

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM TEMPOS DE CRISE: ANÁLISE DO SETOR ADMINISTRATIVO EM UMA EMPRESA GRÁFICA EM NOVA FÁTIMA – PR

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN TIMES OF CRISIS: ANALYSIS OF THE ADMINISTRATIVE SECTOR IN A GRAPHIC COMPANY IN NOVA FÁTIMA - PR

João Carlos da Silva Batista *

Aurenilson Cipriano **

Ellen Corrêa Wandembruck Lago ***

Lorena Regina de Oliveira ****

RESUMO: As emoções estão ligadas ao modo que usamos nossas capacidades intelectuais e elas contribuem decisivamente para isso. As inteligências diárias são utilizadas para resolver problemas com sucesso, sendo que o homem deve conhecer suas emoções e com isso trabalhar melhor em seu cotidiano, saber expressá-las e transformá-las em ações práticas. Dessa forma, a inteligência emocional está associada às organizações e principalmente aos colaboradores presentes nas mesmas. Assim, este artigo visa responder a questionamentos relacionados à influência que a inteligência emocional traz sobre o cenário empresarial e conseqüentemente sobre as emoções dos indivíduos inseridos em determinado ambiente. Para a elaboração da presente pesquisa científica foram realizadas análises de artigos e materiais acerca do tema, bem como foram realizadas coletas de dados que evidenciaram e fundamentaram o assunto discutido durante a pesquisa. Os resultados demonstraram que os pontos da inteligência emocional que foram capazes de amenizar e medir o comportamento dos indivíduos inseridos na

*Graduado em Administração pela Faculdade Educacional de Cornélio Procópio – FACCREI. joacarlos985142@gmail.com.

**Graduado em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual do Norte do Paraná (1997) e graduado em Gestão Pública pelo Instituto Federal do Paraná (2011); Especialista em Gestão Pública e Administração e Finanças (Faculdade São Braz-UNINA); Ex-Presidente da APEPREV – Associação Paranaense de Entidades Previdenciárias do Estado e dos Municípios (2017/2019); Ex-Diretor-Presidente do Funpespa – Fundo de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Andirá (2011/2019); Membro do Conselho de Administração (2019/2023); Contador da Prefeitura Municipal de Andirá (2014/Atual) e professor titular da Faculdade Cristo Rei (2017/Atual). aurenilson@hotmail.com.

***Doutoranda em Planejamento e Governança Pública – UTFPR Campus Curitiba (2020 a 2023); Mestra em Administração – UTFPR Campus Curitiba (2018); Especialista em Gestão Previdenciária e Regimes Próprios de Previdência – AVM Faculdade Integrada (2016); Especialista em Gestão Pública – FACSUL (2011); Graduanda em Administração de Empresas – UNINTER (2007); Servidora pública municipal ocupante do cargo de Administrador na Prefeitura Municipal de Quatro Barras; Presidente do Regime Próprio de Previdência Social do Município de Quatro Barras – PREVI BARRAS. ellencw Lago@hotmail.com.

****Graduada em Ciências Econômicas pela Universidade Estadual do Norte do Paraná – UENP (2011); Pós-Graduada em Economia Empresarial pela Universidade Estadual de Londrina – UEL (2013); Pós-Graduada em Economia e Finanças pela Universidade Estadual do Norte do Paraná – UENP (2014); Mestre em Economia Regional pela Universidade Estadual de Londrina – UEL (2018); Professora colaboradora do Curso de Ciências Econômicas pela Universidade Estadual do Norte do Paraná – UENP (2019 a 2021). Analista Financeiro pela Gráfica Nova Fátima (2018/Atual) lorena.regina@uenp.edu.br.

empresa de ramo gráfico, em Nova Fátima – Paraná, estão diretamente atreladas às aptidões específicas indicadas por Goleman (1995).

Palavras-chave: inteligência emocional; indivíduo; empresa.

ABSTRACT: Emotions are linked to the way that, our intellectual functions and they contribute decisively to this. Common intelligences are used to solve problems successfully, and man must know his emotions and thus work better in his daily life, know how to express them and transform them into practical actions. In this way, emotional intelligence is associated with associations and especially with the employees present in them. Thus, this article aims to answer questions related to the influence that emotional intelligence brings on the business scenario and consequently on the emotions of individuals inserted in a certain environment. For the preparation of this research, analyzes of articles and materials on the topic were studied, as well as data were collected that evidenced and substantiated the subject discussed during a research. The results showed that the points of emotional intelligence that were able to soften and evaluate the behavior of those inserted in the graphic industry, in Nova Fátima - Paraná, are directly linked to the specific skills indicated by Goleman (1995).

Keywords: emotional intelligence; individual; company.

INTRODUÇÃO

Lidar com as próprias emoções nos dias atuais tem se tornado um ponto crucial para os indivíduos, uma vez que isto implica em diversos aspectos de caráter educacional, pessoal ou profissional.

Levando em conta o cenário vigente no mercado de trabalho, as organizações têm buscado e exigido de seus profissionais uma base fundamental de Inteligência Emocional (IE) (IBC, 2018).

O conceito de Inteligência Emocional está sendo cada vez mais difundido no meio empresarial, devido à crescente importância que as pessoas representam para as organizações. Isso se deve ao fato de que a compreensão e gestão das próprias emoções podem facilitar na execução das tarefas cognitivas e alcance dos objetivos organizacionais (COSTA, 2008).

Deste modo, a procura pela IE, que proporciona ao indivíduo o desenvolvimento de aspectos relevantes para entendimento do próprio eu e das emoções que o cercam, bem como de atributos que o influenciam e auxiliam em situações específicas e no dia-a-dia, tem aumentado significativamente (IBC, 2018).

Nesse sentido, inteligência emocional pode ser entendida como o uso inteligente das emoções, de modo que, conseguindo controlar as emoções é possível

guiar o comportamento dos indivíduos, com o intuito de alcançar os objetivos almejados. Assim como na vida pessoal, a IE auxilia no desenvolvimento das relações profissionais, uma vez que o relacionamento interpessoal está diretamente ligado ao trabalho em equipe.

