



**FACULDADE DE TEOLOGIA, FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS GAMALIEL –
FATEFIG.**

CENTRO EDUCACIONAL E CULTURAL DA AMAZÔNIA – CECAM

VANESSA SOUZA DA SILVA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMO SUA AUSÊNCIA PODE INTERFERIR NO
ATENTIDIMENTO AOS PACIENTES EM UMA CLÍNICA DE SAÚDE**

Tucuruí-PA

2019



**FACULDADE DE TEOLOGIA, FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS GAMALIEL –
FATEFIG.**

CENTRO EDUCACIONAL E CULTURAL DA AMAZÔNIA – CECAM

VANESSA SOUZA DA SILVA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMO SUA AUSÊNCIA PODE INTERFERIR NO
ATENTIDIMENTO AOS PACIENTES EM UMA CLÍNICA DE SAÚDE**

Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Teologia, Filosofia e Ciências Humanas Gamaliel, – FATEFIG, como requisito para a obtenção do título de Bacharelado. Orientado pelo Professor e Mestre Glailson Braga Pompel

Tucuruí-PA

2019

Aos meus amados filhos, Arthur e Antony Augusto.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ser a razão de meu viver.

Aos meus pais que sempre estiveram comigo nesta caminhada.

A meu orientador pelo incansável incentivo para que este trabalho chegasse ao fim.

A todos que diretamente ou indiretamente contribuíram para que este trabalho chegasse ao final.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMO SUA AUSÊNCIA PODE INTERFERIR NO ATENDIMENTO AOS PACIENTES EM UMA CLÍNICA DE SAÚDE

Vanessa Souza da Silva¹

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo estudar ocorrência da inteligência emocional entre colaboradores de uma clínica de saúde. Participaram da pesquisa quinze pessoas, sendo treze do sexo feminino e dois do sexo masculino, com idades variando de 21 a 67 anos, oriundos de seis setores distintos de uma clínica de saúde do setor privado no município de Tucuruí PA. As correlações encontradas foram diferentes de acordo com o ambiente de trabalho, apenas duas foi positiva, a respeito do conhecimento da inteligência emocional, no entanto fica claro a ausência da inteligência emocional, pois foi constatado que ela não é trabalhada com a maioria dos funcionários dentro da organização. Na clínica, foram encontradas correlações negativas entre o conhecimento e a aplicabilidade da inteligência emocional. Esses dados demonstram que a inteligência emocional não está sendo trabalhada dentro da organização.

Palavras-chave: Atendimento, Área da Saúde, Inteligência emocional.

INTRODUÇÃO

A inteligência emocional na área da saúde, possui um grande valor, uma vez que se lida diariamente com pessoas que requer cuidados especiais, por esse motivo deve-se constantemente aprimorar o desenvolvimento da inteligência emocional, pois a má utilização da mesma pode afetar não só aos pacientes mais também aos parceiros de trabalho subordinados e líderes.

A gestão das emoções dos profissionais que trabalham na área da saúde é fundamental, pois os cuidados na qualidade dos serviços prestados podem melhorar significativamente a relação paciente/atendimento.

O presente estudo, portanto, desenvolveu-se a partir da problemática: quais as

¹ Acadêmica do curso de Administração, turma 05, da Faculdade de Teologia, Filosofia e Ciências Humanas Gamaliel – FATEFIG.

consequências pela falta ou má utilização da inteligência emocional em uma clínica privada do município de Tucuruí Pará? E de que forma a ausência da inteligência emocional pode interferir no desempenho do atendimento aos pacientes, podendo levar a conflitos entre parceiros de trabalho e na perda do autocontrole pela organização.

O trabalho tem como objetivo geral identificar os impactos causados pela falta da inteligência emocional dentro de uma clínica privada da área da saúde do município de Tucuruí. Como específicos buscou - se mostrar a importância da inteligência emocional dentro das relações entre paciente e colaboradores, verificar se a inteligência emocional é trabalhada pela organização e identificar quais problemas podem surgir devido sua ausência.

A escolha do tema se deu através da percepção da relevância da inteligência emocional no contexto atual, o estudo de caso foi realizado em uma clínica privada do município de Tucuruí onde a mesma busca e investe no aprimoramento contínuo de seus colaboradores e meios que proporcionem um ambiente de trabalho agradável, propício à produtividade, e um atendimento de qualidade aos pacientes que estão ali para receber cuidados especiais e com isso atingir um melhor desempenho nos serviços prestados.

Buscando compreender as consequências da ausência da inteligência emocional na área da saúde e a visão que os profissionais da mesma demonstram sobre sua importância e as consequências da má administração e como a inteligência emocional pode ser aplicada dentro da organização, foi elaborado e aplicado um questionário semiestruturado com sete questões objetivas, a escala tipo Likert (1932). Com isso, pode-se coletar dados e avaliar a importância da inteligência emocional e as consequências pela ausência e a má administração mediante a visão dos colaboradores e gestores, como ela pode ser avaliada e se os gestores e funcionários tem conhecimento do que é inteligência emocional.

