

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Nicole Mello Cerato**

**SABER LIDAR COM AS EMOÇÕES PESSOAIS E SUAS MANIFESTAÇÕES NO  
TRABALHO: UM ESTUDO A PARTIR DO FILME *DIVERTIDA MENTE***

**Porto Alegre**

**2016**

**Nicole Mello Cerato**

**SABER LIDAR COM AS EMOÇÕES PESSOAIS E SUAS MANIFESTAÇÕES NO  
TRABALHO: UM ESTUDO A PARTIR DO FILME *DIVERTIDA MENTE***

Trabalho de conclusão de curso de Graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Silvia Generali da Costa

**Porto Alegre**

**2016**

**Nicole Mello Cerato**

**SABER LIDAR COM AS EMOÇÕES PESSOAIS E SUAS MANIFESTAÇÕES NO  
TRABALHO: UM ESTUDO A PARTIR DO FILME *DIVERTIDA MENTE***

Trabalho de conclusão de curso de Graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Conceito Final: \_\_\_\_\_

Aprovado em: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. César Augusto Tejera De Ré - UFRGS

---

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Silvia Generali da Costa - UFRGS

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, aos meus avós maternos por todo o incentivo e orientação que me deram no decorrer da vida. Vô, tu és exemplo de superação e dedicação, obrigada por sempre estar presente. Vó, obrigada por sempre acreditar em mim, sem ti não estaria aqui.

Agradeço à minha mãe e irmã por, mesmo de longe, me manterem confiante durante o desenvolvimento deste trabalho e me ajudarem a conservar o meu lado “bobalhão” (os pingos nunca crescem).

Agradeço à minha excelente orientadora, Silvia Generali, por ter acreditado na minha ideia, me guiar no desenvolvimento de um projeto inusitado e por ser uma amiga quando precisei.

Agradeço aos meus amigos que me entenderam, apoiaram e incentivaram nos inúmeros momentos de desespero e tensão para cumprir os prazos de entrega.

Agradeço a todos os participantes da pesquisa por abraçarem a ideia e me auxiliarem no desenvolvimento deste trabalho.

A todos que de alguma forma me incitaram e auxiliaram a concluir esta etapa decisiva em minha vida, muito obrigada!

## RESUMO

O estudo tratou da identificação e da compreensão de como as pessoas lidam com as emoções e suas manifestações no trabalho. Para atender a tal finalidade, realizou-se uma pesquisa qualitativa com 14 entrevistados, composta por empreendedores, diretores, gerentes, assessores, assistentes, voluntários e funcionários públicos. Aplicou-se o filme *Divertida Mente* para facilitar a captação espontânea das emoções. Durante a pesquisa foram encontradas as formas de manifestação, compartilhamento e percepção das emoções, tais como: o diálogo e conversas francas, expressões de carinho por meio de gestos como presentear flores, dar sorrisos e dançar. Também foi observado que as emoções de maior recorrência foram a alegria e a tristeza. Concluiu-se que as pessoas com maior empatia e facilidade de entender os outros além das palavras, conquistam maior assertividade e liberdade de expressão. Espera-se que a pesquisa contribua para esclarecer e promover a conexão da vida pessoal com a profissional.

**Palavras-chave:** Emoções no Trabalho. *Divertida Mente*. Compartilhamento. Percepção. Empatia.

## ABSTRACT

The present paper addressed how to deal with emotions and their manifestations at work. In order to achieve that, a qualitative survey was carried out with 14 interviewees, composed of entrepreneurs, directors, managers, advisors, assistants, volunteers and public employees. The film *Inside Out* was applied to facilitate the capture of spontaneous emotions. During the research it was found the forms of manifestation, sharing and perception of emotions, such as: dialogue and frank conversations, expressions of affection through gestures like presenting flowers, giving smiles and dancing. It was also observed that the emotions that appeared the most were joy and sadness. It was also observed that the emotions that appeared the most were joy and sadness. It comes to the conclusion that people with greater empathy and ease for understanding others beyond words, achieve greater assertiveness and freedom of expression. It is expected that the research contributes to clarify and promote the connection of personal and professional life.

**Keywords:** Emotions at Work. *Inside Out*. To share. Perception. Empathy.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>1 DEFINIÇÃO OU DELIMITAÇÃO DO TEMA.....</b>	<b>9</b>
<b>2 JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>12</b>
<b>3 OBJETIVOS.....</b>	<b>14</b>
3.1 OBJETIVO GERAL.....	14
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
<b>4 REVISÃO TEÓRICA.....</b>	<b>15</b>
4.1 AS EMOÇÕES.....	15
<b>4.1.1 Alegria.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1.2 Tristeza.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1.3 Medo.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.4 Nojo.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.5 Raiva.....</b>	<b>18</b>
4.2 EMOÇÕES NO TRABALHO.....	18
4.3 CONSCIÊNCIA E CONTROLE EMOCIONAL.....	19
<b>5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>22</b>
5.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	22
5.2 COLETA DE DADOS.....	22
<b>5.2.1 O filme.....</b>	<b>22</b>
<b>5.2.2 Como o filme foi apresentado.....</b>	<b>23</b>
<b>5.2.3 Entrevista em grupo (roteiro apêndice A).....</b>	<b>24</b>
<b>5.2.4 Perfil dos respondentes.....</b>	<b>24</b>
5.3 ANÁLISE DE DADOS.....	25
<b>6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>26</b>
6.1 IDENTIFICAR COMO AS EMOÇÕES SE MANIFESTAM NO TRABALHO (FREQUÊNCIA E OCASIÕES).....	26
6.2 IDENTIFICAR COMO (E SE) SÃO COMPARTILHADAS.....	28
6.3 IDENTIFICAR COMO SÃO PERCEBIDAS E TRANSFORMADAS.....	29
<b>7 CONCLUSÃO.....</b>	<b>31</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>36</b>

## INTRODUÇÃO

A autora, ao observar o cenário atual das empresas brasileiras, através de leituras e estudos, notou um padrão isolacionista por separar a vida pessoal da profissional ao tratar das emoções no ambiente organizacional. Tal prática dificulta a manifestação, o compartilhamento e a conscientização clara das emoções. As relações tendem a ser mais distantes e sectárias gerando um ambiente empresarial condicionado. Assim, este trabalho se propôs a identificar e compreender como as pessoas lidam com as emoções e suas manifestações no trabalho.

Importa desenvolver a explorar as emoções na vida profissional, com a intenção de facultar uma maior convivência e compartilhamento, pois o resultado do trabalho empresarial depende da colaboração mútua. Buscando assim, mecanismos para melhorar a assertividade e a liberdade de expressão. Partiu-se do princípio de que a conscientização das emoções gera maior humanização no ambiente empresarial (LOBATO, 2013).

Com a ideia de realizar um trabalho fora do convencional, optou-se por utilizar um filme de animação para aflorar as emoções. Tendo em vista que, o principal objetivo foi a percepção das emoções, muito além das palavras, no ambiente organizacional, o filme *Divertida Mente*, predispôs a exposição natural e espontânea das emoções. Sendo assim, tornaram-se transparentes as formas como as pessoas lidam com as emoções e suas manifestações no ambiente de trabalho.

