

CENTRO PAULA SOUZA
ETEC DARCY PEREIRA DE MORAES
Curso Técnico em Administração

Dulce Maria Rodrigues de Almeida
Natalia Oliveira de Almeida
Tadia Vitoria de Oliveira Moreira

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

ITAPETININGA

2022

Dulce Maria Rodrigues de Almeida

Natalia Oliveira de Almeida

Tadia Vitoria de Oliveira Moreira

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para a obtenção da Habilitação Profissional de Técnico em Administração, no Eixo Tecnológico de Gestão de Negócios, a Escola Técnica Estadual de Itapetininga, sob orientação da Professora Mestra: Rejane Aparecida de Oliveira Arruda.

ITAPETININGA

2022

“Dedicamos este TCC a todas as pessoas que já passaram por momentos difíceis em seu ambiente de trabalho, que mesmo diante de toda adversidade, conseguiram manter o equilíbrio e teve inteligência emocional para superar barreiras e hoje vivem com seus aprendizados”.

“Primeiramente agradecemos a Deus, por ter nos dado saúde e forças para superar as dificuldades. A Etec Darcy Pereira de Moraes, e a todos os professores que nos ensinaram nesse caminho. É um agradecimento especial a nossa orientadora Rejane Aparecida de Oliveira Arruda, pelo suporte e dedicação que teve conosco, por toda sua paciência e orientação. Aos nossos pais que nos apoiaram. E a todos que fizeram parte da nossa formação, o nosso muito obrigado”.

“Inteligência emocional é buscar entender até aquilo que o afronta.”

Paulo Maccedo

RESUMO

Este trabalho de Conclusão de Curso Técnico em Administração, intitulado: *Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho*, relata uma pesquisa realizada por sites, livros e artigos confiáveis, mostrando os benefícios de aplicar a inteligência emocional no ambiente de trabalho, onde um grande autor Daniel Goleman definiu a inteligência emocional como a capacidade de gerenciar as emoções. Este trabalho foi realizado para que as pessoas tenham conhecimento sobre a importância de ter inteligência emocional no ambiente de trabalho e se elas aplicam esses estudos no seu dia a dia. Buscou-se então responder a esta pesquisa realizada pelo formulário elaborado pela Google formulários, por meio de redes sociais. Os resultados de dados coletados, está na estrutura da seguinte forma: inicialmente apresenta a importância de ter conhecimento da inteligência emocional no ambiente de trabalho, em seguida saber se consegue separar vida profissional da pessoal, separação de emoções negativas, prática de autocontrole, compartilhamento de emoções com familiares, apontamento teórico com base em Daniel Goloman (2005), Arnold Glashow (1905-1998), Chiavenato (1994), Salovey e Mayer (1990) entre outros, que se relacionam à inteligência emocional. Os resultados obtidos apontam que o referido estudo é algo complexo que nem todos colaboradores consegue ter controles de suas emoções, mas que as empresas fazem o possível para dar todo apoio a seus funcionários.

Palavras-chave: Estudo sobre Inteligência emocional e métodos aplicado no ambiente de trabalho.

ABSTRACT

In this Management's Class Conclusion Work entitled: Emotional Intelligence on the work environment there is a research using books, websites and reliable articles that shows the benefits of the application of the Emotional Intelligence on the work environment. The writer called Daniel Goleman define that Emotional Intelligence is the capability of to manage the emotions. This work was made with the objective that the peoples learn about the importance of having emotional intelligence on the environment and to know if theyself apply it in the day-to-day routine. So was made this form by Google Forms and the results were split on the work in the right way: first, it introduce the importance of having knowledge of the emotional intelligence; second, to know if they know to separate professional to personal life; separation of negative feelings, selfcontrolling pratics and emotional sharing with friends and family; finally, teorical appointment using Daniel Goloman (2005), Arnold Glashow (1905-1998), Chiavenato (1994), Salovery and Mayer (1990) and other witters of the area. The obtained results shows how the subject is complex and that neither of the collaborators know how to controll their emotions, but the works environments around the world make everything possible to give all the help that their employees needs.

Key-words: Stydy, Emotional Intelligence, Research, Management, Work Enviroment.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
JUSTIFICATIVA	10
OBJETIVOS	10
Objetivos Gerais	10
Objetivos Específicos	10
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	11
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL APLICADO NO TRABALHO:	13
Liderança Emocional	14
Clima Organizacional	16
Gestão Empresarial Emocional:	18
Gestão de Saúde Emociona Dos Colaboradores	20
Problemas no Trabalho que afetam produtividade mental:	22
Síndrome Burnout.....	23
METADOLOGIA:	25
Relato 1:.....	26
Relato 2.....	27
CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
REFERÊNCIA BIBLIOGRAFICAS:	32

INTRODUÇÃO

Este estudo consiste essencialmente em pesquisas sobre inteligência emocional. Para que um indivíduo seja bem-sucedido, ele precisa de inteligência intelectual, flexibilidade mental, objetivos definidos, equilíbrio emocional e determinação. Adquirir a capacidade de conhecer-se, gerir os próprios sentimentos, controlá-los, não se deixar levar pelas suas emoções, relacionar-se e observar os outros. Segundo Chiavenato, o clima organizacional é a atmosfera psicológica de cada instituição. O emocional muitas vezes influencia nas decisões das pessoas, e isso significa que ela permanece ativamente engajada enquanto coopera no crescimento amplo e global de cada um. Ela pode desenvolver-se positivamente, pois tem tanta influência por meio de observações e avaliações de seu próprio comportamento e sentimentos, mudando emoções como raiva, desânimo, frustração e substituindo-as por bom humor, entusiasmo e positividade.

Daniel Goleman um escritor e psicólogo conhecido como pai da inteligência relata que a inteligência emocional é um impacto em nossas vidas cotidianas, neste contexto ele expressa que tudo que acontece no nosso dia a dia afeta a inteligência emocional, fazendo que isso mexa com nossas emoções.

Quando falamos de emoções se referimos a tudo que sentimos, raiva, amor, felicidade, Edward Thorndike um escritor bem conhecido no ano de 1920, descreveu que precisamos saber controlar nossas emoções para tomar decisões certas em momentos que precisamos decidir algo importante, pois serão essas decisões que poderão fazer uma total diferença em algumas situações.

A inteligência emocional é um dos fatores mais importantes em nosso dia a dia, pois será ela que irá nos ajudar a controlar nossas emoções. Assim desenvolvendo essa habilidade terá sabedoria de persistir em seus objetivos, com isso tendo a capacidade de controlar situações desagradáveis da melhor forma possível.

