

## **EMOÇÕES E COMPORTAMENTOS NAS ORGANIZAÇÕES: IMPACTOS E INFLUÊNCIAS**

### **RESUMO**

Este estudo tem por tema a importância das emoções e comportamentos dentro das organizações, buscando mostrar os impactos e influências que esta tem sobre os colaboradores. Para tanto, pretende-se compreender como as emoções e comportamentos influenciam no desempenho organizacional e como afetam sobre os colaboradores. Na metodologia utilizou-se pesquisa exploratória por meio de análise de conteúdos bibliográficos acerca do tema, utilizando livros e artigo. Além disso, foi utilizada abordagem qualitativa-quantitativa, sendo aplicado um questionário com 18 questões para o público em geral, com o propósito de coletar dados sobre fatores motivacionais, emocionais e comportamentais. Como resultado, destaca-se o quão necessário é para as empresas manterem seus colaboradores motivados.

**Palavras-chaves:** Emoções. Comportamentos. Motivação.

## **EMOTIONS AND BEHAVIORS IN ORGANIZATIONS: IMPACTS AND INFLUENCES**

### **ABSTRACT**

This study has as its theme the importance of emotions and behaviors within organizations, seeking to show the impacts and influences that this has on employees. Therefore, it is intended to understand how emotions and behaviors influence organizational performance and how they affect employees. In the methodology, exploratory research was used through the analysis of bibliographic content on the subject, using books and articles. In addition, a qualitative-quantitative approach was used, applying a questionnaire with 18 questions to the general public, with the purpose of collecting data on motivational, emotional and behavioral factors. As a result, it is highlighted how necessary it is for companies to keep their employees.

**KEYWORD :** Emotions. Behaviors. Motivation.

### **1 INTRODUÇÃO**

Atualmente, as organizações vêm passando por grandes dificuldades derivadas por emoções e comportamentos de seus colaboradores e, para tanto, muitos gestores não sabem lidar mediante ao fato e as organizações acabam demitindo potenciais colaboradores e, assim gerando custos com rescisões e perdas na qualidade da mão de obra. Partindo desse pressuposto, no ano de 2013, foi realizada uma entrevista pelo Jornal Hoje envolvendo o site Catho que trabalha com vagas de emprego, mostrou que o comportamento é a segunda maior causa de demissões nas empresas e, sendo estas causadas na maioria das vezes por emoções negativas e má liderança.

Tais comportamentos são gerados por conta do estado emocional do colaborador, sejam elas causadas por eventos externos, como situações pessoais

e familiares, como também dentro da própria empresa. Segundo Marinho (2016), os colaboradores são vistos apenas como trabalhadores que devem produzir em grande escala a partir de sua mão de obra para obtenção de lucratividade para as organizações, assim como ocorria na era da Revolução Industrial. E de acordo com Silva (2021), o comprometimento é uma característica intrínseca à personalidade humana, manifestando-se no engajamento direcionado a uma causa específica ou à organização.

Contudo, as empresas perdem muito com a exaustão emocional dos colaboradores. Segundo Tamayo (2002), “a organização perde, muitas vezes, talentos, pessoas bem treinadas, além de ter de arcar sempre com a diminuição do desempenho, tanto em quantidade como em qualidade”.

Diante disso, as organizações são compostas por pessoas e estas, formam equipes de maneira organizada a fim de atingir objetivos em comum e, segundo Sobral e Peci (2012), para as organizações alcançarem seus objetivos e ter sucesso, depende muito da satisfação de seus colaboradores e, incube aos gestores a função de mantê-los bem emocionalmente que, conseqüentemente, irão absorver deles ótimos rendimentos e comportamentos adequados para uma maior desenvoltura nas atividades em equipe.

Nessa perspectiva, faz necessário refletir: Por que as empresas devem investir para manter seus colaboradores motivados?

Dito isso, o artigo tem por objetivo geral compreender como as emoções e comportamentos influenciam no desempenho organizacional. E, especificamente objetiva identificar fatores que atingem o emocional dos colaboradores; compreender se os gestores influenciam nos comportamentos; e identificar o quanto uma boa liderança impacta na organização.