Ao ser inserido em determinada organização, o indivíduo deve enquadrar-se à cultura imposta pela mesma, bem como sua forma de agir e pensar quanto aos aspectos inerentes ao cargo a ser preenchido, a habilidades específicas, competências, etc., independente do segmento ou área de atuação, pois a cultura predominante na empresa está diretamente ligada a outras variáveis como espaço físico, código de ética e condutas, tecnologia disponível e utilizada e a forma de liderança exercida (CROZATTI, 1998).

Para Fleury e Fleury (2000, p. 25) competência é “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades que agreguem valor econômico à organização e social ao indivíduo”.

A capacidade de lidar com as emoções e adversidades pode ser testada mediante situações diárias e também perante o caos extremo, como por exemplo, a pressão exercida pela pandemia ocasionada pelo novo Corona Vírus (COVID-19) (PAPO CRIATIVO, 2020).

Durante este período de isolamento social, o mundo todo teve de se reinventar e se encontrar perante as inúmeras situações impostas. As empresas e o mercado de trabalho se tornaram o alvo central deste impacto, uma vez que, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2020), 62,4% das empresas em funcionamento reportaram que a pandemia teve um efeito negativo sobre as organizações, 14,8% das empresas em funcionamento reduziram o número de funcionários e 50,7% indicaram diminuição sobre as vendas ou serviços comercializados. Estes efeitos afetam intensamente o âmbito empresarial, empresários, líderes e funcionários, colocando a prova as emoções e comportamentos desses profissionais.

Desta forma, o presente artigo visa a responder o seguinte problema de pesquisa: “Quais pontos da inteligência emocional podem ser utilizados para amenizar e medir o comportamento das pessoas frente a uma pandemia?”. Assim, o objetivo da pesquisa consiste em identificar os pontos de inteligência emocional que podem ser

utilizados para amenizar e medir o comportamento das pessoas frente a uma pandemia.

Para isso, realizou-se uma pesquisa no setor administrativo de uma empresa de ramo gráfico localizada em Nova Fátima, Estado do Paraná, a fim de analisar e compreender o comportamento dos indivíduos pertencentes à organização.

O SER HUMANO E SUAS EMOÇÕES

As emoções possuem um papel fundamental sobre a vida dos seres humanos, pois são elas que dão sentido à vida, auxiliando no crescimento e amadurecimento das pessoas (LEITÃO; FORTUNATO; FREITAS, 2006).

Desde a sua existência os indivíduos são postos a viver em sociedade e assim sucessivamente ao transcorrer da vida, e em seu dia-a-dia aprendem trocar e adquirir experiências, transmitir de forma específica suas emoções, compartilhar e aprender a lidar com os problemas (LEITÃO; FORTUNATO; FREITAS, 2006).

A interação aprimora a experiência do indivíduo, visto que quando se encontram em determinadas situações a forma de se portar é colocada a prova. Vale ressaltar que, nem sempre tal experiência de contato ou aproximação se torna benéfica, pois, há casos em que podem ser encontrados pontos que definem o ambiente de vivência ou trabalho impossível de suportar, assim prejudicando a forma de se relacionar com os demais. (SILVA, 2010).

Tanto no âmbito pessoal como no profissional podem ser encontrados indivíduos que agregam valor às atividades que exercem, e por isso são supostamente lembrados e reconhecidos. Mas também há pessoas que não recebem reconhecimento por líderes ou pessoas que julgam importantes para si. (SILVA, 2010).

De acordo com o Dicionário Michaelis (2002, p. 286), a emoção pode ser definida como “reação repentina, intensa e passageira causada por surpresa, medo alegria, etc.” Assim, a emoção está atrelada aos impulsos em que o ser humano pode ser submetido, variando de acordo com o momento, e pode ser de caráter positivo ou negativo. Portanto, se faz necessário domínio e respectivamente controle emocional para que assim, determinados momentos sejam resolvidos com coerência e não prejudicando a relação entre os indivíduos.

O SURGIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Segundo Coberô, Primi e Muniz (2006), o fator que desencadeou o conhecimento a respeito da IE em massa, conhecida em meados de 1990, foi a publicação do livro “Inteligência Emocional” de Daniel Goleman (1995). Mediante o lançamento do livro, este conceito designado Inteligência Emocional passou a ser aceito em vários segmentos da sociedade.

Direcionado por estudos e pesquisas a respeito do cérebro, as emoções contidas no ser humano e a forma como estas as conduziam, o psicólogo e redator científico Daniel Goleman aborda de forma geral, em uma linguagem popular, termos e definições a respeito da inteligência, considerada de tipo emocional, tendo como base principal os conceitos formulados por Mayer e Salovey em 1990 (NETA; GARCÍA; GARGALLO, 2008).

De acordo com Goleman (1996), a inteligência presente e posteriormente apresentada pelos livros é absorvida por diversos indivíduos, mas estes ainda se encontram necessitados de inteligência emocional, uma vez que pode ocorrer de trabalharem para líderes com quociente de inteligência raso ao dos mesmos, porém, destacam-se em habilidades que supostamente envolvam a inteligência emocional.

Mayer e Salovey (1997) definem a inteligência emocional como: (1) a capacidade de percepção do indivíduo de forma mais apurada de autoavaliar, expressar e entender as emoções; (2) capacidade de compreensão dos sentimentos e a forma como estes estão atrelados aos pensamentos; (3) entendimento sobre a emoção e o conhecimento a respeito do estado emocional e controle das emoções, com intuito de promover tanto o crescimento emocional quanto intelectual (WOYCIEKOSHI, 2009).

Em seguida, Mayer, Caruso e Salovey (2000) redefinem a IE como a habilidade para reconhecer o significado das emoções e suas inter-relações, assim como raciocinar e resolver problemas baseados nelas. A inteligência emocional está desenvolvida na capacidade de perceber emoções, assimilá-las com base nos sentimentos, avalia-las e gerenciá-las.

