

## **A Inteligência Emocional Como Fator Motivacional: Um Estudo Com os Servidores do INSTITUTO FEDERAL DO NORTE DE MINAS GERAIS**

Thiago Silva 1 (Instituto Federal do Norte de Minas Gerais) [t.silva@ifnmg.edu.br](mailto:t.silva@ifnmg.edu.br)

Tamires Rodrigues de Oliveira 2 (Instituto Federal do Norte de Minas Gerais)

[tamiresmineirha0@gmail.com](mailto:tamiresmineirha0@gmail.com)

Danilo Henrique Divardin 3 (Instituto Federal do Norte de Minas Gerais) [danilo.divardin@ifnmg.edu.br](mailto:danilo.divardin@ifnmg.edu.br)

Valdinice Ferreira da Mota 4 (Instituto Federal do Norte de Minas Gerais)

[valdinice.mota@ifnmg.edu.br](mailto:valdinice.mota@ifnmg.edu.br)

### **Resumo:**

Inteligência Emocional é o elemento central da cultura de uma empresa, onde, existe uma grande necessidade de alargamento de conhecimentos que ajudem a perceber e a organizar a gestão de pessoas nas suas competências emocionais. O objetivo deste artigo é estudar como a inteligência emocional dos servidores do IFNMG campus Arinos/MG ou a falta dela influencia no desempenho de suas atribuições. Foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem de natureza qualitativa-quantitativa com 36 respondentes. Assegurou-se que os questionários fossem respondidos apenas por servidores do *campus*. Verificou que há um nível de inteligência emocional regular, onde, os servidores - em sua grande maioria - se mostraram capazes de identificar e controlar os seus sentimentos, favorecendo para sustentar-se motivado. Notou, porém, que na prática, quando colocam as competências que exercem no dia-a-dia, mostra o contrário, onde, alguns servidores ainda apresentam dificuldades em fazer a correta gestão de suas emoções. Concluiu-se que inteligência emocional, ou a falta dela influencia sim, significativamente, no desempenho das atribuições dos pesquisados, sendo que a mesma é responsável por grande parte dos conflitos organizacionais.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional, Motivação, Conflitos Organizacionais.

### **The Emotional Intelligence How Motivational Factor: A Study With Servers INSTITUTO FEDERAL DO NORTE DE MINAS GERAIS**

#### **Abstract**

Emotional intelligence is the central element of the culture of a company, where there is a great need for expansion of knowledge that help to understand and organize the management of people in their emotional skills. The objective of this research is to study how emotional intelligence IFNMG Arinos campus servers/MG or lack thereof affects the performance of their duties. A descriptive research with qualitative-quantitative approach with 36 respondents. Ensured that the questionnaires were answered only by servers on campus. It was found that there is a level of emotional intelligence, where the servers-in your vast majority-were able to identify and control their feelings and others, favoring to sustain yourself motivated. Notice, however, that in practice, when they put the powers engaged in the day-by-day, shows the

---

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

opposite, where, some servers still have difficulties in making the correct management of your emotions. It was concluded that emotional intelligence, or lack thereof influences significantly in Yes, the powers of the respondents, being that it is responsible for a large number of organizational conflicts.

**Key-words:** Emotional Intelligence, Motivation, Organizational Conflicts.

## 1. Introdução

As emoções geram influências em diversas áreas da existência e da atividade humana, sendo atualmente reconhecida como uma dimensão estruturante da vida pessoal e profissional dos indivíduos. Goleman (1995), afirmou que a Inteligência Emocional (IE) envolveria autoconsciência, empatia, autocontrole, sociabilidade, zelo, persistência e motivação. Referiu-se à IE como caráter, e sugeriu que ela determinaria em grande parte o sucesso ou o fracasso das relações e experiências cotidianas. De fato, qualquer que seja a atividade profissional não basta ser tecnicamente bom ou dotado de inteligência cognitiva.

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; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER & SALOVEY, 1997, p. 15)

A vida é constantemente tomada pela presença de problemas: físico, espiritual, intelectual, familiar, profissional, financeiro, social ou ecológico. Os Indivíduos estão sempre enfrentando conflitos diante de questões do dia-a-dia e, saber gerir as emoções efetivamente nestes momentos é fundamental para manter-se motivado diante deste cenário. Pois, nota-se que a motivação ajuda a superar dificuldades com mais facilidade, reconhecendo os problemas como fonte de aprendizado.