Entende-se que o mercado atual está bastante competitivo, e as empresas perdem com a falta de motivação dos colaboradores, afetando seu emocional e, conseqüentemente, seu desempenho laboral. Portanto, a pesquisa torna-se importante academicamente na busca de entender os comportamentos humano para gestão organizacional, cientificamente nos estudos das emoções e situações que impactam negativamente e positivamente sobre os indivíduos e socialmente evidenciando a importância do controle emocional e comportamental sobre fatores influenciadores.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Comportamento organizacional**

Um dos primeiros estudos surgiu a partir do behaviorismo, que vem da palavra inglesa behavior que significa comportamento, criada no ano de 1913 através de um artigo publicado por John B. Watson com título “Psicologia, como os behavioristas a veem”. Entretanto, esses estudos eram voltados para psicologia como um todo, não eram específicos ao meio organizacional, embora a ênfase relativa ao tema seja comum para ambas. Dito isso, o estudo de Watson sobre behaviorismo não é adequado para utilizar em tratamento de problemas organizacionais (Motta, 1970). No entanto, tais estudos podem ser aplicáveis para entendimento comportamental dos colaboradores dentro da organização e seu condicionamento.

Ao longo dos anos percebeu-se que o comportamento pode ser estudado por outras vertentes como o modelo tridimensional do comprometimento organizacional, que envolve as dimensões afetiva, instrumental e normativa, tem relações com vivências anteriores no trabalho, com o quanto o indivíduo pôs expectativas no trabalho e com o tempo em que o indivíduo se dedicou ao trabalho

na organização (Silva, 2021).

Atualmente, a importância do comportamento dos colaboradores nas organizações é notável, dada a constante mudança e intensa competitividade do mercado. Um autor contemporâneo que aborda essa temática é Adam Grant, renomado psicólogo organizacional e professor na Wharton School. Suas obras, incluindo "Give and Take" (2013) e "Originals: How Non-Conformists Move the World" (2016), oferecem insights valiosos sobre motivação, liderança e inovação, destacando a colaboração, generosidade e busca por soluções inovadoras como elementos cruciais para o sucesso organizacional no atual cenário dinâmico.

De acordo com Banov (2015, p.21)

A descrição detalhada de comportamentos esperados é de fundamental importância para o desenvolvimento do trabalho diário, em treinamentos, elaboração de programa de socialização, na prevenção de doenças ocupacionais, na elaboração de instrumentos de avaliação de desempenho, entre outros setores que cercam as pessoas dentro das organizações.

Partindo disso, segundo Marinho (2016), o comportamento organizacional pode ser entendido como um "conjunto comum de conhecimentos que busca averiguar o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura organizacional têm sobre o comportamento das pessoas dentro das organizações". Logo, é o estudo que busca entender o comportamento do indivíduo e dos grupos em um meio organizacional, para, assim, utilizar esse conhecimento visando melhorar a eficácia da organização.

Diante disso, é notório que o comportamento dos colaboradores vem sendo algo de grande importância para as organizações modernas, devido que o mercado atual passa por constantes mudanças e com grande competitividade. Dessa forma, as empresas buscam estar preparadas, para isso procuram aperfeiçoar o capital intelectual dos membros de sua organização e não mais focando em força braçal, assim como acontecia na Era da Revolução Industrial (Marinho, 2016).

## **2.2 Cultura Organizacional**

A cultura organizacional é indispensável, pois está diretamente ligada à orientação do comportamento das pessoas em um meio organizacional em seu dia a dia, para que sejam direcionados a terem esforços para obtenção de um dado objetivo.

Dessa forma, nenhuma organização nasce com uma cultura pronta, ela se transforma ao longo do tempo. Partindo disso, o perfil cultural das empresas é imposto a partir do que os dirigentes ou fundadores da mesma acreditam. Sendo assim, o comportamento dos colaboradores é orientado por meio dessa cultura, visto que é imposta a partir da história de cada empresa (Banov, 2015).

Dessa maneira, para Zago (2013), cada empresa possui suas próprias experiências, interesses e histórias, construindo estruturas e adotando tecnologias e processos onde seus colaboradores, enquanto membros da organização, detém necessidades, valores, habilidades e sentimentos.

