

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO COMPETÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Aline Bastos Gomes da Rosa¹
Luciana Peixoto Cordeiro²

RESUMO

Este artigo aborda a temática inteligência emocional, desenvolvido como trabalho de conclusão do Curso de Educação nas Organizações, da Ulbra/Canoas/RS. O trabalho foi realizado por meio de uma capacitação dirigida aos atendentes da Central de Atendimento da referida universidade. Buscou-se possibilitar que os atendentes identificassem o significado da inteligência emocional, bem como as ferramentas necessárias para o seu desenvolvimento e os impactos positivos de sua aplicação no ambiente laboral. Como resultados, pode-se citar que os atendentes identificaram a necessidade do equilíbrio entre as dimensões racional e emocional, elencando ações educativas para aplicá-las no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Inteligência emocional, ambiente de trabalho, razão, emoção.

ABSTRACT

This article approaches the emotional intelligence them, developed as the final paper for the undergraduate course of Organizational Education, at ULBRA, Canoas, RS. The paper was carried out through a training process targeting the attendants of Customer Service Central of the university above mentioned. The aim was to allow the attendants to identify the meaning of emotional intelligence, as well as the necessary tools for their development and the positive impacts of their applications in the working environment. As a result, it is possible to mention the attendants identified the necessity for balance between the rational and emotional dimensions, listing educational actions to apply in the working environment.

Keywords: Emotional intelligence, working environment, reason, emotion.

INTRODUÇÃO

Com os avanços tecnológicos e com o mercado de trabalho cada vez mais exigente, é imprescindível que os profissionais mantenham-se preparados emocional, social e tecnicamente para o exercício do atendimento ao cliente.

As organizações, atualmente, não estão apenas selecionando colaboradores que possuam experiência profissional, cursos, graduação e outras qualificações, mas também estão em busca do profissional que tenha o autocontrole emocional, que saiba trabalhar em equipe e relacionar-se, bem como administrar seus pontos fortes e fracos.

¹ Acadêmica do curso de Educação nas Organizações/ULBRA

² Professora – Orientadora do curso de Educação nas Organizações/ULBRA

Estas características citadas acima evidenciam a importância de capacitar os profissionais que atuam na central de Atendimento da Ulbra.

Pesquisa recente, realizada em 2011, junto a profissionais de Secretariado Executivo demonstraram que o controle das emoções proporciona relações positivas, tendo como resultado a solução de problemas, tomada de decisões, entrega de tarefas no prazo, entre outros benefícios.

A referida pesquisa revelou que devido à multiplicidade de tarefas desempenhadas pelo profissional de Secretariado Executivo e a interação que este exerce juntamente com a alta diretoria e com o pessoal da área operacional, deve manter equilíbrio nas relações e adquirir os conhecimentos mencionados acima para evitar conflitos. Segundo Oliveira (2011) essas ações propiciam para que as relações sejam positivas, visando cooperação, o que refletirá favoravelmente no ambiente de trabalho. O desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho pode impactar diretamente nos serviços oferecidos, uma vez que o colaborador poderá ter condições de gerenciá-la e, dessa forma, prestar um atendimento de qualidade, atingindo a satisfação do cliente.

Sampaio (2004, p.58) destaca que “[...] Lidar com as emoções, as próprias e as dos outros, é uma arte. Precisa ser cultivada e desenvolvida”.

Inteligência emocional significa autoconhecimento, ou seja, conhecer a si mesmo para, assim, entender melhor os outros. É um processo que vem do interior da pessoa, de dentro para fora.

Weisinger (1997, p.14), ao referir-se sobre o conceito de inteligência emocional, traz que:

A inteligência emocional é simplesmente o uso das emoções – isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados.

Usando as emoções de forma equilibrada, é possível administrar os sentimentos, atuando melhor no trabalho, na família e na sociedade em geral.