JUSTIFICATIVA

Aprender a trabalhar com a inteligência emocional é essencial, pois ela ajuda a controlar as nossas emoções.

OBJETIVOS:

Objetivos Gerais:

A inteligência emocional é a capacidade de trabalhar com as emoções das pessoas, de modo em que elas possam acreditar nelas mesmo, alcançando objetivos maiores em sua vida pessoal e profissional.

Objetivos Específicos:

Ao aplicar a inteligência emocional acaba se desenvolvendo habilidades que nos permitem gerenciar melhor nossas emoções e com a competência de melhorar as atitudes em caso de desentendimento entre as pessoas.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional foi definida academicamente pela primeira vez em 1990, pelos pesquisadores Peter Salovey e John D. Mayer.

Daniel Goleman é considerado o pai da inteligência emocional, ele popularizou o conceito com seu livro “Inteligência Emocional” publicado em 1995.

No livro de Goleman, explica quais são os impactos das emoções em nossas vidas cotidianas mostra como elas podem nos ajudar, mas também podem nos enganar, além disso se destaca a inteligência emocional com uns dos papéis principais de modo que possamos usar isso para criar resultados positivos e evitar situações em que não nos sentimos confortáveis.

Daniel Goleman (2005), cita que as nossas emoções são importantes, elas nos ajudam a aprender, a entender os outros e impulsiona a agir, e também dá vantagem para vivermos uma vida satisfatória, uma delas é o fato que nos ajudam a entender a partir das nossas memórias, quando nosso cérebro armazena experiência ela apenas não guarda fatos, mas também grava nossos sentimentos e ajuda a aprender a lidar com isso.

Conforme Daniel Goleman (2005), cita um exemplo, uma criança que encosta no fogão quente, se ela sentir uma dor intensa, a ideia de tocar em um outro fogão no futuro vai reviver a memória e a dor. Outro ponto da emoção é maneira em que ela nos ajuda a interpretar sentimentos de outras pessoas.

De acordo com Daniel Goleman (2005), em algumas situações, nossas emoções atrapalham nossos julgamentos e nos impedem de agir racionalmente. Uns desses enganos ocorre quando deixamos o nosso irracional agir, para fazermos julgamentos precisamos pensar claramente, e quando estarmos no estado emocional elevado nossa mente leva uma bomba com pensamentos e imagens perturbadoras dessa maneira não há espaço para pensamentos racionais.

A história da inteligência emocional foi composta por várias pessoas como: tudo começou no ano de 1920 Edward Thorndike descreveu isso como habilidade de entender e controlar e administrar as emoções e agir de forma mais sensata.

Em seguida 1946 David Wechsler, sugeriu que além da habilidade intelectual estão envolvidos outros fatores em um comportamento inteligente.

No ano de 1950 Abraham Maslow descreveu como construir a força emocional.

Howard Gardner 1980 publicou um livro chamado “Inteligências Múltiplas” segundo Gardner os seres humanos possuem diferentes formas de processar informações e estes meios são relativamente indiferentes um do outro.

Já em 1985 Wayne Payne escreveu sua tese do doutorado com o tema “Um estudo da emoção desenvolvendo inteligência emocional”.

Peter Salovey e John Mayer (1990), os psicólogos definiram como um subconjunto da inteligência social que evolue a capacidade de monitorar as emoções e a dos outros.

Daniel Goleman em 1995 tornou a inteligência emocional popular e chegou a publicar um livro sobre o tema. O aprendizado emocional se entranha[...] as medidas experiências são repetidas e repetidas[...]. O cérebro reflete as como caminho fortalecidos, hábitos neurais que entram em ação nos momentos de aprovação, frustração e dor (Goleman, 2012, p.279).

Percebe se o quanto as emoções são importantes no ambiente de trabalho, sabemos que elas são umas das maiores determinantes para bons resultados para o sucesso nas organizações.

Para que profissional saiba lidar com suas emoções é essencial que ele se desenvolva para alcançar o seu potencial produtivo. Trabalhando sempre com a inteligência emocional, ela te capacita a como lidar com essas emoções em caso de algum acontecimento negativo.

Os profissionais que têm inteligência emocional têm maiores chances de ascender profissionalmente, para um líder que usa a inteligência emocional ele consegue despertar inspirações, paixões e mantendo sempre a sua equipe motivada e comprometida.

A inteligência emocional tem umas das principais habilidades que são autoconhecimento conhecer suas próprias emoções e saber usá-las da melhor forma, controle emocional é saber distingui-las as emoções e saber utiliza-las da melhor maneira, e a empatia é se colocar no lugar do outro é uma capacidade que geralmente é utilizada por quem ocupa cargos de liderança. Trabalhando com essas características podemos concluir que nossas emoções precisam estar sempre equilibradas, para que possamos ter uma vida saudável.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL – APLICADA NO TRABALHO

Existem muitos desafios em nossa vida profissional e um deles é a maneira de desenvolver as nossas habilidades emocionais, que é algo muito importante para a nossa carreira

Em uma corporação buscam profissionais que trabalhem bem em equipe, saibam resolver problemas de uma forma correta e são capazes de auto motivar, uma pessoa só é capaz de alcançar isso quando reconhece suas emoções, mas também a do outro.

Desenvolvendo essa inteligência emocional, ela nos faz capazes de bater metas e as nossas competências aumentam, aonde os nossos resultados positivos melhoram cada vez mais.

Para o crescimento dos negócios é muito importante que as instituições desenvolvam métodos que motivem seus funcionários e que demonstre preocupação com o seu bem-estar.

Hoje em dia, as empresas de todos o mundo olham rotineiramente através das lentes do QE para contratar, promover e desenvolver seus empregados (GOLEMAN, 2014, p. 15).

A inteligência emocional é a base para o sucesso, pois quando se tem essa prática todos tendem ser mais produtivos e eficazes, fazendo que a empresa cresça financeiramente e profissionalmente.

Uma visão da natureza humana que ignore o poder das emoções é lamentavelmente míope. A própria denominação Homo sapiens, a espécie pensante, é enganosa à luz do que hoje a ciência diz acerca do lugar que as emoções ocupam em nossas vidas. Como sabemos por experiência própria, quando se trata de moldar nossas decisões e ações, a emoção pesa tanto — e às vezes muito mais — quanto a razão. Fomos longe demais quando enfatizamos o valor e a importância do puramente racional — do que mede o QI — na vida humana. Para o bem ou para o mal, quando são as emoções que dominam, o intelecto não pode nos conduzir a lugar nenhum (Goleman, 2005, p.32).