De acordo com Goleman (1995), o Quociente de Inteligência (QI), contribui com cerca de 20% para os fatores que determinam o sucesso na vida, o que deixa os 80% restantes por conta de outras variáveis como a sorte, classe social e a inteligência emocional. À vista disso, pode-se constatar que um ambiente no qual é constituído por diversas pessoas consideradas inteligentes no quesito cognitivo não sugere a produtos/serviços finalizados de forma efetiva. Sendo assim, esse estudo justifica-se pelo fato de que poderá colaborar para a ampliação dos conhecimentos relacionados à inteligência emocional dos servidores do IFNMG campus Arinos/MG, haja vista que o primeiro ponto para resolver um problema é identificá-lo.

Desta forma, neste cenário social do IFNMG – campus Arinos/MG que visa se estudar, pretende-se avaliar a inteligência emocional dos servidores e possíveis relações com o desempenho de suas atribuições, assim como os conflitos decorrentes da sua ausência e a importância de se administrar efetivamente a suas emoções.

## 2. Referencial Teórico

### 2.1 Inteligência Emocional

---

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

O conceito de inteligência emocional era praticamente desconhecido, até que em 1990 os pesquisadores Peter Salovey e John Mayer introduziram o termo em dois artigos de natureza teórica, que oferece demonstrações empíricas de como a inteligência emocional poderia ser considerada uma habilidade mental. Porém, só passou a ser conhecido mundialmente, em 1995, quando o psicólogo e redator científico Daniel Goleman, publicou o livro “Inteligência Emocional”. Firmando-se em pesquisas sobre a conduta, as emoções e o cérebro e baseando-se no conceito previamente formulado por Mayer & Salovey (1997), Goleman (1995) procura aclará-lo de forma simplificada e específica. (COBÊRO; PRIMI; MUNIZ, 2006).

Conforme Goleman (1995), a Inteligência Emocional é a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos. Isto é, um indivíduo considerado inteligente emocionalmente possui aptidões que lhe possibilita lidar com situações cotidianas de forma eficaz e, através disso manter-se motivado.

Mayer e Salovey (1997) acreditam que a inteligência emocional não é o oposto da inteligência, mas sim a intersecção entre ela e a emoção. Desta forma, ela seria uma habilidade cognitiva relacionada ao uso das emoções para ajudar na resolução de problemas; argumentam ser inadequado conceber a emoção sem inteligência, ou esta sem aquela, trazendo o conceito uma visão integrada da razão e emoção.

O QI e a inteligência emocional não são capacidades que se sobrepõem, mas distintas. Na verdade, há uma ligeira correlação entre QI e alguns aspectos da inteligência emocional, embora bastante pequena para que fique claro que se trata de duas entidades bastante independentes. (GOLEMAN, 1995, p.57)

Segundo Goleman (1995) a Inteligência Emocional contém cinco competências emocionais e sociais básicas que são classificadas por ele como: autoconsciência, autocontrole, motivação, empatia e habilidades sociais.

A autoconsciência está diretamente ligada com a capacidade de distinguir o que está sentindo em um determinado momento; saber o que está sentindo e o porquê está sentindo. Esta é a aptidão que mais influencia no desenvolvimento de uma pessoa, pois para Goleman (1995) “a incapacidade de observar nossos verdadeiros sentimentos nos deixa à mercê deles.”. Ter a autocompreensão de como se sente em relação a certo acontecimento, proporciona uma visão mais clara na tomada de decisões, tornando-as eficazes.

Não menos importante, existe o autocontrole, que se desenvolve ainda na autoconsciência. Segundo o autor, o autocontrole diz respeito à habilidade de lidar com os próprios sentimentos; capacidade de confortar-se, de livrar-se da ansiedade, tristeza ou irritabilidade que incapacitam. Afirma ainda que os indivíduos desprovidos dessa aptidão vivem lutando contra sentimentos de desespero, enquanto os que têm essa competência se recuperam mais rapidamente dos embaraços e perturbações da vida.