Quando há a capacidade de se colocar no lugar do outro, compreendendo o comportamento das pessoas, busca-se o desenvolvimento da inteligência emocional. Essa busca é constante, porque, a cada dia, aprende-se com as pessoas, aprende-se a lidar com os próprios sentimentos de forma mais construtiva, visando ao equilíbrio da mente e das emoções. Outro fator determinante é saber equilibrar a dimensão racional com a emocional.

Gardenswartz (2012) traz que a inteligência emocional é desenvolvida por meio de quatro dimensões: introspecção, autogovernança, instrução intercultural e arquitetura social.

Ser introspectivo significa se conhecer de verdade, analisar as próprias falhas, admiti-las e seguir em busca de mudanças. Não é uma tarefa fácil olhar para dentro de si mesmo e conhecer-se, pois requer aceitação e a necessidade de melhor conhecimento dos sentimentos e do que bloqueia certos comportamentos que impedem o indivíduo de tomar atitudes e enfrentar dificuldades que podem surgir em seu cotidiano.

Segundo Gardenswartz, a introspecção afirmativa ajuda a pessoa a aumentar sua percepção sobre si mesma. O autor cita que:

Essa introspecção não parece ser fácil para a maioria dos indivíduos. Ao longo dos anos, quando pedimos às pessoas para informarem seus pontos positivos, assim como as áreas que oferecem oportunidade para o crescimento, elas sempre se mostraram relutantes a declarar os pontos positivos, temendo passar por arrogantes (2012, p.53).

É importante identificar os pontos positivos e negativos de si mesmo e, por meio desse reconhecimento, começar a trabalhá-los, de forma a reconhecer qual a razão de viver, qual o real sentido de estar alegre, triste, irritado; enfim, é necessária essa busca para se atingir o bem-estar, tanto emocional quanto físico.

Bradberry e Greaves (2007, p.45) afirmam que

A inteligência emocional tem um impacto incrível na felicidade e na realização pessoal. Ela promove uma sensação de bem-estar e faz com que a pessoa se sinta mais tranquila e segura no ambiente em que vive e consigo mesma.

A sensação de bem-estar se faz presente quando se está bem consigo mesmo, e é algo que contagia as outras pessoas com quem se convive. É muito importante buscar a felicidade, pois faz bem para quem a sente e faz feliz quem está por perto.

Autogovernança significa administrar os seus próprios sentimentos. Gardenswartz (2012, p.55), explica que:

A autogovernança não trata de controlar as emoções. Em vez disso, tem que ver como administrá-las. [...] A energia das emoções precisa ser administrada e canalizada de maneira construtiva.

A autogovernança implica saber como usar as emoções e dosá-las de forma adequada, de acordo com a situação em que se encontra, ou com quem se está em um determinado momento. É preciso conhecer-se, para administrar os próprios sentimentos, pois, como já foi referendado, o emocional está presente em tudo o que se faz.

Bradberry e Greaves (2007, p.79) salientam que:

Ter autocontrole não significa apenas dominar um comportamento explosivo ou problemático. Talvez o maior desafio que as pessoas enfrentam seja o de controlar suas tendências ao longo da vida e usar essa habilidade em diferentes situações.

Quando se tem inteligência emocional e condições de governar os sentimentos, é mais fácil superar dificuldades que surgem no caminho e sair de uma situação com mais segurança e menos sofrimento.

Instrução intercultural, segundo Gardenswartz, é saber interpretar as pessoas de forma correta e entender as suas diferentes culturas e comportamentos. O autor considera que “Concentrar-se em si mesmo é apenas metade da tarefa ao lidar com as diferenças” (2012, p.57).

Gardenswartz (2012) apresenta três técnicas da instrução intercultural:

Entender as razões culturais por trás dos comportamentos.

Ver os lados positivos e negativos de todas as normas culturais.

Transcender sua própria perspectiva e demonstrar empatia.

O autor reforça que “[...] o que embota a inteligência emocional em um mundo diversificado é julgar as normas das pessoas que são diferentes das suas como inferiores” (p. 58).

Por arquitetura social, Gardenswartz destaca que “[...] cada indivíduo pode e deve fazer uma diferença positiva no ambiente de trabalho” (p. 172).