1.INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: CONCEITO, HISTÓRIA

Muitos profissionais vêm desempenhando um papel importante no desenvolvimento de pesquisas e testes para provar a inteligência emocional na vida do ser humano Gardner (1983), Bar-On (1980), Goleman (1995), e cada vez mais, têm-se tornando um fator fundamental para um bom desempenho na vida profissional e pessoal. Goleman explica que (1995, p. 9): “...*A cabeça e o coração precisam um do outro*”. Podemos compreender que existe uma necessidade de um equilíbrio entre cabeça e coração, razão e emoção.

Dentre os mais influentes teóricos da inteligência que apontaram a distinção entre capacidades intelectuais e emocionais estava Howard Gardner, psicólogo de Harvard, que propôs, em 1983, um modelo amplamente conceituado de inteligência múltipla. Sua lista de sete tipos de inteligência incluía não apenas as conhecidas aptidões para a fala e a matemática, mas também duas variedades pessoais: o conhecimento do mundo interior de cada um e a aptidão social (GOLEMAN, 1995, p.10).

Porém, em seu modelo, Gardner ficou restrito aos elementos cognitivos, pouco abordou a importância das emoções (GOLEMAN, 2001). Nos anos 80, o psicólogo Bar-On propôs um modelo pioneiro de inteligência emocional e sua teoria surgiu pela primeira vez em sua tese de doutorado, ele descreve que *“...Esse modelo, em essência, descreve a inteligência emocional como um conjunto de habilidades pessoais, emocionais e sociais que influenciam a capacidade de uma pessoa lidar com as exigências e pressões do meio”* (GOLEMAN, 2001, p. 395).

Segundo Daniel Goleman (2005, p. 12), o estudo sobre a inteligência emocional cresceu através dos autores Mayer e Salovey e seu colega David Garuso, *“trabalharam incansavelmente em prol da aceitação científica da inteligência emocional”*.

Já Goleman (1995) expõe seu entendimento a respeito da definição de emoção e mostra a abrangência do significado.

Eu entendo que emoção se refere a um sentimento e seus pensamentos distintos, estados psicológicos e biológicos, e a uma gama de tendências para agir. Há centenas de emoções, juntamente com suas combinações, variações, mutações e matizes. Na verdade, existem mais sutilezas de emoções do que as palavras que temos para defini-las (GOLEMAN, 1995, p. 305).

As definições expostas pelos autores citados conduzem a observar que a inteligência emocional é um meio que viabiliza o controle das emoções Mayer e Salovey (1997). Percebe-se também a relevância da inteligência emocional na vida do homem em qualquer âmbito sobre diversos aspectos.

1.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Hoje, é muito comum ouvirmos diariamente nos noticiários inúmeros casos de desentendimento, seja no trabalho, trânsito, até mesmo entre amigos, ambiente familiar e pessoas desconhecidas. Ciúmes, raivas descontroladas, paixões compulsivas são algumas das causas de desentendimento que diversas vezes, acabam em morte. Até mesmo pessoas com um alto nível de escolaridade estão envolvidos nessas tragédias. Para Goleman (2005), explica que até mesmo pessoas com alto nível de QI, podem ser incompetentes, quando se trata de dirigir a sua vida particular.

A inteligência emocional acadêmica pouco tem a ver com a vida emocional. As pessoas mais brilhantes podem se afogar nos recifes de paixões e dos impulsos desenfreados; pessoas com alto nível de QI podem ser pilotos incompetentes de sua vida particular. (GOLEMAN, 2005, p. 58)

Ter um autocontrole é fundamental, e pode evitar conflitos e situações de desequilíbrio que causariam grandes danos aos envolvidos. Goleman (2005), explica que o ser humano possui duas mentes, a emocional e a racional, uma sente e a outra pensa e as duas trabalham harmoniosamente na maior parte do tempo, “*Num certo sentido, temos dois cérebros, duas mentes --- e dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional*”. (GOLEMAN, 1995, p. ...)

A Inteligência Emocional envolve a capacidade de perceber acura da mente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER; SALOVEY, 1997, p. 15).

Mayer; Salovey (1997), para os autores a capacidade de controlar as emoções, de perceber a cada sentimento também fazem parte do amadurecimento emocional e do crescimento intelectual. Neste contexto, Goleman (1995, p. 163), afirma que “...*quando emocionalmente perturbadas, as pessoas não se lembram, não acompanham, não aprendem e nem tomam decisões com clareza...*”, neste sentido, percebe-se a real importância de ser emocionalmente inteligente e ter domínio das emoções para que possa tomar decisões com clareza.

De acordo com os autores, entende-se que a inteligência emocional tem grande valia para o ser humano, adquirir habilidades e ter o conhecimento da inteligência emocional

implica em ter um controle das emoções em qualquer situação, saber controlar as emoções em situações extremas, pode evitar grandes danos a sua vida pessoal e profissional. Mayer; Salovey, (1997), Goleman (2005).

1.3 A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Realizar um trabalho exige do profissional conhecimento técnico e embasamento teórico para que a tarefa que lhe foi designada seja realizada com excelência, trazendo benefícios para todos os envolvidos, mas não basta apenas ter um conhecimento técnico e teórico para desenvolver as atividades, é preciso ter habilidade emocional Goleman (2005), para lidar com diversas situações do cotidiano que muitas das vezes são imprevisíveis.