Uns dos exemplos de pessoas emocionalmente inteligentes são aqueles que tem: a autoconfiança para agir, empatia, uma concentração maior, controle sobre as emoções, saber lidar com os erros, se auto motivar e saber como dizer não.

Aplicando tudo isso terá muitos benefícios para o seu local de trabalho, equipes e líderes, dever de um líder é fazer a principal função, que é inspirar bons sentimentos em seus liderados.

E umas das importâncias da inteligência emocional no trabalho é a visão do profissional com suas habilidades de gerenciar suas emoções na hora que ocorrer algo que possa incomodar.

Afinal todos evoluem sabendo lidar com os sentimentos um dos outros, sendo isso uma das bases de comunicação desde que seja clara e efetiva no local de trabalho.

No decorrer do dia pode haver mudanças repentinas comuns no ambiente de trabalho, podendo causar emoções negativas as quais devem ser resolvidas da melhor forma, com calma e tranquilidade, para evitar maiores problemas durante o expediente de trabalho.

LIDERANÇA EMOCIONAL

Liderança emocional é umas das bases dos pilares da inteligência emocional que se utiliza para beneficiar os seus liderados, um bom líder é sempre aquele que é capaz de potencializar característica positivas para toda sua equipe de trabalho.

O líder opera sobre os recursos emocionais e espirituais da organização, sobre seus valores, comprometimentos e aspirações (BENNIS; NANUS, 1998, p. 32).

Saber administrar as emoções é ter conhecimento dos impactos caso seja mal gerido, por isso que um líder tem uns dos maiores papéis dentro das organizações é por ele que pode encaminhar algo positivo a seus liderados incentivando-os em momentos de necessidade caso houver.

Arnold Glasow (1905-1998), diz que o melhor teste de liderança é a capacidade de identificar um obstáculo antes que ele se torne um incidente.

No ambiente de trabalho o funcionário está exposto a diversos fatores que pode causar estresse, insatisfação e cansaço e com tudo isso pode levar as emoções negativas. Podendo gerar uma queda de produtividade e motivação dentro

da organização, e acaba sendo prejudicado não só colaborador, mas também a instituição onde ele presta seus serviços.

O conceito de liderança é buscar sempre uma ação da sua equipe para que eles alcancem o mesmo objetivo passando uma segurança a seus funcionários. Para que o líder consiga despertar ações a seus dirigentes precisa ser um bom comunicador, onde passará de forma clara e objetiva o que seus operários iram executar passando mais tranquilidade e despertando motivações para que seu trabalho saia bem elaborado.

John Quincy Adams (1767), advogado, político americano e ex presidente dos Estados Unidos relata que suas ações poderiam incentivar outras pessoas a adquirir mais conhecimento, a sonhar mais, fazer mais, então você é um líder.

Possuir relação interpessoal é algo que se torna essencial, pois um líder precisa ser educado, agradável e respeitoso, sendo uma das características de um bom profissional, conhecendo bem sua equipe pode aprimorar as qualidades dos seus profissionais, analisando seus pontos fortes e os a serem melhorados.

Agir na transparência com seus dirigentes também é umas das características fundamentais de um chefe porque ele irá mostrar por meios de feedbacks o que seus funcionários podem estar errando e mostrando a melhor forma para que eles possam corrigir este erro de uma maneira simples e clara.

Trabalhar com um grupo de indivíduos precisa dissolver qualidades e uma delas seria ser um bom ouvinte, onde ele precisará dividir responsabilidade nas tomadas de decisões e precisa ter voz a todos sem distensão, desperta inspirações demonstrando uma boa imagem a sua equipe dando sempre um bom exemplo de liderança.

Existe alguns tipos de liderança que são baseadas na compreensão das emoções a seu redor, a autoritária que é motivar a equipe a ser competente para atingir resultados e auxiliar no alcance de metas e objetivos, o instrutor alinha os objetivos dos funcionários com a empresa auxiliando-o a ser mais eficiente.

A comunicação é a base para uma boa liderança também afirma que “Ela pode ser definida como a arte de induzir as pessoas a cumprirem suas obrigações com zelo e correção.” O verdadeiro líder, tem o poder de fazer seus liderados cooperarem (Chiavenato, 2005, p. 185).

Já o estilo afetivo é aquele que cria harmonia no ambiente e a ajuda na resolução de conflitos evitando problemas maiores como um simples gesto de afeto, já resultaria em grandes resultados, o democrático valoriza o serviço de cada contribuinte da equipe principalmente nos momentos que necessitam de consenso.

Um líder visionário é aquele que compartilha sonhos e objetivos em alguns momentos que necessitam de perspectiva na orientação e que elas sejam claras, demonstrando uma visão em que eles possam ultrapassar barreiras enchendo de motivação, o direcionado é capaz de passar segurança para os membros das equipes, agindo em situação de emergência de forma que transpareça clareza e sem alvoroço.

Saber ter o controle de sua própria equipe não será tão fácil, uma liderança quer dizer que sempre vai ter uma pessoa apta para aquele cargo, alguém que trabalhe com suas emoções da melhor forma mantendo sempre seus colaboradores com aquele sentimento de confiança.

CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional é a junção de sentimentos e opiniões dos profissionais de trabalho. As pessoas irão reagir de modo positivo e negativo com bases nesses sentimentos.

João Paulo Bandeira de Souza (2014), expõe que uma instituição reflete com o modo que seus integrantes se relacionam uma com as outras.

Os líderes e a diretoria de recursos humanos da empresa devem ficar juntos e atentos na mudança do humor e comportamentos coletivos caso haja a ocorrência de situações que possam causar emoções negativas, assim atrapalhando o desempenho dos colaboradores.

Segundo Chiavenato (1994), o clima organizacional é a atmosfera psicológica de cada instituição. Se houver uma grande motivação no ambiente das organizações, o clima será de colaboração, caso aconteça tensões durante a jornada de trabalho haverá um certo desconforto entre eles, gerando um desinteresse.

Existem vários problemas que possam dificultar as atividades no ambiente laboral como excesso de conversas acerca de temas não relacionados a empresa, falta de respeito entre os colaboradores podendo causar um incômodo a todos eles.

O conceito do clima organizacional é uma percepção coletiva da organização, que pode acertar a qualidade do ambiente de trabalho e acaba atingindo o desenvolvimento de seus funcionários.

Toda instituição que presa pelo bem-estar de todos seus contratados sempre estará visando a melhor produtividade e faturamento para sua firma, com isso a probabilidade de ela evoluir é muito grande colocando em prática o clima organizacional.

