Laís Vergani de Almeida Turqueti Cód.: 1165724

**Inteligência emocional com foco no relacionamento interpessoal**

Instituição: CCI Fonte De Luz

**UNIFRAN**

**2015**

1. **AVALIAÇÃO DA DEMANDA INSTITUCIONAL**

A instituição conta com uma estrutura humana de doze funcionários, sendo cinco educadoras, a coordenadora, duas auxiliares de limpeza, pedagoga, pediatra, uma cozinheira e uma voluntária que ajuda a cozinheira. As crianças atendidas são da faixa etária de um ano a cinco anos, com o horário integral. Com exceção dos alunos que já frequentam a pré-escola, esses alternam os horários.

A queixa que a coordenação trouxe, foi o excesso de conflitos entre as educadoras, falta de comprometimento com a instituição, afetando assim o trabalho de equipe entre elas e comprometendo as atividades em grupos com os alunos. O projeto realizado na instituição CCI Fonte de Luz teve como objetivo principal trabalhar a inteligência emocional, também conhecer a forma de funcionamento da instituição, qualidade de vida dos funcionários, e como todos esses fatores podem influenciar no desempenho dentro do ambiente de trabalho.

Para delimitar a demanda, foi feito também uma pesquisa clima, visando à verificação do ambiente e das relações entre os funcionários, e foi apresentado o resultado semelhante à queixa da coordenação, a questão do trabalho em equipe e cooperação. Além desse resultado, foi relatado também, falhas pela parte superior da instituição, sendo colocado como grande dificuldade o sobrecarregamento de funções devido falta de funcionários.

Foram feitos encontros semanalmente com atividades que abordassem os temas citados, buscando convidar os participantes a pensar e conhecer suas emoções, e com isso trabalhar de forma inteligente para alcançar os resultados desejados, contribuindo assim para melhoria das necessidades da instituição.

1. **PROPOSTA DE TRABALHO INSTITUCIONAL**

**IV - 1. PROJETO**

## INTRODUÇÃO

Uma instituição busca através de serviços atenderem alguma necessidade humana, cujo processo tem como finalidade alcançar um bom rendimento e sucesso na área de atuação. A composição de uma instituição é um conjunto de coisas, essencialmente por pessoas. Para que seja alcançado o que a instituição almeja, as pessoas que compõem a equipe precisam estar motivadas, qualificadas, e em um ambiente adequado de trabalho, tanto fisicamente como emocionalmente, por esse motivo quando há alguma falha em algum dos itens citados, o psicólogo organizacional entra com seu trabalho para ajudar a empresa encontrar os pontos falhos e o que pode ser feito para que haja a melhoria no clima organizacional.

Durante o estágio na instituição CCI Fonte de Luz, foi abordado o tema, inteligência emocional com foco no relacionamento interpessoal, visando trabalhar o individual de cada participante para que fosse possível melhorar o convívio, diminuir conflitos e estimular o trabalho em equipe. Durante toda a realização dos encontros, sempre buscamos levar motivação e também dinâmicas para autoconhecimento, autoconfiança, além do desafio de se apresentar ao outro de forma que houvesse a interação do grupo.

O trabalho realizado pela psicologia organizacional é de suma importância para um bom funcionamento de empresas, sua atuação pode ser em diversas áreas, como recrutamento, seleção e treinamento. Ainda é bastante conhecida por intervir no momento da aparição dos sintomas, como em casos de queda de produtividade, crescentes índices de absenteísmo e rotatividade, desencadeamento de doenças, desmotivação, insatisfação, etc. (AZEVEDO; CRUZ, 2006).

Os conflitos têm diversas origens e podem trazer resultados positivos ou negativos para pessoas ou grupo e, sobretudo, para organização como um todo. A questão primordial é como administrar o conflito de forma a aumentar os efeitos construtivos e a minimizar os efeitos destrutivos. Para Robbins (2002), existem conflitos funcionais que de forma construtiva melhoram o desempenho do grupo e os conflitos disfuncionais que atrapalham o desempenho. Para o autor, geralmente, os conflitos disfuncionais são ligados aos conflitos de relacionamentos (relações interpessoais). Já os conflitos de tarefas estão relacionados com o conteúdo e os objetivo do trabalho e os de processos referem-se a maneira como o trabalho é realizado.

As empresas necessitam de pessoas que estejam preparadas para trabalhar em equipe, dentro de um espírito de união e de cooperação, a fim de otimizar seus resultados. Para tanto é preciso que seja oferecido condições para que as pessoas atinjam este estado. Quando não há essas características, torna-se fundamental investigar causas e reflexos que essas dificuldades podem trazer aos resultados dos trabalhos, para criar condições que ajudem a tornar o ambiente melhor e mais harmonioso.