## 1 DEFINIÇÃO OU DELIMITAÇÃO DO TEMA

A cultura empresarial brasileira se mantém conservadora por apresentar resistência de desenvolver novos padrões de gestão. No entanto, para que as empresas nacionais não percam o seu território conquistado internacionalmente, elas terão que se adaptar a novos modelos que permitam o desenvolvimento e a entrada da inovação. As mudanças sociais, culturais e políticas vêm acontecendo ao redor das empresas, por isso, elas devem se reinventar para se adaptar às novas condições do ambiente externo. A empresa terá que modificar a forma que ela analisa e concebe a própria organização do seu trabalho, seu modelo e sua cultura. Buscando se tornar mais versátil, fazendo com que as relações interorganizacionais e intraorganizacionais evoluam, flexibilizando, assim, as formas de comunicação e horizontalizando os níveis hierárquicos das empresas modernas (LOBATO, 2013).

As empresas mais adaptáveis tendem a se tornar mais resilientes. Essa resiliência tende a gerar uma maior cooperação entre os colaboradores, o que influencia o seu desempenho. Segundo Lobato (2013), essa forma de estratégia de trabalho faculta a convergência de valores, aumentando a criatividade da equipe e destacando o respeito às características de cada um.

As decisões organizacionais passam a ser tomadas de forma integrada, mais participativas. Como o processo decisório é constante no meio administrativo, a informação adquire uma importância relevante por diminuir incertezas provocadas pelo ambiente. Aspectos racionais interferem nas decisões em geral, assim como sentimentos, emoções e intuições. Assim, a empresa consegue tomar decisões mais adequadas, ultrapassando a ideia de buscar culpados quando existirem equívocos, algo considerado inútil e improdutivo. A gestão com resiliência resolve as crises com criatividade, trabalho cooperativo, uma vez que as decisões nunca são solitárias, e sim, compartilhadas. Portanto, a responsabilidade decisória não fica somente com uma pessoa.

Então, os gestores de decisão devem ser valorizados como um patrimônio empresarial e, ao mesmo tempo, procuram proporcionar atmosfera de segurança, vinculação, apoio psicológico e tranquilidade. Esses aspectos podem ser somados com uma visão digna, com apoio e com acompanhamento constantes, componentes para que a empresa tenha uma equipe competente e integrada. O aprimoramento das relações entre todos é prioritário, naturalmente saber lidar com as emoções se torna mais fácil ou acessível. (LOBATO, 2013).

Saber lidar com as emoções pessoais e suas manifestações é primordial no mundo organizacional. Não obstante, para a maioria dos profissionais, administrar as próprias emoções, a de seus subordinados, a de seus superiores, incluindo-se seus clientes e fornecedores ainda é um grande desafio. (RAFAELI; WORLINE, 2001).

De acordo com os autores Rafaelli e Worline (2001), a emoção sustenta e compõe bastante do trabalho que ocorre nos ambientes corporativos diariamente. Na mesma linha, Fineman (1993) pede mais atenção às emoções que acontecem no dia a dia das empresas.

Aprender a lidar com as emoções é essencial para o profissional que frequentemente convive com diferentes pessoas. Para progredir com a sua equipe de trabalho e com as relações interpessoais, o autoconhecimento e o autodesenvolvimento devem ser constantes. Conforme o pensamento da pesquisadora, poder tratar e desenvolver esse tema com uma abordagem lúdica fez com que ele fosse mais acessível e menos enigmático.

Assim, o foco central deste trabalho foi de identificar e compreender como as pessoas lidam com os padrões de emoções e como estas se manifestam no ambiente de trabalho, com embasamento no filme *Divertida Mente*. A autora pressupôs que, ao encontrar e explorar esses constituintes internos de cada um, o convívio salutar seria conquistado gradativamente por aquele que buscou a lucidez.

Com a evolução das tecnologias nos últimos anos, as pessoas vêm perdendo o gosto pela leitura e trocando as horas que eram dedicadas a um livro por dispositivos eletrônicos. “Com o avanço das tecnologias, o livro parece perder espaço para as facilidades do computador, nota-se que os alunos recorrem às alternativas [...]. O desafio, então, é pensar em dinâmicas que conciliem a tecnologia à leitura de livros” (VILELA; COELHO; RAMOS; RODRIGUES, 2011, p. 2). A autora partiu do princípio que, ao direcionar o tema de base em um filme e ao buscar conceituar suas ideias para o mundo organizacional, o ângulo de abordagem se tornaria interessante para aqueles com aprendizagem mais visual e lúdica.

Buscando melhores formas para desenvolver os temas que englobam a gestão de pessoas, o presente trabalho utilizou como base o filme *Divertida Mente*, lançado pela Pixar e pela Disney em junho de 2015. A animação conta a história de como as cinco emoções base de uma pré-adolescente lidam com os conflitos diários da personagem. Cada emoção é representada por um personagem, *Alegria*, *Tristeza*, *Medo*, *Nojinho* e *Raiva*, os quais buscam a harmonia para manter a vida de Riley equilibrada.

*Divertida Mente* abrange diversas emoções de acordo com o perfil predominante em cada pessoa e que constantemente devem ser trabalhadas e aprofundadas. Durante o filme, é possível interpretar temas que se aplicam à realidade organizacional. Logo no início, Riley

passa por uma mudança drástica em sua vida, a qual serve como analogia, no mundo organizacional, para se referir à dificuldade de lidar com um novo ambiente e estrutura. Cada vez que algo extraordinário ocorre, as emoções centrais se abalam e fazem com que a personagem se desestruture. Como explica Carlos Aldan, no momento em que “há um problema e a personagem perde o equilíbrio de duas das emoções (alegria e tristeza), todas as outras se desestabilizam, gerando desafios para a garota” (ALDAN, 2015 *apud* A INTELIGÊNCIA, 2015, p. 1).

*Alegria*, que representa a figura gerencial no filme, demonstra ser incapaz de lidar com as mudanças no seu ambiente mesmo quando realiza o trabalho com extrema qualificação. O ambiente externo vem passando por evoluções, e ser capaz de lidar com a adversidade dos sentimentos externos é um requisito necessário para se tornar um líder. Para Aldan , “é fundamental reconhecer e vivenciar os sentimentos dos outros. As emoções das pessoas são informações importantes para entender e agir em determinadas situações e criar relacionamentos mais fortes” (ALDAN, 2015 *apud* A INTELIGÊNCIA, 2015, p. 1).

No decorrer do trabalho, utilizando as metáforas do filme, foram abordados temas de cunho organizacional, como emoções no trabalho e suas manifestações. Portanto, buscou-se responder a seguinte questão: **Usando como base o filme *Divertida Mente*, como as pessoas lidam com as emoções pessoais e suas manifestações no trabalho?**

## 2 JUSTIFICATIVA

Segundo Gardner (1995), existem variadas modalidades de inteligências: inteligência linguística, inteligência lógico/matemática, inteligência espacial, inteligência musical, inteligência cinestésica/corporal, inteligência interpessoal, inteligência intrapessoal e inteligência naturalista. Para o autor, o desenvolvimento destas modalidades em cada indivíduo depende dos estímulos ambientais, familiares e sociais que este recebe durante a sua infância (GARDNER, 1994). Vieira (1994), complementa estas modalidades salientando as inteligências emocional, pessoal, evolutiva e comunicativa. A autora destacou as inteligências emocional, intrapessoal e interpessoal como essenciais para a busca do autoconhecimento e, por consequência, cognição e conscientização emocional.