Algumas organizações não estão dispostas a trabalhar com esse conceito e sofrem uma grande desvantagem competitiva. As pessoas hoje em dia não trabalham só na intenção de receber seu salário do mês, mas também elas esperam ter um clima agradável em seu expediente e adquirindo muito conhecimento no seu trabalho diário.

Moscovici (1997), afirma que o modo em que se lida com as diferenças individuais indica um determinado clima entre as pessoas e tem uma forte influência sobre a vida em grupo. Principalmente no comportamento organizacional, nas relações interpessoais, nos métodos de comunicação e na produtividade.

O clima organizacional não é algo que nasce junto com a empresa e sim é algo que adquirido todos os dias dentro da organização, tomando medidas correta que evita emoções negativas.

Segundo Chiavenato (2010), para que uma empresa seja bem-sucedida se torna essencial que a instituição seja um local agradável, com isso melhora o relacionamento interpessoal e a produtividade, reduzindo acidentes e doenças.

Ter um bom clima organizacional é muito importante, os funcionários a partir do momento eles irão trabalhar mais motivados, e sem estresse, e a empresa que adota por ter um bom ambiente de trabalho é uma chave para o sucesso, irá produzir mais e alcançará seus objetivos, quando os colaboradores veem que seus gestores são sérios e pensam em seu bem-estar, já é um passo para o clima organizacional.

GESTÃO EMPRESARIAL EMOCIONAL

A gestão emocional é considerada como incentivo das nossas ações. Por isso que os sentimentos agradáveis e desagradáveis se caracterizam com o nosso comportamento transportando alguns efeitos sobre nossos desempenhos no ambiente de trabalho.

As emoções negativas nos defendem dos perigos e ajuda a orientar nos objetivos e ações mais específicas.

Agora já as emoções positivas incentivam a percorrer além daquilo que nos deixa de uma forma eficiente e restituem o equilíbrio, e em seguida as experiências das emoções negativas.

Segundo Salovey e Mayer (1990) inicialmente trataram o construto regulação das emoções, ou seja, ser capaz de controlar, classificar e regular seus próprios sentimentos.

A gestão emocional se capacita a avaliar e entender as tomadas de decisões assertiva na empresa, dessa forma ela consegue evitar e agir na impulsividade antes que aconteça algo que piore a experiência que possa causar emoções negativas.

Trata-se de um aprendizado que contém capacidade importante que possa controlar suas ações e seus impulsos. A gestão emocional ensina que podemos mergulhar em nossas emoções, trazendo qualidade de vida.

Como diz Damásio (1996) as emoções nos permitem a escolher e fazer muitas escolhas em ocasiões diferentes, em outras palavras ela que faz sustentar nas tomadas de decisões.

Quando a gestão é bem desenvolvida ela impacta em vários comportamentos de eficácia do time, é essencial em que as instituições socializem as suas junções envolver o público interno e ter saúde mental no trabalho, é importante para que os colaboradores alcancem seus propósitos.

Para colocar a gestão emocional em prática é necessário valorizar os feedbacks, pois mantendo a comunicação com a sua equipe traz mais conformidade a eles, passando uma perceptiva de cada colaborador para empresa.

É sempre necessário tirar seu pessoal da zona de conforto, desenvolvendo e fortalecendo termos da gestão emocional, elaborando desafios com grandes

propósitos, sendo assim se desenvolverá autopercepção, autocontrole, automotivação, empatia e tolerância.

Henry Mintzberg (1939) principalmente a gestão, tem significado de influenciar as ações, é sobre cooperar com as empresas e os membros a fazerem o que tem que ser feito, isso significa ação.

O controle trata-se de um assunto que ajuda no desenvolvimento do crescimento sustentável no mercado de trabalho, essas estratégias auxiliam nas condições dos negócios e na melhoria de resultados.

A sua maior importância é como ela é reconhecida no mercado como definições de estratégias, tudo que envolve no ambiente de trabalho, para que isso se desenvolva boas práticas precisa ser estabelecida e adquirida dentro da instituição.

Assim sendo a gestão empresarial emocional é basicamente planejado e precisa estabelecer metas, para ter uma boa atuação na instituição, podendo levar a expansão empresarial.

O gestor da empresa está associado com os recursos da administração que incluem os materiais financeiros da instituição, assim ele direciona todos os funcionários da equipe por um objetivo.

Os recursos humanos são as pessoas que trabalham na instituição e precisa ser monitorada, cada indivíduo tem suas capacidades, habilidades e talentos, os gestores têm essas competências de gerenciar essas emoções, obtido pela inteligência emocional, ele consegue reconhecer o diferencial de cada um dos seus funcionários

Platão (428/427a.C) afirmava que o processo de aprender tem uma base de sentimentos. E isso não acontece só na esfera da educação, mas também no ambiente de trabalho contribuindo a existência de ações desenvolvidas.

A busca da perfeição não cria apenas um clima de competição, mas também atrapalha os funcionários gerando degradações na equipe e com todo isso muitos erros podem acontecer, o importante é aprender com esse processo para que não aconteça erros inusitados.

GESTÃO DE SAÚDE EMOCIONAL DOS COLABORADORES

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2020) a ansiedade e depressão são as maiores causas da perda e capacidade no ambiente de trabalho, nas empresas podem existir vários conflitos que acaba afetando a produtividade das equipes, deixando-os insatisfeito podendo deixar o colaborador doente psicologicamente.

Há um grande porcentual de que a população mundial sofre de transtorno psicológicos que são condição que afetam pensamentos, sentimentos humores e também comportamentos podendo afetar sua habilidade de se conectar com outras pessoas.

A depressão é umas das causas comuns no ambiente corporativo, onde todos estão expostos a terem a doença que por fim é uma das que mais afetam a sua autoestima e motivação que são necessárias para que os funcionários tenham mais produtividade.

Segundo John Hari (2002), a depressão é retorno habitual da prática de uma vida anormal.

De acordo OMS (2017) o Brasil atingiu 5,8% de casos de pessoas com depressão e também por ser uma das principais causas de transtorno mentais que leva ao afastamento do trabalhador.

A inteligência emocional é um dos fatores mais importante em uma organização, porque vai ser ela que vai ajudar o colaborador a trabalhar de uma forma mais apta controlando suas emoções, agora uma pessoa que tem depressão já não consegue ter inteligência emocional porque suas emoções estão sempre afetadas de uma forma negativa, causando grandes danos à saúde mental do funcionário.

A inteligência emocional implica a habilidade para perceber e valorar com exatidão e emoção; a habilidade para acessar e ou gerar sentimentos quando esses facilitam o pensamento; a habilidade para compreender a emoção e o conhecimento emocional, e a habilidade para regular as emoções que promovem o crescimento emocional e intelectual (Mayer & Salovey, 1997/2007, p. 32).