O autor também refere que “a arquitetura social eficaz aparece no modo como os funcionários se sentem em relação ao local em que trabalham” (p. 173).

A arquitetura social, para Gardenswartz (2012), é o complemento das outras ferramentas apresentadas anteriormente: a introspecção afirmativa, a autogovernança e a instrução intercultural. Se essas ferramentas estiverem bem compreendidas na vida de cada pessoa, é possível desenvolver a arquitetura social com mais compreensão, promovendo um ambiente agradável, onde se possa sentir bem, seja no ambiente de trabalho ou em qualquer lugar em que se fizer presente.

Lauer (2012) ressalta que a falta de conhecimento sobre o uso da inteligência emocional pode influenciar no relacionamento com os outros e também no modo de lidar com as situações adversas do dia a dia, influenciando o gerenciamento do estresse e da convivência com as diferenças que existem no ambiente de trabalho. Esses fatores, segundo o autor, prejudicam a imagem e o desempenho do colaborador na organização. Neste contexto, o desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho pode ser um grande diferencial para a organização.

Menegon (2012, p. 29) argumenta sobre a inteligência emocional – IE, trazendo que:

[...] diversos estudos comprovam que o melhor desempenho nas organizações é o do funcionário com elevada IE, não aquele com elevado QI. Principalmente em funções que exigem muita interação social. Com isso, a IE torna-se fator decisivo nos processos de seleção.

O uso das emoções está relacionado ao sucesso profissional e pessoal das pessoas. Em qualquer área ou função a ser desenvolvida na organização, a pessoa que possui uma estrutura emocional adequada tem condições de produzir melhor em seu trabalho e, em consequência disso, de se destacar no mercado de trabalho.

Wachowicz (2012, p. 89) refere que:

As organizações compreendem que só é possível estabelecer um clima organizacional harmonioso quando é criado um vínculo de sinergia entre as pessoas. A capacidade de consolidar esse elo é denominado de inteligência emocional (IE) ou quociente emocional (QE).

Wachowicz (2012) saliente que “[...] as pessoas que apresentam dificuldades de estabelecer equilíbrio em sua vida emocional acabam tendo problemas com a capacidade de concentração e atenção no trabalho”. O que pode gerar “[...] redução no raciocínio lógico, na percepção do todo e na dificuldade de comunicação clara e objetiva, pois o foco está direcionado para o emocional” (p.92). Além disso, essas pessoas poderão apresentar queda de produtividade e distração em seu ambiente de trabalho.

Menegon (2012, p.28) afirma que:

As emoções são um fator poderoso no comportamento organizacional. Até pouco tempo atrás, quase nada se estudava sobre isso. A tendência era acreditar que a emoção é contrária à racionalidade – portanto, emoções eram sempre destrutivas e deveriam ser controladas ou eliminadas. Hoje, sabemos que as emoções fazem parte de nossa vida e é impossível deixá-las do lado de fora quando entramos em uma empresa. O jeito é administrá-las.

Goleman (2012) traz que a inteligência emocional determina o potencial para que as pessoas aprendam os fundamentos do autodomínio e afins. Reforça que a competência emocional mostra o quanto se domina esse potencial, de maneira que ele se traduza em capacidades profissionais.

Zanelli, Borges-Andrade e Bastos (2004, p.222), trazem que: “[...] pessoas emocionalmente inteligentes estariam aptas a reconhecer os seus estados emocionais e os de outras pessoas, a solucionar problemas e a regular ações em diversas situações ou contextos, inclusive no de trabalho”.

É necessário propiciar o desenvolvimento da inteligência emocional aos colaboradores da Central de Atendimento, para que a Ulbra tenha funcionários mais seguros, focados e com espírito de equipe em seu local de trabalho e, conseqüentemente, realizando atendimento de qualidade.

Moraes (2003, p.104) traz que “[...] o gerenciamento de relacionamentos internos está ligado à soma das capacidades individuais de se relacionar de forma construtiva com os outros componentes da equipe”.