Com isso, a liderança torna-se um fator importante para cultura organizacional, pois segundo Schein (2009), "pode-se argumentar que a liderança cria e muda as culturas, enquanto a gestão e a administração agem na cultura". Para tanto, a cultura é um processo complexo de aprendizagem de grupo e parcialmente influenciado pelo comportamento do líder.

Nessa perspectiva, Fonseca, Lowen, Lourenço e Peres (2018), afirmam que a forma que a cultura é originada ocorre através do líder por meio do que impõe

com metas, crenças e valores, e, sendo assim, produzindo a confiança e o sucesso do resultado nas realizações das tarefas. Além disso, os autores complementam que “se não tiver sucesso, o grupo fracassará ou buscará outro líder que levará as suas crenças e valores” (Fonseca; Lowen; Lourenço; Peres, 2018).

Portanto, é notório que a cultura organizacional é um grande influenciador sobre comportamentos, onde que esta se adequa aos valores dos seus colaboradores e impacta nos resultados e no desempenho.

### 2.3 Emoções dos colaboradores

Atualmente, o estado emocional dos colaboradores de uma organização também vem sendo um fator importante e, isto torna-se objeto de interesse para os gestores e estudiosos, pois o emocional destes tem um impacto significativo sobre o desempenho de suas atividades rotineiras, afetando seu comportamento, bem como a sua saúde mental.

Por isso, para a psicanálise, em muitas situações do trabalho, são os afetos que definem o comportamento da pessoa, como o medo, a agressividade, o desejo, entre outros. E por conta da falta de atenção voltado ao emocional dos funcionários, ocasiona frustração dos mesmos, que podem ser expressadas por meio de desinteresse pelo trabalho, insatisfação e baixa produtividade (Banov, 2015).

Para tal, pode-se gerar exaustão emocional que, a princípio impacta na sua saúde, relacionada ao bem-estar psicológico e, conseqüentemente, em suas atividades laborais, desencadeando atitudes negativas no ambiente dentro e fora do trabalho.

### 2.4 Síndrome de Burnout

Pesquisas sobre questões emocionais tiveram origem a partir de estudos sobre a síndrome de *Burnout*. Segundo Carlotto (2002), essa síndrome é um tipo de estresse ocupacional altamente emocional sendo constituída em três dimensões:

**Quadro 1** - Dimensões da síndrome de *Burnout*

Dimensões	Descrição	Definição
1º Dimensão	Exaustão emocional	Falta de energia provocada pelo elevado nível de estresse emocional causado por exigências excessivas do trabalho (Tamayo, 2002).
2º Dimensão	Despersonalização	Considerar colegas de trabalho e clientes apenas como objeto (Carlotto, 2002). Ou seja, atitudes negativas com os colegas de trabalho e com clientes, a fim de colocar distância entre si e quem está próximo (Sá; Martins-Silva; Funchal, 2014).
3º Dimensão	Baixa realização pessoal no trabalho	O trabalhador se auto avalia de forma negativa, insatisfeito com seu desenvolvimento profissional e infeliz consigo próprio (Carlotto, 2002)

**Fonte:** Próprio Autor (2024)

Desse modo, a síndrome de Burnout pode ter consequência tanto sobre o indivíduo, como também na organização. No indivíduo pode causar problemas relacionados a sua saúde física e mental, assim como problemas interpessoais gerando comportamentos indevidos, podendo ocasionar conflitos com outros colaboradores. No âmbito organizacional, pode afetar o desempenho da equipe,

uma vez que todo trabalho em equipe depende uns dos outros para uma boa desenvoltura, além de insatisfação no trabalho e tendência a haver demissões nas organizações de colaboradores com tal dificuldade pelo fato dos gestores não saberem lidar mediante ao fato.

#### 2.4.1 Inteligência Emocional

Com isso, a inteligência emocional (IE) é essencial para os indivíduos que aprendem a lidar com suas emoções e identificar as emoções do outro, tanto dentro da organização como fora dela.

Segundo Woyciekoski; Hutz (2009, p.3)

A Inteligência Emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

O termo "inteligência emocional" foi utilizado pela primeira vez em um artigo apresentado como uma subclasse da Inteligência Social. Para Bueno e Primi (2003), os processos relacionados ao tema em questão inicia-se quando determinada informação carregada de afeto entra no sistema perceptual e, dessa maneira, ligando-se aos seguintes componentes: a) avaliação e expressão das emoções em si e nos outros; b) regulação da emoção em si e nos outros; e c) utilização da emoção para adaptação.