* 1. **JUSTIFICATIVA**

Conhecer as relações que se estabelecem nas instituições e os meios em que elas acontecem. Buscar fazer parte do processo organizacional, assumindo o papel de agente de mudanças e atuar como centralizador de reflexão e conscientizador dos papeis representados pelos grupos que compõe a instituição. As dificuldades estão sendo constantemente projetadas nos alunos, nos pais dos alunos, na instituição, assim as funcionárias esquecem que são umas das principais agentes e não somente observadoras de um processo em andamento.

# –OBJETIVO GERAL

Obter um contato real com as dificuldades encontradas no meio organizacional, buscando ajudar na melhoria da demanda encontrada, aumentando assim o conhecimento nessa área de atuação do psicólogo.

**1.4 - OBJETIVO ESPECÍFICO**

Foram realizadas duas vezes por semana um grupo de convivência e reflexão para trabalhar temas como autocontrole, qualidade de vida, inteligência emocional e por fim abordar o trabalho em equipe. A inteligência emocional é capacidade de identificar os nossos sentimentos e das pessoas que nos cercam base da auto-motivação e do controle das emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos. Um dia da semana foi realizado com o grupo de seis educadoras, e em outro dia com o grupo de três auxiliares sendo duas de limpeza e uma de cozinha, totalizando assim nove funcionários que participaram do projeto.

* 1. **METODOLOGIA**

O projeto foi realizado através de encontros semanais, na instituição CCI Fonte de Luz, o publico alvo escolhido foram educadoras e auxiliares de cozinha e limpeza, que participaram através da convocação da coordenadora, em horários de almoço, onde o ambiente se encontrava mais adequado e possuía sala disponível.

Durante os encontros foram utilizados como ferramentas de trabalho pesquisa de campo, dinâmicas, entrevistas, momentos de reflexão para o encerramento.

Segundo Lakatos e Marconi (1995, p.76), “a pesquisa quantitativa tem por objetivo coletar dados sobre populações, programas, ou amostras de ambos, utilizando-se de técnicas como entrevistas e questionários”.

Os encontros aconteceram às terças-feiras, das 12hr30 às 14hr00 com as educadoras, e as quintas-feiras com as auxiliares das 12h30minhr às 14h00min.

* 1. **CRONOGRAMA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015** | | | |
| **Atividades** | **Agosto** | **Setembro** | **Outubro** | **Novembro** |
| Primeiro contato com a instituição. | **×** |  |  |  |
| Pesquisa de campo e elaboração do pré-projeto | **×** | **×** |  |  |
| Pesquisa Bibliográfica | **×** | **×** | **×** | **×** |
| Idas à instituição | **×** | **×** | **×** |  |
| Elaboração do projeto final. |  |  |  | **×** |
| Entrega da Pesquisa |  |  |  | **×** |

# V- EVOLUÇÃO E DISCUSSÃO DO TRABALHO

O encontro com a coordenação da instituição trouxe como queixa principal a falta de afetividade entre funcionários, falta de comprometimento e de trabalho em equipe. Após conhecer a queixa e delimitar a demanda, colocamos a inteligência emocional como o foco principal a ser trabalhado.

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. Fazem parte da inteligência emocional, cinco principais componentes, sendo eles: A auto percepção: que é a capacidade da pessoa conhecer a si própria, em termos de seus comportamentos frente às situações de sua vida social e profissional, além do relacionamento consigo mesmo; O autocontrole ou capacidade de gerir as próprias emoções, seu estado de espírito e seu bom humor; A automotivação: capacidade de motivar a si mesmo e realizar as tarefas e ações necessárias para alcançar seus objetivos, independente das circunstancias; A Empatia: habilidade de comunicação interpessoal de forma espontânea e não verbal, e de harmonizar-se com as pessoas; As Práticas sociais: capacidade de relacionamento interpessoal e de trabalho em equipe.

A afetividade pode ser caracterizada como a capacidade de experimentar sentimentos e emoções. No conceito de afetividade está implícita a existência de um conteúdo relacional, isto é, somos afetivos em relação a nós mesmos, ao outro ou a algum fato ou contexto ambiental. Neste sentido o afeto é o ato de se deixar tocar e de ser tocado pelos outros e pelo mundo e, quando isso ocorre, há uma nova visualização da relação entre o ser e o mundo (VALLE, 2005).