Para Weisinger (1997), IE pode ser entendida como o uso de maneira correta das emoções, ou seja, trabalhar com intuito de que as emoções ajam a favor do próprio eu, deixando que as mesmas ditem, influenciem o comportamento e a forma

de raciocínio para que os resultados almejados e esperados sejam aperfeiçoados (SILVA, 2000).

Para fins deste estudo, será adotado o conceito apresentado por Goleman (2007), cujo significado de inteligência emocional diz respeito à “capacidade de criar motivação para si próprio e de persistir em um objetivo apesar dos percalços, de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos”.

APTIDÕES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Goleman (1995) aborda que para que seja realizado desenvolvimento da IE são necessárias aptidões específicas, que podem ser descritas através de cinco domínios: (1) conhecer e reconhecer as próprias emoções; (2) lidar com as emoções; (3) motivar-se; (4) ter empatia; e (5) lidar com relacionamentos.

Enfrentar as emoções diz respeito ao controle emocional, a fim de obter comportamento apropriado para situações diárias e específicas. O controle emocional é composto por momentos de alegria e tristeza, ora intercalados, que resultaram em equilíbrio emocional (SILVA, 2010).

Motivar-se trata da disposição, persistência do indivíduo para com os objetivos que almejam. De modo que, estes princípios refletem diretamente na conclusão ou fracasso daquilo que se deseja (SILVA, 2010).

Lidar com relacionamentos refere-se à capacidade do indivíduo trabalhar com mais pessoas, assim trabalhando sua interação com demais tipos de pensamentos, ações e até mesmo desejos (SILVA, 2010).

Assim, Mayer (*apud* Giroto, 2008) menciona que a IE é a capacidade de notar e identificar a emoção, assim como, saber geri-la em si e nos outros. A forma como as emoções são conduzidas implicam diretamente nas oportunidades do indivíduo, possibilitando-o chances de se adquirir novos conhecimentos, aperfeiçoar seu relacionamento com as pessoas, aumentar habilidades e produtividade, de certa forma, fará com que a pessoa transmita positividade. Ou seja, são benefícios que podem ser adquiridos através da IE.

Assim, quando submetido a uma situação de extremo desconforto ou até mesmo quando direcionado a um cenário de pressão, o indivíduo tende a se perder perante suas atitudes, bem como decisões a serem tomadas. Isto se dá pelo fato de

que ocorre confrontamento do próprio eu e suas emoções, interligadas ao ambiente em que se encontra inserido, de modo que são inúmeras as variáveis que influenciam no comportamento do mesmo.

Desta forma, uma vez compreendidas as emoções presentes nas demais pessoas, surge a reciprocidade, e este quesito atribui maior valor às relações, de modo que a evolução conjunta dos indivíduos contribui para ambas as partes.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ÂMBITO EMPRESARIAL

A estrutura de uma organização é composta pela ligação entre os departamentos presentes na mesma, ainda que haja individualidade quanto aos compromissos e atividades a serem exercidas, muitas empresas trabalham com o objetivo de obter lucros e retornos considerados atrativos. Desta forma, a obtenção desses resultados ocorre a partir do momento em que o trabalho em equipe é exercido, uma vez que as atividades propostas e exercidas devem estar alinhadas ao foco principal buscado pela organização (SILVA, 2010).

Tendo em vista que nos dias atuais os indivíduos passam maior parte de seu dia em seus postos de trabalho, conseqüentemente, é no ambiente organizacional que suas emoções e seus comportamentos são manifestados e colocados em prática. Sendo assim, o equilíbrio emocional torna-se peça chave para que sua relação com demais pessoas e também com o ambiente no qual está inserido alcance expectativas positivas, uma vez que o estado emocional implica diretamente na forma como o indivíduo direciona seus comportamentos e desempenha-se em ambiente profissional (VALLE, 2006).

O fator que comprova o porquê das organizações buscarem esse perfil em seus futuros profissionais pode ser descrito através da observação de que os efeitos emocionais refletem diretamente na vida profissional, podendo assim comprometer o cenário no qual a empresa e o indivíduo estão inseridos e afetar os objetivos almejados pela organização (SILVA, 2010). Neste contexto, Cury (2010) aborda que o ambiente organizacional está propenso a apresentar certo tipo de pressão sobre os indivíduos que se encontram nele inseridos.

A influência da inteligência emocional sobre o indivíduo está propensa a desenvolver fatores considerados intrapessoais, que permitirão a este tal reflexão

sobre si e até mesmo o quanto necessita de melhorias em determinados pontos, como por exemplo, a autoconsciência, autoconhecimento e autocontrole que refletirão intensivamente sobre a forma de percepção do indivíduo acerca de quanto pode evoluir e alcançar metas profissionais e ou pessoais, fazendo com que persista cada vez mais por aquilo que almeja (OLIVEIRA; DAMIÃO; OLIVEIRA, 2020).

As projeções, seguidas pelo sucesso das organizações, ocorrem mediante desenvoltura das pessoas presentes em cenário organizacional, de modo que indivíduos munidos de inteligência emocional estarão propensos a ser participativos e desenvoltos no ambiente em questão. Uma vez que estarão cada vez mais motivados a almejar o crescimento profissional, contribuindo também para o crescimento da organização (OLIVEIRA; DAMIÃO; OLIVEIRA, 2020).

O colaborador, quando considerado emocionalmente inteligente está propenso a focar nas atividades que exerce, uma vez que suas características tendem a ser as seguintes: motivação e persistência quanto às metas a serem alcançadas, autoconfiança em si e nos demais, adaptação no que diz respeito ao trabalho em equipe e boa comunicação com os demais indivíduos que compõem o quadro de funcionários da empresa (SILVA, 2010).