Muitos pacientes podem auferir imensos benefícios quando a assistência clínica é acompanhada de assistência psicológica. Embora o fato de um médico ou enfermeiro oferecer conforto e consolo a um paciente angustiado já seja um grande passo em direção a uma assistência mais humana. (GOLEMAN, 2005, p. 202).

Goleman (2005), comenta a importância de um bom atendimento nos serviços de saúde associado a uma assistência psicológica, no qual trará imensos benefícios aos pacientes. Nesse sentido, para Daniel Goleman (2005, p 201) “*Ajudar pessoas a lidar melhor com sentimentos incômodos como a raiva, ansiedade, depressão, pessimismo e sensação de solidão é uma forma de prevenir doenças*”, ou seja, os profissionais da saúde podem desenvolver habilidades onde possam ajudar os pacientes a lidar melhor com os sentimentos e estado emocional, colaborando de uma forma mais eficiente na prevenção de doenças.

De acordo com Goleman (2005), com a modernidade, os profissionais da saúde não demonstram tanta solidariedade e empatia para com os pacientes, não levando em consideração o estado emocional do paciente em tratamento sendo que é importante, para o processo de cura.

O problema se agrava quando os médicos não levam em consideração o lado emocional do paciente, mesmo quando lhe dão toda assistência clínica. Essa falta de percepção demonstra que a prática médica não está se dando conta de vários indícios que demonstram, muitas vezes, que a condição emocional das pessoas desempenha

um papel muito importante na vulnerabilidade à doença e no processo de cura. De um modo geral, a moderna assistência médica não recorre à inteligência emocional. (GOLEMAN, 2005, p.1983).

O assunto abordado pelo autor Daniel Goleman (2005), remete a importância de inserir a inteligência emocional na área da saúde, dando uma atenção especial ao lado emocional dos pacientes que ali se encontram fragilizados, apesar do atendimento ao longo do tempo ter se tornado mais humano, ainda assim ausência do uso da inteligência emocional reflete a fragilidade do baixo desempenho no cuidado aos pacientes, pois se a assistência médica levar em conta o estado emocional dos pacientes ela pode ajudar no processo de cura dos mesmos.

2. CLIMA ORGANIZACIONAL

O Clima Organizacional é de grande importância para qualquer organização que queira conquistar a estabilidade no ambiente de trabalho, pois ela reflete o bem-estar de seus colaboradores, a valorização profissional melhorando o rendimento nos serviços prestados, de acordo com autores como Toro (1992), Coda (1998), qualquer empresa que trabalhe o Clima Organizacional, terá maior rendimento e elevada satisfação entre os membros que fazem parte da empresa. Chiavenato define que (1994, p.53), “*o clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades*”. Dessa forma quando satisfeitos os funcionários tornam-se engajados pela melhora no ambiente de trabalho, o clima organizacional torna-se favorável para satisfação, pois atende as necessidades dos mesmos. E quando não é favorável, de certa forma os participantes acabam frustrados, não tendo um bom desempenho.

Para Bennis (1996, p. 6), “*clima significa um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as se relacionam umas com as outras, tais como sinceridade, padrões de autoridade, relações sociais, etc.*” Neste caso, o clima tanto dentro da organização como fora estar relacionada à forma como as pessoas se envolvem umas com as outras no meio social propriamente dito.

Ainda Bennis (1996) clima significa um conjunto de valores e atitudes, no qual é a forma como as pessoas se envolvem umas com as outras, é importante que as pessoas tenham consciência da maneira certa de como se comportar e analisar a sua conduta no sentido de valores e atitudes.

Para Souza (1995), o clima pode ser comparado como um perfume, uma vez que pode ser identificado antes mesmo de conhecer a fórmula, no entanto algumas vezes podem ser identificadas.

O clima é uma resultante das variáveis culturais. Quando essas são alteradas ocasionam alterações no clima. Curiosamente, o clima é mais perceptível do que suas fontes causais. É comparável a um perfume: percebe-se o efeito sem conhecer os ingredientes, embora, às vezes, seja possível identificar alguns deles. (SOUZA, 1995, p. 17)

Muitos colaboradores, ao perceberem que o clima organizacional é desagradável e cria desmotivação, acabam se desligando das organizações, pois não conseguem produzir adequadamente, fazendo com que haja um real desinteresse pela mesma, e podendo até gerar um desequilíbrio emocional trazendo sérios problemas para a saúde mental, dessa forma é importante que os gestores saibam agir na questão do comportamento de seus colaboradores dentro da organização. (KANAANE 1999).

Faz-se necessário que o executivo aprenda a repensar sua conduta em termos de impacto no comportamento de sua equipe, focalizando, entre outros pontos, o ato de comunicar-se, a necessidade de resgatar o comprometimento da equipe, fazendo aflorar um clima organizacional satisfatório. Consequentemente, o desenvolvimento organizacional assumirá um caráter estratégico, implicando na captação, fixação e desenvolvimento das equipes, com a finalidade de valorização profissional, fortalecendo as relações interpessoais a partir de autonomia e responsabilidade, vi. (KANAANE 1999, p. 42).