A motivação está relacionada com a capacidade de gerir as emoções ao ponto de alcançar um objetivo específico com zelo e persistência. E, segundo Goleman (1995), as pessoas que têm essa aptidão tendem a ser mais produtivas e eficazes em qualquer atividade que exerçam.

---

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

A motivação não é nem uma qualidade individual, nem uma característica do trabalho. Não existem indivíduos que estejam sempre motivados nem tarefas igualmente motivadoras para todos. Na realidade, a motivação é bem mais do que um composto estático. Trata-se de um processo que é ao mesmo tempo função dos indivíduos e da atividade que desenvolvem. É por isso que a força, a direção e a própria existência da motivação estarão estreitamente ligadas à maneira pessoal que cada um percebe, compreende e avalia sua própria situação no trabalho, e certamente não à percepção daqueles que estão fora dela como os tecnocratas, os administradores e os psicólogos. (LÉVY-LEBOYER, 1994)

A competência de reconhecer as emoções nos outros e se colocar no seu lugar é outra aptidão que se desenvolve na autoconsciência emocional. As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo, indicando que os outros precisam ou querem, tornando-os bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e na administração, diz Goleman(1995). O indivíduo empático consegue passar a imagem de alguém receptivo, onde, os outros sentem que pode contar/confiar.

Visto que cada pessoa possui personalidades e percepções diferentes, é normal que aconteça divergências de opiniões e/ou até mesmo conflitos no ambiente organizacional, por isso, Goleman (1995) aborda em seu livro a arte de lidar com relacionamentos como a quinta aptidão, a aptidão pela qual envolve todas as demais. Essas habilidades sociais proporcionam uma interação mais tranquila com os outros.

As irregularidades em destrezas emocionais podem ser compensadas, pois cada um desses campos representa um grupo de hábitos que seriam mudados de acordo com o esforço pessoal e qualquer indivíduo.

## **2.2 Motivação**

O termo motivação deriva da junção de duas palavras: uma é “motivo” e a outra é “ação”. Ou seja, você deve ter um motivo para a ação. Decenzo & Robbins (2001) consideram que a motivação se trata da disposição de fazer alguma coisa, quando essa coisa é condicionada por sua capacidade de satisfazer alguma necessidade para o indivíduo. Solomon (2002) acredita que a motivação tem relação com processos que determinam que as pessoas se comportem da forma como se comportam. Já Reis Neto & Marques (2004) conclui que a motivação é vista como uma força impulsionadora, da qual se encontram na maior parte do tempo escondidas no interior do indivíduo.

Uma pessoa pode apresentar toda a habilidade necessária para desempenhar seu cargo, ter os instrumentos essenciais, o conhecimento, ser bem capacitado e ter um ambiente de trabalho agradável. Porém, isto não significa que ela realizará suas atividades de forma produtiva. De acordo com Glasser (1994), o fracasso da maioria das empresas não se justifica pela falta de conhecimento técnico, mas sim, na maneira de lidar com os colaboradores. Muitos administradores têm o hábito de achar que os trabalhadores não produzem com qualidade apenas por falta de conhecimento técnico.

---

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Nesse cenário, torna-se fundamental esclarecer que a função do administrador não é a de motivar as pessoas que trabalham em uma organização, pois isto é improvável, levando-se em conta que a motivação é um processo próprio de cada indivíduo. A empresa deve criar um ambiente motivador. Contudo, Goleman (1995) observa que uma das maiores dificuldades está em manter-se motivado, ou seja, não desmotivar-se frente aos reveses da vida. Não deixar-se ser guiado pelas emoções que podem surgir.

É neste contexto que a inteligência emocional ganha relevância, levando em consideração que quando a pessoa se depara diante de momentos estressantes e turbulentos, se não possuir conhecimento suficiente sobre suas emoções e, como estas podem influenciar na sua tomada de decisão, a tendência é surgir a ansiedade e perder o foco de seus objetivos.

### **2.3 Conflitos organizacionais**

Os conflitos existentes dentro de uma organização podem gerar inúmeros efeitos positivos e negativos. Chiavenato (2011, p. 284) descreve: “Conflito significa a existência de ideias, sentimentos, atitudes ou interesses antagônicos e colidentes que podem se chocar.”

