

**ELIZANGELA ROZANSKI**

**O USO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM AMBIENTE  
DE TRABALHO SOB PRESSÃO EM UMA ESCOLA DE  
NEGÓCIOS**

Trabalho apresentado ao curso MBA em Desenvolvimento Humano de Gestores, Pós-Graduação *lato sensu*, Nível de Especialização, do Programa FGV Management da Fundação Getúlio Vargas, como pré-requisito para a obtenção do Título de Especialista.

**Edmarson Bacelar Mota**

**Coordenador Acadêmico Executivo**

**Gianfranco Muncinelli**

**Orientador**

**Curitiba – PR**

**2019**

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

PROGRAMA FGV MANAGEMENT

MBA EM DESENVOLVIMENTO HUMANO DE GESTORES

O Trabalho de Conclusão de Curso,

**O uso da Inteligência emocional em ambiente de trabalho sob pressão em uma escola de negócios,**

elaborado por Elizangela Rozanski e aprovado pela Coordenação Acadêmica, foi aceito como pré-requisito para a obtenção do certificado do Curso de Pós-Graduação *lato sensu* MBA em Desenvolvimento Humano de Gestores, Nível de Especialização, do Programa FGV Management.

Curitiba, 17 de maio de 2019

---

Edmarson Bacelar Mota

Coordenador Acadêmico Executivo

---

Gianfranco Muncinelli

Orientador

## TERMO DE COMPROMISSO

O aluno **Elizangela Rozanski**, abaixo assinado, do curso de MBA em Desenvolvimento Humano de Gestores, Turma DHG8-Curitiba (1/2017) do Programa FGV Management, realizado nas dependências da instituição conveniada ISAE, no período de 07/07/2017 a 17/05/2019, declara que o conteúdo do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **O uso da Inteligência emocional em ambiente de trabalho sob pressão em uma escola de negócios**, é autêntico e original.

Curitiba, 17 de maio de 2019

---

Elizangela Rozanski

Dedico a todos que de alguma forma contribuíram para que esse momento fosse possível, principalmente a minha família, meu esposo Léo Felipe pelo apoio, parceria e compreensão em todo o período do curso.

## **Agradecimentos**

Aos amigos da turma DHG 1/17 pelo companheirismo e por tornar os finais de semana dedicados a esse curso mais leve e mais prazeroso.

A minha Coordenadora Rebecca Giese, que tornou tudo isso possível, a equipe Isae e ao querido Professor Gianfranco pela dedicação, carinho apoio e paciência.

## Resumo

A inteligência emocional está cada vez mais sendo presente nas empresas, diferenciando profissionais de sucesso, dos outros. O mundo está cada vez mais globalizado, aonde não se pode deixar de dar a devida importância da Inteligência Emocional para o crescimento tanto pessoal como profissional. Com o avanço da utilização da inteligência emocional nos últimos tempos, verifica-se que ela tem se demonstrado como uma das melhores formas de se atingir o sucesso. Sua principal característica é o modo de como as pessoas lidam com as suas emoções e com as emoções do outro. As emoções possuem uma grande influência nas pessoas, podendo modificar decisões, ponto de vista, e o conhecimento destas ajudará o indivíduo a ter um grande crescimento de si, e a ter o controle de seus atos e ações. O objetivo geral deste estudo foi investigar os conceitos da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho sob pressão em uma escola de negócios. A Inteligência emocional do trabalho já é uma realidade aquele que souber utilizar da Inteligência emocional ou seja, saber o que e como falar, garantirá com toda a certeza o sucesso, tanto pessoal como profissional. O profissional, principalmente de uma escola de negócios, que tiver o domínio do uso da Inteligência Emocional será destaque, pois por mais trabalhoso, por mais pressão que um ambiente de trabalho exigir, o uso dessas habilidades o controle das emoções deixará esse ambiente mais leve, fazendo com que esse profissional de destaque dos demais e garanta o sucesso mais rápido.

**Palavras Chave:** Inteligência Emocional. Escola de negócios. Trabalho sob pressão, Emoções.

## Abstract

Emotional intelligence is increasingly being present in companies, differentiating successful professionals from others. The world is increasingly globalized, where the importance of Emotional Intelligence for both personal and professional growth can not be overlooked. With the advancement of the use of emotional intelligence in recent times, it has proven to be one of the best ways to achieve success. Its main feature is the way people deal with their emotions and the emotions of the other. Emotions have a great influence on people, can modify decisions, point of view, and knowledge of these will help the individual to have a great growth of himself, and to have control of his actions and actions. The general objective of this study was to investigate the concepts of Emotional Intelligence in the work environment under pressure in a business school. The Emotional Intelligence of work is already a reality that knows how to use Emotional Intelligence ie knowing what and how to speak, will ensure, with all certainty, success, both personal and professional. The professional, especially of a business school, who has the mastery of the use of Emotional Intelligence will be highlighted, because however laborious, the more pressure a work environment requires, the use of these skills the control of emotions will leave this environment lighter, making this professional stand out from the rest and ensure success faster.

**Key Words:** Emotional Intelligence. Business school. Work under pressure. Emotions.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – OS 4 PILARES DE GOLEMAN.....	04
FIGURA 2 - MOLÉCULA DO HORMONÔNIO ADRENALINA.....	06
FIGURA 2 - O IMPACTO DO ESTRESSE NO DESEMPENHO.....	07

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
2. SOBRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL .....	3
3. O TRABALHO SOB PRESSÃO .....	6
4. DIFICULDADES EM UMA ESCOLA DE NEGÓCIO .....	9
5. UTILIZANDO A INTELIGENCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO ..	12
5. CONCLUSÕES .....	19
6. POSSÍVEIS DESDOBRAMENTOS.....	21
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	22

## 1. INTRODUÇÃO

O uso da Inteligência Emocional tem crescido muito nos últimos tempos, ela tem se demonstrado como uma das melhores formas de agir para que se alcance o sucesso tanto pessoal quanto profissional.

A Inteligência Emocional tem como principal característica o modo de como as pessoas lidam com as suas emoções e ainda de como lidam com as emoções do outro. Para se obter um bom desempenho pessoal ou profissional, é muito importante que o indivíduo tenha pleno conhecimento das suas emoções e ainda, saiba como lidar com ela em determinadas circunstâncias, saber conhecer e controlar as emoções melhora o relacionamento interpessoal, pois conseguirá controlar seus atos, atitudes e ações.

