



INSTITUTO FEDERAL
Mato Grosso

Campus
Várzea Grande

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESTADO DE
MATO GROSSO – CAMPUS VÁRZEA GRANDE
DEPARTAMENTO DE ENSINO
CURSO SUPERIOR TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA

CLARA KAROLINE DIAS RIBEIRO
PAULO RICARDO FIGUEIREDO
YASMIN VITÓRIA LEITE DO CARMO

**O DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO EM
UMA ESCOLA PÚBLICA DE VÁRZEA GRANDE - MT**

Várzea Grande - MT

2023

CLARA KAROLINE DIAS RIBEIRO
PAULO RICARDO FIGUEIREDO
YASMIN VITÓRIA LEITE DO CARMO

**O DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO EM
UMA ESCOLA PÚBLICA DE VÁRZEA GRANDE - MT**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso superior de Tecnologia em Gestão Pública, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, como requisito para obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Maria auxiliadora de Almeida Arruda

Várzea Grande

2023

Dados internacionais de catalogação na fonte

D541o DIAS RIBEIRO, CLARA KAROLINE
O DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO
TRABALHO EM UMA ESCOLA PÚBLICA DE VÁRZEA GRANDE - MT /
CLARA KAROLINE DIAS RIBEIRO; PAULO RICARDO FIGUEIREDO;
YASMIN VITÓRIA LEITE DO CARMO – Varzea Grande – MT, 2023.
22 f. : il. color.

Orientador(a) Profa. Dra. Maria auxiliadora de Almeida Arruda
TCC (Graduação). (VGD - Tecnologia em Gestão Pública) – Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Campus Várzea Grande, 2023.
Bibliografia incluída

1. Inteligência Emocional.. 2. Instituto Federal.. 3. Trabalho.. I. Título.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

CLARA KAROLINE DIAS RIBEIRO

PAULO RICARDO FIGUEIREDO

YASMIN VITÓRIA LEITE DO CARMO

O DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO EM UMA ESCOLA PÚBLICA DE VÁRZEA GRANDE - MT

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso Campus Várzea Grande como pré-requisito para a obtenção do Grau de Tecnólogo em Gestão Pública.

Aprovado em 5 de dezembro de 2023

Prof^a. Dra Maria Auxiliadora de Almeida Arruda

(IFMT/VGD) - Orientadora

Prof. Me. Alexandra Silva de Moraes

(IFMT/VGD) - Avaliador

Prof. Me. Edmir Soares de Sena

(IFMT/VGD) - Avaliador

Prof. Me. Rivaldo Gomes do Arruda

(IFMT-SVC) - Avaliador

Documento assinado eletronicamente por:

- Maria Auxiliadora de Almeida Arruda, COORDENADORA(A) - TGI - , em 02/12/2023 09:08:22.
- Edmir Soares de Sena, PROFESSOR FMS BASICO TECNOLÓGICO, em 06/12/2023 11:02:36.
- Alexandre Silva de Moraes, PROFESSOR FMS BASICO TECNOLÓGICO, em 11/12/2023 08:09:18.
- Rivaldo Gomes do Arruda, PROFESSOR FMS BASICO TECNOLÓGICO, em 12/12/2023 17:15:15.

Este documento foi gerado pela SUAP em 05/12/2023. Para confirmar sua autenticidade, vá a https://suaup.ifmt.edu.br/autenticar_documento/ e forneça as dados abaixo.

Código Verificador: 622284
Url do Documento: 603861203



RESUMO

A inteligência emocional (IE) é um conceito da psicologia em discussão atualmente voltado ao estudo das interações entre emoção e inteligência. Essa capacidade do ser humano afeta as suas relações em todas as ambiências humanas. Daí a importância de ser considerada no ambiente do trabalho, pois acredita-se que o modo como as pessoas se relacionam consigo e com o outro, além de fatores como a inteligência e formação acadêmica, influencia no desempenho laboral. Esta pesquisa realizada no âmbito do curso de Tecnologia em Gestão Pública, ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT – *Campus Várzea Grande*, tem como objetivo analisar o desenvolvimento da inteligência emocional dos funcionários da Escola Municipal de Educação Básica Ednilson Francisco Kolling, localizada no município de Várzea Grande – Mato Grosso/MT. A metodologia da pesquisa é de abordagem qualitativa e é desenvolvida a partir da estratégia metodológica da pesquisa-ação. A técnica de coleta de dados é um questionário contendo perguntas para identificar as habilidades interdependentes, denominadas por Goleman (1996) de: autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade. Os resultados indicam que os trabalhadores da escola pesquisada possuem as habilidades de autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade bem desenvolvidas. A instituição pode estar organizando mais ações voltadas ao fortalecimento dessas habilidades no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Instituto Federal. Trabalho.

ABSTRACT

Emotional intelligence (EI) is a psychological concept under discussion currently addressed in the study of interactions between emotion and intelligence. This ability of human beings affects their relationships in all human environments. Hence the importance of being considered in the work environment, as it is believed that the way people relate to themselves and others, in addition to factors such as intelligence and academic training, influence work performance. This research carried out within the scope of the Technology in Public Management course, offered by the Federal Institute of Education, Science and Technology of Mato Grosso – IFMT – *Campus Várzea Grande*, aims to analyze the development of emotional intelligence of employees at the Municipal School of Basic Education Ednilson Francisco Kolling, located in the municipality of Várzea Grande – Mato Grosso/MT. The research methodology has a qualitative approach and is developed based on the methodological strategy of action research. The data collection technique is a questionnaire containing questions to identify interdependent skills, indicated by Goleman (1996) of: self-awareness, self-motivation, self-control, empathy and sociability. The results indicate that workers at the researched school have well-developed self-awareness, self-motivation, self-control, empathy and sociability skills. An institution may be organizing more actions aimed at strengthening these skills in the workplace.