Quando submetido a situações que o remetem a agir mediante as emoções, o indivíduo está propenso a prejudicar a si mesmo e também ao cenário no qual está inserido, neste caso, a organização. Isso ocorre porque as emoções tomam conta do mesmo e fazem com que as atitudes sejam baseadas e direcionadas pelas emoções presentes no devido cenário (SILVA, 2010).

Neste sentido, Goleman (1995, p. 167) ensina que “a maioria dos problemas de um empregado não surge de repente; desenvolve-se com o tempo”. Um clima organizacional desagradável gera nos colaboradores desmotivação sobre as atividades que exercem e também fazem com que estes repensem o porquê de estarem inseridos em uma organização que não os valoriza, resultando assim em descontentamento, possíveis abandonos e demissões (SILVA, 2010).

De acordo com Chiavenato (2008), a motivação é o desejo de exercer elevados níveis de esforço em direção a determinados objetivos das organizações, condicionados pela capacidade de satisfação dos objetivos individuais. Neste sentido, o efeito motivacional tem total controle sobre o ser humano, pois a motivação coordena e direciona as atitudes, atividades, objetivos a serem realizados e

alcançados pelo mesmo. Portanto, para que se obtenha êxito quanto à execução de atividades dentro do ambiente empresarial, a motivação deve estar presente tanto no cenário organizacional como na vida pessoal do indivíduo (SILVA, 2010).

Segundo Gil (2001, p. 202), motivação “é a força que estimula as pessoas a agir”. Neste contexto, o fator utilizado para gerar a motivação pode ser aplicado de diversas formas dentro da organização, como: forma de recompensas, reconhecimento e apresentação de resultados, no qual demonstram a determinação do profissional sobre aquilo que lhe fora proposto. Procedimentos estes que evidenciam ao indivíduo que ele tem motivos suficientes para se dedicar sobre as atividades, seu cargo e para a empresa de modo geral (SILVA, 2010).

Quando associadas inteligência intelectual à emocional, o profissional estará sujeito a se destacar perante os demais, uma vez que atreladas a essas categorias cognitivas a organização compreende que o indivíduo realmente é importante para seu quadro de funcionários e para a composição de sua empresa.

Mas, atingir esse perfil tão procurado pelas organizações não é uma tarefa simples, e para que este seja alcançado é necessário que os pontos negativos e o amadurecimento no que diz respeito às emoções do indivíduo sejam identificados e confrontados, a fim de analisar se a habilidade emocional afetará diretamente na inclusão e/ou duração do profissional nas organizações (SILVA, 2010).

Tendo em vista que o cenário atrelado ao mercado de trabalho sofre alterações a todo instante, a distinção e a identificação da competência emocional demonstrarão se o indivíduo estará apto as mudanças que o mercado exige, que requerem um certo tipo de flexibilidade quanto as adaptações necessárias para tal inserção e/ou permanência em âmbito empresarial (SILVA, 2010).

Neste contexto, é relevante apontar que a ligação entre o conhecimento e a IE devem estar vigentes a todo instante, de modo que a qualificação do indivíduo conta como ponto positivo para sua atuação, bem como a sua permanência no mercado de trabalho, uma vez que o conhecimento dirigido pela emoção proporciona ao indivíduo lugares e cargos de destaque, assim como reconhecimento tanto profissional como individual (SILVA, 2010).

METODOLOGIA

A metodologia consiste em um grupo de abordagens, processos e técnicas utilizadas para a realização de pesquisas científicas, destinadas a resolver ou formular problemas a fim de adquirir conhecimento de maneira sistemática.

A pesquisa tem por objetivo procurar respostas para indagações propostas, enquanto que a pesquisa científica efetua uma investigação previamente planejada, desenvolvida e composta de acordo com as normas conhecidas pela ciência. Para que o estudo seja científico é necessário que seja lógico, coerente, sistemático, bem argumentado, com a tentativa de conhecer a realidade tal como ela é, evitando corromper-se com ideologias, valores, preconceitos e opiniões do pesquisador (PRODANOV, 2013).

Com isso, para o desenvolvimento da presente pesquisa científica foram utilizados dois procedimentos metodológicos, com intuito de evidenciar, bem como alcançar os objetivos almejados.

O primeiro procedimento consistiu em uma pesquisa bibliográfica em análise de artigos e bibliografias referentes a área estudada. Foram consultados livros e artigos a respeito de inteligência emocional, competência profissional e a pandemia ocasionada pelo COVID 19, em bases de dados específicas como Google Acadêmico, *Scientific Eletronic Library Online* (Scielo) e demais fontes de informações, com as palavras chaves: inteligência emocional, inteligência emocional no trabalho, competência e inteligência emocional, aplicação da inteligência emocional em trabalhos de equipe, pandemia, corona vírus.

Para o segundo procedimento foi utilizada uma abordagem de pesquisa quantitativa, com objetivo de apresentar informações por meio da aplicação de questionários de múltipla escolha aos colaboradores pertencentes ao setor administrativo da empresa de ramo gráfico, em um município no estado do Paraná. O questionário foi aplicado no mês de outubro de 2020, sendo que trinta e dois funcionários responderam às perguntas constantes do documento.

Mediante arquivos confidenciais disponibilizados para análise, pela própria organização, pode-se constatar que a empresa cujos dados foram coletados foi criada em 1967, possui atualmente 142 funcionários, está localizada em Nova Fátima, estado do Paraná, e situada a 90 km de Londrina, cidade polo da região.