Os transtornos mentais são também mais comuns no ambiente de trabalho, e com ele vem a ansiedade que são conjuntos de doenças psiquiátricas que estimula

a preocupação excessiva ou algo negativo que vai acontecer sobrecarregando o colaborador.

Uns dos principais motivos da causa desta doença no mercado de trabalho é o excesso de cobranças externas e internas, o sob peso de trabalho, prazos apertados, aumento da carga horária, a falta de tempo para uma vida saudável e de cuidado com a saúde mental.

Algumas instituições se preocupam com o bem-estar de cada colaborador e outras não, tanto que ainda existe empresas que permite o trabalho escravo sem ao mesmo pensar nas consequências e na saúde mental de cada funcionário.

Organização é simplesmente um instrumento técnico, racional, utilizado para canalizar a energia humana na busca de objetivos prefixados, cuja sobrevivência depende exclusivamente da sua capacidade de atingir os 13 resultados e adaptar-se às mudanças ambientais para evitar a obsolescência técnica. Instituição é um organismo vivo, produto de necessidades e pressões sociais, valorizada pelos seus membros e pelo ambiente, portadora de identidade própria, preocupada não somente com lucros ou resultados, mas com a sua sobrevivência e perenidade e guiada por um claro sentido de missão. As pessoas constroem suas vidas em torno delas, identificam-se com elas e tornam-se dependentes delas (aput Kunsch, 2003, p.33).

Conforme a Associação Nacional de Medicina do Trabalho (ANAMT, 2019), os transtornos mentais estão como uma das principais causas de afastamento do trabalho, porque pode acarretar muitos danos as empresas e uma delas é a falta de produtividade.

Relatam que a depressão é a principal causa de pagamento de auxílio-doença, os gastos relacionados aos transtornos emocionais e psicológicos são bilionários 6 trilhões de dólares até 2030.

As principais causas de transtorno mentais mais ocorrido no trabalho estão relacionadas a depressão, stress, ansiedade e Síndrome de Burnout.

Segundo SILVA et al (2009), a depressão está constantemente ligada ao estresse, ao esgotamento e à falta de prazer e constantemente no exercício profissional, expressa à repetição contínua seguida de mal-estar e abatimento para desenvolver 12 estratégias de enfrentamento dessa adversidade. A cristalização desse processo conduz à designação classificatória de doença ocupacional.

As empresas devem implementar o programa de saúde mental, porque ela vai ajudar seus funcionários a cuidarem do psicológico com isso a melhora do clima organizacional.

A inteligência emocional ajuda com a melhora da depressão, pelas suas habilidades e capacidade de administrar suas emoções, aderindo não só emocionais dolorosas, mas também sentimentos positivos e criando lembranças boas.

E preciso que essas pessoas procure um profissional neurológico e psicológico para que sejam tratados e se curem, não só com medicamentos, mas também treinando e colocando em práticas as habilidades da inteligência emocional.

PROBLEMAS NO TRABALHO QUE AFETAM A PRODUTIVIDADE MENTAL

Em uma época com grandes responsabilidades em um curto período a produtividade se torna muito importante no dia a dia do trabalho.

Muitas vezes não percebemos que algumas situações nos afetam, podendo causar grandes prejuízos, sendo até financeiro quando se trata de uma empresa ou psicológico quando é sobre a vida pessoal.

A mente de uma pessoa é uma caixa de surpresa, é onde guardamos nossos pensamentos, e a nossas emoções que nem sempre são pensamentos bons e emoções positivas.

Quando falamos de saúde mental do colaborador se trata de como melhorar a produtividade no seu trabalho e quando não se atentamos a esse assunto pode ser algo negativo para empresa, pois os problemas psicológicos dos funcionários pode ser um prejuízo enorme para instituição de trabalho.

Dentro das organizações é muito importante falar sobre saúde mental de seus colaboradores e umas das piores consequências das doenças é o suicídio que acaba afetando os colaboradores por aguentar tanta pressão de seus gestores que são mal liderados.

É por isso que os funcionários devem utilizar a inteligência emocional usando sua capacidade de controle para que eles consigam a ser forte nesse sentido de mal gestores, que eles consigam lidar com uma situação de crise caso isso aconteça, todos sabemos que toda a organização tem líderes que não fazem seus trabalhos direito e com isso quem sofre são os colaboradores de carga mais baixo, e quando

seu gestor não tem autocontrole e nem passa motivação a produtividade só vai diminuir.

Os colaboradores que são inteligentes emocionalmente têm mais chances de ser grandes líderes, porque ele desenvolva a autogestão aumentando seu potencial para se destacar e alcançando grandes objetivos e claro nunca perdendo seu foco em determinadas situações.

SINDROME DE BURNOUT

A síndrome de Burnout que também pode ser chamada de esgotamento profissional, é causada por situações no ambiente de trabalho ela foi descrita em 1974, por Freudenber, ele é um médico americano. O transtorno está no grupo 24 do CID-11 (classificação estatística internacional de doenças e problemas relacionados a saúde).

Os sintomas são exaustão extrema, estresse e esgotamento físico, uma das causas da doença é excesso de trabalho. Isto é cada vez mais comum em colaboradores que trabalham diariamente sobre pressão e muita responsabilidade.

Segundo Francisco Rodrigues (2008), a síndrome de Burnout aparece como uma patologia associada à vida moderna, pois é o resultado de uma série de condicionantes negativos que as pessoas retiram do seu trabalho e que se repercute na sua vida diária.

O trabalho tem importância relevante na vida do indivíduo. Investe-se grande parte da existência na preparação (estudos e estágios) e na dedicação ao trabalho. Subtraindo-se a fase preliminar da instrução e instrumentação, tem-se que, de forma geral, depende-se ao menos oito horas diárias, isto é, mais de 1/3 do dia, durante 30, 35 anos ou mais, sem computar-se o tempo utilizado com a locomoção (Benevides – PEREIRA. 2002. p.13).

O tratamento é feito com psicoterapia mais dependendo do caso pode precisar de medicamentos como (antidepressivos, ou ansiolíticos). Geralmente o tratamento surte efeito em um mês ou três meses, mais conforme o caso do paciente.

Mas mudar a sua rotina no trabalho também pode colaborar para a melhora, tendo hábitos mais saudáveis são essenciais. A atividade física feita regularmente e

alguns exercícios de relaxamento deve fazer parte dessa nova rotina para diminuir o estresse e os sintomas da doença.