De acordo com a coordenadora que iniciou na coordenação da creche esse inicio do ano de 2015, a instituição tem passado por diversos processos de mudanças, como a maneira em que ela conduz o seu posto e isso tem aumentado grandes conflitos já existentes dentro do ambiente de trabalho. As ações relacionadas para implantar uma mudança desejada podem evocar respostas não planejadas, como negação ou resistência, e, mais adiante, resultam em empregados vivenciando sentimentos de estresse, cinismo, redução de comprometimento ou adoecimento. (FERREIRA; MENDONÇA, 2012).

Na pesquisa clima realizado com as funcionárias, foi também relatado a falta de funcionários o que faz com que aconteça acumulo de funções. Como não há cooperação, sempre há uma maior sobrecarga para determinados funcionários. Segundo SOTO (2002), as empresas vivem um momento de redução de seus tamanhos e do número de empregados e uma das consequências que isso traz é um aumento no grau de responsabilidade e autonomia das suas equipes. Quando isso é assimilado pelo grupo, pode trazer maior motivação, e melhoria no clima do trabalho.

Partindo da demanda encontrada na instituição, foram realizados encontros com as funcionarias para aplicar dinâmicas que trouxessem de forma mais clara o que estava se passando pela instituição, buscamos trabalhar o individual para depois incluir o grupo. Para análise do nível individual, é considerados fatores de personalidade, valores, atitudes e habilidades, os quais influenciam os processos psicológicos de percepção, motivação e aprendizagem individuais, que, por sua vez, afetam o processo de tomada de decisão. As análises sobre a equipe de trabalho são representadas por interações bidirecionais entre processos de tomada de decisão grupal, comunicação, liderança, conflito, poder, política, estrutura de grupo e equipes de trabalho.

Foi possível notar nos primeiros encontros, certa rivalidade entre as funcionárias, causando assim sempre desconforto em momentos de realizar trabalho em grupo. De acordo com Leitão, há uma relação de interdependência entre emoção e razão, e não de exclusão. A importância dada aos relacionamentos parte do pressuposto de que as necessidades e interesses das organizações são as necessidades e interesses dos indivíduos, de forma coletiva. Suas necessidades se originam no ser complexo que somos e que, necessariamente, passam pela emocionalidade das relações sociais e suas trocas intersubjetivas. Não se pode negar a busca pela racionalidade no contexto organizacional, bem como não se deve negar a importância que as emoções alcançam nesse contexto. São os obstáculos em conciliar os níveis da emoção e da razão que fazem com que se privilegie uma em detrimento da outra.

Fineman (2001) separa as inter-relações entre emoções e razão no contexto organizacional em três perspectivas:

* Emoções que perturbam a racionalidade, em que as pessoas agem com base naquilo que percebem e, uma vez que essas percepções sofrem interferências externas, as ações daí decorrentes sempre serão enviesadas e passíveis de distorções.
* Emoções que podem ser úteis à racionalidade, em que reconhece que o ser humano não tem condições de equacionar e processar um grande volume de informações que o façam vislumbrar todas as alternativas possíveis de solução e avaliar, inclusive, suas consequências. As suas decisões são otimizadas pelo uso de alternativas como intuição e heurística.
* Emoções e razões concebidas como duas faces da mesma moeda, que defende que as emoções e razões se entrelaçam numa posição extremada, afirmando que a distância entre cognição e afeto não são sustentáveis, e que a racionalidade é um mito. Assim, as decisões organizacionais são muito pouco racionais e estão fortemente ancoradas em afetos.

Dentre das dinâmicas aplicadas, era possível perceber diversos comportamentos e reações das participantes. Em um dos encontros, foi passado um vídeo em que conta a história de como as pessoas se veem e como os outros as veem, em seguida foi entregue para cada funcionaria um espelho, em seguida era para que elas relatassem o que estavam vendo. Essa dinâmica chamou a atenção pelo fato de estarem se vendo totalmente de forma negativa, tanto fisicamente como também psicologicamente, e isso causou momentos de surpresa em umas, choros em outras, mas no final, quando foi feito a reflexão da atividade, houve um momento onde os conflitos foram deixados de lados, e começaram a trocar elogios umas com as outras, acontecendo assim um momento de aproximação de forma espontânea.