Keywords: Emotional Intelligence. Federal Institute. Work

1 INTRODUÇÃO

A inteligência emocional (IE) é um conceito da psicologia muito discutido atualmente que remete ao estudo das interações entre emoção e inteligência. Essa capacidade do ser humano afeta todas as suas relações. A psicologia é uma ciência que procura compreender o ser humano, a fim de facilitar sua convivência consigo próprio, com as outras pessoas e com as experiências vivenciadas (Teles, 1999, p.9).

Para Goleman (1996) a inteligência emocional tem a ver com a capacidade do ser humano de criar motivações para si mesmo e de persistir em um objetivo mesmo com as dificuldades encontradas no percurso, de controlar os impulsos e desejos, de manter o estado de espírito equilibrado, ter empatia e ser autoconfiante.

Daí a importância de ser considerada no ambiente do trabalho, pois acredita-se que o modo como as pessoas se relacionam consigo e com o outro, além da inteligência e formação acadêmica, influenciam significativamente no desempenho laboral (GOLEMAN, 1998, apud COBÊRO; PRIME; MUNIZ, 2006).

Nesse sentido, o problema desta pesquisa é pensar como a inteligência emocional pode ser desenvolvida no trabalho. Assim, este trabalho, a ser realizado no âmbito do curso de Tecnologia em Gestão Pública, ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso – IFMT – *Campus* Várzea Grande, tem como objetivo analisar o desenvolvimento da inteligência emocional de funcionários da Escola Municipal de Educação Básica Ednilson Francisco Kolling, localizada no município de Várzea Grande – Mato Grosso/MT.

A pesquisa justifica-se pela necessidade de contribuir para a compreensão da necessidade do desenvolvimento emocional dos trabalhadores no contexto organizacional. Espera-se que essa pesquisa possa contribuir com o entendimento de que o desenvolvimento da inteligência emocional afeta positivamente o desempenho profissional dos trabalhadores.

Enfim, considerando que a inteligência emocional é o uso inteligente das emoções, com auxílio no comportamento e aperfeiçoamento de resultados em todas as atividades da vida humana, este estudo visa contribuir com a discussão sobre a inteligência emocional no contexto do trabalho, como forma de favorecer a elaboração de ações no âmbito das organizações, que favoreçam o desenvolvimento da inteligência emocional, a fim de que os trabalhadores sejam preparados para encontrar e resolver

problemas nas ambiências do trabalho, bem como nas dimensões de suas próprias vidas.

Assim, o trabalho está estruturado em três capítulos. No Capítulo 1 fez-se uma discussão dos aspectos conceituais da inteligência emocional e a relação com o desenvolvimento das habilidades de inteligência emocional e sua contextualização no âmbito organizacional. No segundo capítulo fez-se uma descrição do processo metodológico da pesquisa e no terceiro capítulo realizou-se a análise e discussão dos dados gerados na pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A Psicologia é uma ciência que procura compreender a pessoa humana, seu comportamento, para contribuir com a convivência consigo mesmo e com outras pessoas. E ainda, fornece subsídios para que o ser humano possa lidar melhor consigo mesmo e com as experiências da vida (Teles, 1999).

Ainda conforme a autora, a Psicologia é uma ciência que mostra também que o ser humano não tem necessidade apenas de alimento, água, oxigênio, evitar a dor, sexo, manter o equilíbrio térmico do organismo, divertir, trabalhar, estudar, dentre outros. “Temos também a necessidade de afeto, de contato, de aprender (curiosidade), de transcendência (ir além do que é objetivo e palpável), assim como de prestígio, aprovação etc.” (Teles, 1999, p.27).

Para a autora, a complexidade do ser humano é tamanha que pode ser mostrada, por exemplo, pelo conflito emocional, que é a dificuldade para expressar o que sente, o que quer e o que pensa diante de duas exigências, quando se pode atender apenas uma. Dependendo da natureza do conflito, o sujeito pode apresentar desde ligeira indecisão até bloqueio completo ou enorme tensão. Existem obstáculos que interferem na resolução dos conflitos, como o fracasso em reconhecer em si as forças básicas inconscientes e a própria tensão, irritabilidade, nervosismo, agressividade e protesto que costumam acompanhá-los.

Teles (1999), argumenta ainda que, o conflito será sempre uma constante em nossas vidas. E sempre que encontrarmos a resposta que solucione um conflito, novo conflito aparecerá. Embora constitua, junto com a ansiedade, um dos principais fatores em qualquer forma de desvio de personalidade, sendo, o conflito, portanto, um componente significativo do comportamento normal. Dessa forma, os conflitos não resolvidos têm consequências na personalidade da pessoa, podendo aumentar o seu

processo neurótico.

No contexto da contemporaneidade, a abordagem de inteligência sugerida por Howard Gardner (1995) designada como teoria das inteligências múltiplas enfatiza que a inteligência consiste na capacidade de resolver problemas ou de criar produtos que sejam reconhecidos dentro de um ou de mais cenários culturais (Gardner, 1995). Dessa forma, esse conceito de inteligência vai além dos princípios comuns de inteligência como um potencial geral que cada indivíduo apresenta em proporção maior ou menor, estabelecendo limitação de QI.