As emoções, portanto, são importantes para a racionalidade. Na dança entre sentimento e pensamento, a faculdade emocional guia nossas decisões a cada momento, trabalhando de mãos dadas com a mente racional e capacitando – ou incapacitando – o próprio pensamento. Do mesmo modo, o cérebro pensante desempenha uma função de administrador de nossas emoções – a não ser naqueles momentos em que elas lhe escapam ao controle e ao cérebro racional solto. (Goleman, 2012, P. 53).

Contudo, segundo Mayer (2004), existem muitas definições possíveis para a IE, no entanto, a definição mais clara e cientificamente útil é que esta “representa a capacidade de raciocinar validamente com as emoções e de usar as emoções para melhorar o pensamento”. Dito isto, o autor ainda complementa, descrevendo quatro áreas de capacidades ou habilidade da IE, chamado de *The Four Branch Model of Emotional Intelligence*.

**Quadro 2:** Modelo de quatro ramos da inteligência emocional

Ramos	Definição
Percebendo a Emoção	Considerada a área mais básica, esta tem relação com a recepção e expressão não-verbal da emoção.
Usando as emoções para facilitar o pensamento	A segunda área visa promover pensamentos e a capacidade das emoções de entrar e guiar o sistema cognitivo.
Entendendo as Emoções	A terceira área busca compreender a transmissão de informações por meio das emoções, visando entender as mensagens emocionais e as ações associadas.

Gerenciando Emoções	Por fim, as emoções em muitas situações podem ser gerenciadas, na medida que está sob controle, uma pessoa pode querer permanecer aberta a sinais emocionais, tornando-a possível regular e gerir as próprias emoções e as dos outros, buscando promover objetivos sociais e pessoais.
---------------------	--

**Fonte:** Adaptado de Mayer (2004)

Desse modo, a inteligência emocional é primordial que haja nas organizações, tanto para os colaboradores como para os líderes, assim, tornando as pessoas capazes de enfrentar mudanças sem que tenham medo, além de ajudar o outro a ter a mesma determinação.

## 2.5 Motivação

A motivação é de suma importância para que o colaborador detenha esforços em suas atividades e alcance metas organizacionais. Para tanto, tal esforço deve satisfazer as necessidades do colaborador (Sobral; Peci, 2012).

De acordo com Spector (2012), tal tema pode ser definido como “um estado interno que induz uma pessoa a se envolver em determinados comportamentos”. Dessa maneira, o autor completa que a motivação do indivíduo na organização se relaciona a três comportamentos:

**Quadro 3** - Comportamento ligada a motivação

Comportamentos	Definição
Direcionamento	Refere-se a escolha de um comportamento específico a partir de diversos comportamentos possíveis.
Intensidade	Refere-se ao empenho de uma pessoa em uma determinada tarefa.
Persistência	Refere-se ao contínuo envolvimento em um comportamento ao longo do tempo.

**Fonte:** Adaptada de Spector (2012)

Para Aguiar (2005), “os padrões organizacionais de motivação são também instrumentos psicológicos que buscam tornar um indivíduo um meio para a busca dos definitivos pela organização”. Ou seja, a busca de características para induzir uma pessoa a aceitar padrões de comportamentos a fim de atingir melhor eficiência no funcionamento da organização.

Dessa forma, as teorias das motivações se voltam às razões, buscando melhor compreensão do que levam algumas pessoas a ter maior desempenho no trabalho do que outras (SPECTOR, 2012). Bem como, dependendo da situação, as teorias podem prever escolhas de comportamentos, nível de persistência nas tarefas ou empenho.