Durante a realização do estágio foi possível notar que elementos externos também influenciavam todo o conflito existente no ambiente. Fazem a diferença entre sofrimento e bem-estar e definem como a vida social é construída em seu cotidiano. Deteriorações nas relações interpessoais resultam em deterioração das relações sociais, das relações inter e intra-organizacionais. (LEITÃO et al, 2006). No início dos encontros eram notáveis comportamentos individualistas, frieza uma com as outras, mantendo o contato apenas quando necessário, porém, no decorrer do estágio e das atividades, houve uma mudança significativa entre elas, podendo ser visível em ambas as equipes, mas a equipe de educadoras, notou-se uma grande evolução, pois eram as quais vinham apresentando maior dificuldade em se relacionar.

Investir nas atividades que possam trazer maior equilíbrio emocional é valorizado cada vez mais por toda e qualquer empresa, mesmo que estas atitudes venham disfarçadas com outros nomes e descrições, mas estamos falando de pessoas com a capacidade de melhorar os relacionamentos dentro do ambiente de trabalho, o que, por sua vez, irá gerar melhores resultados.

Com os trabalhos realizados dentro da instituição, notou-se melhora nos comportamentos, como a criação de um evento feito pelas educadoras para que encerrassem o ano. Com os alunos fizeram um dia diferente, levando animais para que eles pudessem conhecer, e também aprender de forma mais descontraída, e para os pais apresentações de musicas e danças dos alunos. Toda a organização foi feita em equipe, com ideias, reuniões, para que chegassem ao resultado final.

# VI- PARECER FINAL INSTITUCIONAL

O objetivo inicial do projeto foi trabalhar o relacionamento interpessoal utilizando de dinâmicas com o foco na inteligência emocional. Com isso foram trabalhadas atividades que trouxesse como tema principal a confiança em si mesmo, e autoconhecimento. De inicio houve certa resistência de algumas das participantes, por se tratar de queixas da instituição, e certo medo de poder confiar ou não informações, foi explicado individualmente, que o trabalho é ético e sigiloso caso quisessem conversar a respeito, com isso no decorrer das atividades foram ficando mais acessíveis, possibilitando assim um trabalho com empenho e resultados.

O estágio realizado na instituição proporcionou aos participantes e também a orientadora, novos conhecimentos na área organizacional, e também em respeito a si próprios, suas limitações, e como trabalhar as emoções a favor de suas metas. Notou- se uma possível melhora entre o comportamento e a forma de trabalhar, com isso a coordenação da instituição fez o pedido para que o trabalho pudesse estar sendo continuado, de forma que acredita melhorar o ambiente de trabalho.

# VIII – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A psicologia organizacional contribui assim para um bom funcionamento da instituição, as pessoas que compõem a equipe precisam estar motivadas, qualificadas, e em um ambiente adequado de trabalho, tanto fisicamente como emocionalmente, por esse motivo quando há alguma falha em algum dos itens citados, o psicólogo organizacional entra com seu trabalho para ajudar a empresa encontrar os pontos falhos e o que pode ser feito para que haja a melhoria no clima organizacional.

As organizações estão reconhecendo a importância da psicologia e aplicando seus conhecimentos para melhores resultados. Agradeço a creche pela oportunidade de estar realizando o trabalho, pela experiência que fui capaz de adquirir no tempo em que passei trabalhando junto com toda a equipe, tendo a certeza de que foi de grande valor para minha formação profissional. Espero que possa haver mais oportunidade de continuar o trabalho, visando um maior aprendizado.

# IX. BIBLIOGRAFIA

AZEVEDO, Beatriz Marcondes de e CRUZ, Roberto Moraes. **O processo de diagnóstico e de intervenção do psicólogo do trabalho.** Caderno psicologia social e do trabalho. 2006

FERREIRA, Maria Cristina e MENDONÇA, Helenides (Orgs). **Saúde e bem estar no trabalho dimensões individuais e culturais**. Casa do Psicólogo. 2012

Inteligência Emocional nas Organizações – Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/inteligencia\_emocional\_qe/24497/ emocional-do-lider-nas-organizacoes> Acesso em: 15 de novembro 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1995.

LEITÃO, Sergio. FORTUNATO, Graziela. FREITAS, Angilberto. **Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações:** uma visão biológica. Rio de Janeiro, Set/Out. 2006.

SOTO, Eduardo. **Comportamento organizacional:** o impacto das emoções. São Paulo: Thomson, 2002.

VALLE, Ângela da Rocha.Psicol. Am. Lat.. México, n. 3, fev 2005. Disponível em < <https://psicologado.com/atuacao/psicologia-organizacional/emocoes-e-afetos-no-trabalho>

<http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Artigo/5880/o-valor-da-inteligencia-emocional-nas-organizacoes-inteligentes.html>> Acesso em: 15 de novembro 2015