O presente artigo é o resultado do Estágio Curricular Supervisionado/TCC II do Curso de Educação nas Organizações, que se desenvolveu no período de julho a dezembro de 2014. O estágio foi realizado na Central de Atendimento ao Aluno Presencial, localizada na Universidade Luterana do Brasil – ULBRA/Canoas - RS, tendo como objetivos: capacitar os funcionários em relação ao uso da inteligência emocional no trabalho, no sentido de contribuir para que possam administrá-la de forma adequada, no momento de atendimento ao aluno/cliente, e, assim, alcançar a excelência no seu atendimento; possibilitar aos atendentes que identifiquem o significado da inteligência emocional, bem como identifiquem os impactos positivos com a utilização da mesma no ambiente de trabalho e elencar práticas educativas que demonstrem o uso da inteligência emocional no ambiente de trabalho.

MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho foi desenvolvido por meio de capacitação de forma presencial, subdividida em seis encontros, direcionada aos atendentes da Central de Atendimento ao Aluno da Ulbra, Unidade de Canoas/RS, atingindo 20 colaboradores.

Esta capacitação foi realizada a partir de resultados coletados em pesquisa realizada no primeiro semestre de 2014, junto aos atendentes da referida Central de Atendimento. Para a realização da coleta de dados foram utilizados dois instrumentos de diagnóstico: o primeiro constituiu-se de uma pesquisa composta de 5 questões fechadas e de 4 questões abertas por meio de questionário, com o intuito de identificar a percepção dos atendentes em relação ao atendimento ao cliente, no que se refere ao controle emocional no ambiente de trabalho. O segundo instrumento foi aplicado por meio de um grupo focal, objetivando, a partir do conceito de inteligência emocional apresentado e discutido, elencar práticas educativas, junto aos participantes, que contribuíssem para a realização do atendimento ao cliente, tendo em vista utilizar as emoções, de forma equilibrada.

Os resultados obtidos através das pesquisas foram motivadores para o desenvolvimento de uma capacitação, visto que todos os envolvidos pensaram ser importante o desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho. Outra questão

foi a identificação de que nem todos tinham claro o conceito de inteligência emocional. Foi diagnosticado que não são todos os colaboradores que faziam uso das emoções no ambiente de trabalho, o que também sinalizou a necessidade de trabalhar esta questão junto aos mesmos, tanto no sentido de fortalecer os que já têm esta prática, quanto oportunizar que os demais sintam a necessidade de desenvolvê-la.

Os atendentes tiveram o entendimento de que é importante utilizar a razão e a emoção no momento do atendimento ao aluno/cliente, sendo essencial que compreendessem que estas duas dimensões sejam utilizadas de forma equilibrada. Identificaram, também, alguns impactos que a falta de inteligência emocional poderia causar no ambiente de trabalho, como o descontrole, o desânimo e a frustração.

Tendo em vista a importância e o significado da aplicação da inteligência emocional no ambiente de trabalho, bem como os resultados obtidos por meio da pesquisa, justificou-se trabalhar esta temática junto aos atendentes, realizando, no segundo semestre de 2014, uma capacitação, ou seja, um treinamento.

Tendo em vista a rotina do setor, não foi possível reunir todos os atendentes em uma única turma; dessa forma, ocorreram seis encontros. Atendendo à necessidade do setor, formaram-se três turmas, abrangendo os turnos manhã e tarde, com duração de 30 minutos por turma.

Com a carga horária disponível para a capacitação, mesmo sendo reduzida, obteve-se como ganho a participação de todos os atendentes, o que foi muito significativo, uma vez que todos puderam obter conhecimento e refletir sobre a importância e a influência das emoções no ambiente de trabalho.

As ações educativas de cada encontro foram planejadas de acordo com o tempo disponível, para abordar as temáticas essenciais sobre inteligência emocional no ambiente de trabalho, a fim de torná-las significativas e contextualizadas.