Para Goleman (2002) o controle das emoções é fator essencial para o desenvolvimento da inteligência no indivíduo. Fala também que embora existam pontos que determinam o comportamento, muitos circuitos cerebrais da mente, são adaptáveis podendo ser modificadas, logo temperamento não é um fim, que não possa ter trabalhado.

Os profissionais dos dias atuais, principalmente de uma escola de negócios, necessitam conhecer, aprender e dominar o uso e as funções da inteligência emocional. Vive-se em uma sociedade com aonde se tem um elevado nível de estresse emocional.

Neste contexto, este trabalho mostra como deve-se utilizar a Inteligência Emocional em um ambiente de trabalho sob pressão em uma escola de negócios.

Em quais situações e como devemos utilizar a Inteligência Emocional?

O objetivo geral deste estudo é investigar os conceitos da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho sob pressão em uma escola de negócios.

Diante do problema, tem-se como objetivos específicos, apresentar os principais conceitos da Inteligência Emocional; apresentar os principais conceitos relacionados a Ambiente de trabalho sob pressão; descrever as dificuldades do ambiente de uma escola de negócios e por fim descrever como utilizar a Inteligência Emocional no ambiente de trabalho.

Delimitação do estudo: Como identificar situações em que a inteligência emocional poderá melhorar o seu ambiente corporativo?

Questão de estudo: Inteligência emocional e a sua importância nas organizações. Quais habilidades necessárias para se ter inteligência emocional.

Justifica-se o estudo pois, por muitos anos, acreditava-se que apenas a inteligência intelectual seria o suficiente para se alcançar o sucesso, principalmente o sucesso profissional.

Mas não é apenas a inteligência intelectual que garante esse sucesso, a inteligência emocional também é um fator muito importante.

A inteligência emocional está cada vez mais sendo presente nas empresas, diferenciando profissionais de sucesso, dos outros. O mundo está cada vez mais globalizado, aonde não se pode deixar de dar a devida importância da Inteligência Emocional para o crescimento tanto pessoal como profissional. A importância de saber lidar com as próprias emoções para que se consiga obter o sucesso e ainda para melhor se relacionar com seus pares, superiores e subordinados.

Metodologia: Estudos sobre o tema escolhido, utilizando-se da pesquisa bibliográfica.

A Inteligência Emocional no ambiente de trabalho além de já fazer parte da realidade de todos, já é uma das exigências dentro das principais empresas, saber o que falar e como agir na hora certa garantirá com toda a certeza o sucesso pessoal e profissional do indivíduo.

## 2. SOBRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Os estudos sobre a inteligência emocional no Brasil, ainda são muito recentes, realizados apenas nas últimas décadas. Muito popular nos últimos anos a Inteligência Emocional (IE) ficou conhecida na década de 90 através da obra de Goleman (2002), professor da Universidade de Harvard, mas antes disso, foi apresentado para a comunidade científica pelos Psicólogos Salovey e Mayer aonde diziam que:

“A inteligência Emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.” (Mayer & Salovey, 1997, p.15)

Mayer e Salovey (1997) identificaram 4 habilidades de IE: percepção das emoções, facilitação ao pensamento, entendimento de conteúdo emocional e administração emocional para promover o crescimento pessoal.

Segundo eles ainda, os seres humanos se distinguiriam através de uma inteligência social que está vinculada ao conhecimento que o indivíduo tem de suas emoções (controle e reconhecimento).

Badberry e Greaves (2016), apontam que o caminho que inteligência emocional faz, começa no cérebro, na medula espinhal por onde entram os sentidos primários e vão até a parte frontal do cérebro, passando pelo sistema límbico aonde as emoções são sentidas. Requer-se uma boa comunicação entre o cérebro racional e o emocional.

Ficou conhecida posteriormente como:

“habilidade para reconhecer o significado das emoções e suas inter-relações, assim como raciocinar e resolver problemas baseados nelas. A inteligência emocional está envolvida na capacidade de perceber emoções, assimila-las com base nos sentimentos, avalia-las e gerencia-las.” (Mayer, Caruso & Salovey, 2000, p.267)

A IE se caracteriza pelo modo como as pessoas lidam com as suas emoções e com as emoções dos outros. Para que um indivíduo tenha um bom desempenho, seja ele na vida pessoal ou profissional, é necessário que ele tenha conhecimento da sua IE e ainda, de saber como a utilizar a seu favor. Adquirindo a capacidade de autoconhecer, saber identificar seus sentimentos, controlar e administrar as emoções, poderá melhor se relacionar com o outro. As

emoções possuem uma grande influência nas pessoas, podendo modificar decisões, ponto de vista, e o conhecimento destas emoções ajuda o indivíduo a ter um grande crescimento de si, e a ajudará no controle de seus atos e ações.

Daniel Goleman mapeia a Inteligência Emocional em cinco grandes áreas a saber:

**1) - autoconsciência:** perceber seus sentimentos, conseguindo diferencia-los, aceitando e reconhecendo os diversos estados emocionais. É uma compreensão profunda das próprias emoções; forças, fraquezas, necessidades, valores e metas.

**2) - automotivação:** acreditar em si, para ter suporte para enfrentar os problemas de forma mais rápida e eficaz para obtenção da realização pessoal

**3) - autocontrole:** capacidade da pessoa de saber se controlar, para então saber administrar os sentimentos, as ações e as emoções. Manter o foco no trabalho para obtenção dos resultados, o autocontrole auxilia a pessoa a não agir por impulso.

**4) - empatia:** capacidade de colocar-se no lugar da outra pessoa, assim pode-se entender e compreender a outra pessoa, ajudando assim a evitar conflitos; perceber e entender os sentimentos do próximo.

**5) - sociabilidade:** esta, possibilita o indivíduo a estabelecer e a manter as relações sociais, quando a pessoa é mais sociável, melhor ela conviverá em grupo e menor serão os atritos, sabendo se relacionar de maneira mais produtiva, sabendo impor o seu ponto de vista, sem que isto prejudique a relação.