É importante que os gestores tomem conhecimento da sua conduta dentro da organização focando na forma de como o comportamento da sua da sua equipe pode afetar o local de trabalho, tendo em vista outras situações no qual possa melhorar o clima organizacional, como consequência a equipe terá estratégias que irá proporcionar o ambiente de trabalho satisfatório e mais produtivo. (KANAANE 1999).

2.1 MOTIVAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO, CONCEITOS E TEORIAS

A motivação dentro de uma organização é muito importante principalmente para um bom desempenho nas atividades das quais forem designadas, funcionários motivados implica em resultados satisfatórios para empresa, a motivação é um assunto abordado por vários estudiosos (STEPHEN P. ROBBINS, 2004).

Podemos definir motivação em termos de um comportamento externo. As pessoas motivadas esforçam-se mais em seu desempenho do que as desmotivadas. Essa definição, no entanto, é relativa e diz muito pouco. Em uma definição mais descritiva, mas menos substantivas, a motivação consistiria na disposição para fazer alguma coisa e seria condicionada pela capacidade de essa ação satisfazer uma necessidade do indivíduo. (STEPHEN P. ROBBINS, 2004, p.46).

Para Stephen p. Robbins (2004), a motivação está associada a um comportamento externo, as pessoas que tem um melhor desempenho são as mais motivadas, as desmotivadas são aquelas menos esforçadas, porém essa definição é relativa, em uma definição mais descritiva, a motivação é a capacidade de atender o desejo do indivíduo.

Nas palavras de Robert Fritz (1997, p.100), as pessoas são motivadas pela ameaça, “*Apenas quando sua sobrevivência parece em jogo é o que organizam-se para tomar uma atitude*” ou seja, pessoas ameaçadas, podem ser motivadas, pela questão da sobrevivência. Ainda nas palavras do autor Robert Fritz:

Um primo próximo da motivação através da auto - estima é a motivação através da satisfação. Aqui supõe-se que as pessoas fazem o que fazem para obter um senso de satisfação e preenchimento. A satisfação pessoal como um motivo novamente implica que o resultado final real de nossas ações não tem um mérito intrínseco. (ROBERT FRITZ, 1997, p.102).

Dessa forma é natural que o ser humano goste da sensação de satisfação, pois fazem o que fazem para que no final possa ter um resultado satisfatório.

Diante disto podemos entender a relevância da motivação das pessoas, quando se encontram em ambiente organizacional equilibrado. Contudo, existem muitos aspectos

diferentes a serem considerados sobre a questão da motivação que leve a satisfação dos colaboradores, pois pessoas motivadas podem alcançar um resultado mais satisfatório colaborando com o crescimento da empresa. (ROBERT FRITZ, 1997); (STEPHEN P. ROBBINS, 2004).

2.2 SATISFAÇÃO, FATORES QUE INFLUÊNCIAM NO CLIMA ORGANIZACIONAL POSITIVO

Hoje podemos observar inúmeros relatos de pessoas insatisfeita e desmotivada dentro de uma organização, existem uma série de fatores que ocasionam essa insatisfação no trabalho. “*A satisfação seria uma causa provável de um desempenho melhor, mas este não seria uma causa de maior satisfação no trabalho*” (JUDGE; ROBBINS E SOBRAL, (2011, p.77). Ou seja, a satisfação do colaborador implica também em outras situações dentro organização.

Para Ferreira; Fortuna e Tachizawa (2006, p. 241) a motivação é de suma importância para um bom desempenho dentro da organização “*o grau de satisfação demonstrado pelos membros de uma organização na qual a motivação é fator fundamental para a realização dos trabalhos*”. Ou seja, funcionários satisfeitos produzem mais.

De acordo com Robert Fritz (1997):

Muitas organizações adotaram a idéia de que sua função é fornecer satisfação para os seus membros. Isso coloca a organização em desvantagens. As pessoas algumas vezes estão satisfeitas, mas, na maioria das vezes não estão. A satisfação, se bem que agradável, não é necessariamente uma virtude e nem a insatisfação um defeito, É bom lembrar que muitas das pessoas mais completas na história da civilização nem sempre eram indivíduos satisfeitos (ROBERT FRITZ, 1997, p.103).

Muitas empresas adotam medidas de satisfação a seus colaboradores, porém em algumas situações colocam a organização em desigualdade, porque muitas vezes existem pessoas satisfeitas e outras não. A satisfação pode ser de certa forma relativa dependendo da situação, podendo ser uma virtude e também um defeito. (Robert Fritz, 1997).

Diante deste contexto, é que realizamos esta pesquisa, buscando identificar quais os efeitos qualitativos a inteligência emocional pode acarretar entre pacientes e colaboradores da organização e de que forma os profissionais diante da ausência da inteligência emocional pode afetar na qualidade do atendimento prestado aos pacientes.

De que forma a ausência da inteligência emocional pode interferir no desempenho do atendimento aos pacientes, podendo levar a conflitos entre parceiros de trabalho e na perda do autocontrole pela organização.

3. ESTUDO DE CASO EM CLÍNICA DE SAÚDE

Para Gil (2009, p. 54), o estudo de caso consiste em “*estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, com contornos claramente definidos, permitindo seu amplo e detalhado conhecimento*”. Busca, portanto, retratar a realidade de forma intensa e mais verdadeira possível.