Destaca-se na sociedade ou em um ambiente organizacional, um indivíduo que tem a capacidade de amenizar os conflitos, por se tratar de uma colisão que não pode ser eliminada. Segundo Spagnol (2010), as situações de conflito contêm valor positivo quando impulsionam o crescimento tanto pessoal, quanto organizacional, bem como da produtividade, funcionando como um fator desencadeante de mudanças pessoais, grupais e organizacionais; mas se os conflitos não forem conduzidos de forma inteligente, podem tornar-se prejudiciais à organização do trabalho, interferindo de forma negativa na motivação e no rendimento dos trabalhadores.

O propósito da administração deve ser de obter cooperação e sanar conflitos, ou seja, criar condições em que o conflito - parte integrante da vida da organização – possa ser controlado e dirigido para canais úteis e produtivos. (CHIAVENATO, 2011, p. 284)

Ainda de acordo com o autor, o conflito e a cooperação são elementos integrantes da vida de uma organização e são considerados aspectos da atividade social, onde, estão inseparavelmente ligados entre si. Visto estas necessidades, nota-se o motivo da importância de gerenciar os conflitos dentro da organização, fazendo com que os mesmos surjam apenas para somar.

### **2.4 Administrar inteligentemente as emoções**

Algumas ações similares são especificadas nos indivíduos que obtêm sucesso profissional e pessoal. Segundo informações apresentadas por Dutra (2012), a pesquisa da revista Fortune apresenta as seguintes características dos profissionais: Têm paixão pelo que fazem, colocam afeto nas coisas, dedicam-se e são persistentes; têm visão de futuro; são proativas, assumem responsabilidades e correm "alguns" riscos; têm uma visão positiva da vida e um "alto-astral" (leveza); têm foco na qualidade de vida, fazem do presente os seus momentos felizes, usando bem o seu

---

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

tempo e colocando toda a energia naquilo que é verdadeiramente significativo para elas; aprendem com erros próprios e dos outros, não valorizam as situações negativas; são flexíveis e resilientes (capacidade de superar os limites); têm facilidade para se relacionar e conviver; desenvolve o seu autoconhecimento, ele será a base do seu sucesso.

Pode-se observar que em todos os comportamentos relacionados, verifica-se a presença da inteligência emocional, visto que as cinco competências se fazem evidentes: a autoconsciência que permite reconhecer as emoções; o autocontrole que ensina a lidar com as emoções; a motivação que proporciona uma visão otimista da vida; a empatia e a sociabilidade que facilita os relacionamentos.

Desta forma, percebe-se a importância de se estudar e aplicar os conhecimentos sobre o papel das emoções na vida das pessoas e gerar resultados positivos ou negativos nas organizações. Partindo do pressuposto que as instituições são formadas por pessoas, é importante que se determine uma relação direta entre o sucesso individual com o sucesso organizacional.

### **3 Metodologia**

O presente trabalho foi elaborado pautado em uma pesquisa descritiva que possibilitou o acesso a diversas perspectivas sobre o tema proposto, onde, para Gil (2002), esse tipo de pesquisa está voltada para a atuação prática e as mais solicitadas por organizações como instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos etc. A abordagem da pesquisa foi de natureza quali-quantitativa, o que proporcionou o aprofundamento significativo dos aspectos fundamentais para o desenvolvimento do estudo.

Os contatos com os servidores foram realizados pelo app *whatsapp*® e por *e-mail*, sendo enviado o *link* de acesso ao questionário. Para realizar a pesquisa, foi necessário fazer o levantamento de endereços eletrônicos, bem como contatos telefônicos. A orientação foi redigida no corpo da mensagem e enviada aos servidores, os respondentes tinham acesso ao link do *Google Forms*, onde digitavam suas respostas nos campos indicados.

Foram encaminhadas mensagens aos 100 servidores que estão em exercício no IFNMG *Campus Arinos/MG*, entre o mês de agosto e setembro de 2017. Ao final deste período, obteve-se trinta e seis respostas ao questionário. Esta totalidade de respondentes caracterizou uma amostra não probabilística por acessibilidade.