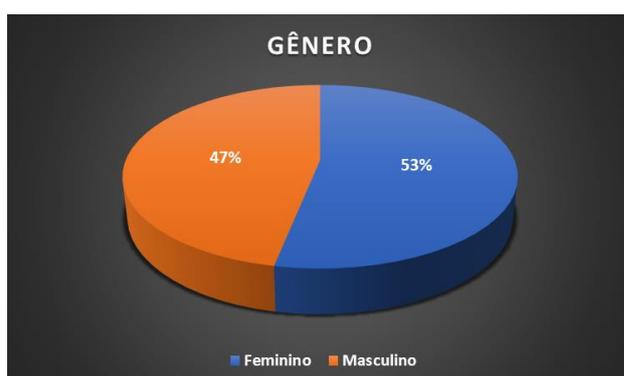
De acordo com o *website* institucional da organização, com o passar dos anos a empresa foi se estruturando e hoje é referência em excelência no setor gráfico de rótulos e *sleeve*, não só pela qualidade do que produz, mas também pelo *know-how* no fechamento dos arquivos e parcerias com agências, *bureau* e clientes. Atende os mais diversos segmentos de mercado, como agrícolas, limpeza, bebidas, linha *pet*, *coen paper*, entre outros.

A empresa atende a clientes em todas as partes do país e até mesmo no exterior e apesar de estar no mercado há mais de 50 anos ainda está instalada em Nova Fátima, Paraná. A empresa é familiar e é dirigida atualmente por dois irmãos.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

A presente seção tem por finalidade apresentação dos resultados provenientes do questionário com treze perguntas abertas de múltipla escolha, elaboradas pelo autor com base nos questionamentos levantados ao longo da pesquisa e vivência do autor, aplicado presencialmente aos funcionários de uma empresa de ramo gráfico em Nova Fátima – Paraná, a fim de analisar as informações com o conteúdo exposto no referencial teórico da devida pesquisa científica, conforme demonstrado na sequência:

Gráfico 1 – Gênero.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020)

Para aplicação da pesquisa foram pesquisados 32 indivíduos empregados pela empresa de ramo gráfico em Nova Fátima – Paraná, sendo 17 mulheres e 15

homens, cuja faixa etária compreende entre 20 e 50 anos, conforme se evidencia pelo Gráfico 1.

Gráfico 2 – Faixa etária.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Conforme se demonstra pelo Gráfico 2, 9% dos pesquisados possui faixa etária de 41 a 50 anos, 31% entre 31 e 40 anos e 60% equivale a 20 e 30 anos. Assim sendo, as informações expressas apontam que a organização conta com uma equipe de “espírito jovem”, quesito no qual a incentiva cada vez mais a inovar-se e se destacar no mercado.

Gráfico 3 – Nível de escolaridade.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Para análise do nível de escolaridade dos colaboradores foi sugerido que estes considerassem o título mais alto que possuem, sendo assim, podendo ser desde o Ensino médio completo até a conclusão do Doutorado, conforme demonstrado pelo

Gráfico 3. Assim, observa-se que a maioria dos funcionários da empresa possui ensino superior incompleto, seguido por superior completo, demonstrando que estão se capacitando para melhor desempenho de suas funções.

Gráfico 4 – Tempo de empresa.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

É possível notar também o tempo de empresa que os mesmos possuem variando entre 0 a 1 ano e acima de 10 anos, dados estes que podem ser analisados e observados mediante exposição do Gráfico 4.

Gráfico 5 – Faixa salarial.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

As faixas salariais variam de acordo com as funções e cargos exercidos, e para melhor análise foram pesquisados indivíduos de diferentes departamentos, no qual podem ser expressos da seguinte maneira: Setor Administrativo (11 indivíduos), Setor de Arte Final (8 indivíduos), Setor Comercial (9 indivíduos), e Setor Financeiro (4 indivíduos).

Desta forma, os dados aqui obtidos e expostos através do Gráfico 5 demonstram que 2 dos indivíduos não opinaram quanto sua faixa salarial, 10 estão sob a média de 1 salário mínimo, 15 ganham entre 2 a 3 salários mínimos, 3 destes de 4 a 5 salários mínimos e 2 se sobressaem com renda acima de 5 salários mínimos.

Gráfico 6 – Consciência quanto aos sentimentos.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Levando em conta o Gráfico 6 e os dados expressos através do mesmo, pode-se observar que a primeira questão aponta que 47% dos funcionários procuraram se conscientizar a respeito de seus sentimentos e trabalhá-los com intuito de reverter isso a seu favor e poder usufruir disto em algum momento. Neste contexto, Silva (2010, p. 14) defende que as emoções sendo bem conduzidas aperfeiçoam as chances de uma vida bem sucedida, possibilitando ao indivíduo absorver novos conhecimentos, melhorar o relacionamento interpessoal e intrapessoal, aumentar a produtividade, elevar a autoestima, a automotivação e assim conseguir transferir às pessoas com as quais se relaciona sensações e sentimentos positivos, proporcionando benefícios através da I.E (SILVA, 2010, p.14).

Gráfico 7 – Pensamento positivo.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Quanto o segundo questionamento observa-se através do Gráfico 7, que 50% dos indivíduos procuraram manter e ou mentalizar pensamentos positivos, no qual refletiriam sobre seu estado emocional e assim proporcionando-lhe melhor condicionamento para lidar com situações que remetesse certo tipo de cuidado, tanto no modo de agir, quanto no pensar.

Através dos Gráficos 8 e 9 pode-se observar que ambos os questionamentos realizados complementam-se, de modo que, uma vez identificado que o indivíduo influenciou o estado emocional de outra pessoa, este teve de pensar em formas nas quais o levassem a atingir tal objetivo, ou seja, a influência se dá somente através da aplicação de forma específica da influência requerida, seja ela através de um diálogo presencial ou virtual, indicação de um filme, música e outras formas que podem remeter tal tipo de influência atrelada aos sentimentos.

Gráfico 8 – Influência emocional.

