

A inteligência emocional: Prevenção de psicopatologias do trabalho

Emotional intelligence: work psychopathologies preventions

Diego Saimon de Souza Abrantes¹

¹Psicólogo/coach, palestrante, docente no Instituto Macapaense do Melhor Ensino Superior, Macapá, AP, Brasil. E-mail: diego_saimon@hotmail.com

Palavras-chave

Quociente emocional
Doenças ocupacionais
Inteligência emocional
Psicopatologias do trabalho
Saúde do trabalhador

Keywords

Emotional quotient
Occupational diseases
Emotional intelligence
Psychopathologies of work
Worker's health

A inteligência emocional é um tema de recorrente popularidade. Seu crescimento se deve ao fato de estar havendo cada vez mais estudos sobre, comprovando-se que ela pode ser mais do que mera habilidade social. Além disso, outro tema instigante foi a saúde do trabalhador. Mais especificamente, as psicopatologias do trabalho. Tendo-se indagado sobre o investimento em inteligência emocional na prevenção delas, realizou-se uma pesquisa exploratória e bibliográfica em bases científicas e bibliotecas digitais de universidades brasileiras e estrangeiras. Após o uso de fichas e bloco de notas para coleta dos dados, analisou-se e interpretou-se eles de modo dialético e correlativo. A correlação foi feita entre os objetos de estudo. Resultou-se que as empresas que investem no desenvolvimento e/ou aprimoramento da IE dos seus funcionários têm, conseqüentemente, colaboradores mais saudáveis mentalmente e com maior capacidade de lidar com as dificuldades inerentes aos seus cargos, mantendo controle emocional mais frequente, tendo, portanto, menor probabilidade de desenvolverem psicopatologias ocupacionais, independentemente de quais sejam.

Emotional intelligence is a topic of recurring popularity. Its growth is due to the fact that there are more and more studies on this, proving that it can be more than a mere social skill. In addition, another exciting topic was worker health. More specifically, the psychopathologies of work. Having asked about the investment in emotional intelligence in their prevention, an exploratory and bibliographic research was carried out on scientific bases and digital libraries of Brazilian and foreign universities. After the use of forms and notepads for data collection, they were analyzed and interpreted in a dialectical and correlative way. The correlation made were between the objects of study. It turned out that companies that invest in the development and/or improvement of their employees' IE have, consequently, healthier employees with greater capacity to deal with the difficulties inherent in their positions, maintaining more frequent emotional control, therefore having, less likely to develop occupational psychopathologies, whatever they may be

INTRODUÇÃO

A inteligência emocional (IE) tem em Mayer e Salovey (1990) seus grandes percussores. Mas foi Daniel Goleman (2012) quem tornou o tema muito mais popular, especialmente nos ambientes organizacionais do setor privado.

Falar sobre IE implica abordar que a inteligência racional, isto é, o quociente de inteligência (QI), tão difundido até hoje, ainda domina os ideais de mercado e de ambientes acadêmicos, embora venha perdendo cada vez mais espaço para os debates sobre o quociente emocional (QE).

Binet e Simon foram os responsáveis pela primeira escala métrica de QI no início do século XX, mais precisamente em 1911 (TRAVASSOS, 2001). Ora, uma ferramenta que, obviamente foi aprimorada com o tempo, ou seja, mais de um século de existência, tem um nível de importância enorme na sociedade que valoriza o conhecimento lógico. A IE, começa a surgir em 1990, havendo uma diferença de tempo enorme do

QI para o tema do QE.

Essa jovialidade do assunto o dá amplas lacunas científicas, possibilitando inúmeras pesquisas. Aqui, procurou-se relacionar IE com a prevenção de psicopatologias do trabalho, outro tema, deveras novo. É válido destacar que este segundo objeto de estudo é tratado, na literatura, por outros nomes, como doenças ocupacionais e psicopatologias ocupacionais.

Sem destacar nenhuma psicopatologia específica, porém pensando-se na saúde do trabalhador em seus aspectos de nível mental, fez-se a análise e interpretação dialética e correlativa dos objetos de estudo, através de pesquisa bibliográfica e exploratória em plataformas científicas e bibliotecas digitais de universidades nacionais e estrangeiras. Teve-se, ainda, a intenção em abordar a responsabilidade da empresa como percussora da IE em seu meio ambiente de trabalho, visto que muitos estudos falam disso partindo da premissa que o trabalhador procure desenvolver a IE por conta própria.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Ser capaz de reconhecer suas emoções e sentimentos, de percebê-los em outras pessoas, e fazer a gestão disso em prol do seu benefício pessoal e social torna-te uma pessoa considerada inteligente emocionalmente, segundo Goleman (2012). É preciso dizer que tudo isso é possível através de habilidades psicológicas que nem todas as pessoas têm, mas podem desenvolver (SALOVEY; MAYER, 1990).