Inicialmente foi conhecer a organização por um período de duas semanas, observando-se o corpo de colaboradores, quantitativo de pacientes que em média frequentam a clínica por dia e a relação socioemocional entre eles. Diante disto, o estudo qualitativo se fez a melhor opção, pois de acordo com SOUSA (2005), a investigação qualitativa visa a compreensão de como funcionam determinados comportamentos e atitudes dos sujeitos investigados, admitindo-se suas interpretações da realidade mediante ao contexto sociocultural ao qual estão inseridos e como isso reflete em sua saúde emocional. Apesar da essência qualitativa, quantificações simples na forma de (porcentagens de ocorrências de categorias) foram adotadas visando auxiliar a análise e interpretação dos dados.

Durante a vivência com os colaboradores foram realizadas pelo pesquisador algumas anotações, nelas constam observações a respeito do atendimento de cada colaborador com os pacientes. Nele também constam algumas situações que ocorreram entre colaborador e colaborador, colaboradores e pacientes durante o expediente. Estas observações foram substanciais para analisar e interpretar os dados coletados com o questionário e relacioná-los com visão que os funcionários demonstram sobre a inteligência emocional.

Participaram da pesquisa 15 funcionários, na faixa etária entre vinte e um e sessenta e sete anos, sendo que 13 dos funcionários pertencem ao sexo feminino e 2 são do sexo

masculino. Para acontecer o acompanhamento dos atendimentos, obteve-se o consentimento do proprietário para que o pesquisador pudesse realizar a pesquisa.

Buscando compreender as consequências da ausência da inteligência emocional na área da saúde e a visão que os profissionais da mesma demonstram sobre sua importância e as consequências da má administração e como a inteligência emocional pode ser aplicada dentro da organização, foi elaborado e aplicado um questionário semiestruturado com sete questões objetivas, a escala tipo Likert (1932). Com isso, pode-se coletar dados e avaliar a importância da inteligência emocional e as consequências pela ausência e a má administração mediante a visão dos colaboradores e gestores, como ela pode ser avaliada e se os gestores e funcionários tem conhecimento do que é inteligência emocional. O questionário também abrangeu perguntas sobre a aplicabilidade da inteligência emocional no local de trabalho, se o estado emocional dos mesmos interfere na qualidade do atendimento aos pacientes e como eles avaliariam a sua saúde emocional.

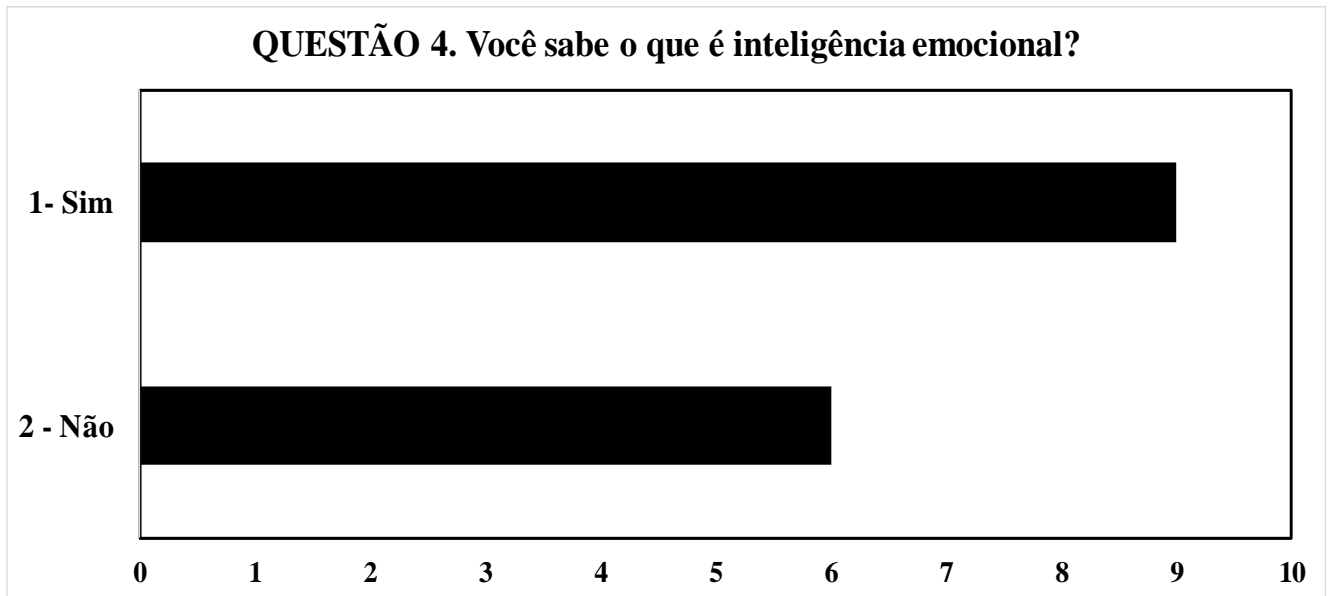
Coleta e análise de dados

Tendo os dados coletados a etapa seguinte consistiu em fazer uma análise qualitativa sobre a inteligência emocional. Através das respostas obtidas e analisadas dos questionários aplicados entre o gestor e os funcionários participantes, foi possível verificar em que profundidade qualitativa se encontram a organização sobre a inteligência emocional no local de trabalho e as consequências pela ausência da mesma, como eles refletem o processo das consequências de uma má administração das emoções e de que forma poderia prejudicar na qualidade dos serviços prestados na clínica como um todo. Os resultados obtidos foram analisados, tabulados e expressos na forma de gráficos em barras utilizando-se o Excel.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Inteligência Emocional envolve a capacidade de perceber acura da mente, de avaliar e de expressar emoções; como podemos perceber pela avaliação dos dados coletados. (figura 1).