### 2.5.1 Teoria das Necessidades (Abraham Maslow)

A Teoria de Maslow tinha como intuito buscar entender o que tirava as pessoas de uma situação e as levava para fazer outra. Partindo disso, observando os comportamentos humanos, concluiu-se que o ser humano é portador de

necessidades e essas são organizadas em prioridades e hierarquia (Banov, 2009). Sendo elas:

**Quadro 4 - Teoria das Necessidades de Maslow**

<b>Necessidades</b>	<b>Descrição</b>
Necessidades Fisiológicas	A necessidade de sobrevivência de um indivíduo, como sede, sono, repouso e exercícios físicos
Necessidades de Segurança	É a necessidade de proteção contra ameaças e privação.
Necessidades Sociais	São as necessidades de ser aceito nos diversos grupos em que atua. Estas são voltadas à relações interpessoais.
Necessidades de Estima	É a necessidade de ser reconhecido, valorizado e aceito pelos outros em um determinado ambiente.
Necessidades de autorrealização	Corresponde a necessidade na qual um indivíduo procura o autoconhecimento para crescer não socialmente, mas como homem em si.

**Fonte:** Adaptada de Banov (2009)

Nesta teoria, para que a necessidade passe para o nível acima, é preciso que a anterior deverá ser satisfeita, ou seja, se as necessidades não forem satisfeitas, a de nível mais baixo dominará.

**Figura 1:** Pirâmide de Maslow



**Fonte:** Maslow

Apesar de que esta teoria não tenha comprovação empírica, ainda tem impacto positivo sobre as organizações sendo ensinadas para gestores atuais e futuros, direcionando a importância da satisfação das necessidades dos colaboradores.

### 2.5.2 Teoria X e Y (Douglas McGregor)

A Teoria X e Y de McGregor, fala que há dois tipos diferentes de

trabalhadores formulados. Na teoria X, considera aqueles trabalhadores mais preguiçosos, ou seja, os profissionais que não assumem nenhuma responsabilidade, evitam o trabalho e os gestores precisam ter mais atenção. A teoria Y é o oposto da X, pois, nesta, os trabalhadores buscam satisfação em seu trabalho, tem autocontrole e sempre estão comprometidos com os objetivos da organização.

Desta forma, segundo Neri (2019), “podem-se agrupar na teoria X os pressupostos de uma concepção tradicional de direção e controle, enquanto que a teoria Y visa à integração do indivíduo com as necessidades e exigências da organização”.

Contudo, o trabalhador é fonte de crescimento e satisfação e, assim sendo, a direção e controle podem ser exercidos pelo mesmo. No entanto, para tal, as recompensas foram associadas aos esforços necessários para alcançar um objetivo, influencia diretamente no seu comprometimento.

### 2.5.3 Teoria das Necessidades Adquiridas (McClelland)

A teoria das necessidades adquiridas foi criada por Douglas McClelland, na década de 1960, sendo reconhecido por ser focado na motivação do comportamento humano. Para Fonseca e Muylder (2010), essa teoria é direcionada pelas motivações psicológicas guiadas por 3 necessidades básicas, conforme expostas a seguir.

**Quadro 5 - Teoria de McClelland**

Necessidades	Definição
Necessidade de realização	O indivíduo necessita por à prova seus limites, fazer um bom trabalho e mensurar as realizações pessoais.
Necessidade de afiliação	Quando há alguma evidência sobre a preocupação em estabelecer, manter ou restabelecer relações emocionais positivas com outras pessoas.
Necessidade de poder	Caracterizada principalmente pela forte preocupação em exercer autoridade sobre os outros, de executar ações poderosas.

**Fonte:** Adaptada de Fonseca e Muylder (2010)

Deste modo, Aguiar (2005) complementa que os indivíduos com necessidades de realização são apresentam maiores rendimentos em algumas situações, buscando maior padrão de excelência em suas atividades. Além disso, o autor completa, afirmando que, geralmente, quando um indivíduo demonstra predominantemente a necessidade de realização, este apresentará um alto grau de necessidade de poder e grau moderado de necessidade de afiliação. Já o poder, encontra-se associado com a necessidade de afiliação, estabelecendo relações sociais com o objetivo de dominação ou imposição ideológica.

Contudo, a predominância de determinada necessidade poderá favorecer ou dificultar a integração de um indivíduo na organização, devido que este poderá



facilmente desmotivar-se caso não satisfaça sua necessidade.

#### 2.5.4 Teoria dos Dois Fatores (Herzberg)

A teoria dos dois fatores nasceu em 1959 a partir de uma publicação chamada de *Motivation to Work*, através do estudo realizado por Herzberg e sua equipe com um grupo de engenheiro e contabilista em uma área industrial, tornando-se esta uma das mais conhecidas teorias da motivação. Nos estudos notou-se que existiam atitudes positivas e negativas por parte do colaborador, sendo esta decorrente do contentamento ou das condições que o rodeavam (Coelho, 2012).