Howard Gardner apresenta uma variedade de inteligências que consideram tanto aspectos intelectuais quanto não-intelectuais.

[...] uma competência intelectual humana deve apresentar um conjunto de habilidades de resolução de problemas – capacitando o indivíduo a resolver problemas ou dificuldades genuínas que ele encontra e, quando adequado, a criar um produto eficaz – e deve também apresentar potencial para encontrar ou criar problemas – por meio disso, propiciando o lastro para a aquisição de conhecimento novo (Gardner, 1994, p. 46).

Para Goleman (1996), Howard Gardner foi um dos teóricos mais influentes no estudo da inteligência, ao assinalar a diferença entre capacidades intelectuais e emocionais, apresentando em lista de inteligências, independentes entre si, as quais operariam em blocos separados no cérebro, obedecendo a regras próprias, dentre as quais: inteligência lógico matemática, linguística, musical, espacial, corporal-cinestésica, intrapessoal e interpessoal. Esse pensamento a respeito da multiplicidade da inteligência foi evoluindo ao longo dos anos.

Gardner (1995) classifica a inteligência interpessoal como capacidade de compreender os outros e, com isso, ter habilidade para motivar e liderar; já a intrapessoal é a capacidade de formar um modelo verídico de si mesmo e, assim, conhecer suas próprias emoções e reações em diversos contextos e situações. Essa abordagem já contempla as habilidades não intelectuais, relacionando aspectos não cognitivos como afetos e emoções, evidenciando novas vertentes para abrangência do conceito de inteligência.

No início dos anos de 1980, a neuropsicologia mostra a importância de se considerar o poder da motivação social e de aspectos emocionais no desenvolvimento humano. Para Goleman (1996) a inteligência emocional refere-se à capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços, de controlar

impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos, de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante.

Assim, a inteligência emocional é um assunto muito interessante e de relevância para sociedade por possibilitar a melhoria em vários aspectos da dimensão das interações humanas, permitindo sua melhor inserção aos ambientes. Pessoas emocionalmente inteligentes tendem a estar mais preparadas para identificar, elaborar e executar suas metas, conquistas e objetivos.

A proposta sugerida por Goleman (1996) teve início nos anos 90, após tomar conhecimento do trabalho desenvolvido por Salovey e Mayer (1990), escreveu a sua obra, baseando-se em pesquisas realizadas nos campos da Psicologia social e da Neuropsicologia (Nascimento, 2006).

Conforme o autor essa ideia defendida por Goleman considerava que as habilidades cognitivas e as não cognitivas estão inter-relacionadas, logo, as habilidades emocionais e sociais (não-cognitivas) potencializam as atividades cognitivas. Portanto, essas habilidades são essenciais para o sucesso pessoal em qualquer ambiente onde esteja inserido. Essa forma, conforme Goleman (1996), o conceito de inteligência emocional compreende habilidades pessoais, competências sociais, características e comportamentos pessoais. O conceito de inteligência emocional de Goleman (1996) envolve cinco habilidades consideradas interdependentes entre si: autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade.

2.1 O Desenvolvimento de Habilidades de Inteligência Emocional

A obra de Goleman (1996) em torno da inteligência emocional teve um impacto enorme na opinião pública e contribuiu decisivamente para popularizar a função das emoções na vida pessoal e no trabalho institucional. Suas cinco competências básicas – saber como expressar as próprias emoções, controlar os afetos, sentir empatia pelos estados emocionais dos outros, motivar a si mesmo e aos demais e exercer um amplo leque de habilidades sociais.

A partir da constatação de que há um repertório de habilidades cognitivas em torno do processamento de informações carregadas de afeto, as habilidades básicas e interdependentes de inteligência emocional podem ser assim definidas: A habilidade de autoconsciência, segundo Siqueira et al (1999), permite ao indivíduo perceber, observar,

distinguir e nomear seus próprios sentimentos, de modo a se reconhecer e aceitar-se em seus mais diversos estados emocionais.

Os autores afirmam que dentre as habilidades citadas por Goleman (1996), essa, pode ser considerada a mais importante, uma vez que ela abre caminho às demais habilidades. É a capacidade de estar atento aos estados interiores, de possuir uma consciência auto-reflexiva, observadora e investigadora (Siqueira *et al.* 1999). A consciência de si permite que a pessoa oriente a própria vida e seus comportamentos de modo mais efetivo.

A habilidade de automotivação, de acordo com a definição de Siqueira *et al* (1999), compreende a capacidade de elaborar metas para si mesmo, persistindo e entusiasmando-se com os objetivos pessoais. Essa habilidade possibilita ao indivíduo um alto nível de envolvimento, esperança e otimismo, viabilizando a resistência a qualquer obstáculo e a superação de qualquer problema que possa impedir a concretização da meta estabelecida, manter otimista e continuar se esforçando em face de contratemplos, obstáculos e falhas.

A habilidade autocontrole, por sua vez, mediante a descrição de Siqueira *et al* (1999), entende-se pela capacidade de administrar sentimentos e de desenvolver habilidades pessoais para atingir as metas previamente estabelecidas. Em um nível elevado, esta habilidade permitiria ao indivíduo reinterpretar a situação ocorrida e dar-lhe uma significação positiva, impedindo o impulso de resposta momentâneo que possa comprometer a execução de uma meta futura. Controlam o medo e a raiva, de modo que esses sentimentos não interfiram na execução das ações. Promove-se, através desta habilidade, uma compreensão dos indivíduos no que diz respeito aos acontecimentos referente em suas reações e atuações pessoais, como também da forma que percebem a ocorrência dos fatos que permeiam suas vidas.