Figura 1 - Gráfico da questão 4.

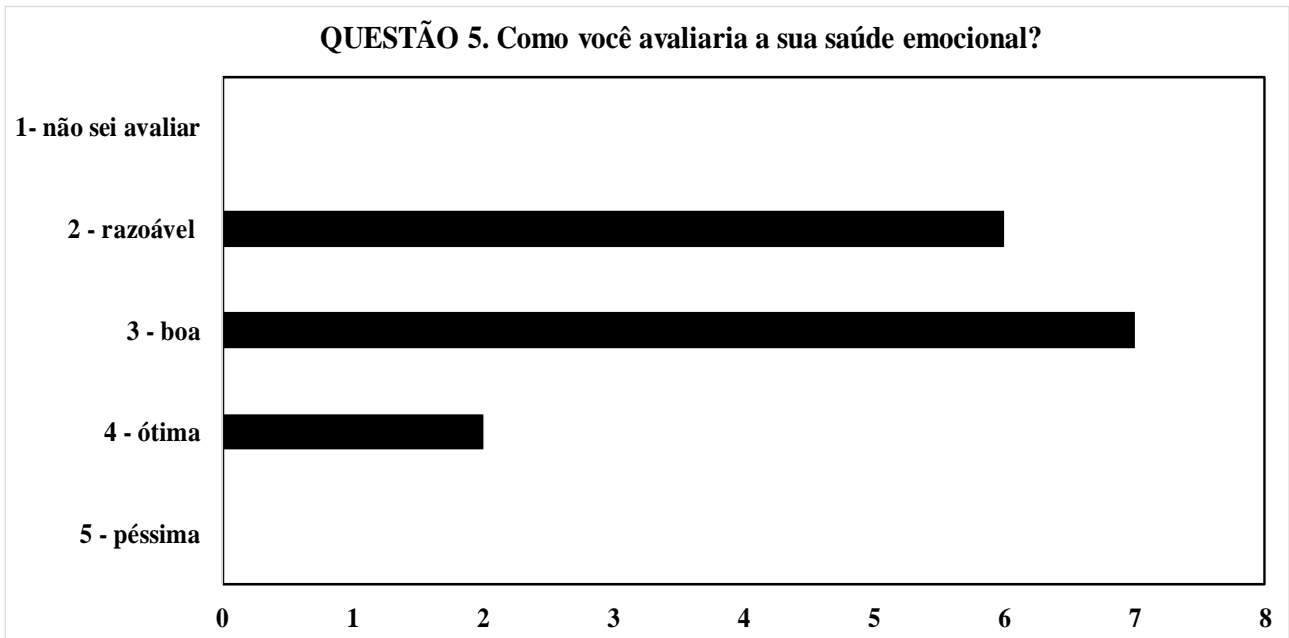


Fonte: Autor (2019)

Como podemos perceber pelas respostas obtidas na questão quatro, a maioria dos colaboradores tem conhecimento do que é inteligência emocional, isso demonstra a importância deste conceito no âmbito das relações sociais entre pacientes e atendentes.

A figura dois buscou avaliar a saúde emocional dos prestadores de serviço, e como ela pode interferir na qualidade do atendimento. (figura2).

Figura 2 - Gráfico da questão 5.