Pode-se verificar na figura 1 abaixo que Goleman sintetiza essas habilidades descritas acima em 4 pilares: autoconsciência, consciência social, autogestão e gerenciamento de relacionamentos:

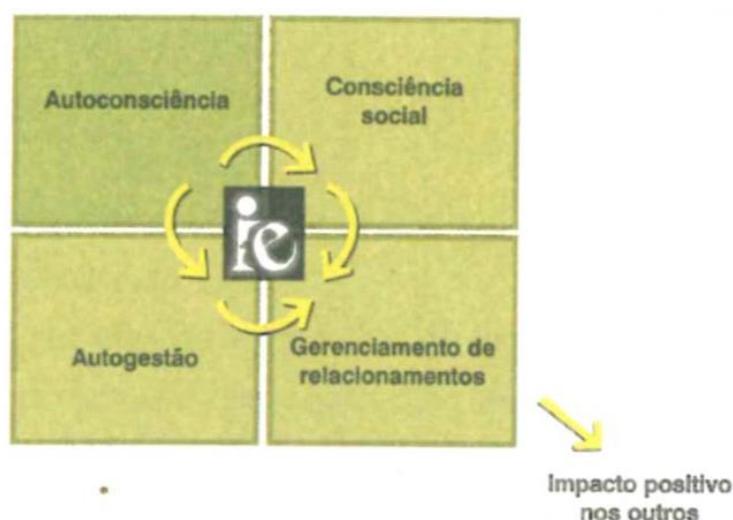


Figura 1. Os 4 Pilares de Goleman

As pessoas podem ser piores em algumas das áreas e melhores em outras, mas todas poderão melhorar em qualquer uma delas.

As pessoas que sabem lidar com essas grandes áreas, terão mais facilidades para compreender relacionamentos interpessoais, desenvolver pessoas, serem bem-sucedidas em negociações, criam relacionamentos saudáveis, pois conseguirão identificar o ambiente e assim saberão lidar com um ambiente sob pressão, sem que isso lhe prejudique tanto sua saúde mental, quanto a sua produtividade no trabalho. De nada adianta se ter um elevado QI, se a sua inteligência emocional (IE) é baixa, ambos têm que caminhar juntos para que o indivíduo possa crescer. O equilíbrio emocional é base para a vida humana em sociedade, ele ajuda a avaliar as situações que acontecem no nosso cotidiano e ainda ajuda ao indivíduo a reagir da melhor forma, e reconhece e controla as suas emoções e a direciona da melhor forma.

Essa capacidade de domínio de emoções é responsável por transformar pessoas, transformar um ambiente de trabalho sob pressão em um ambiente de trabalho normal, ou talvez um ambiente de trabalho um pouco mais acirrado, sem que isso lhe cause prejuízos. Ao saber gerenciar as emoções, principalmente os que trabalham em um ambiente sobre pressão, possibilita que estes enfrentem os obstáculos com mais resiliência, e os permite que saiam de situações indesejadas de forma mais ágil possível, sem que para isso precise abrir mão de suas virtudes e motivações.

Desenvolver a inteligência emocional permite aprimorar os pontos fortes e reduzir os pontos fracos para que assim se consiga a busca de um equilíbrio para que se tenha um melhor desempenho.

A inteligência emocional, em um futuro não tão distante, será umas das principais competências exigidas no mundo do trabalho.

### 3. O TRABALHO SOB PRESSÃO

Vive-se em um mundo competitivo, a agilidade exigida pelo mercado faz com que as pessoas necessitem atingir metas e objetivos no menor tempo possível.

A pressão que um trabalho exige, pode vir de várias formas, uma delas é aquele em que o próprio trabalho exige, como grandes tarefas a serem executadas, ou ainda vir do próprio colaborador que pode exigir muito de si mesmo.

Trabalhar sob pressão é uma tarefa que nem todos conseguem exercer, mas aquele que consegue a executar com maior perfeição acaba ganhando um destaque entre os demais.

Quando o indivíduo possui muitas tarefas a serem executadas, mas com um reduzido espaço de tempo para isso, ele acaba se cobrando muito, as preocupações aumentam, a pressão aumenta e ele acaba entrando em um estado de estresse aonde essa situação acabará por afetar o seu desenvolvimento no trabalho, fazendo com que as suas entregas fiquem comprometidas e há uma descarga elevada de adrenalina que podem causar angústia, irritabilidade, tensão, inquietação, quando o indivíduo está em estado de estresse, essas descargas, tem um caráter contínuo, e com a excessiva liberação de adrenalina o organismo fica preparado para uma reação como reagir agressivamente ou fugir por exemplo e isso vai gerando no indivíduo um sistema defensivo contínuo. Na figura 2 abaixo, pode-se observar a fórmula da molécula do hormônio adrenalina.

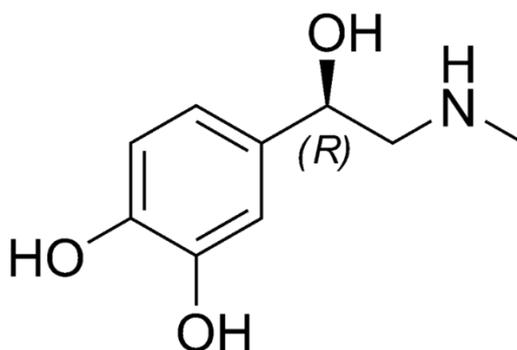


Fig. 2 Molécula do Hormônio Adrenalina

Em um ambiente sob pressão, é necessário ter muita organização e muita calma, não devendo agir e nem tomar decisões por impulso, de forma precipitada, muito pelo contrário, deve-se pensar muito bem antes de agir para que a sua decisão não interfira e não lhe cause problemas posteriores. O estresse é gerado quando você reage de forma negativa a uma tarefa, e faz com que você saia da sua zona de conforto, e assim poderá fazer com que você perca o

controle da situação e ainda quando o indivíduo possui muitas tarefas a serem executadas em um curto espaço de tempo também poderá gerar nele um estresse e é aí onde as emoções começam a interferir no ambiente de trabalho, ocorrendo então uma descarga de hormônios que criam um grande desequilíbrio no sistema imunológico e sistema nervoso, como pode ser verificado na figura 3 abaixo.