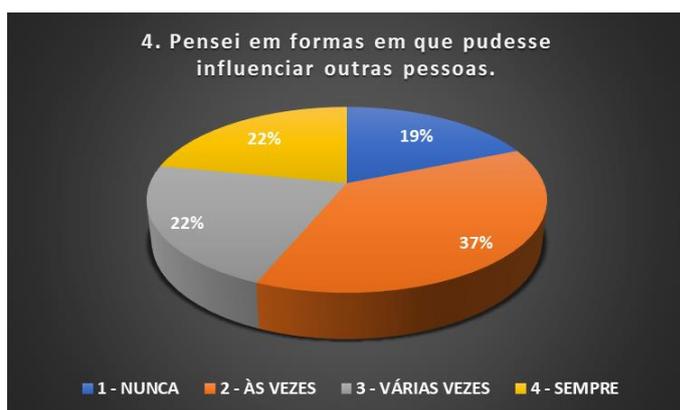


Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Acerca deste assunto, pode-se citar a aptidão denominada “Motivar-se” implementada por Daniel Goleman (1995), na qual está atrelada a capacidade do indivíduo motivar-se e manter-se motivado. Pois, quando comparado aos dados descritos pelo gráfico expresso anteriormente, entende-se que uma vez motivado, o indivíduo possui capacidade suficiente de transferir tal influência a respeito da motivação que exercerá, ou seja, este possui poder de influenciar e ou motivar demais indivíduos.

Quanto aos dados exemplificados no gráfico acima, é possível observar que numa escala de 31% a 37% dos indivíduos procuraram influenciar o estado emocional de outros indivíduos, e conseqüentemente 37% dos mesmos pensaram “ÀS VEZES” em formas que os levariam a exercer certo tipo de influência sobre outra pessoa.

Gráfico 9 – Formas de influência.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

De acordo com Roque, Lamas (2006) o profissional que acredita que alcançará o sucesso sozinho, sem a ajuda de outras pessoas está fadado ao fracasso e ocasionará problemas à empresa.

Gráfico 10 – Resolução de conflitos.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Levando em conta este pensamento, pode-se observar através do Gráfico 10 que durante o período de pandemia ocasionado pelo COVID 19 os colaboradores do setor administrativo no qual foram realizados estudos através da presente pesquisa científica, portaram-se de maneira correta. Fator este que pode ser evidenciado através dos dados expostos no devido gráfico, onde 44% dos pesquisados alegaram trabalhar em conjunto para resolução de possíveis conflitos.

O Gráfico 11 mostra que 41% dos indivíduos ouvidos através do questionário aplicado colocaram-se no lugar de seu gestor, de modo a pensarem sobre decisões que poderiam e deveriam serem tomadas durante este período de pandemia.

Gráfico 11 – Empatia.



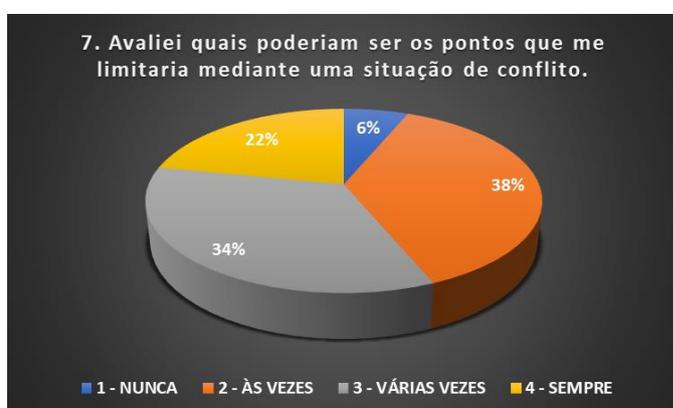
Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Mediante essa ponderação vale ressaltar que, quando o líder é autêntico, ele usa suas habilidades naturais e trabalha sempre para alcançar os objetivos que propõem, possui sua liderança pautada em um propósito, valores e significados.

Consegue construir relações duradouras com as pessoas envolvidas em seu propósito e é seguido por esses que acreditam em seus propósitos e acreditam que esse líder trará crescimento e desenvolvimento pessoal (MARTINS, 2014).

Desta forma, o fato de os indivíduos colocarem-se à disposição para se imaginar no lugar de seus gestores ocorre devido ao fato de que, possivelmente, os mesmos possuem abertura para transmitir seus pensamentos e opiniões com seus respectivos subordinados, assim aprimorando cada vez mais a relação entre líder e liderado.

Gráfico 12 – Auto-avaliação.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Segundo Silva (2010) para que a IE seja desenvolvida e conseqüentemente essa seja aperfeiçoada é necessária a identificação dos pontos fracos presentes na vida do indivíduo, para que sejam trabalhados e posteriormente melhorados.

Mediante essa colocação pode-se observar através do Gráfico 12 que os indivíduos alegaram numa escala entre 34% para “VÁRIAS VEZES” e 38% para “ÀS VEZES” que avaliaram quais poderiam ser os pontos que os limitariam mediante uma situação de conflito, demonstrando que se consideram auto avaliativos a respeito de si mesmo e do ambiente em que se encontram inseridos.

Segundo Goleman (1995) para que a IE seja alcançada e conseqüentemente compreendida é necessário se obter algumas aptidões consideradas básicas, tendo em vista que, as mesmas foram citadas em tópicos anteriores.

Gráfico 13 – Empatia e percepção.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Mas, atrelado ao Gráfico 13 pode-se abordar novamente a aptidão denominada capacidade de empatia, indiciada por Goleman (1995) na qual está diretamente ligada a forma em que o indivíduo se coloca no lugar do outro, de modo a entender situações específicas e visualizar o ponto de vista de determinada situação por um ângulo diferente.

Sendo assim, avaliando os dados reportados através do gráfico exposto, pode-se observar que os colaboradores da referida empresa exerceram a capacidade de empatia durante o período de pandemia, fato este que pode ser comprovado mediante dados que equivalem a 44% dos quais procuraram se colocar em outra posição (de terceiros), para que pudessem visualizar possíveis situações por outro ângulo, assim obtendo uma visão holística do panorama vigente naquele momento.

Gráfico 14 – Visão holística.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Conforme exemplificado no Gráfico 14, os pesquisados procuraram manter olhar externo quanto à visualização de possíveis conflitos, ou seja, prontificaram-se a analisar e/ou visualizar o cenário no qual estavam inseridos e que assim impactaria diretamente no possível conflito que evidenciaria de forma externa.