Tanto as ciências quanto as pessoas não têm consciência de que lhes falta consciência. (MORIN, 2010). As emoções são frequentemente ignoradas no meio administrativo, pois se entende que o foco mais importante deve ser a educação formal e a experiência profissional obtida ao longo dos anos. Baseando-se nas referências citadas ao longo do trabalho, descobriu-se que a inteligência emocional é muito mais do que um atributo que alguns profissionais podem possuir ou não. Ao se desenvolver a autopercepção, a autoconfiança e o autocontrole; engajamento e integridade; capacidade de se comunicar e de exercer influência, de iniciar e de aceitar mudanças, o profissional amadurece e as suas chances de evoluir dentro do seu mercado são cada vez maiores (GOLEMAN, 1999).

A capacidade de conviver e entender as pessoas está diretamente relacionada com a de manifestar empatia, poder compreender as singularidades dos diferenciais de cada pessoa e dos diversos *contextos-situações-dimensões*. De acordo com Cerato (2014a, p. 102), “conviver significa entrar na câmara de reflexão íntima diária para melhorar o grau de emprego da intraconsciencialidade e da interconsciencialidade”, que significa qualificar o que está dentro de cada indivíduo e fora dele nas relações e no convívio com os outros.

Dentro da dimensão empresarial, este trabalho poderá ser bastante aplicado e desenvolvido. Não obstante, envolve não somente aqueles que buscam aprimorar a sua profissionalização como também se estende ao lado interpessoal. Ou seja, profissionais da área administrativa e psicológica poderão usufruir dos resultados de pesquisa deste trabalho, assim como aqueles que buscam a superação pessoal.

A inteligência interpessoal é prioritária nos relacionamentos, porém não se desenvolve sem que antes ocorra a autopesquisa da inteligência intrapessoal. Sem autocognição e

autocontrole emocional gerado pelo discernimento do padrão das próprias emoções e sentimentos, não se alcança a autocompreensão. Portanto, limita-se o poder para compartilhar e chegar a compreender as nuances emocionais dos outros, seja no ambiente familiar, profissional ou social. Todo autodiscernimento exige uma medida adequada, fato que ocorre quando o pensamento, o sentimento e a ação se direcionam para a evolução. Com isso, ocorre a mudança pessoal e interpessoal que é delimitada pelo discernimento (CERATO, 2014a).

Assim, a começar por si próprio, torna-se prioritária a reeducação contínua no sentido da convivência harmônica com todos.

### 3 OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar e compreender como as pessoas lidam com as emoções e suas manifestações no trabalho, com embasamento no filme *Divertida Mente*.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A fim de atingir o objetivo geral a que este trabalho se propõe, os objetivos específicos são os seguintes:

- a) identificar como as emoções se manifestam no trabalho;
- b) identificar como (e se) são compartilhadas;
- c) identificar como são percebidas e transformadas.

## 4 REVISÃO TEÓRICA

Por que entender as emoções é importante? Entender como alguém se sente nas situações do dia a dia é crucial para a boa convivência em todas as relações. Buscar se entender e desvendar os “mistérios” do pensamento são dúvidas que estão constantemente sendo estudadas por profissionais da psicologia, da psicopedagogia, da psicanálise, da psiquiatria, entre outras. O título de um dos capítulos do livro *Profissão*, de Pereira (2000), é “Conheça-se Melhor”, ou seja, a reflexão de quem você realmente é e o que pretende da vida permite identificar as vontades e as capacidades de cada indivíduo para que seja possível dar foco e desenvolver as vidas pessoal e profissional.

### 4.1 AS EMOÇÕES

Para explicar o que são as emoções base e do que elas são compostas, a autora, a partir da etimologia, utiliza três definições. Segundo o Houaiss (2001), a palavra emoção deriva do latim *motio*, que significa movimento, perturbação. Para Vieira (1999), a emoção é a reação intensa e breve que acompanha um estado afetivo de conotação penosa ou agradável. Já Sacconi (2010) descreve a emoção como uma reação psicofísica súbita e intensa, podendo ser passageira ante determinado fato circunstância ou objeto, quase sempre provocando uma alteração biológica.

Existem múltiplas emoções que podem ser consideradas em conjuntos com suas variações, mutações, vieses, matizes e correlações. Assim, há mais sutilezas de emoções do que as palavras que temos para defini-las (GOLEMAN, 1999).

Destacam-se três conceitos relacionados às emoções: estado de espírito (humor), temperamento e distúrbios emocionais. O estado de espírito, também conhecido como humor rabugento, costuma durar mais do que a emoção. O temperamento é diretamente relacionado ao padrão de personalidade e pode ser definido como a disposição para manifestar determinada emoção ou até humor. Já os distúrbios emocionais costumam demorar mais e são mais tóxicos que a emoção por si só, como, por exemplo, a depressão ou a ansiedade crônica (GOLEMAN, 1999).

Damásio (1996) considera categorias de sentimentos, derivados de emoções universais, que correspondem a respostas inconscientes ou automáticas do corpo físico. Tais sentimentos são *felicidade, tristeza, cólera, medo e nojo*.

Estabelecendo-se uma analogia entre os múltiplos sentidos da palavra emoção, destacam-se os significados de sentimento e de excitabilidade. Sentimento sendo definido como sofrimento, experiência, prova, simpatia, abalo, inspiração, afeição, vibração; e excitabilidade com norte de intensidade, sofreguidão, irritabilidade, estremecimento, inquietação, perturbação (AZEVEDO, 2010).

Neste trabalho serão enfocadas cinco emoções selecionadas a partir do filme *Divertida Mente*, o que será explicado nos procedimentos metodológicos. As cinco emoções são:

#### 4.1.1 Alegria

A *alegria* é o “sentimento de grande satisfação experimentado por causa de um acontecimento favorável ou da obtenção de uma coisa que muito se desejava, manifestado em sorrisos, risos, gargalhadas ou outros gestos” (SACCONI, 2010, p. 90).

A *alegria* é o estado de viva satisfação, contentamento, júbilo prazer (HOUAISS, 2001).

A *alegria* compõe a mesma família do prazer e da emoção denominada felicidade, sentimento que move o ser humano. Um estado de entusiasmo aparece, gerando um estado de tranquilidade e relaxamento para auxiliar a execução de qualquer tarefa (GOLEMAN, 1999)

As acepções mais usuais de *alegria*, conforme o *Dicionário Analógico*, são prazer, contentamento, esperança, sociabilidade (AZEVEDO, 2010).

#### 4.1.2 Tristeza

A *tristeza* é o estado natural ou acidental de desgosto ou de abatimento moral de prostração que retire o bem-estar físico/emocional (SACCONI, 2010)

A *tristeza* é a qualidade ou estado afetivo caracterizado por falta de alegria, melancolia, alento, desânimo, entre outros (HOUAISS, 2001).

A pessoa que manifesta *tristeza* com frequência se sente desenergizada, enfraquecida, sem forças, desmotivada. Emoções correlatas à *tristeza* são sofrimento, mágoa, desânimo, desalento, melancolia, autopiedade, solidão, desamparo, desespero e, quando mais patológica, severa depressão (GOLEMAN, 1999).

Sufrimento, descontentamento e hipocondria são acepções de *tristeza* (AZEVEDO, 2010).

#### 4.1.3 Medo

O *medo* é o sentimento de forte inquietação ou tensão diante da possibilidade de perigo, risco ou ameaça (SACCONI, 2010)

O *medo* é o estado afetivo suscitado pela sensação de perigo, temor, ansiedade, receio, apreensão, preocupação (HOUAISS, 2001).