Após os eventos do iluminismo (1715-1789), a sociedade desenvolveu-se passando a enfatizar socialmente os conceitos e resoluções pautados na intelectualidade (CEREZO, 2007). Entretanto, esses intelectos crescentes eram demasiadamente racionalistas, incrustando às demandas emocionais um papel irracional, de desrazão (FOUCAULT, 2019). Por muito tempo, nem mesmo se falava em gestão das emoções. Não era assunto dos círculos científicos, pautados em geral pelas ciências exatas e biológicas. Dada a impossibilidade (ainda atual) de se medir o medo, coragem, amor, tristeza, alegria, o mundo raramente despendia atenção ao psicológico. Ora, é possível medir a glicose, triglicérides, temperatura corporal, velocidade de um carro. O viés voltado para o que era mensurável perde cada vez mais espaço após os estudos de Freud (JORGE, 2011), que demonstrava haver, mesmo sendo impossível de medir em exames e laboratórios, emoções que adoeciam.

Em 1927, Elton Mayo, em sua pesquisa em Hawthorne, descobre algo, antes impensável: as relações de trabalho afetam a produtividade. Mais especificamente, as relações dos trabalhadores com seus colegas e com suas chefias. Mayo percebeu que haviam questões afetivas que mudavam os resultados da indústria. Iniciavam-se aí as pesquisas científicas sobre as questões emocionais no trabalho (ROBBINS; JUDGE, 2014). Mas somente em 1970, começam a ocorrer os primeiros estudos voltados para a gestão emocional. Ainda assim, nada de relevância foi feito, pelo menos até 1990, quando Salovey e Mayer (1990) criam a definição geral do termo “IE”, e estabelecem o primeiro viés teórico dele.

Ainda assim, Goleman (2014) é quem aperfeiçoa todos os estudos sobre IE em *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*, lançado originalmente em 1995, estabelecendo indicadores e métricas para se avaliar essa habilidade nas pessoas: autogestão, automotivação, autoconsciência, relacionamentos interpessoais e empatia. Segundo ele, o emocional de cada ser humano é capaz de oscilar nesses parâmetros para mais ou para menos, podendo até inexistir. A ideia é simples: quem apresenta elevados níveis (quociente) de cada um dos elementos pode se considerar uma pessoa detentora da IE.

SAÚDE DO TRABALHADOR

O trabalho está no rol de importância a ser analisada na saúde de qualquer pessoa. Isso se deve por razões singelas: você geralmente passa mais tempo no seu trabalho do que em sua casa, passa mais tempo com seus colegas de escritório do que com sua família, vais a mais *happy hours* na sexta pós horário de serviço com a galera do escritório do que se reúne com seus amigos de longa data. É imprescindível pensar no trabalho quando se quer avaliar a saúde de alguém, afinal, no trabalho, funda-se o homem (MARX, 2012).

Em 1927, no *American Journal of Psychiatry*, começava-se a falar de doenças psicológicas do trabalho (HELOANI, 2016). Repare que são dois anos antes da quebra da bolsa de valores de Nova York. Os trabalhadores já vinham adoecendo psicologicamente desde muito tempo. Apesar disso, só se falou nomeadamente em “psicopatologias do trabalho” em 1952, por Paul Sivadon, psiquiatra (BILLIARD, 1996). Avanços ocorreram de lá para cá, o mundo atravessou uma segunda guerra mundial e elevados investimentos bélico na guerra fria. Esses dois momentos colaboraram no entendimento cada vez maior da psique no trabalho. Soldados voltavam dos campos de batalha com crises nervosas e ansiosas, estresse pós-traumático, quando eles tinham ido cumprir com as tarefas de suas funções, defender seus países. Altos investimentos em armas proporcionaram evoluções em técnicas e ferramentas de análise do comportamento e do perfil de personalidade dos sujeitos, pois precisava-se saber com a maior certeza possível quem era ou não perigoso.

Quando a guerra fria se encerra, em 1991, os países se voltam para a concorrência econômica e mais uma vez, o ambiente de trabalho será transformado. Precisa-se produzir mais, vender mais e controlar a inflação. A internet chega e muda os processos de comunicação interna e externa, publicidade, marketing, venda, relação com clientes, enfim, com certo exagero na expressão, muda tudo (CEREZO, 2007).

Uma espécie de cultura da produtividade e alta performance toma conta das empresas, independentemente de seu ramo. A especialização do trabalhador é cada vez mais necessária e exigida. Antes, colaborador “monofuncional”, agora ele precisa ser multiprofissional, isto é, tem que compreender elementos além da sua área, ser multitarefa. Em várias realidades, essa exigência de multifaces não se refletiu nos salários, gerando descontentamento.

A expectativa de vida no mundo cresceu. Está se vivendo mais, logo há mais concorrência por um período mais longo. A informatização evoluiu as atividades gerenciais e também tornou desnecessário determinados profissionais, ocasionando demissões, crescendo a disputa pelas vagas que ainda existem. Mas essa coexistência homem e máquina preocupa diversas pessoas que se sentem deslocadas com o

avançar rápido de tantas coisas (ANTUNES, 2014). O mundo do trabalho está mais rápido, atroz e exigente. Essas diversas mudanças contextuais e sócio históricas parece ter elevado as probabilidades dos trabalhadores desenvolverem psicopatologias na labuta.