O questionário teve uma divisão em três seções, utilizando-se de escala Likert, múltipla escolha e questões abertas. Foi elaborado de acordo com a definição de Inteligência emocional estabelecida por Goleman (1995) e as características de profissionais de sucesso apresentado por Dutra (2012). Segundo Aaker et al. (2001), a construção de um questionário, é considerada uma “arte imperfeita”, por se tratar de um processo que não existe procedimento exato que garanta que seus objetivos de medição sejam alcançados com boa qualidade. Os dados coletados foram tratados com o uso da estatística descritiva, objetivando percentuais de respostas em cada uma das questões. Encontrou-se os resultados da pesquisa com o uso de cálculos de percentuais, médias e a análise dos dados.

---

#### 4 Resultados e Discussão

Goleman (1995) afirma que a Inteligência Emocional contém cinco competências emocionais e sociais básicas que são classificadas por ele como: Autoconsciência, autocontrole, motivação, empatia e habilidades sociais. Desta forma, buscou-se coletar, separadamente, dados em relação a essas aptidões para identificar o nível de inteligência emocional dos servidores. Com uma amostra de 36 pesquisados obteve-se os seguintes resultados. Abaixo, segue tabela 1 com dados da pesquisa apresentado em média, onde, o maior peso é 5 e o menor 1.

CATEGORIAS	DESCRIÇÃO	MÉDIA
<b>Autoconsciência</b>	Tem uma visão realista de si mesmo, com adequada percepção de suas potencialidades e limitações.	4,5
	Se sente segura diante das outras pessoas.	4
<b>Autocontrole</b>	Consegue controlar suas emoções, mantendo a calma nos momentos difíceis.	4,1
	É muito difícil perder a paciência com as pessoas do que gosta. Se perder, logo recupera e se arrepende de ter perdido.	4,1
<b>Motivação</b>	Persiste quando está frente a um novo desafio, não desistindo nas primeiras dificuldades.	4,3
	Consegue superar seus sentimentos de frustração quando alguma coisa não dá certo, procurando aprender com as experiências negativas.	4,2
<b>Empatia</b>	Procura se colocar no lugar do outro, sendo compreensiva em relação aos momentos difíceis de outra pessoa.	4,4
	Consegue expressar suas opiniões de forma clara e percebe que é ouvida com atenção.	3,9
<b>Habilidades Sociais</b>	Consegue manifestar suas emoções de acordo com as pessoas, situações e o momento oportuno.	3,7
	Quando tem alguma dificuldade com outra pessoa, procura conversar diretamente com ela, evitando fofocas e mal entendido.	4,1

Fonte: Autores (2017)

Tabela 1 - As cinco competências da Inteligência Emocional

A autoconsciência é a aptidão que mais influencia no desenvolvimento de uma pessoa, pois para Goleman (1995) “a incapacidade de observar nossos verdadeiros sentimentos nos deixa à mercê deles.”. Em relação aos pesquisados que tem uma visão realista de si mesmo, com adequada percepção de suas potencialidades e limitações, obteve-se uma média de 4,5. Já as que de sentem segura diante das outras pessoas foi uma média de 4. Notou-se um peso consideravelmente bom, o que nos leva a entender que grande parte dos servidores possuem a capacidade de identificar o que está sentindo, porque esta sentindo, no momento em que esta sentindo.

No autocontrole, esse resultado não é muito diferente, média de 4,1 consegue controlar suas emoções mantendo a calma nos momentos difíceis e, também, 4,1 raramente perde a paciência, se perder, logo recupera e se arrepende de ter perdido.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Goleman (1995) afirma que os indivíduos que têm essa competência se recuperam mais rapidamente dos embaraços e perturbações da vida.

Para o estudioso do assunto, as pessoas que conseguem se manter motivadas tendem a ser mais produtivas e eficazes em qualquer atividade que exerçam. Pode-se notar que a média da motivação dos servidores está relativamente positivo, 4,3 persiste quando está frente a um novo desafio, não desistindo nas primeiras dificuldades e 4,2 consegue superar seus sentimentos de frustração quando alguma coisa não dá certo, procurando aprender com as experiências negativas.