Goleman (1999) afirma que se trata de uma emoção fundamental para a sobrevivência, uma vez que produz reações orgânicas típicas, deixando o indivíduo pronto para a ação.

Para Goleman (1999), os vieses do *medo* são ansiedade, apreensão, nervosismo, preocupação, consternação, cautela, escrúpulo, inquietação, pavor, susto, terror e, dentro da psicopatologia, fobia e pânico. Já para Mira y López (1998), o *medo* é um dos quatro gigantes da alma.

Segundo Azevedo (2010), o *medo* possui distintas acepções: pânico, pavor, temor, covardia, desconfiança, timidez, pusilanimidade.

#### 4.1.4 Nojo

O *nojo* é a sensação de repugnância ou asco físico, forte aversão, repulsa ou antipatia (SACCONI, 2010).

O *nojo* é a tristeza profunda, pesar, desgosto, vergonha, tédio, aborrecimento, repulsa, asco (HOUAISS, 2001).

Fazem parte da família do *nojo*: “desprezo, desdém, antipatia, aversão, repugnância, repulsa” (GOLEMAN, 1996, p. 306).

Segundo o *Dicionário Analógico*, o *nojo* pode ser evidenciado como amargura, rejeição, sofrimento, lamentação, aversão (AZEVEDO, 2010).

#### 4.1.5 Raiva

A *raiva* é o sentimento violento de irritação, ira, ódio por se sentir contrariado ou magoado (SACCONI, 2010).

A *raiva* é o acesso de fúria, arrebatamento, violência, cólera, ira, aversão (HOUAISS, 2001).

A ira, um dos vieses da *raiva*, é abordada no livro de Mira y López (1998). Segundo o autor, “a chispa da Ira, é a consciência ou a ameaça do fracasso” (MIRA Y LÓPEZ, 1998, p. 76). O *medo* antecede a ira quando surge um obstáculo que “atinge o nosso Eu e de algum modo o limita ou menospreza e nos vemos limitados, entorpecidos ou fracassados em nosso propósito” (MIRA Y LÓPEZ, 1998, p. 76).

Por ser um sentimento difícil de controlar, intransigente e sedutor, o raivoso encontra argumentos e justificativas convincentes para sentir mais *raiva*. Além da ira, outras emoções correlatas da mesma família da *raiva* são fúria, revolta, ressentimento, exasperação, indignação, animosidade, irritabilidade, hostilidade, aborrecimento, ódio, cólera, vingança (GOLEMAN, 1999).

Segundo Azevedo (2010), a *raiva* pode ser expressa por violência, loucura, doença, aversão, ódio, ressentimento.

A autora enfatizou definições porque parte do princípio de que o aprofundamento do conhecimento é essencial para a cognição, conscientização e compreensão das emoções, finalidade primordial do trabalho. Quando se entendem as acepções, facilita-se o entendimento das pessoas e, por sua vez, a compreensão delas é ampliada.

## 4.2 EMOÇÕES NO TRABALHO

A emoção no trabalho é um tema ainda complexo de se compreender. Ao buscar teorias para embasar a pesquisa, Pires (2010) propõe que, há certo tempo, os ambientes

organizacionais eram considerados espaços propícios para o uso da razão e inadequados para a demonstração das emoções, identificadas como nocivas. Além disso, a razão era associada à objetividade e à ordem, e a emoção era relacionada à subjetividade e à desordem (PUTNAM; MUMBY, 1993).

De acordo com Reich, após a Segunda Guerra Mundial, o modelo organizacional era montado para que o funcionário não pensasse, em consequência, não sentisse e se acomodasse a uma vida “monótona, conformista e tremendamente estupidificante” (REICH, 2008 apud PIRES, 2010, p. 26).

Com base nessa assertiva, novas habilidades profissionais passam a ser requeridas no mercado de trabalho. De acordo com Boltanski e Chiapello (2005), incluem-se as da esfera pessoal: relacionamento interpessoal, receptividade, flexibilidade, envolvimento emocional e compromisso.

Surge então o trabalho desafiador e interessante, bem como a oportunidade de crescimento e a comunicação entre as partes envolvidas (CAPELLI, 1999). Assim, outras qualidades passam a ser valorizadas, como a autonomia, o desenvolvimento de liderança, a autogestão e a pró-atividade (PIRES, 2010). Na atualidade, percebe-se então o que Boltanski já falava em 2005: não há separação entre vida pessoal e profissional.

A pesquisadora afirma que, apesar da guerra ter terminado há mais de 50 anos, ainda existem empresas com esse pensamento retrógrado e arcaico, que dificulta o avanço e a inovação organizacional.

#### 4.3 CONSCIÊNCIA E CONTROLE EMOCIONAL

Segundo Moscovici (2012), as maiores dificuldades apontadas em contextos diferentes convergem para a dimensão “controle de emoções” e, em seguida, “expressão de emoções”. No âmbito do controle das emoções, destaca-se como é importante desenvolver o “autocontrole”. Autocontrole não significa bloquear, abafar as emoções, não senti-las, e sim, aprender a manifestá-las de forma adequada, habilidosa, em tempo hábil, sabendo expressá-las de forma clara.

Outro aspecto importante é saber “receber críticas sem revidar”, competência normalmente desconsiderada nas empresas, na família e na sociedade em geral. Embora dar e

receber *feedback* seja uma competência natural da interação humana, constitui uma das maiores dificuldades de relacionamento organizacional e pessoal.

Tanto a capacitação técnica quanto a capacitação emocional intrapessoal e interpessoal deveriam ser igualmente desenvolvidas nas pessoas e nas organizações para qualificar o controle e a conscientização emocional (MOSCOVICI, 2012).

“Quase todos nós temos uma percepção limitada da intensidade de nossas emoções ou mesmo daquilo que as deflagra” (STEINAR, 1998, p. 38), pois poucos sabem o que estão sentindo.

A inconsciência das emoções impede a percepção do padrão emocional usual. De certa forma, destacam-se padrões de emoções homeostáticas, saudáveis, ou patológicas, nosográficas. Toda emoção com padrões patológicos, incluindo-se os distúrbios emocionais já citados anteriormente, é gerada pelo segundo cérebro, também conhecido por cérebro abdominal, visceral, intestinal, formado por uma rede de 300 milhões de neurônios. O *Homo sapiens* que se deixa dominar pela impulsividade e pelo descontrole das emoções ou que manifesta emoções doentias, exprime-as a partir do cérebro visceral e não raciocina como ser humanizado, e sim, de forma animalizada. (CERATO, 2014b).

No momento em que as emoções são conscientizadas, podem ser abordadas por um ponto de vista objetivo onde a autonomia e a independência podem ser fundamentadas em princípios físicos, organizacionais, lógicos, racionais. Paradoxalmente buscando fundamento nas raízes da física e da biologia, o homem pode encontrar a sua autonomia. (MORIN, 2010).

A origem da conscientização emocional implica em saber o que estamos sentindo, saber o que os outros estão sentindo, descobrir a causa desses sentimentos e conferir o efeito que nossos sentimentos geram nos outros (STEINAR, 1998).

O autocontrole das emoções exige conscientização e lucidez pessoal. Importa compreendermos os pensamentos, os sentimentos, as nossas energias e os nossos comportamentos (CERATO, 2014a).

Pensamento, sentimento e energia formam o acróstico *Pensene*. Para Cerato (1998), o *Pensene* é uma unidade por meio da qual as pessoas manifestam, de forma integrada, os seus pensamentos, sentimentos, energias e, conseqüentemente, comportamentos.

