

Estudo de caso de relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

Giovanna Ferreira Curvelo¹

Resumo.

Este ensaio tem a finalidade de estudar a importância da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho com a finalidade de avaliar a sua aplicação nos relacionamentos interpessoais e, com isso, o alcance das metas nas empresas. A metodologia utilizada para solucionar o problema foi a interpretação e análise de técnicas de Inteligência Emocional no livro Inteligência Emocional, do autor Daniel Goleman (2005). Como resultados foram propostas várias alternativas de melhoria nas atitudes individuais e treinamentos a serem realizados na organização.

Palavras-chave: Inteligência Emocional, Emoções, Autocontrole, Empatia, Trabalho em grupo.

1 Introdução.

Este trabalho, orientado pelo prof. Cláudio Teramoto, é parte integrante da avaliação do módulo Inteligência Emocional do curso de MBA em Marketing Internacional e Formação de Traders da Universidade Paulista (UNIP). A vertente é qualitativa, utilizando os métodos de estudo de caso e pesquisa-ação, sendo esta última relacionada à observação direta não participativa. Como objetivos, o aprofundamento sobre o tema Inteligência Emocional a partir de leitura e análise bibliográfica, devidamente orientada pelo professor orientador. Posteriormente, a contextualização do arcabouço teórico com a realidade profissional, no sentido da correta articulação e interpretação de conteúdos.

2. Inteligência Emocional.

A diversidade cultural está cada vez mais valorizada no ambiente empresarial e o bom relacionamento entre os funcionários nunca foi tão valorizado.

Goleman (2005) afirma que a Inteligência Emocional são aptidões as quais incluem autocontrole, zelo, persistência e a capacidade de automotivação. Este tipo de inteligência é tão importante quanto, senão mais importante, que o chamado QI

¹ Pós-graduanda em MBA em Marketing Internacional e Formação de Traders da Universidade Paulista (UNIP).

(Quociente de Inteligência) tanto na vida pessoal quanto profissional. Segundo o autor, muitas pessoas bem sucedidas na carreira não possuem necessariamente altos níveis de QI, porém, apresentam certa facilidade e maleabilidade em lidar com os diferentes tipos de personalidades e adversidades da vida.

As diversas combinações de QI com a Inteligência Emocional podem afetar a tomada de decisões. Há pessoas que são mais levadas pela razão e outras pela emoção. O ser humano tem um instinto de agir primeiramente por impulso da emoção. Isto porque o desenvolvimento do cérebro humano facilita que as informações passem primeiramente pelo lado emocional e depois pelo lado racional do cérebro.

De acordo com o livro Inteligência Emocional, de Daniel Goleman (2005), as pessoas tendem a adotar estilos para lidar com suas emoções, são eles:

Autoconscientes: são pessoas conscientes do estado de espírito no momento em que ele ocorre. Geralmente são pessoas sofisticadas na vida emocional, isto é, são conscientes de seus limites e administram bem suas emoções.

Mergulhadas: são pessoas imersas na suas emoções, é como se a emoção assumisse o controle da vida da pessoa. Nesta situação, a pessoa nada faz para sair dessa situação.

Resignadas: as pessoas percebem o que estão fazendo, porém, nada fazem para alterar o seu estado de espírito.

O ser humano está repleto de diversas emoções e acontecimentos diariamente e saber identificar esses sentimentos e administrá-los é uma tarefa difícil, mas pode ser desenvolvida e melhorar a qualidade de vida e a saúde.

O trabalho é um ambiente propício para desentendimentos pois várias pessoas se relacionam e diversas situações surgem.

2. ESTUDO DE CASO

O estudo de caso escolhido refere-se à identificação do problema de uma indústria de grande porte de cosméticos, com cerca de 150 funcionários. A empresa é brasileira, localizada no interior de São Paulo e teve o início de suas atividades no ano de 1998.

2.1. Cenário

A divisão dos setores da empresa é da seguinte forma: a indústria conta com cento e dez funcionários: o setor financeiro possui seis colaboradores, o setor de exportação e logística cinco funcionários, o setor de marketing e pesquisa de mercado três integrantes, o setor fiscal quatro integrantes, o setor de compras cinco integrantes, o

setor de consultoria cinco integrantes, o setor de Recursos Humanos quatro integrantes, o setor de qualidade três integrantes, três diretores e duas secretárias.

A empresa possui refeitório, porém, os funcionários que trabalham no refeitório, assim como a produção dos alimentos são contratados de uma empresa terceirizada.

A indústria produz para o mercado interno e exporta seus produtos para países da América do Sul. O principal produto fabricado pela indústria são loções hidratantes.

O mercado de cosméticos é um mercado promissor no mundo inteiro.

2.2. Pontos Críticos

A situação a ser relatada será a de uma mulher, Catarina, de trinta e cinco anos, solteira, graduada em Direito em uma tradicional universidade. Trabalha como analista no setor de consultoria há cinco anos na empresa de cosméticos e participa de reuniões semanais com vários consultores e reuniões mensais com alguns diretores.

O trabalho de consultoria exige constantes pesquisas com diversas áreas, contato com clientes e fornecedores e troca de idéias entre as equipes a respeito de melhorias de processos. No setor de consultoria umas das cinco integrantes é Catarina, que está na empresa há quatro anos e meio.