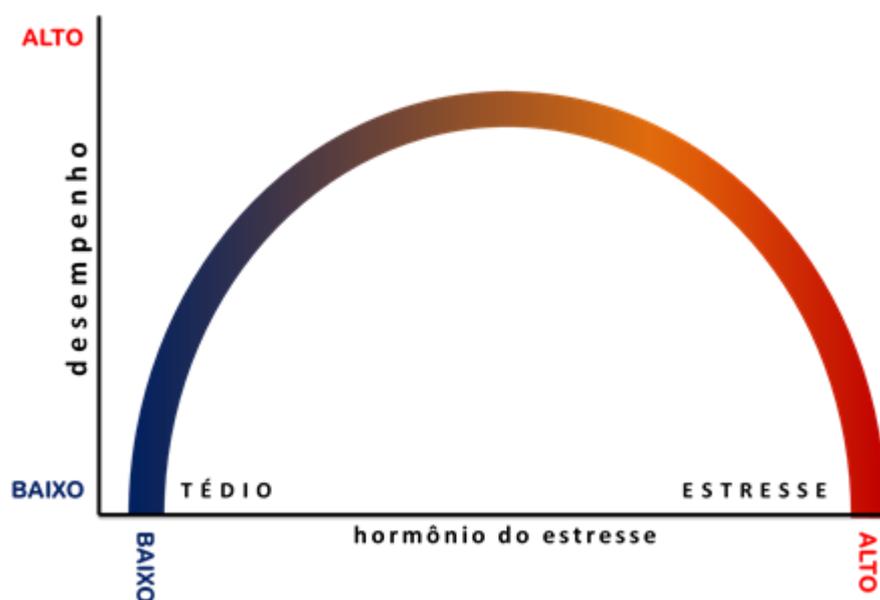


Fig. 3 O impacto do estresse no desempenho. (Goleman, 2002)

As pessoas que estão expostas a esse tipo de trabalho, sob pressão, podem sofrer inúmeras consequências, seja de cunho da saúde ou seja prejuízo em seu trabalho, pois podem ocorrer uma queda de produtividade e problemas de saúde que poderão causar absenteísmo.

Para o trabalhador que está exposto a esse tipo de trabalho ele deve tomar algumas precauções: deverá sempre expor ao seu superior a real situação, se está se sentindo sobrecarregado e caso não consiga efetuar o trabalho, explicar as razões. Deverá fazer um mapeamento de suas tarefas e aí então definir quais são as atividades que deverão ser realizadas com prioridades e aí então, elaborar um cronograma para que as atividades aconteçam sem que nenhuma atividade prejudique a outra, deverá ainda, sempre que perceber a pressão, ter alguns minutos onde ele possa relaxar para colocar os pensamentos em ordem e não tomar nenhuma decisão e nem ter uma atitude impensada.

Enxergar oportunidades em situações ruins é a melhor forma de lidar com as suas dores e com os problemas que elas causam.

Diz-se em um ditado popular muito antigo que “mar calmo nunca fez bom marinheiro”, o que pode-se levar em consideração desse ditado é que as vezes precisa-se que algumas coisas aconteçam para que tudo saia do lugar para que se possa ter uma outra visão das coisas que estão acontecendo, fará com que surjam novos olhares, novas formas de ver as coisas e até possivelmente novas soluções para problemas antigos que achava-se que não tinham mais soluções. O momento em que o trabalhador se transforma é aquele em que ele sai da sua zona de conforto e decide enfrentar esses momentos ruins os quais ele está enfrentando. Quando se está em uma zona de conforto, esta não permite evoluir, precisa-se enfrentar o naufrágio para aprender a amadurecer com ele, encarar de frente aquilo que surge de repente e nos fazem perder o equilíbrio, querer ir mais além para alcançarmos o que tanto se sonha.

O comodismo faz com que se tenha medo de desequilibrar de enfrentar o novo, ter medo as vezes é bom, mas deve-se dominá-los e não deixar ser dominados. Deve-se enxergar oportunidades em situações difíceis, essa experiencia nos traz um grande aprendizado e crescimento pessoal, nos fazer aprender a trabalhar em um ambiente sob pressão, nos tornando cada vez mais forte e cada vez mais perto de nossos objetivos.

O trabalho sob pressão faz com que a pessoa se desenvolva, trabalhando todos os dias em um ambiente como este sairá cada vez mais preparado, para lidar com esse tipo de trabalho. A pressão gera o autoconhecimento, pois faz o indivíduo sair da zona de conforto, faz com que ele se descubra, se conheça cada vez mais. Saber lidar com a pressão, fará com que o colaborador mostre os seus conhecimentos, suas habilidades e se destaque da maioria.

#### 4. DIFICULDADES EM UMA ESCOLA DE NEGÓCIOS

O ambiente de negócios tem passado por inúmeras mudanças nos últimos tempos. Essas mudanças exigem que as empresas cada vez mais uma interação com a sociedade e uma postura integradora entre as condições internas e externas das organizações. (Almeida, 2002)

Em um ambiente de negócios, os líderes precisarão entender que os desafios que se apresentam estão sendo cada vez menos técnicos e cada vez mais adaptativos e comportamental, ou seja, utilizarão cada vez mais a inovação e o ambiente compartilhado, para isso “mantenham sua mente focada no diagnóstico contínuo de uma realidade sempre mutante” (Almeida, 2002)

Sabe-se que uma organização é formada por pessoas, com uma estrutura física em um determinado lugar, com um objetivo comum, para Robbins (2002) para que uma organização exista, devem existir pessoas aptas se comunicarem, atuando de forma conjunta para se atingir um objetivo comum, pode-se então dizer que para a confirmação de uma organização está ligada diretamente ao comportamento das pessoas que lá existam.

É preciso ter uma visão do todo, ter inter-relação entre as áreas, do conhecimento, do diálogo compartilhado, exigindo uma reformulação de ações e atitudes.

As crises que acometem o mercado nos últimos anos têm exigido das empresas uma nova forma atuação. As empresas, principalmente as escolas de negócio precisam se destacar das demais, estão em constante busca pelo novo, estando sempre na mudança de visão, pensamento postura e ações, sempre exigindo muito dos profissionais que nela trabalham. Vive-se em uma realidade mutante, que exige muita disciplina e flexibilidade. (Almeida, 2008).

As principais dificuldades de um ambiente de trabalho que podemos destacar são: problemas internos envolvendo o ambiente de serviço, benefícios, liderança, plano de carreira, rotina, pressão, comunicação. E com o aumento da demanda de trabalho, exige-se que o trabalhador faça cada vez mais com menos.

Tanto a escola como qualquer outro negócio, para que seus objetivos sejam atingidos, é necessário que funcionem como um organismo, ou seja, que cada parte deverá executar bem a sua tarefa para que isso não prejudique os demais.

Um ambiente de trabalho perfeito é aquele onde tem-se uma equipe engajada que está alinhada com os propósitos da empresa que trabalhe sempre de forma motivada e que acima de tudo entregue bons resultados para a empresa.

Todos sabem que em um ambiente escolar o fluxo de trabalho e de pessoas é muito grande. A preocupação com o todo é muito grande.