Conforme a autora, a origem do sentimento deriva de um pensamento gerador. Torna-se prioritário ter autoconsciência desse pensamento que deu *start* ao sentimento para melhor compreender, identificar o padrão predominante e poder, a partir da percepção lúcida, descobrir causas e poder ter o controle. Controlar não é repressão nem medo, e sim, autopesquisa, responsável produtora de autoexperimento, autodiagnóstico e conhecimento

compreensivo gerador de mudanças evolutivas, por serem fundamentadas em autodiscernimento e autocoerência (CERATO, 2011).

Importa, ao pesquisador de si mesmo, aprender a refletir sobre as condutas facilitadoras e bloqueadoras para a autopesquisa, em consequência, o autoconhecimento e o controle homeostático das emoções. Entre as formas de perceber e sentir as emoções, a autora destaca condutas facilitadoras, como disponibilidade, comprometimento, positividade, otimismo, flexibilidade, bom humor, sinceridade, autenticidade, honestidade, despojamento, responsabilidade, autoafetividade, autorrespeito, autorretratação, autopercepção, autodiscernimento, autorrenovação, liberdade de expressão, senso de equipe, convivência, autoaceitação, autocognição e autocompreensão. Em contrapartida, entre as condutas que dificultam ou bloqueiam a autoaprendizagem e a autopesquisa, estão o fechadismo, o isolamento, a necessidade de parecer adequado, a santificação, a intromissão, o poder, o parecer bom, a superficialidade, o aparentar perfeição, a autojustificativa, o reconhecimento, a necessidade de fazer justiça, a demonstração de estar certo, a coercitividade, a dificuldade para lidar com o erro, o autodesconhecimento, o esforço desmedido, a inconsciência do próprio sentimento, a falta de posicionamento ou a assertividade (CERATO, 2011).

A modificação pensênica ou de pensamentos, sentimentos e energias, no sentido de auxiliar no controle, compreensão e conscientização das emoções, pode ser alcançada pelo modelo exposto por Cerato, que contém seis passos:

01. Identificar a emoção.
02. Aceitar a emoção.
03. Compartilhar com outras pessoas, em especial com aquelas que tenham o mesmo padrão de manifestação emocional.
04. Compreender a emoção com o uso de uma qualidade, habilidade ou talento pessoal mediante a comparação dos múltiplos pontos de vista compartilhados.
05. Iniciar o processo de superação da emoção com a identificação de novo traço positivo encontrado por ter alcançado um grau mais profundo de autocompreensão.
06. Reiniciar a reação em cadeia com bom senso, discernimento, sem compulsividade, de forma contínua.

Em síntese, considerando controle e expressão de emoções com o objetivo de conscientizá-las, as unidades de medida, as condutas, os padrões emocionais, o predomínio do cérebro abdominal e o modelo contendo o passo a passo para o controle e conscientização das emoções não representam uma verdade absoluta, e sim, uma metodologia que pode favorecer a maior compreensão e lucidez emocional.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 5.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Utilizando as definições de Gil (2002), a pesquisa se classifica como:

1. Qualitativa: depende de uma interpretação do pesquisador para traduzir os significados das reações daqueles que serão entrevistados.
2. Exploratória: visa encontrar uma maior intimidade com o problema proposto para que ele seja facilmente compreendido, facultando a formulação de hipóteses, utilizando-se de entrevistas e de estudo de casos.
3. Descritiva: aplicação de um questionário e observação sistemática fundamentada em evidências, típicos de um levantamento.
4. Levantamento: conhecer melhor os entrevistados por meio de uma interrogação direta.

### 5.2 COLETA DE DADOS

O processo de pesquisa seguiu as seguintes etapas:

#### 5.2.1 O filme

*Divertida Mente* começa com a pergunta: “você já olhou para uma pessoa e se perguntou o que passa na cabeça dela?” Levando os adultos e as crianças a uma jornada dentro das mentes de cada personagem, a Disney e a Pixar conseguem cativar o telespectador para responder à pergunta.

Riley é uma menina de 11 anos que vive com seus pais em Minnesota, nos Estados Unidos, onde pratica suas atividades diárias com tranquilidade e harmonia até o momento em que eles pais decidem se mudar para São Francisco. Dentro da mente de Riley, os personagens *Alegria*, *Tristeza*,

*Medo*, *Nojinho* e *Raiva* controlam a *Sala de Comando*, que fazem uma analogia aos impulsos emocionais. Eles são responsáveis por gerenciar as memórias e o estado de espírito da menina.

O ponto principal do filme é mostrar como as memórias são criadas e cultivadas dentro da mente de Riley, formando, assim, sua base psíquica. Logo no início, junto da *Alegria*, sua primeira lembrança se forma quando a menina abre os olhos, ainda bebê, e enxerga os pais. Em seguida, entra a *Tristeza*, que a faz chorar. Cada uma das emoções causa reações na personagem. A formação dessas memórias vem de uma experiência vivida, e cada uma dessas experiências pode ou não se transformar em uma “memória-base”, o que equivale à concepção da personalidade. As que não se encaixam nessa categoria vão para o “armazenamento de longo prazo” ou podem ser catalogadas como “memórias perigosas” e serem depositadas no “abismo” (subconsciente/inconsciente) (GIONGO, 2015).

Ao acumular “memórias-base”, Riley acaba por formar suas “ilhas de personalidade”, onde ficam armazenadas suas atitudes principais e que acabam por serem abaladas por uma confusão feita entre *Alegria* e *Tristeza*.

“A relação entre *Alegria* e *Tristeza* retrata a forma como nossa cultura lida com a tristeza: ela tem que ficar ‘presa’, é inútil e incômoda. Assim, uma das riquezas do filme é dar à tristeza um lugar de valor: um sentimento necessário, que permite refletir e dar sentido à experiência vivida” (GIONGO, 2015, p. 1).

O conflito gerado entre *Alegria* e *Tristeza* é provocado pela primeira ao tentar controlar o estado de espírito de constante felicidade da Riley. Toda a vez que a *Tristeza* toca em alguma “memória-base”, representada por esferas brilhosas, elas trocam de cor e ficam azuis (cor da *Tristeza*). Naquele momento, Riley não está conseguindo se adaptar à nova vida em São Francisco, o que faz com que suas emoções fiquem instáveis, causando assim o choque entre a *Alegria* e a *Tristeza*. As duas acabam por se perder no universo consciente/inconsciente de Riley por causa da discussão, deixando a *Sala de Comando* ao cuidados de *Medo*, *Raiva* e *Nojinho*.

“O sucesso do filme se mede pelos efeitos nas crianças. Escutei de algumas delas perguntarem se os adultos também sentem medo, reflexões sobre que sentimento estaria ‘no comando’” (GIONGO, 2015, p. 1).

### **5.2.2 Como o filme foi apresentado**

O filme foi apresentado em grupos e individualmente. Na maioria das sessões, a pesquisadora estava presente para facultar a observação direta, análise das reações e das emoções que resultaram da exibição do filme. Em alguns casos, o filme foi assistido no dia anterior pelo entrevistado e a pesquisa foi aplicada no dia seguinte. Assim, as respostas eram frescas e embasadas pelo filme.