Em relação à habilidade de empatia, Siqueira *et al* (1999) a define como a capacidade de perceber os sentimentos dos outros, por meio da leitura e compreensão de comportamentos não verbais de modo que um indivíduo apto consiga ler ou identificar intenções e vontades das pessoas que o rodeiam, e mais ainda, permite a este mesmo indivíduo percepção mais meticulosa dos sentimentos do outrem.

Por fim, a sociabilidade como a habilidade envolve a capacidade de iniciar, manter e aprofundar as relações sociais. E ainda mais, ter alta sociabilidade significa ser capaz de substituir sentimentos negativos por outros positivos e disseminá-los naqueles que estão ao redor, tornando os relacionamentos extensos, profundos e

verdadeiros (Siqueira *et al*, 1999).

Das habilidades, as três primeiras – autoconsciência, automotivação e autocontrole – são responsáveis pelas bases da natureza psicológica, fundamentais para o fortalecimento das estruturas internas do indivíduo, já as outras duas – empatia e sociabilidade – referem-se aos componentes psicossociais que preservam sua competência no espaço social (Siqueira *et al*, 1999).

As habilidades de inteligência emocional promovem capacidades internas ao ser humano para lidar consigo e lhe garante também capacidades sociais. O uso da IE favorece ao ser humano um conjunto de habilidades importantes que o ajudará em várias situações. Dessa forma, a situação de interesse deste estudo é a sua relação na formação de trabalhadores da gestão pública ou particular.

2.2 A Inteligência Emocional no trabalho

Queiroz (2016) ao fazer uma análise da inteligência emocional de estudantes de Administração de uma universidade federal, diz que na atualidade é visível a preocupação em humanizar a atuação dos profissionais, em minimizar o impacto negativo do ambiente do trabalho, onde principalmente no papel do administrador cabe o desempenho das atividades decisivas que muitas vezes se constitui diante de um cenário tão compreendido pelo sucesso e fracasso, condicionando assim, a abertura do diálogo do uso da inteligência emocional para lidar com essas situações.

Nesse trabalho, o autor discute a influência das emoções nos processos de percepção, aprendizagem e tomada de decisão. O estudo traz ainda, o conceito de Goleman sobre a inteligência emocional.

Como resultado, Queiroz (2016) ressalta a importância de se construir a inteligência emocional nos cursos relacionados à administração, por conta da carreira ser tomada por ambientes de pressões. E, também sugere que “os ensinamentos das capacidades intelectuais dos alunos junto ao treinamento das habilidades da inteligência emocional, para propor aos estudantes criar condições para o desempenho de capacidades necessárias no exercício e prática da profissão de administradores” (Queiroz, 2016. p. 66).

Além da ciência desse resultado, o estudo de Queiroz (2016), contribui para o entendimento que se faz necessário dar margens para o desenvolvimento do trabalhador em outras dimensões, privilegiando-o com ensinamentos e treinamentos de habilidades

que fornecerá não apenas o preparo exclusivamente técnico da profissão, mas também, que apresentará caminhos para aptidões que o ajudarão a solucionar certas situações que conseqüentemente a teoria não é capaz de prever.

Desde que a profissão do gestor público foi regulamentada, o mundo do trabalho, as organizações e principalmente o amplo contexto de atividades direcionadas a profissão estão ocasionando grandes transformações até os dias atuais. O trabalhador contemporâneo deverá ter conhecimento do seu verdadeiro papel, solucionar problemas e crises, administrar ambientes de pressões para conseguir se sobressair num ambiente célere, em constantes mudanças e altamente competitivo (Queiroz, 2016).

Dessa forma, os conhecimentos que lhe serão necessários e as habilidades que lhe serão exigidas, não abrangem somente o seu campo intelectual, mas também o emocional. Na atualidade o discurso cada vez mais propagado é a visível preocupação em humanizar a atuação dos profissionais, em minimizar o impacto negativo do ambiente do trabalho, onde principalmente no papel do gestor público cabe o desempenho das atividades decisivas que muitas vezes se constitui diante de um cenário tão compreendido pelo sucesso e fracasso, condicionando assim, a abertura do diálogo do uso da inteligência emocional para lidar com essas situações.

À medida que sejam alfabetizadas emocionalmente, as pessoas estarão mais capacitadas para controlar suas emoções, para canalizá-las mais produtivamente, para entender melhor os outros e para lidar com relacionamentos conflituosos. Pessoas alfabetizadas emocionalmente tenderão a apresentar maior tolerância à frustração, maior capacidade de se expressar adequadamente, maior comunicabilidade, maior autocontrole, maior empatia e sensibilidade em relação aos sentimentos dos outros, maior capacidade de analisar e de compreender relacionamentos, maior habilidade para negociar desacordos e solucionar conflitos e maior disposição para cooperar com os outros (Queiroz, 2016).

Assim, as pessoas emocionalmente inteligentes têm a possibilidade de escolher o melhor o curso de suas ações quando inseridas em encontros sociais. Neste contexto, a proposta de desenvolvimento da inteligência emocional no âmbito do trabalho pode cultivar vantagens para o trabalhador, englobando um conjunto de habilidades que visam beneficiar todas as relações da vida em sociedade.