Dessa forma, Herzberg faz distinção entre satisfação, que são fatores higiênicos, e a motivação no trabalho, voltados às condições em que o trabalho é realizado. Contudo, apesar da importância dos fatores higiênicos, este não é suficiente para motivação e produtividade dos colaboradores (Aguar, 2005).

Outrossim, Pillati (2012), faz uma analogia com a Teoria das Necessidades Humanas, de Maslow, podendo relacionar os fatores higiênicos com as necessidades de ordem inferior e os fatores motivacionais com as necessidades de ordem superior (Figura 2).

**Figura 2:** Relacionando a pirâmide de Maslow com teoria dos fatores



Fonte: Adaptada de Pillati (2012)

Por conseguinte, o autor ainda completa, que “a atividade laboral, particularmente na sociedade atual, onde o capital humano ganhou contornos do ativo mais importante das organizações”. Portanto, a utilização deste modelo é essencial para organizações manterem seus colaboradores motivados e, assim, terão qualidade no exercício das atividades.

### 3 METODOLOGIA

De acordo com Severino (2014), o método científico é um elemento fundamental para o processo do conhecimento na qual é realizado pela ciência, diferenciando-a do senso comum e das modalidades de expressão da subjetividade humana, tal como religião, filosofia e arte. Dessa forma, a ciência constitui-se em aplicar técnicas, visando seguir um método apoiado em fundamentos epistemológicos. O autor completa, que pode-se praticar várias modalidades de pesquisa no que implica coerência metodológica e técnicas para um desenvolvimento adequado.

Desta maneira, Gil (2002) define que pesquisa é o “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Para tal, é abido que a classificação desta se faz mediante algum critério

com base nos objetivos gerais.

Seguindo nesse sentido, a presente pesquisa foi utilizada nos objetivos, a metodologia de pesquisa exploratória, pois esta tem como foco o problema, visando torná-lo mais explícito assumindo a forma de pesquisa bibliográfica (Gil, 2022). Para isso, foram utilizados livros e artigos visando melhor compreensão sobre os comportamentos e emoções em um meio organizacional.

Quanto à natureza da pesquisa, foi utilizada abordagem qualitativa-quantitativa. A pesquisa qualitativa buscando entender fenômenos específicos social e cultural, por meio de descrições, comparações e interpretações. Já a quantitativa, visando trabalhar com variáveis em forma de dados numéricos e técnicas estatísticas para serem classificados e analisados (Fontelles; Simões; Farias; Fontelles, 2009).

Dessa maneira, foi aplicado um questionário com 18 questões com o propósito de coletar dados sobre fatores motivacionais que influenciam no comportamento e emoções no cotidiano laboral no trabalho, sendo aplicado por meio da ferramenta *Google Forms* do dia 19/05/2022 até o dia 31/05/2022. Neste período foram obtidas 75 respostas, aplicando-se ao público voluntário, visando aqueles com experiência profissional, sendo dividido em duas partes, a primeira trata sobre perfil social, com características pessoais, e na segunda parte, relacionada às características comportamentais, emocionais e motivacionais, com opções variáveis de 1 a 5. O tratamento dos dados coletados foi realizado através do programa Microsoft Excel, utilizando cálculo estatístico para obtenção do resultado.

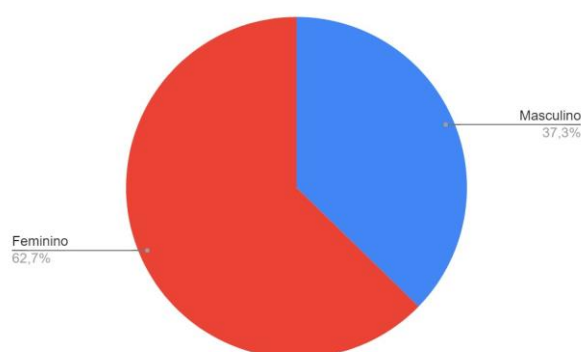
## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS DA PESQUISA