As temáticas abordadas nas capacitações foram as seguintes:

- ✓ Inteligência Emocional
- ✓ As quatro dimensões da Inteligência Emocional
- ✓ Razão x Emoção
- ✓ A influência das emoções no ambiente de trabalho
- ✓ Resolução de conflitos através da Inteligência Emocional
- ✓ Somos agentes de mudanças
- ✓ A influência do comportamento no convívio social
- ✓ A importância da comunicação interna no ambiente de trabalho e a inteligência emocional
- ✓ Atendimento ao cliente
- ✓ A aplicabilidade da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho

Para o desenvolvimento da capacitação, coordenada e desenvolvida pela acadêmica que realizou a pesquisa, as temáticas foram trabalhadas por meio de exposição dialogada, contando com apresentações em power point, sessões de vídeos, dinâmicas como Roda da Vida, Baralho das Emoções, Iceberg das Emoções, Círculo do Autoconhecimento. Como recursos, foram utilizados datashow, vídeos, textos e materiais necessários às dinâmicas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Realizando análise sobre suas vidas pessoal e profissional, pôde-se perceber, por meio do posicionamento dos participantes, que eles fizeram uma reflexão profunda em relação aos seus sentimentos, a sua vida profissional e pessoal, bem como observaram que havia pontos em suas vidas que precisavam de mais atenção. Essa reflexão, certamente, ajudou-os a prestar mais atenção em si mesmos. Destacam-se, a seguir, alguns depoimentos importantes dos atendentes, em relação a esta análise da vida:

“Aprendi que o autoconhecimento é uma base essencial para que possamos conviver melhor e dar o melhor de nós mesmos, tanto no trabalho, na família ou em qualquer lugar ou ambiente onde há convivências”.

“Nós temos que estar em equilíbrio com nossas emoções, pois ficar irritado demais ou chateado demais nos faz muito mal. Temos que saber lidar com isso para sermos melhores no que fazemos”.

“Acredito que é muito importante conhecermos nós mesmos em todos os aspectos na nossa vida, para que possamos também saber lidar conosco e com as outras pessoas”.

Diante desses depoimentos se pode inferir que demonstrar os sentimentos é importante, tanto no ambiente organizacional quanto no ambiente familiar ou em qualquer outro local em que se esteja presente, pois as emoções fazem parte do indivíduo. Dessa forma, identificou-se que os atendentes atribuíram importância ao fato de refletir em relação a sua vida pessoal e profissional.

Como resolver conflitos diários por meio da inteligência emocional foi mais um dos temas abordados junto aos atendentes, momento em que foi possível fazê-los identificar que o descontrole emocional afeta a pessoa que está descontrolada e pode, também, afetar as pessoas que estão por perto, o que exige a capacidade de saber administrar a situação e os sentimentos, em prol de um clima favorável de trabalho entre as pessoas.

De acordo com as respostas percebeu-se que os atendentes se esforçam para prestar um bom atendimento aos acadêmicos da universidade e que, muitas vezes, já fazem uso do controle emocional nos momentos de conflito, possuindo como ponto positivo o fato de que precisam manter a calma ao prestarem atendimento, demonstrando que já têm a percepção de que o equilíbrio e a calma são necessários.

Os atendentes compreenderam a importância de praticar novos comportamentos e que as pessoas são responsáveis em querer transformar as suas vidas, mudando maneiras

de pensar e de agir, a fim de recomeçar, transformando uma vida rotineira numa vida mais produtiva.

Com o desenvolvimento da temática aplicabilidade da inteligência emocional no ambiente de trabalho, teve-se o objetivo de mostrar que se passa muitas horas do dia no trabalho, compartilhando ações e emoções. Quando se tem um clima agradável no local de trabalho, onde as pessoas se tratam bem e a comunicação é produtiva, ocorre uma união na equipe em que se atua.

Refletindo sobre isso, possibilitou-se que os atendentes fizessem uma introspecção, no sentido de identificarem os pontos sensíveis que precisam trabalhar, e os pontos que precisam fortalecer. Foi uma oportunidade de os atendentes olharem para dentro de si mesmos, propondo-se a identificar e transformar seus padrões de pensamentos com atitudes encorajadoras a fim de localizar o seu eu mais profundo.