Por fim, se houver preocupação com o desenvolvimento da inteligência emocional no ambiente laboral, certamente, as atividades profissionais serão melhores desenvolvidas no cotidiano.

2.3 Das necessidades de Maslow

Conforme Ferreira *et al* (2010), a teoria de Maslow propõe que os fatores de satisfação do ser humano dividem-se em cinco níveis dispostos em forma de pirâmide. A base da pirâmide compreende as necessidades de nível baixo, que são as necessidades fisiológicas e de segurança.

O topo da pirâmide é constituído pelas necessidades de nível alto, representantes da busca pela individualização do ser, são as necessidades sociais, de estima e de autorealização. À medida que um nível de necessidade é atendido, o próximo torna-se dominante. Robbins (2002) define cada um dos níveis de necessidade da seguinte forma:

- 1. Fisiológicas:** incluem fome, sede, abrigo, sexo e outras necessidades corporais.
- 2. Segurança:** inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais.
- 3. Sociais:** Incluem afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo.
- 4. Estima:** Inclui fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia, e fatores externos de estima, como status, reconhecimento e atenção.
- 5. Auto-realização:** a intenção de tornar-se tudo aquilo que a pessoa é capaz de ser; inclui crescimento, autodesenvolvimento e alcance do próprio potencial

Figura 1: Pirâmide da Teoria das Necessidades de Maslow.



Fonte: Robbins, 2002

Conforme Robbins (2002), as necessidades não consideradas únicas determinantes do comportamento, pois este é motivado por diversos fatores.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia da pesquisa é de abordagem qualitativa. Conforme Lüdke e André (2015,p.14), a pesquisa qualitativa “envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que o produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes”.

O processo de investigação foi desenvolvido a partir da estratégia metodológica da pesquisa-ação (Thiollent, 2009). A pesquisa-ação é uma estratégia metodológica da pesquisa social com base empírica, ação e participação efetiva do pesquisador e dos atores envolvidos na situação investigada. “O pesquisador desempenha um papel ativo no equacionamento dos problemas encontrados, no acompanhamento e avaliação das ações desencadeadas em função dos problemas” (Thiollent, 2009, p. 17).

A pesquisa foi desenvolvida com trabalhadores da Escola Municipal de Educação Básica Edinilson Francisco Kolling que fica localizada na AV. Tiradentes, Quadra 03, no Bairro Chapéu do Sol no Município de Várzea Grande – MT, onde a escola tem como filosofia possibilitar uma educação de qualidade, numa visão crítica através de um processo contínuo do aprender e do saber, do vivenciar e do experimentar, para tornar cidadãos capazes e atuantes na sociedade. A unidade escolar atende 848 alunos entre Educação Infantil: 04 e 05 (quatro e cinco anos), e CBAC – Ciclo Básico da Alfabetização Cidadã: 1º e 2º ano. A EMEB Edinilson Francisco Kolling trabalha com a coletividade do trabalho em grupo, de pessoa de qualidade, caráter e objetivos em comum, eles trabalham também com as seguintes atribuições pessoais:

1. Respeito ao próximo
2. Respeito de hierarquia de trabalho com respeito e humildade.
3. Respeito às sugestões de atividades coletivas.
4. Ter simpatia e empatia com os colegas, alunos, pais, servidores de outras entidades, visitantes e pessoas que chegam na unidade de ensino.
5. Deixar organizado seu espaço ocupado durante o tempo de trabalho.

Assim, foi utilizada como técnica de coleta de dados, um questionário contendo 10 perguntas objetivas para identificar o perfil dos trabalhadores e atividades

desenvolvidas pela empresa voltadas ao desenvolvimento de habilidades emocionais e sociais interdependentes, denominadas por Goleman (1995) de: autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade. Como resultado, essa pesquisa levou a compreensão de que o desenvolvimento da inteligência emocional afeta positivamente.

O questionário foi estruturado da seguinte forma: uma questão solicitando informações como: gênero, idade, cor/raça, escolaridade, estado civil, local de residência e naturalidade. E, também, nove perguntas objetivas, a saber:

<p>1 Como você se percebe no trabalho? <input type="checkbox"/> calmo, focado, ativo e entusiasmado <input type="checkbox"/> nervoso, disperso, passivo e desanimado</p>	<p>Questões voltadas à identificar as habilidades de autoconsciência, automotivação e autocontrole?</p>
<p>2 Em relação aos objetivos do seu setor de trabalho, você: <input type="checkbox"/> compreende, corresponde e se auto avalia? <input type="checkbox"/> desconhece mas realiza o que te mandam.</p>	
<p>3 Você consegue se auto motivar no trabalho? <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não</p>	
<p>4 Você controla as suas emoções no trabalho? <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não</p>	
<p>5 Você elabora metas para realizar no trabalho? <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não</p>	
<p>6 A empresa realiza alguma atividade com o objetivo de ajudar os trabalhadores se auto perceber, auto motivar e controlar as emoções no ambiente laboral? <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não</p>	
<p>7 Quantos sentimentos você consegue perceber nas pessoas mais próximas a você no trabalho? <input type="checkbox"/> 1 a 3 <input type="checkbox"/> 4 a 6 <input type="checkbox"/> 7 a 10 <input type="checkbox"/> nenhum</p>	<p>Empatia</p>
<p>8 Você pede ajuda aos seus colegas de trabalho com que frequência? <input type="checkbox"/> poucas vezes <input type="checkbox"/> muitas vezes <input type="checkbox"/> nunca</p>	<p>Sociabilidade</p>

9 No seu perceber, a sua empresa está mais focada: <input type="checkbox"/> nas tarefas e resultados <input type="checkbox"/> nas pessoas e emoções	
---	--

Com isso, a ação realizada no âmbito da pesquisa-ação foi uma reunião com os trabalhadores da escola para um diálogo sobre a importância do comprometimento da gestão pública com o desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho.