A personagem é graduada em direito, tem trinta e cinco anos, solteira e possui uma vasta experiência na área de consultoria. Pode-se dizer que suas principais características são:

- Sempre quer estar na razão de tudo e, desde seu início na empresa, quando começaram os treinamentos no sistema, provoca sem querer os colegas;
- Não permite que seus colegas exponham suas idéias durante as reuniões semanais entre as equipes. Caso outras pessoas exponham linhas de raciocínios diferenciadas, ela faz de tudo para colocar pontos negativos para conseguirem concordar com seu ponto de vista;
- Apresenta pequenos ataques de raiva ao falar alto com seus colegas no ambiente de trabalho;
- Mensalmente ocorrem reuniões com a diretoria e Catarina sempre quer ser a primeira a apresentar as idéias (mesmo que não sejam de sua autoria), o que gera desconforto até entre os diretores;
- É uma pessoa concentrada no trabalho e é considerada uma ótima funcionária, até por possuir grande experiência na função que exerce;

- Muitas vezes uma função lhe é atribuída e Catarina faz questão de que todos na empresa saibam de sua novidade para tentar se sobressair.

Do ponto de vista de seus colegas de trabalho, principalmente da equipe de consultoria, Catarina é considerada uma pessoa explosiva e egoísta. Já tentaram ajudar a colega com dicas e muitas vezes ela se desculpa por suas atitudes. Porém, no dia posterior parece se esquecer dos conselhos.

Com suas ações diferenciadas no ambiente de trabalho, Catarina passou a perder o respeito de seus colegas e, como a falta de sinergia nas reuniões, a empresa pode tomar decisões erradas e a personagem pode perder o emprego. Principalmente no refeitório as pessoas evitam sentar-se perto de Catarina, pois até neste ambiente ela tenta se sobressair.

3. Análise.

A personagem em questão percebe muitas vezes suas emoções e ansiedade, porém, nada faz para controlar seus impulsos e melhorar suas atitudes e reações.

Catarina não possui a empatia desenvolvida a ponto de perceber que a opinião de seus colegas é importante e de se colocar no lugar deles, da necessidade de serem percebidos e de suas motivações. De acordo com Goleman (2005), quanto mais autoconhecimento uma pessoa possui, isto é, quanto mais consciente de suas próprias emoções, mais fácil a pessoa perceberá os sentimentos alheios, isto é, desenvolverá maior empatia pelas pessoas. Muitas vezes as emoções das pessoas são expressas por canais não verbais, como, por exemplo, o tom da voz, gestos, expressões faciais, entre outros.

Logo, a personagem poderá refletir mais sobre seus sentimentos antes e durante as reuniões e, principalmente durante as apresentações, verificar as reações não-verbais para saber a hora de deixar seus colegas exporem suas opiniões.

Conforme citado anteriormente, Catarina pode ser considerada, de acordo com suas atitudes, como uma pessoa mergulhada, pois se deixa levar por suas emoções e não faz nada para alterar seu estado de espírito.

Algo interessante que a personagem não percebe são os sinais não verbais de seus colegas. Neste aspecto, a funcionária pode ser considerada alexítimica por não verificar a linguagem das emoções, por não saber se colocar no lugar das pessoas para saber como se sentem.

Como sinais verbais pode-se dizer que são os sinais corporais e expressões faciais demonstradas pelas pessoas. Por exemplo, em uma reunião, com certa prática, Catarina

conseguiria analisar quando as pessoas já se cansaram de suas observações e saberia a hora de dar a oportunidade para outras pessoas exporem suas idéias.

Conforme Goleman (2005, p.69), “...manter sob controle as emoções que nos afligem é fundamental para o bem-estar; os extremos- emoções que vêm de forma intensa e que permanecem em nós por muito tempo e minam nossa estabilidade...”

Este trecho do livro traduz bem que a funcionária deve controlar sua ansiedade e lidar com suas emoções, principalmente nos momentos em que fica nervosa e começa a falar alto com os colegas. Esta atitude deve ser evitada, principalmente em um ambiente empresarial.

Outro ponto relevante que Goleman (1995) afirma é como controlar a raiva: dar uma volta para ficar só, métodos de relaxamento como inspirar fundo e relaxar a musculatura, pratica da meditação, além de diversas distrações para interromper essa cadeia: leitura, cinema, assistir televisão e usar a autoconsciência e anotar os sentimentos para reavalia-los antes que a raiva se transforme em fúria.

A personagem pode reverter a situação e ser bem vista na empresa através da percepção e alteração dos sentimentos, principalmente antes de falar alto. Isto é, desenvolver a autoconsciência do que está sentindo e exprimir, por exemplo, por escrito.

De acordo com Goleman (1995), a autoconsciência é a permanente atenção aos sentimentos. A mente observa e investiga o que está sendo vivenciado, incluindo as emoções. Pois, a consciência das emoções é a aptidão emocional essencial sobre a qual se funda o autocontrole emocional.

Possuir empatia pode ser essencial para o desenvolvimento pessoal e na carreira da personagem. Se ela se colocasse no lugar de seus colegas, teria uma aceitação melhor destes dentro e fora da empresa, inclusive no refeitório.

4. Conclusões.

Apesar do presente estudo não ser conclusivo em função das limitações de tempo e informações, ficou evidente que é possível agregar valor ao caso da empresa de cosméticos com a aplicação da Teoria de Inteligência Emocional e o desenvolvimento da Teoria da Empatia nos funcionários da empresa.

A partir de estudos e treinamentos sobre como interpretar e transmitir de melhor maneira suas emoções, Catarina poderá ser uma pessoa mais realizada e saberá como transformar emoções negativas em positivas e agregar maior valor com o trabalho em equipe nos resultados da empresa.

Referências.

GOLEMAN, Daniel, **Inteligência Emocional**. 8ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

LIMA, Manolita Correia; OLIVO, Silvio. **Estágio supervisionado e trabalho de conclusão de curso**. São Paulo: Thomson, 2007.