Para Yepes:

“Em muitas ocasiões, a pessoa se vê submetida a uma sobrecarga profissional, ou seja, realiza uma série de atividades, resolve muitos e variados problemas. Em suas atividades diárias, acumula maiores esforços para poder render. No entanto, as tensões emocionais aumentam, e tanto o aspecto emocional quanto o intelectual são afetados resultando nessas demandas. Uma situação desse tipo leva a pessoa a apresentar ansiedade, irritabilidade, tensão e estresse” (Yepes, H. D, 2002, p. 21)

O estresse pode se dar por diversos fatores que o ambiente de trabalho propicia.

Deve-se verificar se os alunos estão matriculados, se o professor enviou o material, se o material está ok, se tudo vai acontecer conforme o planejado e se não acontecer como o planejado deve-se sempre ter um plano B para tudo ocorra como teria que ser, e ainda para os que estão de fora, não consigam perceber que algo saiu do seu controle, tudo tem que estar redondo, sem nenhuma aresta a ser aparada. Além dos problemas do cotidiano, o volume de trabalho é enorme, o tempo para a resolução é muito curto e o profissional deverá ainda estar preparado para resolver alguns imprevistos.

O elevado número de tarefas a serem executadas, no menor tempo possível é uma das causas que mais preocupam quem está desempenhando essa tarefa. O medo de não conseguir realizar tudo faz com que o colaborador passe a exigir muito de si mesmo, muitas vezes a cobrança e a pressão estão internalizadas, e sem o equilíbrio emocional, tudo pode ir por água abaixo.

O profissional se vê no meio de tantas tarefas, afazeres, responsabilidades que poderá se sentir frustrado, podendo causar doenças.

A flexibilidade e a adaptabilidade são fatores que ganham muita importância no âmbito profissional dos últimos tempos.

O profissional da área, deverá ter a capacidade para a resolução de problemas complexos, pensamento crítico aonde deverá ser capaz de estruturar as suas ideias e seus pensamentos para que então utilize esses conhecimentos para a resolução de problemas, deverá também ter criatividade para que consigam se sobressair em ambientes que necessitam de uma rápida resolução e saber tomar decisões rápidas e certas. Sabe-se que nem todos os profissionais conseguem juntar todas essas técnicas e utiliza-las em seu dia a dia. Terá ainda que agir de forma ética, organizada, comprometida, ter compartilhamento de informações e fazer sempre o melhor possível.

O profissional de uma escola de negócios, precisa estabelecer estratégias para que consiga lidar com as crises e fazer delas uma oportunidade de crescimento e amadurecimento emocional.

No mundo aonde todos necessitam se manter saudável, o profissional deverá utilizar de estratégias para manter o seu equilíbrio emocional e garantir o seu bem-estar físico.

## **5. UTILIZANDO A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO SOB PRESSÃO**

Antes de se falar em inteligência emocional, necessário se faz conhecer um pouco sobre as emoções. Sendo as emoções tema de estudos e pesquisas nos últimos anos, vem se tornando importante a sua compreensão devido a necessidade do controle para que se evite patologias relacionadas ao aspecto emocional. O ser humano quando nasce, traz consigo algumas emoções básicas são elas, medo, raiva, tristeza e alegria, sendo elas muito importante na vida das pessoas por ser relevante para a sobrevivência da espécie. Elas foram ignoradas por muito tempo e não eram consideradas importantes.

A emoção segundo Pinto é:

“...é uma experiência subjetiva que envolve a pessoa toda, a mente e o corpo. É uma reação complexa desencadeada por um estímulo ou pensamento e envolve reações orgânicas e sensações pessoais. É uma resposta que envolve diferentes componentes, nomeadamente uma reação observável, uma excitação fisiológica, uma interpretação cognitiva e uma experiência subjetiva.” (Pinto, A. 2001)

Ou seja, as emoções são um meio no qual a natureza humana encontrou para fazer com que os organismos reajam de a comportamentos rápidos e eficazes para manter sobrevivência da espécie,

As emoções têm grande influencias nos indivíduos sobre doenças e saúde e, através das suas propriedades motivacionais, sendo capaz de motivar condutas. É necessário que tenham as emoções bem estruturadas, sendo imprescindível que as atividades emocionais estejam equilibradas e harmonizadas.

Sabendo-se que as emoções são essenciais para o desenvolvimento, lidar com essas emoções necessita utilizar da Inteligência emocional a qual ajudará o profissional identificar, entender e gerenciar as suas emoções de forma positiva, obtendo um maior sucesso no trabalho e ter uma vida mais satisfatória.

Os profissionais de uma escola de negócios nos dias de hoje, necessitam conhecer, aprender e dominar o uso e as funções da inteligência emocional, pois vive-se em uma sociedade com um elevado nível de estresse emocional. É muito importante que a pessoa aprenda mais sobre si, aprenda a se auto educar para que assim possa motivar o seu inconsciente e ainda a sua consciência. Desenvolver a IE é um dos fatores que estão cada vez mais presentes

no dia a dia de uma empresa para que se obtenha um sucesso nas organizações, pois não se pode esquecer que uma empresa é formada acima de tudo de pessoas.

Segundo Goleman (2012), ter o controle das emoções é fator essencial para o desenvolvimento da inteligência do indivíduo.

O uso da IE, influencia de forma favorável a saúde mental e física do indivíduo, podendo prevenir problemas de saúde, tais como: ansiedade, depressão, distúrbios psicossomáticos entre outros.

Indivíduos que conseguem se utilizar de sua IE estão e serão cada vez mais valorizados no mercado de trabalho, pois sabe-se que contrata-se um funcionário por sua capacidade técnica, e muitas vezes esse mesmo funcionário é demitido por sua capacidade, ou melhor por sua não capacidade emocional, ou seja, a não utilização da IE são umas das grandes causas das demissões nos dias de hoje, aquele que souber utiliza-la, sairá na frente de seus colegas que não a utilizam. Reconhecer as suas limitações, trabalhar de forma a ser cordial com o outro são capacidades que estão acessíveis apenas àqueles que tem a IE bem definida, ou melhor, bem trabalhada.

Passa-se a maior parte do tempo do dia no trabalho, dessa forma, precisa-se saber fazer como tornar esse tempo mais produtivo, proveitoso e agradável, para assim ter os resultados positivos para evoluir profissionalmente.