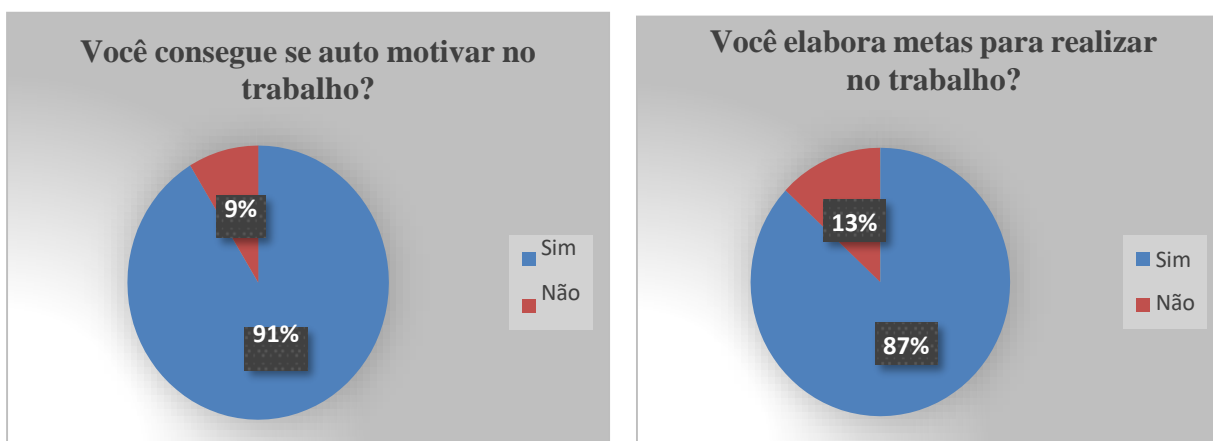
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados obtidos através dos vinte e três questionários respondidos pelos trabalhadores da Escola Municipal de Educação Básica, localizada em Várzea Grande – MT, mostram que, dentre os entrevistados a maioria possui mais de 30 anos, é do sexo feminino, sendo apenas 1 do sexo masculino, possuem o ensino médio completo e são Técnicos de Desenvolvimento Educacional Especializado – TDEE.

Vale lembrar que a Escola Municipal de Educação Básica Edinilson Francisco Kolling que fica localizada na AV. Tiradentes, Quadra 03, no Bairro Chapéu do Sol no Município de Várzea Grande – MT, ressalta em seu projeto Político Pedagógico que a escola tem como filosofia possibilitar uma educação de qualidade, numa visão crítica através de um processo contínuo do aprender e do saber, do vivenciar e do experimentar, para tornar cidadãos capazes e atuantes na sociedade.

Sobre as habilidades denominadas por Goleman (1996) de: autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade, as respostas mostraram que em relação as habilidades de autoconsciência, automotivação e autocontrole, os participantes da pesquisa afirmaram se perceberem calmos, focados, ativos e entusiasmados no trabalho e, na mesma medida conseguem controlar suas emoções, compreender e corresponder aos objetivos da instituição e fazer a auto avaliação de si mesmos constantemente. No que concerne a capacidade de se automotivar e elaborar metas no trabalho (Figuras 2), mais de 85% dos participantes da pesquisa responderam positivamente.

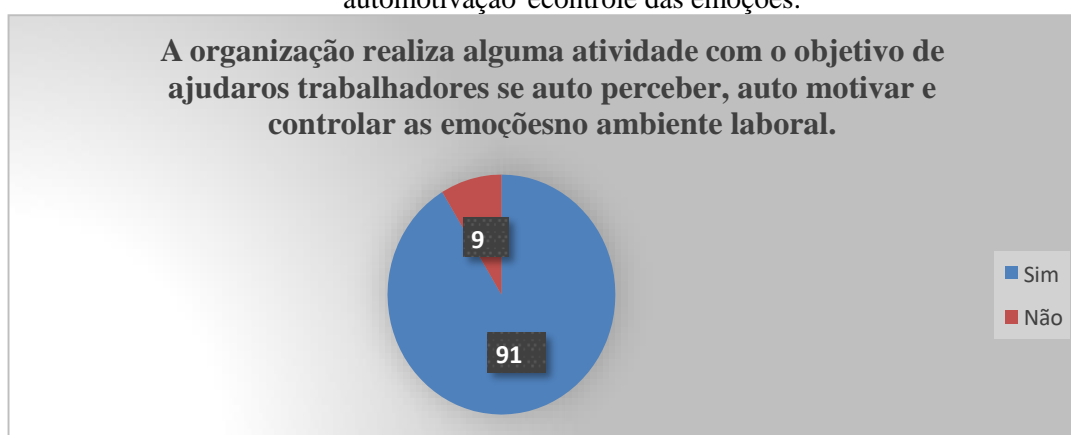
Figuras 2 – Auto motivação e elaborações de metas.



Fonte: elaborado pelos autores a partir dos dados gerados na pesquisa em 2023.