Casos como depressão e estresse, ocasionados no e devido ao trabalho, tomam cada vez mais conta de pesquisas científicas motivadas por estatísticas preocupantes. A síndrome de *Burnout*, psicopatologia exclusiva do ambiente de trabalho, tem sido mais e mais diagnosticada por médicos e psicólogos (ABRANTES, 2016).

A preocupação com a saúde mental do trabalhador tem se tornado uma constante. Isso está elevando as dúvidas das empresas sobre o que fazer com o tema, com situações como funcionários acometidos de psicopatologias (HELOANI, 2016). Por muito tempo, se defendeu as patologias orgânicas como foco e hoje, em que a psicossomatização, isto é, a apresentação de sintomas orgânicos por razões psicológicas, tem parecido se tornar mais comum, as organizações não sabem como atuar para tratar e, especialmente, prevenir as psicopatologias.

METODOLOGIA

Para a obtenção dos resultados, fez-se um estudo bibliográfico e exploratório, portanto teve-se o cuidado de explorar o tema de modo aprofundado com o feito de tornar sua explanação objetiva através do uso de dados secundário (GIL, 2014).

Englobaram-se livros que tratavam de pelo menos um dos objetos de estudo (psicopatologia do trabalho; inteligência emocional), inclusas obras de Daniel Goleman (1999; 2012; 2014), considerado o responsável por popularizar a IE; e publicações científicas indexadas nas redes *Pepsic*, *SciELO* e *Latindex*; Monografias, dissertações e teses disponíveis nas bibliotecas digitais de universidades nacionais e estrangeiras – todos esses conteúdos foram encontrados a partir dos descritores: inteligência emocional, controle emocional, inteligência, saúde do trabalhador, saúde e trabalho, psicopatologias do trabalho, doenças ocupacionais, meio ambiente de trabalho.

A fim de explorar o máximo dos objetos de estudo e da consciência de que ambos são assuntos modernos e com literatura científica ainda muito limitada, optou-se por não estabelecer parâmetros temporais de publicação das obras e nem mesmo metas quantitativas de análise e interpretação.

A coleta dos dados foi feita através de fichas e bloco de notas, isto é, após análise dos resumos das publicações científicas, monografias, dissertações e teses e das sinopses dos livros, os que apresentavam relevância para a proposta deste estudo tiveram o conteúdo completamente lido com as

informações colhidas em fichas e catalogadas em bloco de notas, reunindo-se os dados secundários de destaque (GIL, 2014), separando-os em três eixos temáticos: inteligência emocional; psicopatologias do trabalho; relações entre inteligência emocional e prevenção a psicopatologias do trabalho.

Isso permitiu que os dados fossem analisados qualitativamente, ou seja, verificando-se toda sua potencialidade subjetiva. A análise e interpretação dialética e correlativa, isto é, a conversação dos dados obtidos através do estabelecimento da relação entre as variáveis (GIL, 2014), permitiu que fosse celebrado um resultado final dentro do esperado na hipótese.

RESULTADOS

A problemática trabalhada teve sua hipótese comprovada. Descobriu-se que empresas que investem no desenvolvimento e/ou aprimoramento da IE dos seus funcionários têm, conseqüentemente, colaboradores mais saudáveis mentalmente e com maior capacidade de lidar com as dificuldades inerentes aos seus cargos, mantendo controle emocional mais frequente, tendo, portanto, menor probabilidade de desenvolverem psicopatologias ocupacionais, independentemente de quais sejam.

Para ilustrar isso, descreve-se a seguir as descobertas que tornam tal conclusão plausível e alcançável.

Ser inteligente emocionalmente e as psicopatologias

A IE é elemento mais importante do que se tem noção dentro das habilidades sociais humanas. Segundo Goleman (2012), pioneiro no tema, a sociedade se constituiu valorizando o QI e não o QE. Este último dado reflete a IE de cada pessoa.

O QI refere-se a capacidade de racionalização do homem (TRAVASSOS, 2001). Por isso, valorizava-se tanto títulos profissionais e lógica-matemática, entretanto, o QI não passa de 20% da inteligência do homem, enquanto o QE, segundo vários estudos de Goleman (1999, 2012, 2014), representa 80%. Bueno e Primi (2003) explicam que tudo isso já vinha sendo pensado por Mayer e Salovey em 1990. Assim, todas essas fontes afirmam, acrescentando Gandra (2016), que a IE pode garantir o sucesso de qualquer pessoa. Vale dizer que esse sucesso não se resume à vida profissional.

Goleman (1999, 2012, 2014), Neoti (2009), Rosiak (2013), Fonseca et al (2016), Lapolli (2016), Gandra (2016), Montoril, Carneiro e Ferreira (2018), Martinez (2018), entendem que os profissionais com IE convivem melhor com as pessoas e

estabelecem uma rotina mais saudável no seu cotidiano de trabalho. Já que cada um tem reações diferentes dentro de um mesmo momento, pessoas inteligentes emocionalmente fazem bom uso dos seus processos emocionais direcionando energias para solução dos conflitos e dificuldades organizacionais. Em suma, as atitudes melhoram e a eficiência também.