Maslach e Jackson (1981), relatam que o esgotamento nervoso é o primeiro a ser compreendido pela situação que os colaboradores sentem quando já não podem dar mais de si mesmo efetivamente, é uma situação de esgotamento da energia de suas emoções próprias, uma experiência de estar emocionalmente esgotado, devido ao dia a dia mantido com pessoas que não de atender como objeto de trabalho. A despersonalização pode ser definida como o desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativos para as pessoas do trabalho. Elas são vistas por profissionais de forma desumanas e de modo negativo devido a um endurecimento afetivo e os profissionais ainda os responsabilizam de seus problemas.

As empresas podem estar fazendo para proteger seus funcionários sobre a Síndrome de Burnout é criar um espaço de trabalho que sejam de harmonia, com empatia e que sejam acolhedores.

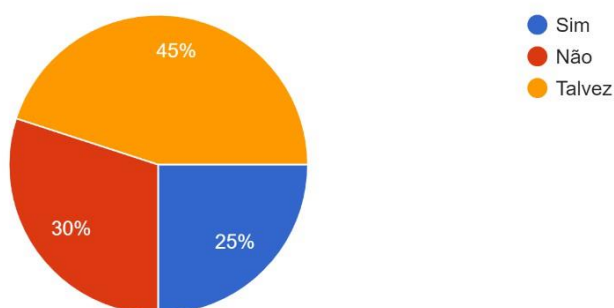
Gil-Monte e Peiró (1996), afirmam que este tipo de empresas tem alicerçado seu funcionamento padrão de comportamentos e procedimento obtido mediante a profissionalização ou socialização das equipes. Um dos processos chave das suas atividades é o processo de análises de classificação da situação que permite determinar as habilidades importantes e novas técnicas para resolver o problema. Também apresentam armações muito descentralizadas, tanto horizontal como verticalmente, e um boa parte do poder permanece nos trabalhadores, que são os que devem resolver os problemas concretos das pessoas que atendem. Isto faz com que possam controlar uma grande parte das decisões relacionadas com seu próprio trabalho.

A empresa tem que ser capaz de proporcionar a satisfação dos funcionários com isso ela conseguirá ter grandes sucessos em sua organização, com ajuda de uns psicólogos organizacionais a intenção manter sempre os gestores atentos a qualquer ocorrência de algum distúrbio mental de seus funcionários.

METODOLOGIA

A metodologia realizada nesse trabalho de conclusão de curso foi através do google forms, onde o questionário ficou aberto do dia dezesseis de setembro de dois mil e vinte e dois até o dia vinte de setembro do mesmo ano. Sendo as questões abaixo:

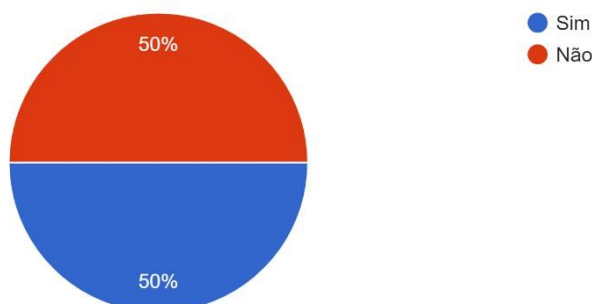
1-Você compartilha abertamente o que está sentindo com seus amigos e familiares?
20 respostas



Fonte: elaborado pelas autoras

Na primeira questão perguntamos se as pessoas falam abertamente sobre seus sentimentos. Quarenta e cinco por cento responderam que talvez, vinte e cinco por cento delas disseram sim, e trinta por cento disseram não.

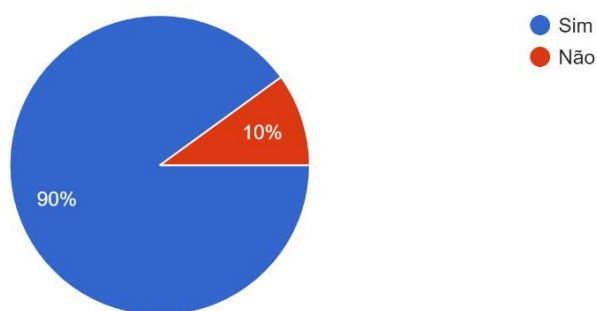
2-Em seu ambiente de trabalho você compartilha suas experiências de vida?
20 respostas



Fonte: elaborado pelas autoras

Na segunda pergunta questionamos se no ambiente de trabalho a pessoa entrevistada compartilha suas experiências de vida, cinquenta por cento das pessoas falaram que sim e cinquenta por cento responderam que não.

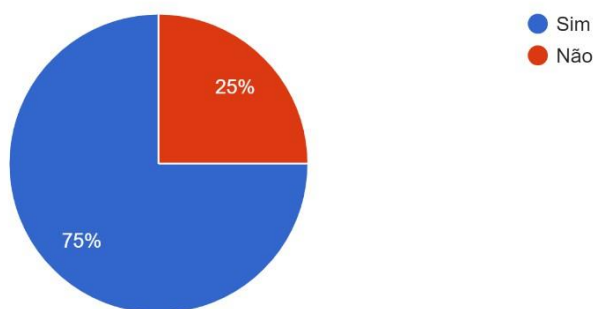
3- A Inteligência Emocional é a capacidade de identificar e lidar com suas emoções e sentimentos. Em seu ambiente de trabalho, você sabe lidar com suas emoções negativas?
20 respostas



Fonte: elaborado pelas autoras

Na terceira pergunta questionamos se as pessoas sabem lidar com suas emoções no seu ambiente de trabalho, noventa por cento delas responderam que sim e dez por cento responderam que não.

4- Você consegue separar a sua vida pessoal, com a vida profissional?
20 respostas



Fonte: elaborado pelas autoras

Na quarta pergunta questionamos se as pessoas conseguem separar sua vida profissional de sua vida pessoal e setenta e cinco por cento delas sabem separar e vinte e cinco por cento responderam que não.

5- Pense em alguém que o irritou ou magoou, sem que isso tenha se resolvido até o momento. Agora imagine que você é o líder desta pessoa e deve argumentar sobre algo que ele fez e foi bom para organização. O que diria? Lembrando que o papel principal de um líder é conduzir a equipe para gerar grandes resultados. Lembre se também que essa pessoa te prejudicou de alguma forma. 20 respostas

Tentaria manter a calma e ser profissional

Você merece o reconhecimento pelo seu papel desempenhado nesta equipe, te dou os parabéns.

Daria os parabéns, pois o profissional não tem nada ver com o pessoal.