A IE é a base para o desenvolvimento das habilidades interpessoais que são exigidas para que o indivíduo obtenha sucesso, seja pessoal, seja ela profissional, mas desenvolver essa habilidade é uma tarefa muito difícil que vai demandar muita dedicação, força de vontade e esforço pessoal, visto que as emoções estão passando por constantes fases e se modificando a todo o tempo. É através da IE que o profissional terá a oportunidade de conquistar o sucesso que tanto deseja de forma menos árdua e mais longínqua. Deverá utilizar da inteligência emocional sempre que desejar obter o sucesso.

Deve-se utilizar a IE quando perceber e reconhecer as suas emoções e a forma de como elas se manifestam em seu organismo. Treinando-se o autoconhecimento desenvolve-se a inteligência emocional assumindo o controle em relação aos seus sentimentos e emoções para que se saiba administrá-los na hora certa.

Pessoas emocionalmente inteligentes, são capazes de utilizar suas competências emocionais para situações em que mereçam mais atenção e assim obter um maior controle em relação a elas, utilizando-as também para aprimorar o relacionamento com pares, superiores e/ou qualquer stakeholders a que tenha contato.

O profissional que tem clareza sobre os seus sentimentos e sobre os sentimentos dos outros, quando estiver em uma situação sob pressão, saberá lidar melhor com esses imprevistos, tendo muito mais chances de crescer profissionalmente do que aquele profissional que vive estressado, que age sem pensar, e vai esmurrando tudo pela frente sem medir as consequências, este profissional, com toda a certeza não irá alcançar os seus objetivos. Ter o controle sobre as emoções e os impulsos é uma condição “*sine qua non*” para ter bons relacionamentos interpessoais, fazendo com que o ambiente de trabalho se torne propício para o desenvolvimento perfeito das atividades e para ter um ambiente saudável.

“Enquanto a inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira que ele se traduza em capacidades profissionais.” (Goleman, 2012 Pág.18)

A I. E. é um processo, um conhecimento e para tal ela pode ser desenvolvida e adquirida com o tempo e para isso algumas características são muito importantes:

a) Emoções: deve-se conhecer as suas emoções, reconhecer os seus sentimentos é o primeiro passo. Estar em um ambiente de trabalho sob pressão requer muito do profissional, pois ele está diariamente envolvido com situações que exigem o controle das emoções para que desenvolva um trabalho com excelência. Compreendendo as emoções, melhor irá entender os seus comportamentos e atitudes e, assim poderá moldá-los de acordo com as necessidades do dia a dia, tendo-os sob controle para a execução. Após a identificação das emoções, deverá ainda saber como lidar com elas, manter o equilíbrio e saber dosar de forma correta controlada para enfrentar melhor o dia a dia.

b) Empatia: é o sentimento de colocar-se no lugar do outro, respeitar e entender as emoções do outro é muito importante para o trabalho em equipe e ainda reconhecer a emoção do outro;

c) Autocontrole: ao respeitar as suas emoções, o profissional irá aprender a controlá-las. Deverá saber lidar com as suas emoções mesmo em momentos mais difíceis.

d) Automotivação: dominar as emoções negativas é muito importante para desenvolvermos a automotivação, pois quando se deixa ser dominados por elas (emoções negativas), deixa-as o que há de melhor em nós escondido, sem mostrar o potencial. Quando se

está motivado, afasta-se quaisquer coisas, motivos que deixem pra baixo e possam interferir em no trabalho;

e) Relação interpessoal: ter uma excelente relação interpessoal faz com que o profissional conheça melhor o outro estar aberto para o novo, fará com que o profissional seja cada vez melhor. Deve-se saber se relacionar com as pessoas sempre levando-se em conta as emoções dos outros.

O trabalho sob pressão exige muito do indivíduo pois são muitas as questões com que ele tem que tratar, ainda mais em uma escola de negócios aonde, na maioria das vezes as soluções devem se dar de forma quase que instantânea. A pressão vem dos superiores, dos alunos, dos colegas e até mesmo de nós mesmos. Deve-se, contudo, saber priorizar o que é mais importante, não deixando com que a ansiedade e a pressão tomem conta de nós.

Alguns artifícios devem ser utilizados para que a pressão não tome conta e se deixe levar pela emoção, prejudicando o seu trabalho.

Deverá o indivíduo se expressar de maneira clara e concisa, só assim se fará entender com a outra pessoa. Utilizar da empatia, coloca-se no lugar do outro, procurar saber a sua história, isso ajudará a entender o outro e o modo de como ele age em diversas situações.

Segundo Goleman (2012), o conhecimento de si alimenta a empatia, pois quanto mais consciente se esta acerca dos sentimentos, mais fácil será de reconhecer esse sentimento/emoção no outro.

Conhecidas então as características, forças emocionais e as suas fraquezas, deve-se desenvolver essas habilidades da IE:

- a) no campo pessoal, pode-se trabalhar com a terapia, coaching, treinamentos, desenvolvimentos, Plano de Desenvolvimento Pessoal, oficinas de aprendizagem;
- b) no campo intrapessoal, deve-se desenvolver habilidades de consciência em que o indivíduo é tocado pelas emoções e por suas reações, deve-se comunicar-se melhor, interagir, colocar-se no lugar do outro, ter resiliência e etc.

Nem todas as pessoas conseguem acessar as suas emoções de forma fácil, algumas precisam de tratamentos psicológicos para atingir esse autoconhecimento, isso porque as pessoas são diferentes, passaram por caminhos e situações diferentes ao longo da vida. Poderá a empresa utilizar-se de mecanismos como pesquisa de clima organizacional, avaliações de desempenho, mapeamento das competências para que então consiga melhor analisar os seus colaboradores e melhor oferecer um treinamento adequado e serve também como base para identificação de problemas em grupos específicos.

A prática para desenvolver todas essas características não acontecem da noite para o dia, mas com certeza irão, com o passar dos tempos se tornarem mais corriqueiras e melhorarão muito o ambiente de trabalho, principalmente em um ambiente sob pressão. Para se obter sucesso, é necessário criar um ambiente aonde todos se sintam parte dele. Quanto mais aperfeiçoada a IE estiver, mais seguro estará o indivíduo para resolver os problemas do dia a dia que um trabalho sob pressão exige.

Sugere-se que se faça uma educação emocional com os colaboradores, pois esta faz com que as pessoas consigam lidar melhor com as suas situações emocionais, evitando posteriores conflitos e prejuízos nas empresas, passando então a ter melhores condições de lidar em um ambiente de trabalho sob pressão e aí então trabalhar sob situações desestressantes. Pessoas emocionalmente equilibradas desenvolvem meios de criar e de manter relações de confiança entre seus pares e com seu público externo tendo uma maior eficácia e qualidade de trabalho, trazendo mais recursos e ganhos para a empresa.