Então através da IE, o trabalhador tem mais domínio das emoções que sente, percebendo-as com mais velocidade, o que oportuniza decisões mais rápidas sobre o que fazer com tais sentimentos. Assim, têm-se menor possibilidade do sujeito vir a acabar sucumbindo aos momentos ansiosos, angustiantes ou de medo. A IE, conforme Salovey e Mayer (1990), demonstra o potencial humano de forte aprendizado e resiliência diante de situações, sejam quais forem, ou seja, inclui-se as estressoras.

Pensando assim, pode-se compreender, conforme Heloani (2016), como a psicossomatização, elemento tão comum na sintomatologia das psicopatologias do trabalho, deve ter sua ocorrência reduzida e até zerada entre os trabalhadores com IE. Fiorelli (2014) afirma que a influência emocional no trabalho é impactante na vida de qualquer pessoa, então reflita sobre a gestão desse impacto na vida de alguém inteligente emocionalmente. Dificilmente aquele medo em não cumprir prazos se torne uma dor de barriga, cefaleia ou, no mínimo, acontecerá com menor frequência quando comparado à pessoa sem IE.

Imagine a seguinte situação: dois professores de graduação que lecionam para o mesmo curso e tem o mesmo título, o João e o Marcos. João nunca se preocupou em desenvolver IE e somente trabalhou em empresas que menosprezavam essa habilidade em seus treinamentos. Marcos tem a realidade oposta, ele participou de vários treinamentos de IE, fez *coaching*, psicoterapia, *mentoring*, e várias dessas atividades foram proporcionadas pelas empresas por onde ele passou, sendo ele um homem inteligente emocionalmente. Diante do cotidiano dos docentes de graduação do Brasil, como você acha que eles lidam com os problemas comuns da profissão: desrespeito de alunos, baixo rendimento de turmas, sistema de frequência e notas problemáticos, pressão para cumprir prazos, para ter publicações científicas?

Ambos podem desenvolver psicopatologias. Nenhum dos dois é isento disso. Entretanto, é esperado que João se sinta estressado e ansioso muito mais rapidamente que Marcos, podendo psicossomatizar isso e ter aumento de pressão arterial ou dores no peito. João pode desenvolver, em algum momento, depressão, estresse patológico ou síndrome de *burnout*, além de doenças orgânicas. Marcos pode nem adoecer.

A relação é simples: a IE permite que o trabalhador

gerencie suas emoções buscando fazer o melhor por ele, o que inclui ter a consciência de quando algo não está bem consigo mesmo e tomar decisões de melhorias, ser mais resiliente. Fazendo-se a gestão adequada, há muito menos possibilidades de se desenvolver as já citadas psicopatologias comuns ao ambiente de trabalho, depressão, estresse e *burnout*. Assim, têm-se a prevenção.

A responsabilidade civil e social da empresa

Toda empresa possui responsabilidade civil (e até social) com seus colaboradores. Estão previstas em lei tais indicações, como na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT/BRASIL, 1943), na Constituição Federal do Brasil (CFB/BRASIL, 1988) e até na lei do Sistema Único de Saúde (SUS/BRASIL, 2003).

Entretanto, Abrantes (2016) disserta que as legislações brasileiras não preconizam especificamente a responsabilidade da empresa diante de psicopatologias do trabalho. As Normas Regulamentadoras (BRASIL, 1978) previstas como parte da CLT, trabalham considerando a saúde orgânica dos profissionais. A CFB/1988 não traz nenhuma especificidade ao tema em nenhuma parte, ao menos não de modo específico, pois ela menciona a tarefa do estado garantir o bem-estar mental da população (BRASIL, 1988). Já o SUS (BRASIL, 2003) praticamente só replica o que está na constituição e adiciona que se incluem, entre os ambientes a garantir a saúde da população, o do trabalho.

Deste modo, partindo-se da ideia de que as leis deixam “buracos”, a discussão sobre as empresas, públicas ou privadas, investirem na IE dos colaboradores acaba por não ter, objetivamente, apoio legal. Nesse sentido, resta o debate social. As empresas que se preocupam em oferecer aos seus trabalhadores programas, atividades e/ou treinamentos que tem a IE como base, têm dado os mais variados estudos sobre o assunto já apresentados aqui, menores possibilidades de adoecimento mental no quadro funcional. Isso acarreta menos produtividade, absenteísmo, rotatividade, conflitos de relações interpessoais, gastos com planos de saúde e afastamentos por razões psiquiátricas.

Se as empresas são formadas por pessoas, pense em como é aquela empresa em que os colaboradores são inteligentes emocionalmente. De certo, metafóricamente, a empresa tem IE. Woyciekoski e Hutz (2009), Neoti (2009), Martins e Genghini (2013), Longhi (2016) afirmam em seus estudos que funcionários mais resilientes e com controle emocional bem estabelecido geram importantes resultados organizacionais. A empresa evolui.