No que se refere a ação da instituição na realização de atividades com o objetivo de ajudar os trabalhadores a desenvolverem a auto percepção, auto motivação e controle das emoções no trabalho (Figura 3), a maioria (91%) responderam que sim e 9% não, evidenciando que a instituição tem preocupação com o desenvolvimento da inteligência emocional dos trabalhadores.

Figura 3 – Atividades desenvolvidas pela instituição na autopercepção, automotivação e controle das emoções.



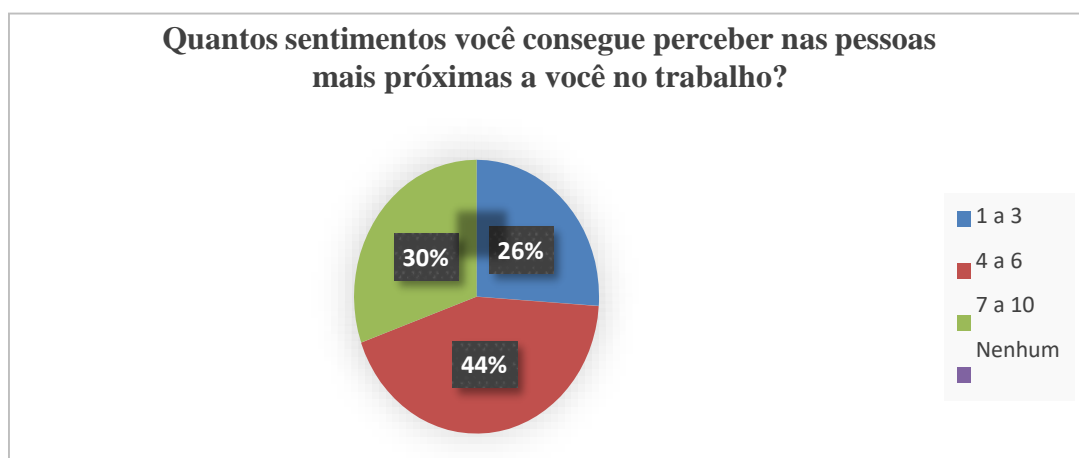
Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados gerados na pesquisa em 2023.

Em relação a percepção dos trabalhadores entrevistado 100% disseram que controlam suas emoções no trabalho e se declaram calmo, focado, ativo e entusiasmado no ambiente de trabalho. Em uma outra pergunta feita para os entrevistados obteve-se também o resultado de 100% que responderam em relação aos objetivos do setor em trabalham, eles conseguem compreender, corresponder e conseguem se auto avaliar.

No que se refere na percepção dos entrevistados aos sentimentos de outras pessoas do ambiente de trabalho (Figura 4), 44% disseram que conseguem perceber de 4 a 6 sentimentos em seus colegas, 30% identificaram de 7 a 10 sentimentos, 26 % identificaram de 1 a 3 sentimentos, portanto nenhum dos entrevistado declarou que não conseguem identificar nenhum sentimento manifestado pelos colegas no ambiente de trabalho.

Conforme Queiroz (2016), as pessoas alfabetizadas emocionalmente no ambiente de trabalho, têm essa capacidade de perceber os sentimentos dos colegas e assim conseguem entender melhor os outros e lidar com relacionamentos conflituosos. Pessoas alfabetizadas emocionalmente tendem a apresentar maior tolerância à frustração, maior capacidade de se expressar adequadamente, maior comunicabilidade, maior autocontrole, maior empatia e sensibilidade em relação aos sentimentos dos outros e maior disposição para cooperar com os outros (Queiroz, 2016).

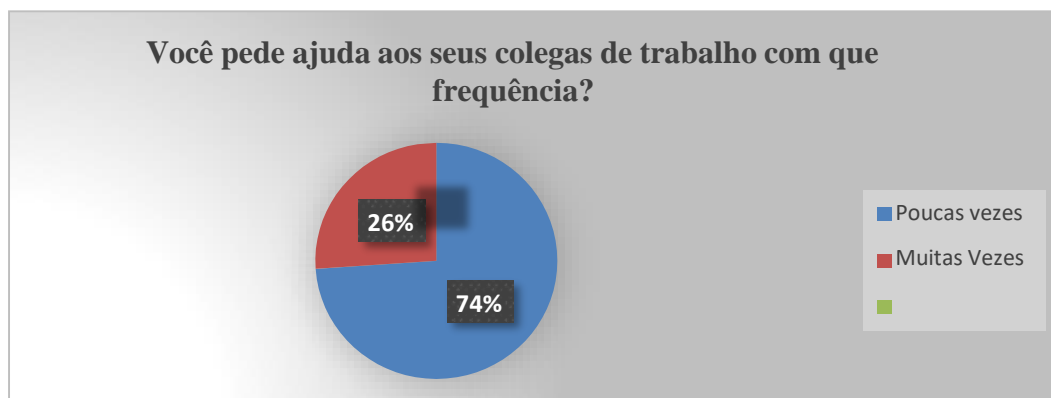
Figura 4 - Identificação de sentimentos em colegas de trabalho.



Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados gerados na pesquisa em 2023.

Sobre o questionamento feito aos trabalhadores se os mesmos conseguem pedir ajuda aos seus colegas de trabalho com que frequência (Figura 5), a maioria (74%) responderam que pedem ajuda pouca vezes, 26% muitas vezes, e nenhum respondeu que nunca pedem ajuda. Cooperar no desenvolvimento do trabalho é uma capacidade emocional imprescindível na prática da profissão, sobretudo dos administradores (Queiroz, 2016).