A satisfação de um trabalho bem realizado faz com que as pessoas se sintam mais felizes, criam um ambiente de bem-estar, sendo ainda o trabalho, o legado que cada um pode deixar.

A grande vantagem de se utilizar a IE, é que esta pode ser ensinada/aprendida em qualquer idade, não sendo necessário nenhum pré-requisito.

Pesquisas recentes demonstram que a IE é um dos fatores mais importantes no desempenho profissional das pessoas, sendo os profissionais que possuem tais habilidades aqueles que estão acima da média. O mercado está carente de profissionais com esses soft skills, que são trações e comportamentos que caracterizam nosso relacionamento com os outros. Segundo Goleman, os jovens não dão a devida importância ao valor da IE no ambiente de trabalho, mas essas habilidades são essenciais para ter foco, motivação e ainda colaborar de maneira produtiva. “Conforme estruturas organizacionais evoluem e a globalização acelera, essas soft skills serão mais cruciais que nunca”.

O QI, pode até fazer com que uma pessoa consiga um emprego, mantenha o seu emprego, mas será a IE que fará com que essa pessoa se destaque no mercado, seja promovido, e a falta da IE, poderá fazer com que você seja demitido. (Aroz, C. F. 2015)

Está-se vivendo um tempo em que a maioria dos problemas que as empresas possuem se dão através das relações interpessoais, sendo assim, se o profissional possuir uma boa IE, principalmente em um ambiente de trabalho sob pressão, ele terá muito mais sucesso, terá muito mais destaque do que qualquer outro profissional, mesmo que ele tenha um QI elevado.

Habilidades comportamentais estão cada vez mais em alta nos dias atuais, aquele que consegue entender o outro, sair de situações difíceis, tornar-se-ão referências para os demais.

Segundo um artigo da revista Forbes, Guilherme Junqueira, CEO da Gama Academy, uma escola especializada em capacitar talentos para o mercado digital, analisou as soft skills mais requisitas no mercado de trabalho, e ele diz que essas habilidades são de suma importância pois as empresas contratam pelo currículo e demitem pelo comportamento, ou seja, as pessoas são contratadas pelo seu nível de inteligência QI e são demitidos pela falta, ou falha da IE. (Spagna, 2017).

As soft skills estão cada vez mais superando as hard skills, e as empresas estão em busca de pessoas capazes de controlar as suas emoções e de compreender as emoções do outro. É necessário mais do que aprender é, entender o outro e ter um comportamento adequado em todas as situações, sejam elas tranquilas, ou em um ambiente de trabalho sob pressão. Pessoas que utilizam das soft skills, praticam o tempo todo a autorreflexão, tem autoconhecimento estão abertas para novas oportunidades, pessoas, não tem medo do novo, identificam novas oportunidades e assim, se destacam entre os demais que não possuem estas características. Buscam com as dificuldades soluções para sempre aprender, se adaptar e se destacar.

Sendo assim, com o avanço das tecnologias, o profissional, principalmente de uma escola de negócios, quem utilizar da IE, ou seja, aquele que tem o domínio das suas emoções, será destaque entre os que não a possuem e fará com que o ambiente de trabalho, por mais pesado que seja, por mais pressão que exija, seja mais harmonioso, produtivo e que mostrem resultados. Trabalhar com a IE, além de evitar aborrecimentos, situações constrangedoras e desconfortáveis, ajudará a discernir nossos próprios sentimentos, tornando as pessoas capazes de contornar situações que poderiam prejudicar o desempenho e o trabalho.

Em um ambiente de trabalho sob pressão, aonde o colaborador necessita de um engajamento maior com superação de metas e desafios, estando a todo tempo sujeito as pressões, cobranças de resultados, estresses, se faz necessário o uso da IE para que as pessoas estejam abertas para novos aprendizados, ideias e novas experiências e para que destaquem das demais.

Os desafios do mundo moderno colocam em xeque as competências da IE como meio promissor para o engajamento e a melhora de vida das pessoas e das organizações.

Um trabalho engajado propicia emoções positivas, as pessoas felizes, com a auto estima elevada, fazendo do seu ambiente de trabalho mais leve, incitando a criatividade e a resolução

de conflitos, diminuindo também problemas de saúde com estresse, absentismo, dores de cabeça, deixando as pessoas mais tranquilas. (Schaufeli; Dijkstra; Vasquez, 2013).

A IE é um diferencial muito grande para que os objetivos profissionais sejam atingidos e para que inibia que o profissional se deixe abater por conflitos e as adversidades diárias. Mesmo sendo um processo árduo, é possível encontrar um equilíbrio e melhorar ainda mais um ambiente de trabalho sob pressão.

A melhor forma para se desenvolver essas habilidades é o autoconhecimento. Para conseguir identificar os comportamentos em que se deve utilizar a IE o profissional deverá observar as formas como se sente em determinadas situações, questionar-se sobre as suas atitudes e seus comportamentos, tentar verificar o que causou o sentimento, agir de forma consciente, assumindo responsabilidades sobre suas ações procurando fazer sempre um processo de autoconhecimento sempre de forma continuada.

O uso correto das habilidades, da IE, saber como identifica-los, possibilitam o indivíduo a elaborar planos, ter pensamento crítico e criativo, sabendo dosar as emoções mesmo diante de dificuldades que o trabalho proporciona.

## 6. CONCLUSÕES

O objetivo deste trabalho foi investigar os conceitos da Inteligência Emocional no Ambiente de trabalho sob pressão em uma escola de negócios.

Em um mundo corporativo cada vez mais competitivo e mais exigente aonde as pessoas estão diuturnamente lidando em ambientes aonde a pressão, seja ela interna ou externa, está cada vez mais presente, as pessoas necessitam muito se conhecer, conhecer as suas emoções e saber como utiliza-las e ainda quando utiliza-las. Vive-se em uma sociedade aonde o nível de estresse é altíssimo.

Uma empresa é formada principalmente por pessoas, e são elas que influenciam a maior parte do sucesso de uma empresa.

O profissional que souber utilizar as suas habilidades da IE, se tornará um destaque e estará mais perto do sucesso, contrata-se as pessoas muitas vezes pelo seu currículo, pela sua inteligência, mas muitas vezes esse mesmo profissional é demitido por não possuir a Inteligência Emocional. Pessoas emocionalmente inteligentes são capazes de utilizar as suas habilidades emocionais em situações em que necessitam de um maior ponto de atenção adquirindo então um melhor controle sobre elas, podendo melhorar inclusive os relacionamentos interpessoais. O profissional que tem maior clareza sobre suas habilidades, sentimentos e emoções, saberá sair de situações aonde pessoas sem esse controle emocional perderiam o controle e poderiam colocar tudo a perder pelo simples fato de não conhecer e de não conseguir identificar no outro as emoções.