Colaborador saudável, colaborador produtivo

Resgatando tudo que já foi apresentado até este momento, torna-se possível afirmar, sem delongas, que colaborador saudável é um colaborador mais produtivo. Ao menos não há desculpas inerentes à empresa para que ele não seja.

Se de um lado, os estudos sobre IE demonstram que pessoas com essa habilidade são sim, mais propensas ao sucesso devido a sua louvável gestão emocional (SALOVEY; MAYER, 1990; GOLEMAN, 1999; 2012; 2014; BUENO; PRIMI, 2003; NEOTI, 2009; ROSIAK, 2013; FONSECA et al, 2016; LAPOLLI, 2016), do outro lado, quando se fala em psicopatologias do trabalho, em que são comuns os sintomas iniciais de várias delas se apresentarem como desânimo, angústia, ansiedade, medo, cansaço mental (ROBBINS; JUDGE, 2014; DEJOURS, ABDOUCHELI, JAYET, 2014; FIORELLI, 2014), essas emoções podem ser trabalhadas logo que o colaborador, inteligente emocionalmente, as percebe e assim, ele toma controle sobre elas, talvez nunca vindo a desenvolver, factualmente, a doença.

Toda psicopatologia tem um progresso de sintomas, isto é, você não dorme desanimado e já acorda com depressão. Há um processo em que os sintomas vão surgindo gradativamente. Assim, pensa-se que o trabalhador com IE, terá maior domínio de tudo que ocorre com ele. Possibilita-se a ele, então, fazer a autogestão de suas emoções (SALOVEY; MAYER, 1990; GOLEMAN, 2014) como se as colocasse em uma balança buscando reequilibrar seus pensamentos e, resiliente, ele se volta mais rapidamente a soluções antes do desenvolvimento de qualquer psicopatologia. Resolvendo suas ânsias nessa velocidade, ele logo volta a focar-se no trabalho.

Entende-se, portanto, que se as empresas realmente valorizarem a IE e realizarem adequadas ações de promoção e desenvolvimento dela, além de gerar o benefício ao colaborador de melhorar sua saúde mental, prevenindo-o do acometimento de psicopatologias do trabalho, terá por consequência alguém mais ágil em resolver as problemáticas do dia-a-dia, mais focado, com maior capacidade em lidar com a equipe e buscar os melhores resultados para a organização. IE e maior qualidade no trabalho são, partindo-se do primeiro elemento, em uma descrição matemática, variáveis diretamente proporcionais, ou seja, quanto mais inteligente emocionalmente o colaborador, melhores são seus resultados. No fim, a organização preocupada com estes pontos tornar-se-á uma entidade mais inteligente emocionalmente.

CONCLUSÃO

Debruçando-se na intenção de entender como os investimentos em IE colaboram na prevenção de psicopatologias ocupacionais e ajudam o colaborador a ser produtivo, este estudo conseguiu comprovar sua hipótese.

Se as empresas investirem mais em IE, não denegando sua importância dentro dos programas organizacionais, políticas internas e treinamentos, ela certamente propiciará a melhora da saúde mental dos colaboradores, prevenindo-os das diversas psicopatologias ocupacionais. Isso, pensado a longo prazo, reduz gastos da empresa com o trabalhador, afinal são menos custos com saúde, com absenteísmo, com resultados ruins. Provavelmente, ações visando a IE trarão custos às organizações no curto prazo, entretanto, no longo prazo, o retorno tende a ser valioso e o gasto se pagará com o passar do tempo. Isso é um investimento interno.

Beneficia-se, deste modo, tanto o trabalhador como a organização que o emprega. Entretanto, parece que o seio social ainda está muito baseado no QI, renegando o QE a um rol de menor importância. Um fato que vem mudando com o passar dos anos segundo os estudos de Goleman (1999, 2012, 2014). Talvez esteja-se caminhando para uma sociedade que vá valorizar mais as habilidades sociais do que o *know how* (conhecimento racional).

Estima-se que haja mais estudos sobre IE e que eles demonstrem seu papel no cuidado da saúde mental das pessoas. A literatura sobre isso ainda é escassa e carente de ferramentas psicométricas, demonstrando-se um campo ainda inexplorado. O pouco que já se sabe, leva a crer que a IE ganhará seu espaço de importância nas rodas de conversas científicas.