Ainda no Quadro 1, observa-se uma média de 4,4 que procura se colocar no lugar do outro, sendo compreensiva em relação aos momentos difíceis de outra pessoa e 3,9 consegue expressar suas opiniões de forma clara e percebe que é ouvida com atenção. As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem, tornando-os bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e na administração, diz Goleman (1995).

Em relação às habilidades sociais, a competência que envolve todas as outras, segundo Goleman (1995), observou-se que obteve a menor média, 3,7 consegue manifestar suas emoções de acordo com as pessoas, situações e o momento oportuno e uma média 4,1 quando tem alguma dificuldade de se relacionar com alguém, procura conversar diretamente com ela, evitando fofocas e mal entendidos.

Foi questionado aos pesquisados o que lhes motivava; o que lhes fazia dar o seu melhor no quesito profissional. As respostas foram diversas, que varia desde o reconhecimento até o amor pela profissão. As mais marcantes estão relacionadas à obtenção de resultados positivos, onde, vários pesquisados abordaram que, o que lhes motiva a trabalhar é ver o resultado de todos seus esforços em sala de aula fazendo a diferença na vida dos alunos, E, nas palavras de um professor: “Perceber que o meu trabalho provoca mudanças na vida dos alunos é uma grande motivação. É bom trabalhar por um mundo melhor! O que mais me motiva a buscar um trabalho de excelência é ver o resultado desse trabalho na vida social e individual do aluno. Perceber o aluno colocando em prática aprendizados da instituição em que trabalho/trabalhei emociona-me e interfere na melhoria do meu desempenho profissional.”. Contudo, é importante que se remeta a Lévy-Leboyer (1994) quando afirma que não existem indivíduos que estejam sempre motivados nem tarefas igualmente motivadoras para todos.

Chiavenato (2011, p. 284) define conflito como “a existência de ideias, sentimentos, atitudes ou interesses antagônicos e colidentes que podem se chocar.” Para mostrar se os conflitos ocorridos na organização são decorrentes da falta da inteligência emocional, buscou-se primeiramente saber como os pesquisados descrevem o relacionamento entre as pessoas integrantes de sua equipe, pelo qual, podemos ver na Tabela 2 abaixo que, obteve-se um percentual de 33,4% em relacionamento bom e 27,8% em um relacionamento razoável:



Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

<b>CATEGORIA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>%</b>
<b>Bom</b>	Baseado no respeito	33,4%
	Na medida do possível	
	Sempre chega a um ponto comum.	
<b>Cordial</b>	São pessoas equilibradas, que se tratam bem.	19,4%
	Amistoso	
	Às vezes tumultuado, imparcial, mas amável.	
	Relacionamento saudável e democrático	
	Harmonioso e respeitoso.	
<b>Razoável</b>	Apenas profissional	27,8%
	Ocorre com frequência problemas com a direção e gestão.	
	Precisamos de mais compreensão e diálogo – Desafiador.	
	No geral todos se ajudam, mas o individualismo é comum, nos momentos de apertos.	
<b>Ruim</b>	As pessoas discutem sem necessidade – Estresse.	19,4%
	Tenso. Batalha de egos.	
	Falta compreensão de muitos colegas sobre as dificuldades na construção de um ensino público de qualidade.	
	Frieza e desconfiança, extremamente conflituoso.	

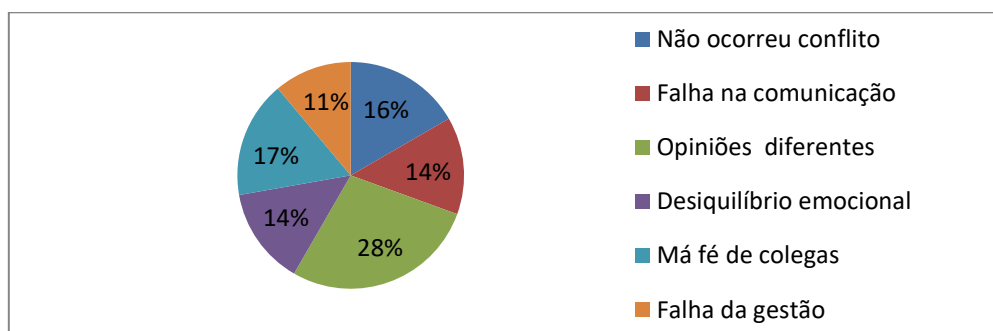
Fonte: Autores (2017)

Tabela 2: Relacionamento da Equipe

Ao serem questionados sobre o motivo de algum desentendimento que já tenha ocorrido na equipe, 17% colocaram que foi por falta de reconhecimento e 39% por outro motivo qualquer.