Esta oportunidade de reflexão foi importante, o que pôde ser percebido pelas seguintes expressões:

“Foi importante para eu fazer uma autoanálise, para melhorar alguns sentimentos endurecidos, para que, assim, pudesse repensar sobre eles e tentar resolvê-los”.

“Muitas vezes, com a correria do dia a dia, não temos tempo para nada e acabamos mesmo fazendo tudo no automático. Algo que devemos sempre repensar, pois somos agentes de mudança. A capacitação nos fez enxergar isto”.

A relação entre a comunicação interna e a inteligência emocional foi sinalizada pelos atendentes como imprescindível, tendo em vista que é necessário prestar com eficiência as informações solicitadas pelos clientes. É importante que os atendentes identifiquem onde o processo não está funcionando a contento, para que, além de corrigi-lo, sintam-se satisfeitos com o próprio atendimento prestado.

No desenvolvimento da capacitação os atendentes puderam refletir e ter maior dimensão dos comportamentos das pessoas do setor em que trabalham.

Foram pensadas e construídas pelos atendentes algumas práticas educativas, para aplicar a inteligência emocional no ambiente de trabalho, identificando as ações, como resolvê-las e que consequências trariam. A seguir apresenta-se o Quadro 1 com as práticas sugeridas pelos participantes.

Quadro 1 - Práticas Educativas.

O QUÊ?	COMO?	CONSEQUÊNCIAS?
Irritar-se facilmente.	Buscar ter mais autocontrole e não deixar que as coisas pequenas me atinjam facilmente.	Ter uma melhor convivência com as pessoas ao meu redor.
Ter uma opinião mais formada das coisas, saber avaliar melhor as situações para me impor. Ter mais autoestima, pensar mais em mim.	Expondo meu modo de ver as situações, para que as pessoas consigam me entender. Gostando-me, cuidando-me mais e me arrumando melhor.	Sentindo-me melhor, vou render mais e me sentir capaz de realizar meus objetivos com mais prazer.
Ser mais compreensivo com os colegas, aprendendo a lidar com cada um de acordo com a personalidade deles.	Conversando mais, procurando entendê-los.	Mais harmonia no setor de trabalho, mais coletividade.
Aprender a lidar com cada tipo de pessoa, pois cada pessoa tem uma personalidade diferente.	Não misturando o trabalho com a vida pessoal.	Mais respeito de um com o outro.
Ser menos braba.	Tendo mais paciência com as coisas, não explodindo por qualquer situação.	Meus colegas terão mais paciência comigo.
Ser mais calma, ter mais paciência e procurar notar quando estiver errada.	Ouvindo mais quem trabalha comigo, parando para pensar, começando com o pé direito e tentando mudar.	Se eu continuar assim, acabo afastando meus colegas de trabalho de mim e não vou conseguir fazer novas amizades.
Ter autocontrole.	No momento de irritação, parando, respirando fundo, contando até 1.0000000 e controlando-me.	Melhor convivência com os colegas de trabalho, amigos e família.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2015.

Esta atividade foi significativa, uma vez que os participantes revelaram para si mesmos o que deveriam mudar, de que forma e o que isso acarretaria na sua vida profissional e pessoal.

Como observações e/ou sugestões em relação à capacitação, os participantes destacaram:

“Ótimo trabalho. Com certeza, irei levar este aprendizado para a vida pessoal e profissional. Fez-me enxergar muitas coisas que passam despercebidas no dia a dia.”

“Mostrou que podemos pensar um pouco mais antes de agir em algumas situações e que precisamos dominar nossa inteligência emocional, o que nos torna melhores para resolver as dificuldades em nossa vida”.

“Ajudará para que eu tente melhorar alguns aspectos com os colegas e também a tentar entender mais o momento dos meus colegas”.

A importância de ultrapassar as barreiras do seu próprio eu, de autoconhecer-se, de equilibrar a razão e a emoção, de identificar a influência das emoções no ambiente de trabalho resultou no entendimento da importância da aplicação da inteligência emocional no trabalho.