### **5.2.3 Entrevista em grupo**

O questionário (Apêndice A) foi desenvolvido de maneira semi-estruturada para flexibilizar e dar maior amplitude às respostas e liberdade de expressão aos respondentes. Assim, o retorno não estará condicionado a um padrão de alternativas, pois se considera a subjetividade do tema, deixando que o entrevistador coloque o foco desejado na aplicação do questionário (TRIVIÑOS, 1987; MANZINI, 1990/1991).

### **5.2.4 Perfil dos respondentes**

Para Gil (2002), é importante definir um padrão de sujeitos que irão participar da aplicação dos questionários. Especificar o sexo, a idade, a instrução e o nível socioeconômico são itens sugeridos pelo autor. A pesquisadora optou por pessoas de ambos os sexos, com escolaridade superior e atuando no meio empresarial.

Buscando ampliar o campo de respostas, quatro grupos foram definidos para a aplicação do questionário. Tais grupos foram compostos da seguinte maneira:

Grupo 1: Um diretor executivo de uma empresa gaúcha no ramo da construção e uma pequena empresária no ramo de semi-jóias em Porto Alegre.

Grupo 2: Voluntários da EAC<sup>1</sup> e presidente (terceiro setor).

Grupo 3: Componentes da equipe de Gestão de Pessoas da Central Sicredi Sul.

---

<sup>1</sup> EAC - Escola de Autopesquisa da Consciência.

Grupo 4: Administradores – Empreendedora do próprio negócio (no ramo do varejo), funcionária pública (no ramo financeiro), analista de negócios (no ramo da química), profissional da saúde com a própria clínica (no ramo da fisioterapia).

Totalizando, então, 14 entrevistados para compor a amostra dos questionários. Os entrevistados foram escolhidos por proximidade com a autora, facilitando assim, a coleta de dados com cada um.

### 5.3 ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados foram decompostos por meio de uma análise interpretativa (GIL, 2002), dando, assim, uma maior liberdade de tradução e de decodificação do que os entrevistados queriam manifestar. Segundo Gil (2002), essa é a melhor forma do pesquisador ir além dos dados, pois ele pode se basear em conhecimentos prévios.

## 6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Buscando respostas aos objetivos específicos deste trabalho, a autora optou por compilar as entrevistas e sua análise. Usando as sete questões aplicadas em cada questionário, as respostas dos grupos são analisadas a seguir.

### 6.1 IDENTIFICAR COMO AS EMOÇÕES SE MANIFESTAM NO TRABALHO

A tendência maior é de que as pessoas reprimam as emoções negativas e queiram expressar as positivas. Segundo Goleman (1999), os distúrbios emocionais costumam durar mais e serem mais tóxicos, causando uma dificuldade de lidar com as emoções negativas. Sabe-se que Damásio (1996) considera que os sentimentos são derivados de emoções universais, as quais produzem respostas inconscientes ou automatizadas, logo, as pessoas, durante boa parte do tempo, podem estar forjando uma ideia irreal, manifestando-se de forma não autêntica, ou seja, por meio de máscaras sociais.

Entre os entrevistados, diversos mencionaram a dificuldade em manifestar emoções negativas no ambiente de trabalho. Por exemplo, o Entrevistado 1 se expressou da seguinte forma: “Quando o sentimento é bom eu gosto de compartilhar, quando não é nem tanto. Tendo a omitir os sentimentos ruins, se estou triste é muito difícil alguém me ver triste, pois penso no nosso dia a dia. Tem muita gente que reclama o dia inteiro. Compartilhar sentimentos ruins é reclamação”. Isso se confirma em certas funções dentro da empresa. Em cargos de liderança, menciona-se a consciência de todas as emoções, no entanto, elas tendem a ser escondidas por uma “cara de paisagem”, segundo o Entrevistado 2. Esse padrão era quebrado quando existia uma maior noção de amizade entre colegas, fazendo a manifestação das emoções acontecer de forma mais natural ou espontânea. A partir de Moscovici (2012), compreende-se que o clima organizacional deve ser tão desenvolvido quanto a capacitação intrapessoal e interpessoal. A veracidade dessa informação é comprovada nas entrevistas dos voluntários da EAC, que salientaram que, nos momentos em que ocorriam debates “leves” e “desprendidos de fortes discussões”, segundo o Entrevistado 3, os sentimentos de alegria e de tranquilidade eram constantes. Porém, quando as dinâmicas incorridas em aula eram aprofundadas, saindo da zona de conforto de cada aluno, as emoções se alteravam para raiva e tensão. Lidar com as próprias emoções é sempre um desafio, elas são compostas de diversas

sutilezas, matizes, disposições e padrões, portanto há uma dificuldade em defini-las (GOLEMAN, 1999).

A expressão dos sentimentos de prazer, alegria e nojo ocorreram em diferentes contextos. A alegria se manifestava com frequência na interação com os alunos (o entrevistado é professor), pois isso causava bem-estar ao entrevistado. Não entanto, verificava-se a raiva e o nojo quando ocorria uma situação de desonestidade ou de prejuízo aos outros, pois como expressou o Entrevistado 4: “Minha emoção mais frequente seria a alegria, a raiva, depois a tristeza e por último o nojo. Quando alguém faz alguma coisa revoltante, a raiva e o nojo se misturam.”

Apoiando a trama do filme *Divertida Mente*, diversos entrevistados não foram capazes de mencionar a alegria sem, em seguida, expressar sentimentos relacionados à tristeza. Para mencionar alguns, a alegria era constante em diversas equipes, mas, ao redor, existiam pessoas com pensamentos pessimistas e incrédulos com a positividade de outros colegas. Alguns, inclusive, sentiam que eram julgados por ver o lado positivo onde, para outros, não havia, por “ver a luz no fim do túnel”, causando uma repressão no sentimento original do entrevistado, podendo surgir medo e acomodação.

Dando sequência na análise da interpretação dos questionários, observou-se que, em certos casos, quando há uma relação de parentesco entre o líder e o liderado, aconteciam situações de sentimentos diferentes daqueles que eram demonstrados. Essa falta de transparência também ocorria com outro entrevistado, quando seu superior expressava comentários de origem homofóbica, evidenciando um código de ética fragilizado. Assim, a opinião não era dada pela falta de liberdade de comunicação hierárquica. Outro momento que demonstrou frustração de um profissional foi quando a equipe escolhia procurar o superior masculino ao invés do superior feminino. Os dois possuem o mesmo cargo, mas quando as situações se tratavam de negócios, a equipe buscava o homem, e quando eram assuntos emocionais, a mulher.

Outra situação de tensão ocorria em um momento um tanto quanto inusitado, pois se tratava da organização do calendário de férias de todas as equipes daquele setor. As emoções manifestadas eram de insegurança, de estresse, de tensão e de nojo, especialmente quando algum colaborador era persuadido a vender as férias, conforme relatado pelo Entrevistado 2:

Prometi que depois de formado não ia tirar férias no período do verão e escolares. [...] Gera um momento de tensão em toda a agência. Compro ou não a passagem? Planejo ou não? Todos ficam com raiva e nojo de quem vai ceder as férias para ti. Basicamente fui obrigada a vender as minha férias. Férias é um momento muito tenso na equipe.

## 6.2 IDENTIFICAR COMO (E SE) SÃO COMPARTILHADAS

Para o Entrevistado 6, é necessário aprender a entender as pessoas, a conviver com elas e a testá-las em distintos ambientes e situações para encontrar a melhor forma do compartilhamento das emoções:

Saber quando se pode manifestar esta emoção [...]. O ambiente não era favorável, cada um tem a sua opinião. Perceber o ambiente e se a tua opinião vai ser algo a acrescentar, se vale a pena falar ou não. Ter um efeito positivo. Às vezes, não é o momento. Recepção da informação pode não ser favorável. Conhecer as pessoas.