Já Na figura 01, pode-se observar quais são esses outros (qualitativo) motivos que desencadeiam os conflitos dentro de sua equipe de trabalho. Dentre os pesquisados, 17% disseram que dos conflitos ocorrido em sua equipe, o que motivou está ligado com a má fé dos colegas e 28% disseram que ocorreu por falta de aceitação das opiniões diferentes, ou seja, colisão de ideias.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018



Fonte: Autores (2017)

Figura 1: Causas dos conflitos.

De acordo com Chiavenato (2011), o conflito e a cooperação são elementos integrantes da vida de uma organização e, são considerados aspectos da atividade social, onde, ambos estão inseparavelmente ligados entre si. Dos pesquisados, 36% dizem que às vezes os conflitos que ocorrem na organização geram insatisfação a ponto de influenciar no seu desempenho ao exercer suas funções, já 22% dizem que jamais deixam isso acontecer.

Visto até o momento as características de pessoas com inteligência emocional citadas por Goleman (1995) e, comparando-as com nas características de profissionais de sucesso apresentadas por Dutra (2012) percebe-se com clareza a importância de administrar bem as suas emoções para que não fique a mercê delas, mas sim o contrário, possa conquistar novos caminhos e saber percorre-lo de forma eficaz.

O Quadro 3, apresenta o percentual dos servidores em relação a características do profissional de sucesso, onde, viu-se que 63,9% tem facilidade para se relacionar e conviver e apenas 41,7% dos pesquisados tem visão de futuro.

CATEGORIA	%
Têm paixão pelo que faz, coloca afeto nas coisas;	63,9%
Dedica-se e é persistentes;	61,1%
Tem visão de futuro;	41,7%
É proativo, assume responsabilidades e corre "alguns" riscos;	58,3%
Tem uma visão positiva da vida e um "alto-astrol" (leveza);	47,2%
Tem foco na qualidade de vida, faz do presente os seus momentos felizes, usando bem o seu tempo e colocando toda a energia naquilo que é verdadeiramente significativo para você;	50%
Aprende com erros próprios e dos outros, não valoriza as situações negativas;	61,1%
É flexível e resiliente (capacidade de superar os limites);	55,6%
Tem facilidade para se relacionar e conviver;	63,9%

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Desenvolve o seu autoconhecimento, ele será a base do seu sucesso.	47,2%
--	-------

Fonte: Autores (2017)

Quadro 3: Características de indivíduos com inteligência emocional

## 5 Considerações Finais

Este artigo objetivou avaliar a inteligência emocional dos servidores do IFNMG campus Arinos/MG e possíveis relações com o desempenho de suas atribuições. Os indivíduos participantes da pesquisa são os servidores que atuam no *campus*, docentes e técnicos administrativo.

Entre os respondentes, observou-se que há um nível de inteligência emocional regular, onde, os mesmos - em sua grande maioria - se mostraram capazes de identificar e controlar os seus sentimentos, favorecendo para sustentar-se motivado e, conseguem também se colocar no lugar dos outros e manter relações interpessoais tranquilamente. Identificou-se que as variáveis motivadoras são diversas, sendo como a mais expressiva a obtenção de resultados positivos com 28%.

Nota-se que a maior preocupação situa-se nos conflitos existentes na organização, bem como suas causas. No que se refere ao relacionamento das equipes, como em qualquer outro ambiente que envolva pessoas, pelas quais, possuem perspectivas diversas, é normal que diferem as opiniões e conseqüentemente haverá colisões de ideias. Esse, por sua vez, é um dos principais causadores de conflitos dentro da organização, a falta de aceitação de opiniões diferentes - subjetividade. O que nos remete a decadência de habilidades sociais e empatia por parte dos servidores. Esse dado, identificado junto aos respondentes, corrobora que a inteligência emocional, ou a sua falta influencia sim, significativamente, no desempenho das atribuições dos pesquisados, sendo que a mesma é responsável pelos conflitos organizacionais.