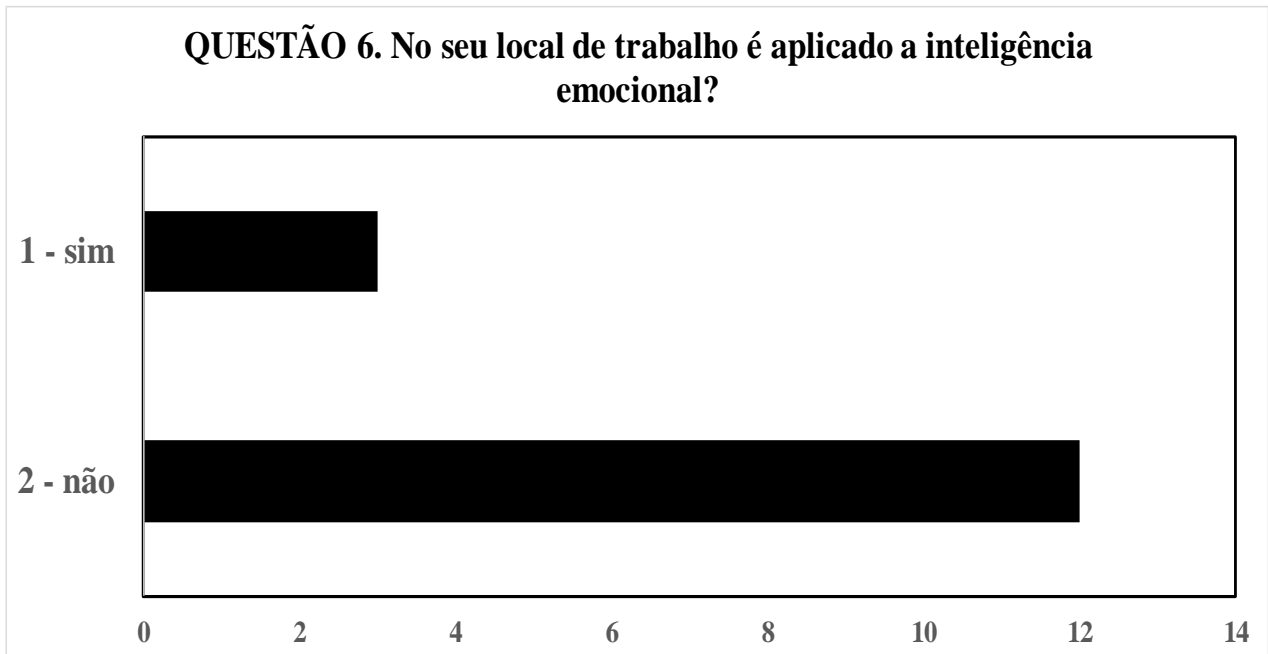


Fonte: Autor (2019)

Pelo espectro das respostas percebemos que os funcionários estão distribuídos quando se trata de avaliar sua saúde emocional. Apenas dois colaboradores consideraram sua saúde emocional em estado ótimo, sete se auto avaliaram boa e seis afirmaram que seu estado emocional se encontra em razoável. Isso demonstra a importância de se trabalhar e praticar a inteligência emocional dentro da organização. Pois através dela poderia se melhorar o estado emocional de seus colaboradores.

A necessidade de que se trabalhe a inteligência emocional dentro da organização, fica mais evidente quando analisamos os dados obtidos através da resposta seis. (figura 3).

Figura 3- Gráfico da questão 6.

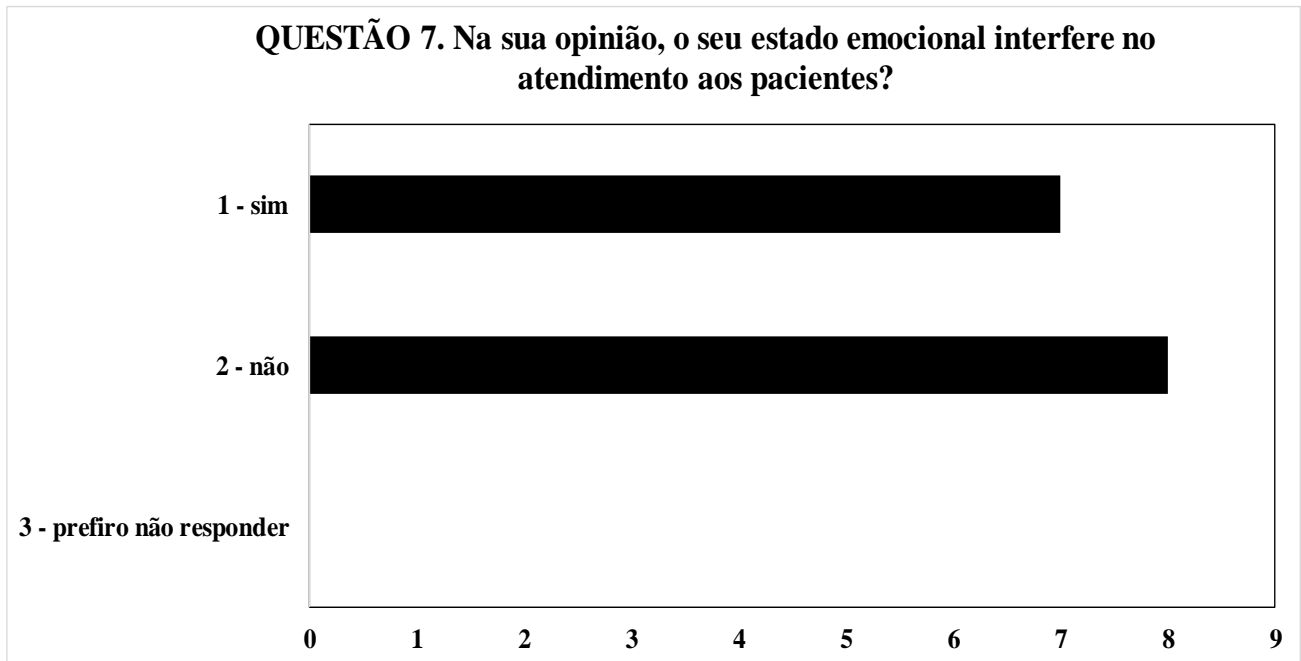


Fonte: Autor (2019)

Como podemos perceber a inteligência emocional não está sendo aplicada dentre os colaboradores em seu ambiente de trabalho. Apenas dois funcionários afirmam que a inteligência emocional é trabalhada na organização, diferente dos treze colaboradores, ou seja, a grande maioria, atestam que a inteligência não é trabalhada. Desta forma, podemos inferir através dos dados coletados que esta temática não está sendo trabalhada dentro do local de trabalho.