Para se obter sucesso, é necessário criar um ambiente aonde todos se sintam parte dele. Quanto mais aperfeiçoada a IE estiver, mais seguro estará o indivíduo para resolver os problemas do dia a dia que um trabalho sobre pressão exige.

A grande vantagem de se utilizar a IE, é que esta pode ser ensinada/aprendida em qualquer idade, não sendo necessário nenhum pré-requisito, necessita apenas de força de vontade, disposição e abertura para o novo.

Se as pessoas aprenderem a reconhecer os pensamentos, palavras e atitudes e conseguir mudar esses comportamentos através de atitudes novos hábitos, com toda certeza essa pessoa será muito melhor, transformando então as qualidades e as produtividades em sucesso profissional e pessoal.

Com o avanço do mundo moderno com o avanço das tecnologias, o profissional, principalmente de uma escola de negócios, que tiver o domínio do uso da IE das emoções será destaque, pois por mais trabalhoso, por mais pressão que um ambiente de trabalho exigir, o uso

dessas habilidades o controle das emoções deixará esse ambiente mais leve, e assim esse profissional se destacará dos demais e alcançará o sucesso mais rápido que todos. Mesmo não sendo um processo rápido e fácil é possível sim encontrar um equilíbrio e melhorar o ambiente de trabalho sob pressão.

## **7. POSSÍVEIS DESDOBRAMENTOS**

Diante das necessidades que o mercado vem encontrando, necessário se faz incluir nas empresas um programa para desenvolvimento e aprimoramento de um programa de Inteligência Emocional, para desenvolver e promover qualidade de vida e trabalho para consequentemente atingir níveis mais altos de satisfação no trabalho, aumentar a produtividade, garantindo o sucesso e a crescimento da empresa.

Desenvolver um processo de educação emocional, para fazer com que as pessoas consigam lidar melhor com situações aonde possam causar conflitos, possam ter condições para poder lidar melhor com as pressões que uma escola de negócios traz consigo, trabalhar com situações desestressantes. Pessoas emocionalmente bem resolvidas trabalham melhor e desenvolvem meios para manter e criar relações de confiança com os stakeholders tendo-se uma maior eficácia, com redução de tempo, aumento de produtividade e de recursos da empresa. O treinamento da Inteligência Emocional ajuda a diminuir os conflitos das empresas, garantem a satisfação pessoal e diminuem o turnover, pois causam um sentimento de bem-estar, de satisfação, podendo deixar o seu legado para as próximas gerações.

Deve-se ainda desenvolver programas para reconhecer e desenvolver talentos, utilizar de capacitações, oficinas de aprendizagem, coaching, mentoring, atendimentos psicológicos, enfim, utilizar de todo e qualquer recurso que possa valorizar o indivíduo, para que este se sinta feliz e motivado, pois esses fatores garantirão o sucesso de todos. Estimular o desenvolvimento de atividades de Inteligência Emocional e aumentar a qualidade de vida no trabalho. Utilizando-se de atividades que promovam, o desenvolvimento da empatia, controle dos impulsos, aprender a lidar com a pressão do dia a dia, momentos para expressar emoções e sentimento, uso do Feedback, habilidades de relacionamentos interpessoais. Ou seja, uma prática de gestão voltada ao potencial do desenvolvimento humano.

O profissional que aprende a reconhecer os pensamentos, emoções e conseguir com tudo isso modificar comportamentos, palavras e atitudes, desenvolver novos hábitos transformará tudo a sua volta, e principalmente a sua empresa aonde o sucesso de todos estará garantido.

## 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, F. **Os desafios da sustentabilidade: uma ruptura urgente**. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2008
- ALMEIDA, F. **O bom negócio da sustentabilidade**. São Paulo: Nova Fronteira, 2002.
- AROZ, C.F. **Inside the global Hiring Market** Disponível em: [https://www.gmac.com/why-gmac/gmac-news/gmnews/2015/may-2015/inside-the-global-hiring-market-five-questions-for-claudio-fernando-araoz.aspx?](https://www.gmac.com/why-gmac/gmac-news/gmnews/2015/may-2015/inside-the-global-hiring-market-five-questions-for-claudio-fernando-araoz.aspx) acesso em 28/03/2019
- BERGAMINI, C. W. **Motivação nas Organizações**. 5 ed. São Paulo, Atlas, 2008
- BRADBERRY, T& GREAVES J. **Inteligência Emocional 2.0** – São Paulo: HSM Editora, 2016
- GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional – A Teoria Revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- GOLEMAN, D. **O Cérebro e a Inteligência emocional – Novas Perspectivas**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva Ltda, 2012.
- MARQUES, J. R. **Dicas para trabalhar sob pressão**. disponível em [www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/dicas-trabalhar-sob-pressao/](http://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/dicas-trabalhar-sob-pressao/) acesso em 28/03/2019
- MAYER, J.D. CARUSO, D.R. & SOLOVEY, P. **Emotional Intelligence meets Traditional standards for an intelligence**. Intelligence, 2000.
- MAYER, J.D. & SALOVEY, P. **Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators**, New York, Basic Books, 1997.
- PINTO, A. C. **Psicologia Geral**. Lisboa: Universidade Aberta. 2001.
- SPAGNA, J. D. **Soft Skills mais requisitadas pelo mercado**. Disponível em: <https://forbes.uol.com.br/carreira/2017/07/6-soft-skills-mais-requisitadas-pelo-mercado/> acesso em 09/05/2019
- ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional**. 9. Ed. São Paulo,,: Prentice Hall, 2002.
- SCHAUFELI, W; DIJKSTRA, P; VASQUEZ, A. C. **O engajamento no Trabalho** – São Paulo – Editora Casapsi – 2013.
- VASILIAUSKAITE G. **10 competências que todo profissional vai precisar até 2020**. disponível em <https://exame.abril.com.br/carreira/10-competencias-que-todo-profissional-vai-precisar-ate-2020/> acesso em 28/03/2019

YEPES, H. D. **Como Prevenir e Controlar o Estresse: Síndrome do Século XXI**. 2. ed. São Paulo: Paulinas, 2002.