Brasília: Paralelo 15, 2013.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. Atlas S.A., São Paulo, 2004.

LOPES, P. N., et al. Emotional intelligence and social interaction. **Personality and Social Psychology Bulletin**, 30, 1018-1034, 2004.

MEDEIROS, L. F. R.; FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, 8 (9), 9-34, 2011.

MENEZES, L. M.; NEPOMUCENO, L. H.; SANTOS, A. C. B. dos. Os Sentidos do Trabalho para um Grupo de Professores de uma Universidade Pública: A Dialética Prazer- Sofrimento em Tempos de Flexibilidade. **Anais EnANPAD**. 2011.

NELSEN, J. **Disciplina positiva**. 3ª ed. Barven, SP: Manole, p. xvii, 2015.

PACHECO, V. A. **Qualidade de vida no trabalho (QVT), bem estar/mal estar no trabalho e reconversão tecnológica**: representações de trabalhadores em empresa pública brasileira. 77 f., il. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Preunice Hall, 2005.

SALOVEY, P., MAYER, J. **Emotional intelligence**. Imagination, Cognition and Personality. Baywood Publishing Co, 9, 185-211, 1990.

SILVA, N. C. **Autorregulação psicológica e auto avaliação por meio de portfólios com crianças dos anos iniciais do ensino fundamental à luz da afetividade ampliada**. (Tese de doutorado), 2014.

SIQUEIRA, M. M. M; GOMIDE, JR, S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, J. C; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. V. B (orgs). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, p.300-330, 2004.

SMITH, C. A.; LAZARUS, R. S. Emotion and adaptation. In L. A. Pervin (Ed.), **Handbook of personality: Theory and research** (pp. 609-637). New York: Guilford Press, 1990.

STERNBERG, R. J. **As capacidades intelectuais humanas**: uma abordagem em processamento de informação. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992.

STERNBERG, R. J. **Psicologia Cognitiva**. Porto Alegre: Artes médicas sul, 2000.

THOMPSON, R. **Emotion regulation**: A theme in search of definition. Monographs of the Society for Research in Child Development, 59 (2-3), 25-52, 1994.

VIEIRA, A. M. C. **Personalidade e Satisfação com o trabalho em agentes da PSP**. Dissertação de Mestrado em Criminologia. Porto: Faculdade de Direito da Universidade do Porto, 2005.

WEISINGER, H. **Inteligência Emocional no trabalho**: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. 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. Access em 24 maio. 2021.