Por favor tem como você organiza as coisas

Passaria os feedbacks para a pessoa, tentaria ser o mais profissional possível e não argumentava sobre o ocorrido.

Daria parabéns sobre a qualidade do seu serviço, o quão importante aquilo foi para organização e que ele é um bom profissional.

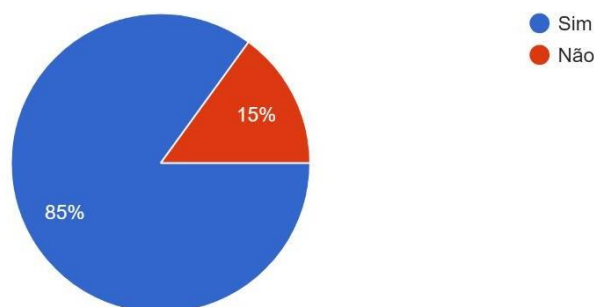
Conversar e resolver

Você fez um bom trabalho, mas podemos melhorar também outras questões, por onde devemos conversar?

Na quinta questão, questionamos se alguém já te magoou ou irritou, sendo assim não se resolveram e você sendo o líder dessa pessoa mas ela cumprindo algo muito bom pela equipe o que você diria pra ela, a maioria das pessoas responderam que daria os parabéns para o colaborador pelo seu trabalho, pois temos que separar a vida pessoal e profissional.

6- Você pratica seu autocontrole?

20 respostas



Fonte: elaborado pelas autoras

Na sexta questão perguntamos se as pessoas praticam seu autocontrole e oitenta e cinco por cento responderam que sim e quinze por cento responderam que não.

7- Se tivesse a sua própria empresa, que tipo de pessoa contrataria e por quê? 20 respostas.

Pessoas tenham inteligência emocional, que saiba lidar com seus sentimentos e trabalhe bem sob pressão.

Leais, disposta, receptivas a mudança e revolucionarias.

Responsáveis e organizadas

Pessoas que tenha compromisso

Pessoas calma e educada e que não tenham tantos problemas na vida pessoal ou seja pessoas que saiba separar o pessoal do profissional.

Honesta, comprometida, e proativa, pois são qualidades que leva a uma empresa ao sucesso.

Proativa com iniciativas, criativas e bom relacionamento com colegas, pessoas abertas as discussões internas.

Pessoas inovadoras, criativas e com senso de responsabilidade

Que seja competente e de confiança porque é preciso

Primeiro teria que analisar o perfil, quanto mais diferentes um do outro é melhor para não aparecer robôs

Pessoas que não tenha medo de falar, assim se torna mais fácil o convívio.

Pessoas proativas e que trabalhe em equipes.

Uma pessoa comunicativa e educada

Pessoas dedicadas e com disposição

Comunicativa, pois para trabalhar comigo tem que conversar muito

Pessoas com mais idade, são mais responsáveis

Contrataria pessoas não somente pelo currículo, mas sim se o santo bater.

Pessoas bem-humoradas e tecnicamente profissional. Porque será um ambiente de alegria e bom trabalho profissional.

Na sétima questão perguntamos se elas tivessem sua própria empresa que tipo de pessoa contrataria e porque, a maior respondeu que contratariam pessoas responsáveis, dedicadas e compromissadas com o que fazem.

8- Para você a inteligência emocional no seu ambiente de trabalho é importante e por quê?

Com certeza ela é capacidade de controlar meus sentimentos e emoções.

Para poder manter o desenvolvimento saudável com seus colegas de trabalho e não se transformarem algo insuportável.

Sim, para conseguir desenvolver melhor o trabalho.

Para não atrapalha.

Sim, importante porque o que aconteceu no trabalho, fica no trabalho, não é para ser passado para outras pessoas.

Para saber lidar com situações que muitas vezes nos incomoda ou conflitos indesejados, para que permaneça um ambiente tranquilo.

Sabedoria

Ela equilibra nossa vida, quando as coisas de fora atrapalhar nosso trabalho, não é legal e nem quando o trabalho nos prejudica na vida social, creio que não devemos transparecer todas as coisas que acontecem.

Na oitava questão perguntamos se a inteligência emocional no ambiente de trabalho era importante e porque, muitas pessoas responderam que sim para todos se desenvolver melhor no trabalho e focar mais.

9- Todos nós passamos por momentos difíceis em nossas vidas, perdemos entes queridos, trabalho exaustivo, psicológico abalado e mesmo assim não

podemos parar, porque a vida é igual um carrossel nunca para de girar, mais a pergunta é como anda sua inteligência emocional?

A minha inteligência emocional anda muito abalada ultimamente, mas estou fazendo o possível para manter o equilíbrio.

No limite do meu controle

Um pouco abalada

Boa, consigo controlar bem e separar os ambientes

Muitas vezes desestabilizada, por vários motivos como estes citados acima, e também por exaustão, muitas vezes fazer sempre o melhor, pensar no próximo, e não receber o mesmo. Diante disso vamos nos cansado e esgotando essa inteligência.

Ansiosa

Anda mediana, confesso que tem dias difíceis inclusive quando não se quer mais ficar em determinado lugar, tento manter a calma, mas as vezes as coisas transparecem, mais está equilibrada.

Mediana, muitas vezes com picos de descontrole emocional.

Na nona pergunta questionamos como está a inteligência emocional das pessoas, a maioria das respostas foram que estão bem desestabilizadas psicologicamente, sem controle emocional e com bastante desgaste.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos que a inteligência emocional é uma competência essencial para os profissionais de uma empresa.

Essa qualidade nos ajuda a lidar com a pressão, conflitos nos relacionamentos internos e desafios do cotidiano.

Com base na pesquisa que realizamos pelo google forms, noventa por cento das pessoas que responderam o questionário não sabem lidar com suas emoções negativas em seu ambiente de trabalho, uma das questões que também chamou atenção foi que setenta por cento não sabem separar sua vida profissional de sua pessoal, e isso acaba as prejudicando muito nos dois ambientes, em uma pergunta dissertativa feita a maioria das respostas foram que sua saúde emocional esta desagasta, muitos não conseguem controlar seus sentimentos estão chegando a exaustão, com tudo isso acabam surgindo vários problemas não só no trabalho, elas estão ficando doentes.

Com esse trabalho possibilitou agregar um maior conhecimento sobre o tema e entender que a inteligência emocional é importante a todo momento, melhorando a comunicação, as emoções sendo controladas evitam prejuízo em qualquer tipo de relacionamento e assim cada um colabora com o crescimento pessoal do outro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Livros:

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1998.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos na empresa**. São Paulo: Atlas, 1994.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**, 2010.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo**. 5. Ed. Rio de Janeiro.