Diante da importância da inteligência emocional e seus conceitos que colaboram para um bem-estar no ambiente social, seja de trabalho, familiar, relacionamento pessoais ou acadêmicos, fica claro que sua ausência pode acarretar divergências em várias situações que envolvem o lado emocional dentre relações das pessoas envolvidas. O gráfico da figura quatro, reflete a importância da inteligência emocional quando se trata de serviços prestado a pacientes que requerem cuidados especiais. (figura 4).

Figura 4- Gráfico da questão 7.



Fonte: Autor (2019)

De acordo com o gráfico podemos perceber que o estado emocional interfere na forma de atendimento aos pacientes, pois sete colaboradores afirmam que o seu estado emocional interfere em um melhor atendimento, isso nos mostra mais uma vez a importância de se trabalhar a inteligência emocional no local trabalho, ainda mais quando se trata de atendimento/cuidados na área da saúde, já que interfere diretamente no quadro clínico dos pacientes. Oito colaboradores, no entanto, afirmam que o seu estado emocional não interfere no atendimento prestado aos pacientes, isso chama atenção porque a organização não aplica a inteligência emocional com seus colaboradores como atestam os dados da figura 3.

Considerações finais

Mediante a tudo que foi observado neste trabalho, podemos atestar que a inteligência emocional é de suma importância para as relações sociais, de fato ela interfere de forma positiva, direta ou indiretamente, assim como de forma negativa. Quando trazemos essa

questão para o ambiente da saúde, como em uma clínica prestadora de serviços à qual foi trabalhada nesta pesquisa, fica claro que o estado emocional dos envolvidos tanto dos atendentes como os atendidos é de suma importância para uma relação de bem-estar. Fica evidente como atestam os dados a necessidade de se trabalhar o conceito e o significado da inteligência emocional, como também a importância da aplicabilidade da mesma dentro da organização.

Os dados coletados neste trabalho não podem ser interpretados de forma engessada, pois sabemos que quando se trata de organizações como um todo e pelas pessoas que neste contexto estão envolvidas a dinâmica de complexidade de comportamentos é muito diversa. Desta forma indica-se que mais estudos sejam feitos nessa área, podendo trazer a luz mais sobre a importância da inteligência emocional para as relações socioemocionais dentro da área da saúde.

9.REFERENCIAS

BENNIS, W. **A Formação do Líder**. São Paulo: Atlas, 162 p, 1996.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando Pessoas**. 3^a edição. São Paulo: Makron books, 252 p, 1994.

CODA, Roberto. **Psicodinâmica da Vida Organizacional: motivação e liderança**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

GOLEMAN, Daniel, Ph.D. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser Inteligente**. 25. ed. Tradução de Marcos Santarrita. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser Inteligente**. 2. Ed. Tradução de: *Emotional intelligence* Rio de Janeiro: 2012.

GODOY, A. S. **A pesquisa qualitativa e sua utilização em administração de empresas**. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 35, n. 4, p.65-71, jul./ago. 1995

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MAYER, J. D. & SALOVEY, P. (1997). **What is emotional intelligence?** Em P. Salovey & D.

ROBERT, F. **Estrutura e comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1997.

ROBBINS, S. P.; JUDGE; T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional**. 14^a. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010;

STEPHEN P. R. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo, Prentice Hall, 2004.

SOUZA, E.L.P. **Clima e cultura organizacionais: como se manifestam e como se manejam**. São Paulo: Edgard Blucher, 1995.

TORO, F. Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio. **Revista Interamericana de Psicología Ocupacional**. Medellín. v.11. n.1 e 2. 1992. pp.163-173.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: O Homem Rumo ao Século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

APÊNDICE**QUESTIONÁRIO SOBRE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL****COLABORADOR(A)****DATA** ____/____/____**IDADE:****SEXO DE NASCENÇA:****FEMININO ()****MASCULINO ()****QUESTÃO 1. Nível Escolaridade**

- () ensino fundamental completo
- () ensino médio completo
- () ensino superior incompleto
- () ensino superior completo
- () especialização
- () mestrado
- () doutorado

QUESTÃO 2. A Quanto tempo você trabalha na empresa

- () 0 a 5 anos
- () 6 a 10 anos
- () 10 a 15 anos
- () 15 20 anos
- () 20 a 30 anos

QUESTÃO 3. Como você avaliaria sua autoestima

- () baixa
- () média
- () alta
- () ótima
- () péssima

QUESTÃO 4. Você sabe o que é inteligência emocional

sim

não

QUESTÃO 5. Como você avaliaria a sua saúde emocional

não sei avaliar

razoável

boa

ótima

péssima

QUESTÃO 6. No seu local de trabalho é aplicado a inteligência emocional?

sim

não

QUESTÃO 7. Na sua opinião, o seu estado emocional interfere no atendimento aos pacientes?

sim

não

prefiro não responder