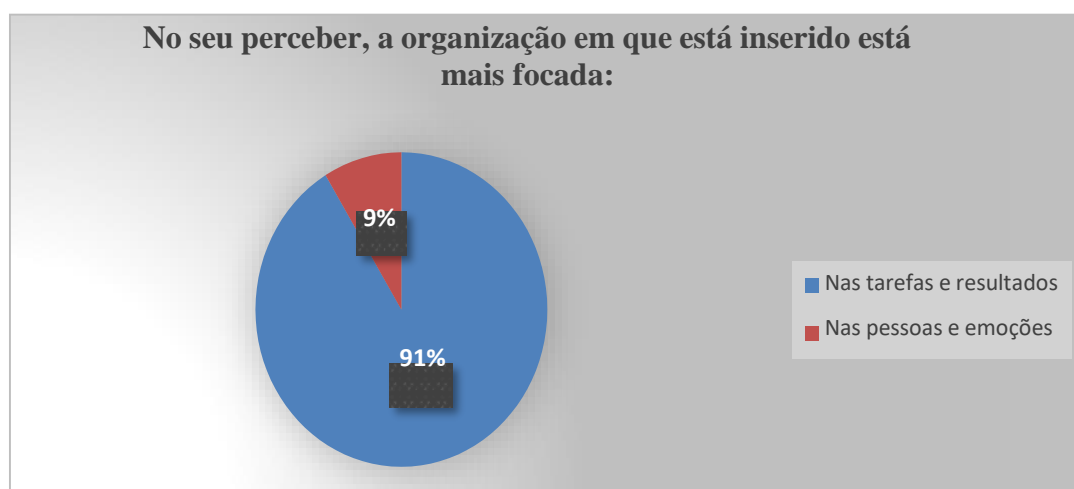
Figura 5 - Frequência em que trabalhadores pedem ajuda a colegas.



Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados gerados na pesquisa em 2023.

Em relação a percepção dos entrevistados sobre o foco da instituição, a maioria (91%) respondeu que percebem que a organização em que estão inseridos está mais focada nas tarefas e resultados quando faz muitas exigências burocráticas da gestão superior ao âmbito da escola, e somente 9% respondeu que percebe a instituição focada nas pessoas, conforme Figura 6.

Figura 6 – Em que a organização está focado.



Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados gerados na pesquisa em 2023.

É pertinente destacar que as habilidades de autoconsciência, automotivação e autocontrole são responsáveis pelas bases da natureza psicológica, fundamentais para o fortalecimento das estruturas internas do indivíduo e das relações interpessoais. Assim,

deve ser uma ação constante das organizações, atividades de desenvolvimento da inteligência emocional dos seus colaboradores.

Por fim, vale ressaltar que Howard Gardner um dos teóricos mais influentes no estudo da inteligência, enfatiza a necessidade das instituições se preocuparem tanto com as capacidades intelectuais quanto com as emocionais das pessoas, pois elas são independentes entre si. Daí a necessidade das instituições compreenderem que as instituições são constituídas de seres humanos e enquanto humanos precisam ser considerados em primeiro plano.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do desenvolvimento da inteligência emocional de trabalhadores Escola Municipal de Educação Básica Edinilson Francisco Kolling do município de Várzea Grande-MT mostra que os trabalhadores possuem as habilidades de autoconsciência, automotivação e autocontrole, bem desenvolvidas. Observou-se que a instituição pesquisada poderia estar organizando mais ações voltadas ao fortalecimento dessas habilidades no ambiente de trabalho, posto que observou-se que na percepção dos trabalhadores, a instituição no âmbito da gestão da escola é muito preocupada com as pessoas, porém, no dia a dia os trabalhadores são submetidos a muitas exigências burocráticas das instâncias superiores, que faz parecer que o foco está mais nos resultados e no trabalho, do que nas pessoas.

Os trabalhadores destacam que no âmbito da escola as relações humanas são ótimas, mas as exigências burocráticas intensivas de instâncias superiores à gestão local da escola, podem prejudicar essas relações.

Essa questão observada foi destacada na reunião que foi realizada com a equipe gestora da escola, após a realização desta pesquisa. A equipe mostrou-se receptiva aos resultados desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. **Inteligência Emocional**: revista de administração de empresas. São Paulo, 1996.

COBÊRO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF1. **Paidéia**, 2006, v. 16, n.35. Universidade São Francisco.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas**: a teoria na prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GOLEMAN, D. Inteligência emocional. **RAE- Revista de Administração de Empresas** São Paulo, v. 36, n. 4, p. 74-77 Out./Nov/Oez. 1996.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. Ed. 2°. Rio de Janeiro: EPU, 2015.

QUEIROZ, N. S. de. **Gerenciamento das emoções: análise da inteligência emocional dos estudantes de administração pública da universidade da paraíba**. João Pessoa, 2016.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SIQUEIRA, M. M. M., BARBOSA, N. C., ALVES, M. T. Construção e Validação Fatorial de uma Medida de Inteligência Emocional. **Psicologia: teoria e pesquisa**. Mai-Ago 1999, v.15 n.2, p.143-152.

TELLES, M. L. S. **O que é Psicologia**. São Paulo: Brasiliense, 2003.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. 17. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. Inteligência Emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia: reflexão e crítica**. 2009, v. 22, n. 1, p. 1-11.