Qualquer indivíduo que consiga administrar inteligentemente suas emoções poderá ter sucesso na vida pessoal, profissional, dentre outras. Isso, porque as emoções têm um papel decisivo em nosso cotidiano - nas decisões principalmente. O que se nota em comum nas pessoas com o sucesso é a sequência/ continuidade, pois, erros em processos são comuns e administrar envolve assumir riscos, assim, a importância do fator persistência.

Embora os servidores tenham apresentado na primeira sessão um índice razoável de inteligência emocional, na prática, ao colocar as competências que exercem no dia-a-dia, mostram o contrário: haja vista que alguns servidores ainda apresentam dificuldades em fazer a correta gestão de suas emoções. Visto que menos de 50% dos pesquisados tem uma visão positiva da vida e um "alto-astral" ou desenvolve seu autoconhecimento para usá-lo como base do seu sucesso.

Cabe salientar que, mesmo se tratando de uma organização, cujo objetivo está relacionado com a disseminação do ensino, ainda é refratária às pesquisas acadêmicas. A dificuldade que se encontrou para a coleta de dados demonstra isso, uma vez que a amostra de respondentes foi relativamente pequena em relação ao número de servidores, constituindo assim, um limitador do estudo. Contudo, foi um

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

desafio gratificante ao autor, uma vez que elevou o nível de conhecimento no que se refere à Inteligência Emocional dos servidores do *Campus*.

O estudo mostrou-se importante no sentido de entender a influência da Inteligência Emocional no IFNMG Campus Arinos/MG, bem como seus aspectos positivos e negativos. Compreender esse processo é considerado significativo para a organização, já que pode levá-la a um cenário de maior desenvolvimento competitivo no mercado e melhorar a maneira como o servidor exerce suas funções e, conseqüentemente, a produtividade.

Entende-se que possa ser relevante uma participação mais ativa por parte da gestão nos processos organizacionais no sentido de captar os estímulos que provoca a motivação dos colaboradores. Dessa forma, constitui-se como desafio para futuros estudos, aprofundar os dados coletados, realizando um estudo de caso com acompanhamento de um profissional especializado na área, utilizando-se questionários com questões abertas e observação diária durante um período.

## Referências

AAKER, KUMAR, V. ROBERT, L. GEORGE, S. **Marketing Research**. 8.ed. New York: John Wiley & Sons, Inc, 2001.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, p. 284, 2011.

COBÊRO, C; PRIMI, R; MUNIZ, M. Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. Paidéia: Ribeirão Preto, 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-863X2006000300005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2006000300005)> Acesso em: 20 mar. 2017.

DECENZO, D.A.; ROBBINS, S.P. **Administrando recursos humanos**. 6ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

DUTRA, D. **Autodesenvolvimento** – você só depende de você. Disponível em: <<http://www.portalcmc.com.br/autodesenvolvimento-so-depender-de-voce/>>. Acesso em: 10 jun. 2012.

GIL, A. C. Como formular um problema de pesquisa? **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas S.A., 2002. P. 23-30.

GLASSER, W. **Administração de Liderança**. 1ª ed. São Paulo: Best Seller, 1994

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

LÉVY-LEBOYER, C. **A crise das motivações**. São Paulo: Atlas, 1994.

MAYER, J. D. SALOVEY, P. & CARUSO, D. **Emotional IQ test**. Needham, MA: Virtual Knowledge, 1997.

REIS NETO, M.; MARQUES, A. L. **A satisfação dos profissionais de informática**: expectativas e percepções. CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – CATI –2004, São Paulo. Anais... São Paulo: FGV EAESP, 2004.

SOLOMON, M. R. **Comportamento do consumidor**: comprando, possuindo e sendo. 5ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SPAGNOL, C. A. **Conflito organizacional**: considerações teóricas para subsidiar o gerenciamento em enfermagem. Ciência, Cuidado e Saúde: Belo Horizonte, 2010.