Para outros, o diálogo e o debate de ideias é primordial, independente de afetar o receptor destas emoções de forma negativa ou não. No entanto, outras pessoas demonstraram preocupação com uma forma de compartilhamento mais agressiva ou incisiva. Conversar, compartilhar sentimentos, conviver, foram maneiras abordadas durante as respostas dos questionários para expor suas ideias e suas sensações de forma clara e tranquila, corroborando com o que é exposto no livro *Educação Emocional* de Steinar (1998), onde ele salienta que pessoas emocionalmente educadas compartilham o que sentem considerando o sentimento alheio.

Para acrescentar, alguns entrevistados não se limitaram ao uso da fala para compartilhar seus sentimentos. A observação é essencial para que alguns saibam as melhores formas de abordar os receptores desses sentimentos. O uso da conversa se demonstrou crucial, sim, mas realizar o exercício de observar os gestos, as atitudes e as expressões demonstradas pelas pessoas esteve também presente na pesquisa, pois como disse o Entrevistado 4, “as emoções boas às vezes não precisam ser ditas”. Presentear flores e sorrisos, demonstrar emoções e passos de dança surgiram como formas mais lúdicas de expressão e compartilhamento. Para Steinar (1998), poucas pessoas identificam o que estão sentindo. Elas percebem uma limitação da expressão verbal do que sentem, optando pela comunicação não verbal.

Ao abordar sentimentos negativos, as formas de compartilhamento se alteravam. Quando sentiam raiva, alguns procuravam falar sem agressividade, então, durante o sentimento de raiva, buscavam se afastar e voltar após “baixar a poeira” para conversar, assim expresso pelo Entrevistado 4. Apoiando essa atitude, Mira y López (1998, p. 81) salienta que a raiva é “forçosamente imobilizadora”, portanto, afastar-se é a melhor opção. Para alguns, a demonstração de emoções negativas era taxado como “reclamação”.

Buscando o equilíbrio entre as emoções, alguns optaram pelo exercício da empatia. Ao se colocar no lugar do outro, o indivíduo saberia perceber se estaria apto ou não a receber aquela

emoção. Para Goleman (1999), a essência da empatia é perceber o que as pessoas sentem mesmo quando não conseguem expressá-lo em palavras. Conhecer o limite das pessoas é essencial para essa tarefa, buscando, assim, uma dosagem para a espontaneidade de alguns.

É preciso, também, distinguir para que tipos de perfis certas emoções devem ser compartilhadas ou não. Os Entrevistados 1 e 7, buscavam isolar completamente a vida profissional da vida pessoal, outros, como o Entrevistado 5, buscavam o equilíbrio entre os dois, “o melhor jeito de compartilhar é que as pessoas pudessem ser mais autênticas”. Segundo Moscovici (2012), autocontrole não significa bloquear ou abafar as emoções, e sim, aprender a manifestá-las de forma adequada e habilidosa. O Entrevistado 5, em especial, destacou-se por abordar um dos principais temas deste trabalho. Para ele, a convivência fará com que as pessoas percam a resistência e os preconceitos sofridos no dia a dia por demonstrarem seu lado humano. Hoje em dia, as pessoas pensam e repensam muitas vezes antes de demonstrar seus verdadeiros pensamentos aos outros, há muitos cortes feitos para limitar a expressão humana. “As pessoas são econômicas demais na expressão dos sentimentos. Deveriam beijar mais, chorar mais, ter menos filtros. Seria melhor”, assim como foi expresso pelo Entrevistado 5. Excluir a vida pessoal da profissional reflete em uma supressão de personalidade, fazendo com que a pessoa não esteja por completo no ambiente de trabalho.

### 6.3 IDENTIFICAR COMO SÃO PERCEBIDAS E TRANSFORMADAS

Para muitas pessoas, este último item é o mais desafiador. Perceber emoções e sentimentos é uma dificuldade que diversos entrevistados demonstraram ao responder o questionário. O próximo passo exige um grau de superação ainda maior.

Observar, respirar fundo e não ficar preso em uma ideia, perceber-se e observar gestos, olhares e toques (postura corporal) foram algumas das atitudes citadas pelo Entrevistado 3. Aprender a receber críticas e a respeitar os limites pessoais e dos outros deve ser uma prática constante para buscar o autoconhecimento. Segundo Cerato (2011), controlar não é reprimir, o convívio requer aprender a refletir sobre si mesmo, o autoconhecimento é o pilar que estrutura o equilíbrio das emoções.

O essencial para a conscientização de alguns é conversar, incluir-se na situação e mudar a abordagem com que se busca desvendar os sentimentos, assim como descrito pelo Entrevistado 8 “quando consigo, parece que saio de mim, e olho a situação de fora. Não aciono o piloto

automático”. Para aqueles em cargos de liderança, a necessidade por auxiliar sua equipe no seu desenvolvimento era maior, portanto, buscavam guiar pelo exemplo, ver os limites dos colegas, ensinar, orientar e liderá-los. O líder que exemplifica busca deixar de lado a comunicação superficial e busca os significados mais profundos (CERATO, 2014a)

Para outros, colocar-se externo à situação era a melhor opção. Ao tentar observar algum momento de tensão ou troca de sentimentos indecifráveis, o Entrevistado 9 buscou ver de fora o que estava acontecendo para conscientemente desvendar o que estava sentindo. Analisando, portanto, de forma isenta, sem negações, e observando internamente o que estava sentindo, parando e dando-se o tempo da reflexão. Outra forma que essa pessoa e outros colegas conscientizam suas emoções é por meio do feedback. Ter alguém externo relatando sua opinião a respeito de alguma atitude pode auxiliar no entendimento de algumas emoções, mas isso deve ser feito com cuidado, pois essa opinião deve ser emitida por alguém de confiança e que entenda a situação, buscando assim a conscientização pelo outro.

Similar a esta forma de percepção há a terapia. Diversos entrevistados, como o Entrevistado 1, 3, 5 e 8 citaram a terapia como forma de conscientização e de evolução de sentimentos e emoções. Alguns, inclusive, tinham atividades específicas, como anotar os sentimentos sobre os quais não possuíam clareza do significado ou origem real e levar para as sessões de debate com o terapeuta.

Em uma entrevista, foi possível perceber a vontade que o profissional tinha de expressar suas emoções no ambiente de trabalho, relatando que gostaria de poder falar e acessar os seus pensamentos e dos colegas caso houvesse um espaço oportuno para isso no ambiente profissional. Segundo Cerato (2011), as emoções ruins deveriam ser tratadas iguais às boas, sem méritos, pois todas possuem o mesmo valor e todas são oportunidades de aprendizagem.

## 7 CONCLUSÃO

Em princípio, o objetivo central deste trabalho foi buscar entender as formas de manifestação, compartilhamento e percepção das emoções no ambiente empresarial, buscando assim as maneiras mais adequadas para a sua compreensão no dia a dia de um profissional. Para estabelecer parâmetros que facultassem o entendimento de como as pessoas correspondem às próprias emoções, a pesquisa foi balizada em três objetivos principais.