REFERÊNCIAS

- ABRANTES, D.S.S. Meio ambiente de trabalho e a saúde mental dos docentes da Unifap. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito Ambiental e Políticas Públicas) – Universidade Federal do Amapá, UNIFAP, Macapá, 2016.
- ANTUNES. R. Desenhando a nova morfologia do trabalho no Brasil. Estudos avançados. São Paulo, v. 28 n. 81, 2014.
- BILLIARD, I. Les conditions historiques et sociales de l'apparition de la psychopathologie du travail en France (1929-1952). Paris: Octarès, 1996.
- BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Legislação do SUS / Conselho nacional de secretários de saúde. Brasília: CONASS, 2003.
- _____. Constituição da república federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/consti

- tuicaocompilado.htm>. Acesso em 23 Mar de 2020.
- _____. Decreto-lei nº 5.452. Consolidação das leis do trabalho. 1º de Maio de 1943.
- _____. Portaria MTB nº 3.214, de 08 de junho de 1978. Normas regulamentadoras. Disponível em: <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/63/mte/1978/3214.htm>> Acesso em: 23. Mar de 2015.
- BUENO, J. M. H; PRIMI, R. Inteligência emocional: um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções. *Revista psicologia: Reflexão e Crítica*, Rio Grande do Sul, v.16, n.2, p.279-291, 2003. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/prc/v16n2/a08v16n2>>. Acesso em 23. Mar de 2020.
- DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 2014.
- CEREZO, M.C. UNO pré-vestibular semiextensivo. São Paulo: Moderna, 2007.
- FIORELLI, J.O. *Psicologia para administradores: integrando teoria e prática*. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- FONSECA et al. *Inteligência emocional: uma competência da atualidade*. Congresso nacional de excelência em gestão. Rio de Janeiro, 2016.
- FOUCAULT, M. *História da loucura*. 11. ed. São Paulo: Perspectiva, 2019.
- GANDRA, M.M.G. *A importância da inteligência emocional nas competências de gestão: Um estudo de caso num operador logístico português*. Dissertação (Faculdade de Ciências Económicas, Sociais e da Empresa). Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal, 2016.
- GIL, A.C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- GOLEMAN, D. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- _____. *Liderança: a inteligência emocional na formação do líder de sucesso*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2014.
- _____. *Trabalhando com a inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva LTDA, 1999.
- HELOANI, J.R.M. *Histórico das relações de trabalho e seu reflexo na organização e gestão laboral*. In: MACÊDO et al. (ORG). *Organização do trabalho e adoecimento: uma visão interdisciplinar*. Goiânia: PUC, 2016.
- JORGE, M.A.C. *Fundamentos da Psicanálise de Freud a Lacan: as bases conceituais*. Rio de Janeiro: Zahar, 6. ed., vol. 1, 2011.
- LAPOLLI, J. *Conexão FCEE (físico, cognitivo, emocional e espiritual) como um processo de autoconhecimento para o desenvolvimento de líderes*. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.
- LONGHI, C.F. *Inteligência Emocional X Liderança*. Anais - IV Congresso de pesquisa e extensão da FSG, v. 4, n. 4, 2016.
- MARTINEZ, E.P.C. *O coaching e a inteligência emocional do trabalhador*. 2018. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Universidade Federal do Amapá, UNIFAP, Macapá, 2018.
- MARTINS, C.; GENGHINI, L. *A importância da profissão nos processos decisórios*. In: Bete D’Elia, Magali Amorim e Maurício Sita. *Excelência no secretariado*. São Paulo: Ser Mais, 2013.
- MARX, K. *O capital*. 3. ed., São Paulo: Edipro, 2012.
- MONTORIL, A.R.; CARNEIRO, L.V.P., FERREIRA, M.C.S. *Inteligência emocional e desenvolvimento profissional*. 2018. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo) – Universidade Federal do Amapá, UNIFAP, Macapá, 2018.
- NASCIMENTO, S.H. *As relações entre inteligência emocional e bem-estar no trabalho*. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2006.
- NEOTI, V.P. *Estudo de inteligência emocional dos profissionais negociadores de comércio exterior em uma metalúrgica região de AMREC-SC*. 2009. Monografia (Bacharelado em Administração de Empresas) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Santa Catarina, 2009.
- ROBBINS, S.P.; JUDGE, T.A. *Fundamentos do comportamento organizacional*. 12 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.
- ROSIK, S.P. *A Inteligência emocional como ferramenta na obtenção do sucesso profissional*. 2013. Monografia (Especialização em Gestão de Negócios) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2013.
- SALOVEY, P.; MAYER, J.D. *Emotional intelligence. Imagination, cognition, and personality*, n. 9, p. 185 - 211, 1990.
- TRAVASSOS, L.C.P. *Inteligências Múltiplas*. *Revista de biologia e ciências da terra*, Minas Gerais, v.1, n.2, 2001.
- WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C.S. *Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicação e controvérsias*. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, vol. 22, n. 1, p. 1-11, 2009.

Submissão: 17/05/2020

Aprovado para publicação: 30/05/2020

QUESTÕES

- 1) A inteligência emocional pode ser definida como:
(A) Gestão e controle do emocional a partir da habilidade de

percepção das suas próprias emoções e sentimentos, assim como também a percepção das emoções e sentimentos de outras pessoas.

- (B) Gestão e controle do emocional a partir da habilidade de percepção das emoções e sentimentos de outras pessoas.
- (C) Gestão e controle das emoções e sentimentos de outras pessoas.
- (D) Capacidade de “engolir sapos” e seguir com vida.
- (E) Estudo racional das emoções e sentimentos humanos.