É cabível nesta análise enfoque sobre o ditado popular no qual aborda que “quem está fora vê melhor o cenário como um todo”, pois, ainda que 47% dos pesquisados assinalaram que “ÁS VEZES” procuraram realizar este tipo de procedimento, nota-se que novamente os mesmos mantiveram-se atentos para melhor execução daquilo que poderia de certa forma lhe ser imposto.

Gráfico 15 – Preparo emocional.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Quanto ao Gráfico 15 pode-se observar que 37% dos colaboradores abordados na presente pesquisa dedicaram um certo tempo de sua rotina para se preparar emocionalmente para determinadas situações, a fim de identificar quais poderiam ser os gatilhos que se desencadeariam certo tipo de descontrole emocional. Ponto este que evidentemente fora atingido, uma vez que, maior parte dos indivíduos realizaram o procedimento detalhado anteriormente.

Através do Gráfico 16 é possível visualizar que 38% dos funcionários afirmaram que durante este período considerado um momento delicado e no qual as emoções estariam a flor da pele, procuraram formas de se autodesenvolver, isso através de separar momentos específicos de seu dia ou semana para se conhecer e compreender a emoção na qual o ambiente em que se está inserido o submete.

Gráfico 16 – Autoconhecimento.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Nesse contexto, Mayer (*apud* Giroto, 2008) menciona que a IE é a capacidade de notar e identificar a emoção, assim como, saber geri-la em si e nos outros.

Gráfico 17 – Reflexão profissional.

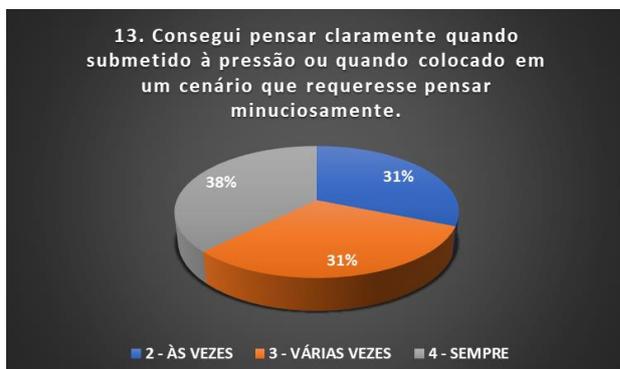


Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Já quanto ao Gráfico 17 é possível analisar que maior parte dos participantes da pesquisa almejam um futuro e pensam sobre as estratégias que podem refletir sobre sua carreira profissional, no qual pode ser expresso através da porcentagem de 47% dos 32 indivíduos questionados, ou seja, quais das estratégias podem alavancar e até mesmo destruir a devida carreira. Pontos estes que uma vez identificados podem ser visualizados de perto e conseqüente trabalhados em prol de melhoria.

Segundo Goleman (1995, p. 163) “quando emocionalmente perturbadas, as pessoas não se lembram, não acompanham, não aprendem e nem tomam decisões com clareza”.

Gráfico 18 – Situação de pressão.



Fonte: Dados da Pesquisa (2020).

Porém, de acordo com os dados fornecidos através do Gráfico 18 pode-se se observar que não são em todos os casos que tal teoria se aplica, uma vez que, 38% dos participantes afirmaram que quando submetidos a situações de pressão ou a cenários que requerem dos mesmos pensar minuciosamente, estes obtiveram êxito quanto à conclusão de atividades e ou término com sucesso mediante o período no qual denominava estressante.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa científica proporcionou maior conhecimento no que diz respeito acerca do devido tema explanado, e conseqüentemente serviu para constatar a importância do mesmo tanto para o indivíduo quanto para a organização estudada.

O reconhecimento quanto aos benefícios proporcionados pela inteligência emocional é evidenciado a partir do momento em que se identifica o desenvolvimento deste procedimento, uma vez que, conforme citado em capítulos anteriores estes possuem efeito de via de mão dupla, ou seja, tanto o indivíduo quanto a organização podem ser contemplados com os benefícios que a Inteligência Emocional proporciona.

Mediante os resultados apresentados pela devida pesquisa, cabe ressalva de um ponto considerado relevante como, o problema de pesquisa surgiu objetivando responder o seguinte questionamento: “Quais pontos da inteligência emocional podem ser utilizados para amenizar e medir o comportamento das pessoas frente a uma pandemia?”.

Nota-se que os dados abordados, expressos e comentados ao decorrer do presente trabalho revelam que os pontos da inteligência emocional que foram capazes de amenizar e medir o comportamento dos indivíduos inseridos na empresa de ramo gráfico, em Nova Fátima – Paraná, estão diretamente atreladas às aptidões específicas indicadas por Goleman (1995).

Uma vez que os dados obtidos através da PROPOSTA II revelam, identificam e trazem aproximação ao conteúdo relativo às aptidões consideradas específicas para o desenvolvimento da IE, podendo ser expressas da seguinte forma: (1) conhecer e reconhecer as próprias emoções; (2) lidar com as emoções; (3) motivar-se; (4) ter empatia; e (5) lidar com relacionamentos.

Ou seja, tais pontos podem ser adquiridos mediante desenvolvimento e reconhecimento dessas capacidades, de modo a entender que as mesmas se tornam fruto do resultado de possível procedimento de desenvoltura.

Desse modo, o comportamento dos indivíduos pesquisados durante o período no qual se enfrenta o novo Corona Vírus (COVID 19) pode ser designado como apropriado, no que diz respeito às suas emoções.

Em vista das informações supramencionadas, pode-se concluir que o objetivo desta pesquisa científica foi alcançado, uma vez que o problema de pesquisa foi devidamente respondido, fator este que pode ser comprovado mediante o desenvolvimento da pesquisa, por meio das teorias apresentadas por autores da área em questão e através dos dados obtidos na pesquisa de campo.

Ainda que com toda repercussão e procura nos dias atuais, o devido tema é algo pouco discutido em inúmeras áreas, inclusive no cenário empresarial, de modo que a temática não está esgotada e carece de maiores estudos.