Primeiramente se buscou identificar como as emoções se manifestavam no ambiente de trabalho, em que ocasiões e seus formatos. Percebe-se uma tendência em criar um contexto irreal, no sentido do mascaramento das emoções. Destaca-se que o desenvolvimento do clima organizacional tem forte influência na capacitação intrapessoal e interpessoal, assim quanto mais aberto for mais facultativo será a manifestação da emoções. No entanto, ao sair da zona de conforto, as pessoas oscilam entre sentimentos antípodas. Ao ocorrerem debates mais profundos, em casos de pré-julgamento ou mérito, a transparência fica dificultada, pois surge o medo da reprovação.

Após esta fase inicial, fez-se necessário descobrir como (e se) as emoções eram compartilhadas no ambiente organizacional. Observaram-se situações em que a pessoa expunha as suas ideias sem se importar com o sentimento alheio, sendo direto, mas lhe faltando empatia e sensibilidade. Destaca-se então a relação entre frieza emocional e insensibilidade. Não obstante, observaram-se múltiplos casos de empatia em que as pessoas tinham a percepção além da palavra. Assim, independente dos perfis, com a convivência diária, a resistência e os preconceitos serão superados pelo surgimento do lado humano.

Para concluir, identificou-se como eram percebidas e transformadas as emoções no dia a dia empresarial. Na medida em que as pessoas aprendem a receber críticas de forma mais isenta, por terem fortificado o pilar do autoconhecimento, tornam-se mais conscientes de suas reais emoções e ampliam a liberdade de expressão e realização pessoal e profissional.

A motivação e intenção da autora ao escolher o tema do trabalho foi contribuir para a apresentação da importância em não separar a vida pessoal da profissional. O desempenho de uma depende do bem estar da outra e para que as duas cresçam e se desenvolvam é preciso compreender que estão interligadas. Os profissionais pensam que demonstrar seus sentimentos mais sensíveis e profundos, no mundo organizacional, gera julgamento e acarreta situações de vulnerabilidade. Paradoxalmente, aquilo que a pessoa pensa que a enfraquece é

justamente o que a fortalece. Expor o que se sente requer coragem e isolar-se causa a retração do autodesenvolvimento.

## REFERÊNCIAS

- A INTELIGÊNCIA emocional em Divertida Mente. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/carreira/a-inteligencia-emocional-em-divertidamente/103045>> Acesso em: 31 mar. 2016.
- AZEVEDO, Francisco Ferreira dos Santos. **Dicionário Analógico da Língua Portuguesa: ideias afins/thesaurus**. 2 ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2010.
- BOLTANSKI, L.; CHIAPELLO, E. *The new spirit capitalism*. Londres: Verso, 2005.
- CAPPELLI, P. *The new deal at work*. Boston: Harvard Business School Press, 1999.
- CERATO, S. **1111 Pensatas da Autopesquisologia**. Porto Alegre: Editora EAC, 2014a.
- CERATO, S. **A ciência conscienciologia e as ciências convencionais**. Rio de Janeiro: Instituto Internacional de Projeciologia e Conscienciologia, 1998.
- CERATO, S. **Autopesquisologia: caderno de campo do pesquisador**. Porto Alegre: Editora EAC, 2011.
- CERATO, S. **Educando para a lucidez multidimensional**. Porto Alegre: Editora EAC, 2006.
- CERATO, S. **Introdução à ciência do macrossoma: corpo humano fora de série**. Porto Alegre: Editora EAC, 2014b.
- DAMÁSIO, A. **O Erro de Descartes: a emoção, razão e o cérebro humano**. São Paulo: Editora Schwarcz, 1996.
- DAMÁSIO, A. *The feeling of what happens: body and emotion in the making of consciousness*. Orlando: Harcourt Brace, 1999.
- DIVERTIDA Mente. Direção: Pete Docter. Produção: Jonas Rivera. Emeryville: *Pixar Animation Studios*, 2015. 1 DVD (95 min.), *widescreen, color*.
- DUTRA, J. S. **Avaliação de pessoas na empresa contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2014.
- FINEMAN, S. *Emotion in organizations*. In: FINEMAN, S. *Emotion in organizations*. Londres: Sage, 1993.
- GARDNER, H. **Estruturas da Mente: a teoria das inteligências múltiplas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994.
- GARDNER, H. **Inteligências Múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

- GIONGO, A. L. Psicanalista Ana Laura Giongo, sobre "Divertida Mente": de dentro para fora, 2015. **Portal ZH Entretenimento**. Disponível em: <<http://zh.clicrbs.com.br/rs/entretenimento/noticia/2015/06/psicanalista-ana-laura-giongo-sobre-divertida-mente-de-dentro-para-fora-4789707.html>>. Acesso em: 02 mai. 2016.
- GOLEMAN, D. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1999.
- GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1996.
- HOUAISS, A. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2001.
- LOBATO, D. M. **Gestão Resiliente**: um modelo eficaz para a cultura empresarial brasileira contemporânea. São Paulo: Atlas, 2013.
- MANZINI, E. J. **A entrevista na pesquisa social**. Didática, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.
- MIRA Y LÓPEZ, E. **Quatro gigantes da alma**: o medo, a ira, o amor, o dever. Trad. Cláudio de Araújo Lima. 19. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1998.
- MORIN, Edgar. **Ciência com Consciência**. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil Ltda, 2010.
- MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**: treinamento em grupo. 21 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2012.
- PEREIRA, G. M. **Profissão**: A Hora da Decisão. São Paulo: Editora Gente, 2000.
- PIRES, A. B. **Emoções no trabalho**: um estudo com gerentes médios da área de recursos humanos. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto COPPEAD de Administração, Rio de Janeiro, 2010.
- PUTNAM, L.; MUMBY, D. *Organizations, emotion and the myth of rationality*. In: FINEMAN, S. *Emotion in organizations*. Londres: Sage, 1993.
- RAFAELI, A.; WORLINE, M. *Individual emotion in work organizations*, **Social Science Information**, 40 (1), p. 95-123, 2001.
- REICH, R. B. **Supercapitalismo**: como o capitalismo tem transformado os negócios, a democracia e o cotidiano. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- SACCONI, L. A. **Grande Dicionário Sacconi da Língua Portuguesa**: comentado, crítico e enciclopédico. São Paulo: Nova Geração, 2010.
- SNYDER, C. R.; LOPEZ, S. J. **Psicologia Positiva**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- STEINER, C. **Educação emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VILELA, A. C. A. L.; COELHO, P. R.; RAMOS, S. S. R.; RODRIGUES, V. **Tecnologia e a prática de leitura**. Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2011.

VIEIRA, W. **Projeciologia**. Rio de Janeiro: Instituto Internacional de Projeciologia e Conscienciologia, 1999.

VIEIRA, W. **700 Experimentos da Conscienciologia**. Rio de Janeiro: Instituto Internacional de Projeciologia, 1994.

## APÊNDICE A

### **Roteiro de Entrevista**

1. O que você sentiu ao ver o filme?
2. Qual(is) a(s) emoção(ções) mais frequente em você, nos seus liderados ou nos seus colegas?
3. Em qual(is) ocasião(ões) ela(s) mais se manifesta(m)?
4. Em sua opinião, o que facilita a melhor compreensão das emoções?
5. Qual(is) é(são) a(s) melhor(es) forma(s) para o seu compartilhamento?
6. Como você lida com esta(s) emoção(ções) no seu dia a dia no trabalho?
7. O que você destaca como essencial para a conscientização das emoções no ambiente de trabalho?