2) Os estudos de Elton Mayo foram importantes para que hoje as empresas tenham uma visão mais humana dos trabalhadores. Ele descobriu, especialmente que:

- (A) As relações dos funcionários com suas chefias pouco influenciam sua capacidade produtiva, destacando-se as relações entre os membros das equipes.
- (B) A hierarquia organizacional em nada muda as relações interpessoais na empresa.
- (C) As relações interpessoais dos trabalhadores afetavam sua produtividade, incluindo as relações estabelecidas com suas chefias.
- (D) A afetividade é o elemento que humaniza as organizações.
- (E) O trabalhador produz a mesma coisa independente das pessoas com quem ele atua.

3) As guerras mundiais são consideradas tristes marcos da história da humanidade. Apesar disso, são momentos que ajudaram no fortalecimento de várias ciências. Que desenvolvimentos desses períodos acabaram por ajudar a evolução da capacidade atual de se avaliar as emoções de um sujeito?

- (A) A modernização das armas.
- (B) Os trabalhos de análise comportamental.
- (C) O desenvolvimento de gases nocivos ao homem.
- (D) O medo de uma nova guerra.
- (E) As inovadoras estratégias de guerra para acabar com os inimigos.

4) São apontados pela literatura, mais frequentemente, como doenças inseridas no contexto do trabalho:

- (A) Transtorno de estresse pós-traumático e depressão.
- (B) Depressão, estresse e síndromes do pânico.
- (C) Transtorno de estresse pós-traumático, estresse e burnout.
- (D) Síndromes do pânico, transtorno de estresse pós-traumático e depressão.
- (E) Estresse, burnout e depressão.

5) A psicossomatização tem sido apontada como um fator desencadeante de inúmeras psicopatologias no trabalho. O que leva a isso?

(A) A não resolução do conflito psicológico que acaba por incidir e afetar a saúde orgânica.

- (B) A dificuldade do SUS em lidar com os numerosos casos de acidentes de trabalho.
- (C) A falta de preocupação do trabalhador em zelar pela sua própria vida.
- (D) Os acidentes de trabalho que não são tratados de modo devido e se tornam mais graves.
- (E) A falta de um setor de saúde nas empresas.

6) Apesar de centenário, o QI tem dado espaço cada vez maior aos estudos de QE. A isso, dá-se a razão:

- (A) O QE tem tido cada vez mais estudos comprovando sua importância, pois de nada adianta QI elevado e QE baixo.
- (B) O QI só é importante se os cargos a serem ocupados exigem alto nível de racionalidade.
- (C) O QE é uma habilidade psicológica mais comum às mulheres e a luta delas tem feito o tema ser mais observado.
- (D) O QE já mensura, por si mesmo, também, o QI.
- (E) O QI está antiquado demais e já não tem importância.

7) De que modo a IE ajuda na prevenção de psicopatologias de trabalho?

- (A) A IE trabalha os sintomas de psicossomatização através de trabalhos terapêuticos.
- (B) A IE dá mais autonomia à empresa para definir melhores decisões sobre a saúde dos seus trabalhadores.
- (C) A autogestão proporcionada pela IE permite ao trabalhador perceber-se e gerir melhor suas emoções, sendo coerente para solucionar o que surgir.
- (D) A autogestão da empresa, definida por seus líderes, permite melhores decisões de treinamentos para melhorar a saúde do trabalhador.
- (E) A psicossomatização em nada tem a ver com a IE.

8) O que dizem as leis sobre a saúde mental do trabalhador?

(A) Que a saúde mental deve ser garantida ao trabalhador, sem esquecer de prevenir as doenças ocupacionais, físicas e mentais.

- (B) Que a saúde mental deve ser garantida ao trabalhador somente pela empresa, sem esquecer de prevenir as doenças ocupacionais, físicas e mentais.
- (C) Que as psicopatologias do trabalho devem ser tratadas pelo SUS, independentemente de quais sejam.
- (D) Que em casos de acidentes mentais, a empresa deverá ressarcir eventuais gastos com saúde.
- (E) Não há especificações diretas às psicopatologias do trabalhador nos bojos legislativos.

9) As vantagens para a empresa que investe em IE são, exceto:

- (A) Menor frequência de casos psicossomáticos.
- (B) Menor absenteísmo.
- (C) Menor rotatividade.
- (D) Resoluções mais rápidas de problemáticas.
- (E) Mais gasto com seguros saúde.

10) Historicamente, os maiores nomes do tema IE no mundo, são, respectivamente:

- (A) Daniel Goleman, Salovey e Mayer.
- (B) Daniela Coleman e Salovey.
- (C) Salovey, Mayer e Daniel Goleman.
- (D) Salovey, Mayer e Daniel Coleman.
- (E) Daniel Coleman e Daniel Goleman.

11) A que se refere o QI?

- (A) Ao nível da capacidade intelectual-racional de cada pessoa.
- (B) Ao nível da capacidade intelecto-sentimental de cada pessoa.
- (C) Ao nível da capacidade racional e filosófica de cada pessoa.
- (D) Ao nível da capacidade filosófica-emocional de cada pessoa.
- (E) Ao nível da capacidade de equilibrar razão e emoção de cada pessoa.