Comparando a pesquisa realizada em 2011, junto a profissionais de Secretariado Executivo, com o presente trabalho, conclui-se que: ambos demonstraram que saber

controlar as emoções é muito importante e que proporciona relações positivas no trabalho; manter as relações de forma equilibrada se faz necessário e que controlar as emoções contribui para a solução de problemas e tomada de decisões.

CONCLUSÕES

A capacitação desenvolvida possibilitou que os atendentes identificassem a importância de utilizar, no ambiente de trabalho, a inteligência emocional.

Pôde-se verificar que os participantes compreenderam o significado da inteligência emocional e da importância da sua aplicabilidade no trabalho, tendo em vista que mencionaram ser imprescindível refletir sobre suas ações e suas vidas, aprender a se conhecer melhor e se aceitar para poder evoluir; estar em equilíbrio com as emoções e identificar que a inteligência emocional é fundamental para um melhor convívio e qualidade de vida.

A partir da capacitação os atendentes concluíram que não precisam reprimir as suas emoções, mas que é necessário administrá-las e usá-las de forma equilibrada em seu ambiente de trabalho.

Os colaboradores tiveram o entendimento de que é importante utilizar a razão e a emoção no momento do atendimento ao aluno/cliente, o que foi essencial para que compreendessem que estas duas dimensões devem ser utilizadas de forma equilibrada.

Alguns impactos da falta de uso da inteligência emocional no trabalho foram identificados pelos atendentes, como o descontrole, por exemplo. Neste sentido, ficou claro para eles que é essencial saber administrar as diferentes situações e sentimentos por que passam, em prol de um clima favorável de trabalho entre as pessoas.

A capacitação possibilitou que os atendentes identificassem o que deveriam mudar em si mesmos, como fazer para que as mudanças ocorressem e as consequências que as mudanças acarretariam para si e para os colegas.

Atuar no ambiente trabalho, sabendo fazer uso da inteligência emocional e, conseqüentemente, conseguir administrar suas emoções, contribuirá para a melhoria do atendimento ao aluno/cliente.

Por meio da capacitação, foi oportunizado que os atendentes identificassem que o bom atendimento prestado aos clientes faz a diferença para a instituição Ulbra.

O gratificante foi a possibilidade de acompanhar a evolução dos atendentes em relação ao entendimento da inteligência emocional e de sua aplicabilidade, bem como a contribuição para que esses colaboradores possam se sentir mais confiantes em seu ambiente de trabalho, tendo condições de administrar e conhecer melhor os seus sentimentos e a si mesmos, trazendo como resultado a satisfação de um atendimento eficaz ao aluno/cliente.

REFERÊNCIAS

BRADBERRY, Travis; GREAVES, Jean. **Desenvolva a sua inteligência emocional**. Rio de Janeiro: GMT, 2007.

GARDENSWARTZ, Lee. **Inteligência Emocional na gestão de resultados**. São Paulo: Clio, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

LAUER, Caio. **O que é inteligência emocional?** 2014. Disponível em: <[HTTP://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas-emprego/o-que-e-inteligencia-emocional](http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas-emprego/o-que-e-inteligencia-emocional)>. Acesso em: 12set. 2014.

MENEGON, Leticia Fantinato. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

MORAES, Maria Cândida. **Educar na biologia do amor e da solidariedade**. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

OLIVEIRA, Danielle de Souza de. **A importância da visão estratégica e a inteligência emocional na profissão de secretariado executivo**. 2011. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:cQNAEB3KnnEJ:www.artigonal.com/administracao-artigos/a-importancia-da-visao-estrategica-e-a-inteligencia-emocional-na-profissao-de-secretariado-executivo-4083240.html+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>>. Acesso em: 20 jul. 2011.

SAMPAIO, Dulce Moreira. **A pedagogia do Ser: Educação dos sentimentos e dos valores humanos**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2004.

WACHOWICZ, Marta Cristina. **Conflito e negociação nas empresas**. Curitiba: Ibpex, 2012.

WESINGER, Hendrie. **Inteligência emocional no trabalho**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.