Artigos da Internet:

O que é inteligência emocional? EadUnivali. 23 de outubro de 2020. Disponível em: <https://ead.univali.br/blog/o-que-e-inteligencia-emocional>. **Acesso em:** 03 mar. 2022, 19h30.

O que é inteligência emocional? Equipe Sbie. 18 de dezembro de 2015. Disponível em: [Blog: O que é Inteligência Emocional? | Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional \(sbie.com.br\)](http://Blog: O que é Inteligência Emocional? | Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional (sbie.com.br)). **Acesso em:** 03 mar. 2022, 20h23.

O que é inteligência emocional e como desenvolver no trabalho? 06 de abril de 2020. Disponível em: https://blog.anhanquera.com/inteligencia-emocional/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=AEDU-Presencial::L3::Display::Performance-Max&qclid=CjwKCAjwopWSBhB6EiwAjxmQDXXt269hi_YVQNDLb5hGtbqDRcyMIQvOfkxwVqtQJ33WVlgRogUrAhoCNqAQAvD_BwE. **Acesso em:** 06 mar. 2022, 08h30.

Inteligência emocional: entenda sua origem e sua importância para o mercado. Equipe Sbie. 27 de março de 2018. Disponível em: <https://www.sbie.com.br/blog/inteligencia-emocional-entenda-sua-origem-e-sua-importancia-para-o-mercado-de-trabalho/#:~:text=A%20Intelig%C3%AAncia%20Emocional%20%C3%A9%20um%20fator%20de%20suma%20import%C3%A2ncia%20nas,automotiva%C3%A7%C3%A3o%20e%20estimular%20a%20criatividade>. **Acesso em:** 06 mar. 2022, 10h02.

GOLEMAN, Daniel. Livro **Inteligência emocional** 2011. Editora Objetiva Ltda. **TEXTO: Inteligência emocional.** Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4133507/mod_resource/content/2/Inteligencia-emocional-Daniel-Goleman.pdf. **Acesso em:** 09 mar. 2022, 14h12.

SOUZA, Pâmela. **Entenda o que é liderança emocional e como ela faz pode fazer a diferença em sua organização.** 05 de agosto de 2020. Disponível em: <https://www.voitto.com.br/blog/artigo/lideranca-emocional>. Acesso em: 07 abr. 2022, 20h00.

PONTOTEL, Redator. **Inteligência emocional: o que é e qual sua importância no ambiente de trabalho.** 13 de julho de 2020. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em: 07 abr. 2022, 20h25.

PONTOTEL, Redator. **Liderança: O que é, tipos e atribuições.** 25 de maio de 2021. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/lideranca/#:~:text=Lideran%C3%A7a%20%C3%A9%20a%20habilidade%20de,pelas%20palavras%20que%20ele%20diz>. Acesso em: 08 abr. 2022, 10h30.

SOUZA, João Paulo Bandeira. **Clima organizacional.** 2014. Disponível em: https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=clima+organizacional+cita%C3%A7%C3%B5es+indiretas&aq=#d=gs_qabs&t=1651756353165&u=%23p%3DCF021NqEtFUJ. Acesso em: 05 mai. 2022, 10h14.

Gestão emocional: a importância da autorregulação das emoções como forma de organização mental. No place like mind. 2019. Disponível em: <https://noplacialikemind.com/2019/01/20/gestao-emocional-a-importancia-da-auto-regulacao-das-emocoes-como-forma-de-organizacao-mental/>. Acesso em: 13 mai. 2022, 12h00.

Gestão emocional - o que é esse conceito? T2. Educação. 01 de março de 2022. Disponível em: <https://t2.com.br/blog/gestao-emocional-o-que-e-esse-conceito/>. Acesso em: 13 mai. 2022, 12h48.

Conceito de gestão emocional. Conceitos. 2010. Disponível em: <https://conceitos.com/gestao-emocional/>. Acesso em: 13 mai. 2022, 13h05.

Gestão empresarial: o que é, como funciona e como aplica. Fia business school. 22 de agosto de 2018. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/gestao-empresarial/>. Acesso em: 16 mai. 2022, 11h30.

O que é gestão empresarial. Dicionário financeiro. 2017. Disponível em: <https://www.dicionariofinanceiro.com/gestao-empresarial/>. Acesso em: 16 mai. 2022, 11h45.

7 problemas no trabalho que afetam a produtividade. André Bona. 23 de setembro de 2019. Disponível em: <https://andrebona.com.br/7-problemas-no-trabalho-que-afetam-a-produtividade/>. Acesso em: 04 ago. 2022, 11h45.

Produtividade e saúde mental: qual a sua relação? Disponível em: <https://www.telavita.com.br/blog/produtividade-saude-mental/>. Acesso em: 21 ago. 2022, 16h29.

Qual a importância da saúde mental no ambiente de trabalho? Disponível em: [https://blog.flashapp.com.br/qual-a-importancia-da-saude-mental-no-ambiente-de-trabalho/?utm_term=&utm_campaign=Google PerformanceMax Perf SP-OFF&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=7143691633&hsa_cam=16640679968&hsa_grp=&hsa_ad=&hsa_src=x&hsa_tgt=&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=Cj0KCQjwr4eYBhDrARIsANPywCiftGnrtzXYqJiktJUNta5TDXfWzhq-eLH12qvuvKcUILJeTrb_RoEaAoTGEALw_wcB](https://blog.flashapp.com.br/qual-a-importancia-da-saude-mental-no-ambiente-de-trabalho/?utm_term=&utm_campaign=Google+PerformanceMax+Perf+SP-OFF&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=7143691633&hsa_cam=16640679968&hsa_grp=&hsa_ad=&hsa_src=x&hsa_tgt=&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=Cj0KCQjwr4eYBhDrARIsANPywCiftGnrtzXYqJiktJUNta5TDXfWzhq-eLH12qvuvKcUILJeTrb_RoEaAoTGEALw_wcB). Acesso em: 21 ago. 2022, 17h10.

O que é síndrome de burnout? Gov.br 24 de novembro de 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/sindrome-de-burnout#:~:text=S%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20ou%20S%C3%ADndrome,justamente%20o%20excesso%20de%20trabalho.> Acesso em: 24 ago. 2022, 21h25.

Inteligência emocional: como ela afeta a produtividade? DBM sistemas. 2020. Disponível em: <https://dbmsistemas.com/inteligencia-emocional-como-ela-afeta-a-produtividade/?amp=1>. Acesso em: 24 ago. 2022, 21h30.