12) Que razão explicaria o menor nível de turnover (processos de demissões de funcionários) em empresas que investem em IE?

- (A) A elevada capacitação dos colaboradores.
- (B) A elevação da qualidade da gestão de pessoas inseridas nesse contexto.
- (C) A cultura organizacional que se torna contra demissões.
- (D) O equilíbrio da razão e emoção que os colaboradores passam a ter e empregar em suas atividades.
- (E) Ao processo de expansão que a empresa sempre tem ao investir em IE.

13) A nomenclatura “psicopatologias do trabalho” foi empregada cientificamente somente em 1952, por quem?

- (A) Paul Sivadon, psicólogo.
- (B) Billiard, administrador.
- (C) Elton Mayo, psicólogo.
- (D) Paul Sivadon, psiquiatra.
- (E) Billiard, psiquiatra.

14) Qual doença ocupacional tem sido reconhecida como uma patologia exclusiva do trabalho?

- (A) Estresse.
- (B) Depressão.
- (C) Transtorno de estresse pós-traumático.

- (D) Psicossomatização.
- (E) Síndrome de burnout.

15) Segundos estudos de Daniel Goleman, a IE representa a maior parte de nossas atividades cognitivas. Comparativamente ao QI, qual seria a representatividade da QE no dia-a-dia das pessoas?

- (A) 70%.
- (B) 80%.
- (C) 75%.
- (D) 85%.
- (E) 90%.

16) As Normas Regulamentadoras são consideradas códigos de lei importante para garantir a saúde e vida do trabalhador. Considerando a saúde mental do trabalhador, o que elas preconizam?

- (A) Que a empresa é responsável por garantir a segurança mental dos colaboradores.
- (B) Que o estado deve fiscalizar se as empresas têm medidas para prevenção de psicopatologias do trabalho.
- (C) Que o colaborador somente cuidará da sua saúde mental com apoio da empresa, se o problema apresentado for consequente de um acidente de trabalho que afete seu organismo.
- (D) Que todo o setor de saúde e segurança no trabalho deve ter um psicólogo ou psiquiatra na equipe.
- (E) Os cuidados que a empresa é obrigada a ter com a saúde física e orgânica dos trabalhadores, sem considerar a saúde mental.

17) Que influência histórica teria tornado a racionalidade elemento tão essencial na sociedade?

- (A) A raiva que a população desenvolveu após se sentir injustiçada por ter que pagar indulgências na idade média.
- (B) A revolução industrial e o avanço tecnológico proporcionado.
- (C) A experiência de Hawthorne.
- (D) O advento do movimento iluminista.
- (E) A descoberta do QI.

18) Que momentos históricos parecem ter colaborado para grandes transformações no mundo do trabalho atribuídos à valorização dos perfis dos profissionais que atuam nelas?

- (A) Experiência de Hawthorne e descoberta do QI.
- (B) Guerra Fria e descoberta do QI.
- (C) As duas grandes guerras mundiais e a Guerra Fria.
- (D) As duas grandes guerras mundiais e a experiência de Hawthorne.
- (E) Experiência de Hawthorne e a Guerra Fria.

- 19) O que significa contratar um profissional multifacetado?
- (A) Ter um funcionário muito hábil em determinada atividade.
 - (B) Ter um funcionário muito hábil em variadas atividades.
 - (C) Ter um funcionário inteligente emocionalmente.
 - (D) Ter um funcionário com elevado QI.
 - (E) Ter um funcionário que equilibra adequadamente razão e emoção.

20) Como a empresa pode trabalhar a IE dos seus colaboradores e se tornar uma empresa inteligente emocionalmente?

- (A) Promovendo atividades internas sobre o IE que podem ir desde palestras, treinamentos, consultorias, coaching, atendimento psicológico, programas de qualidade de vida, etc.
- (B) Ofertando melhores planos de saúde como benefício ao colaborador.
- (C) Pagando psicólogos e psiquiatras particulares aos colaboradores.
- (D) Beneficiando o colaborador com algum valor para que ele use em treinamentos externos à empresa.
- (E) Utilizando o sistema de memorandos cobrando mais IE da equipe.

GABARITO

DA COSTA, D.; VIEIRA, J.; CORREA, L.; TEIXEIRA, H. R.; HAGE-MELIM, L. I. Compostos bioativos e seus alvos terapêuticos com propriedade Anti-Alzheimer: Uma revisão da literatura. **Revista Arquivos Científicos (IMMES)**, v. 2, n. 2, p. 133-156, 23 nov. 2019.

- | | |
|-------|-------|
| 1) C | 11) B |
| 2) A | 12) D |
| 3) D | 13) B |
| 4) C | 14) A |
| 5) A | 15) D |
| 6) E | 16) A |
| 7) C | 17) D |
| 8) D | 18) A |
| 9) A | 19) B |
| 10) B | 20) D |