Portanto, em virtude da relevância e importância que o tema possui, é necessário que seja promovida melhor forma dos indivíduos reconhecerem suas aptidões e os pontos que estão diretamente ligados à suas emoções, a fim de que desenvolvam habilidades emocionais e saibam controlá-las em diversas situações do cotidiano.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Isabella. Inteligência Emocional: a importância dela em momentos de crise. **Papo Criativo: Em constante transformação**. Disponível em <<https://www.papocriativo.com.br/inteligencia-emocional-a-importancia-dela-em-momentos-de-crise/>>. Acesso em: 21 ago. 2020.

COBÊRO, Cláudia; PRIMI, Ricardo; MUNIZ, Monalisa. **Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF**. Paidéia, Ribeirão Preto, v. 16, n. 35, Dec. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103863X2006000300005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12ago. 2020.

COSTA, Sara Sofia Jesus. Liderar com Emoção: **A Inteligência Emocional e seu Desempenho**. Instituto Superior de Psicologia Aplicada. Tese No 12412. 2008.

COSTALONGA, Max Willian. **A inteligência emocional propulsora ao desenvolvimento do futuro líder: Um estudo de caso em uma Instituição de Ensino Superior de Cornélio Procópio**. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – Faculdade Educacional de Cornélio Procópio – FACCREI, Cornélio Procópio, 2019.

CROZATTI, Jaime. Modelo de gestão e cultura organizacional: conceitos e interações. **Caderno de Estudos**, n. 18, p. 01-20, 1 ago. 1998.

CURY, Augusto. **O código da Inteligência e a Excelência Emocional**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson, 2010.

DE LIMA, Claudia Maria Pereira; DE SOUZA, Paulo César Zambroni; ARAÚJO, Anísio José da Silva. A Gestão dos Trabalhos e os Desafios da Competência: uma Contribuição de Philippe Zarifian. **SciELO**. Disponível em https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932015000401223. Acesso em: 12 set. 2020.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. **Construindo o Conceito de Competência**. RAE – Revista de Administração de Empresas, São Paulo, p. 183 – 196, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GIROTTI, M. **Inteligência Emocional nas Organizações. 2008**. 47p. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração de Empresas) – Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA/Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser inteligente**. 25. Ed. Tradução de Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

_____. **Inteligência Social: O Poder das Relações Humanas**. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

GREGORIM, Clóvis Osvaldo. et al. **Michaelis: dicionário escolar de língua portuguesa**. São Paulo. Melhoramentos, 2002.

IBC, Equipe. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO, POR QUE ELA É TÃO IMPORTANTE?. **IBC – Instituto Brasileiro de Coaching**. Disponível em <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/inteligencia-emocional-trabalho-importante/>>. Acesso em: 13 ago. 2020.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia. O IBGE APOIANDO O COMBATE À COVID19. **IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em <<https://covid19.ibge.gov.br/pulso-empresa/>>. Acesso em: 12 ago. 2020.

LEITÃO, Sergio Proença; FORTUNATO, Graziela; FREITAS, Angilberto Sabino de. **Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: uma visão biológica**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n5/a07v40n5.pdf>>.

MARQUES, Elaine Cristina. **A importância da Inteligência Emocional na vida do profissional Secretário**. Claretiano Studium. Disponível em <claretianostudium.com.br>. Acesso em: 12 ago. 2020.

MAYER, John D.; CARUSO, David Stephen; SALOVEY, Peter. (2000). **Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence**. *Intelligence*, 27(4), 267-298.

MAYER, John D.; DIPAOLO, Maria; SALOVEY, Peter. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. In **Journal of Personality Assessment**, 54, 772-781.

NETA, Nair Floresta Andrade; GARCÍA, Emilio García; GARGALLO, Isabel Santos. A inteligência emocional no âmbito acadêmico: Uma aproximação teórica e empírica. **Psicologia Argumento**. Disponível em <<https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/1980>>. Acesso em: 12 set. 2020.

OLIVEIRA, Elizângela de Jesus; DAMIÃO, Wanderson da Silva; OLIVEIRA, Erick Dawson. **Gestão Estratégica**. 1º edição. Belo Horizonte – MG: Poisson, 2020.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e técnica de pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo. 2ª Edição. Editora Feevale, 2013.

QUEM SOMOS: UMA EMPRESA TREINADA EM OFERECER SOLUÇÕES PARA SUA EMPRESA. **Catuai Rótulos**, 2020. Disponível em: <<http://catuairotulos.com.br/quem-somos/>>. Acesso em: 10 set. 2020.

ROBERTS, Richard D.; FLORES-MENDOZA, Carmen E.; NASCIMENTO, Elizabeth do. **Inteligência emocional: um construto científico?** Paidéia, Ribeirão Preto, v. 12, n. 23, 2002. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103863X2002000200006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 13 ago. 2020.

ROQUE, Francisco. LAMAS, Paulo. **Inteligência Emocional**. Centro de Desenvolvimento Empresarial. Universidade de Cabo Verde, 2006.

SEYMOUR, John; SHERVINGTON, Martin. **Como usar a inteligência emocional**. São Paulo: Publifolha, 2001.

SILVA, I. A. **O papel da inteligência emocional na profissão de secretária(o)**. 2000. Monografia (Graduação em Secretariado Executivo Trilingue) – Faculdades Integradas Claretianas.

SILVA, Mayara Oliveira. **Inteligência emocional nas organizações – Um estudo de caso**. Disponível em:

<<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0711260102.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2020.

VALLE, Patrícia Barroso do. **Inteligência emocional no trabalho: um estudo exploratório**. – Rio de Janeiro: Faculdades Ibmecc, 2006. Dissertação (Mestrado em Administração).

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência Emocional: Teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias**. Revista Psicologia: Reflexão e Crítica, Ed 22. (p.1-11), Rio Grande do Sul, 2009.

Recebido em: 29/04/2021.

Aprovado em: 15/06/2021.