### 4.1 Análise dos dados

#### 4.1.1 Perfil Pessoal

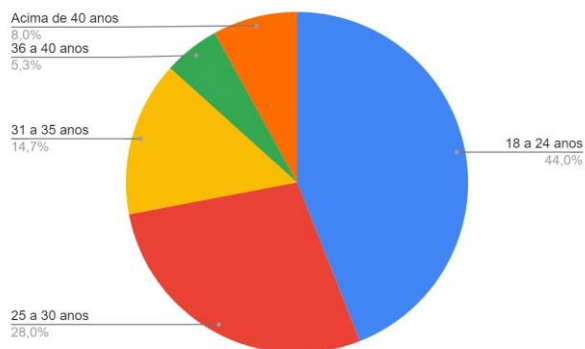
Conforme as informações obtidas com os dados da pesquisa com relação ao gênero dos respondentes, a maior parte foram do gênero feminino com 62,7% de participação, conforme demonstrado no Gráfico 1, sua maioria da faixa etária de 18 a 24 anos correspondendo a 44%, de acordo com o Gráfico 2, e 81,4% estão trabalhando, de acordo como Gráfico 3.

**Gráfico 1:** Gênero



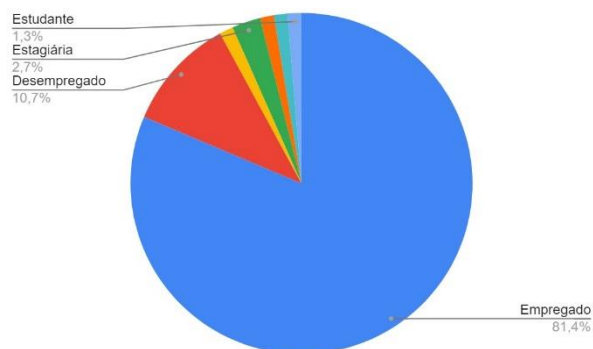
**Fonte:** Análise da Pesquisa (2022)

**Gráfico 2: Faixa Etária**



Fonte: Análise da Pesquisa (2022)

**Gráfico 3: Situação Profissional**

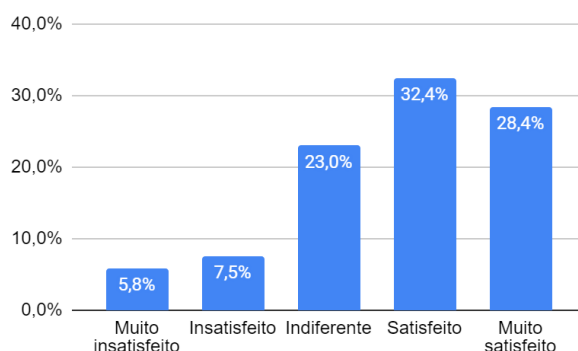


Fonte: Análise da Pesquisa (2022)

#### **4.1.2 Perfil Comportamental, emocional e motivacional**

No início da segunda parte, os respondentes foram questionados sobre “qual o grau de satisfação com seu trabalho?”, sendo 1 considerado muito insatisfeito e até 5 que é muito satisfeito. No resultado, 32,4% dos respondentes estão satisfeitos, 28,4% estão muito satisfeitos e 23% são indiferentes, de acordo como demonstrado no Gráfico 4.

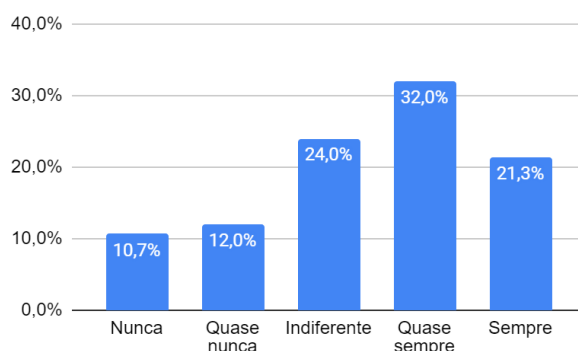
**Gráfico 4: Satisfação no trabalho**



Fonte: Análise da Pesquisa (2022)

Nos 11 questionários seguintes, as opções foram: 1- Nunca, 2- Quase nunca, 3- Indiferente, 4- Quase sempre e 5- Sempre. Nesse sentido, foram perguntados se a cultura da empresa está alinhada com seus valores individuais. Sendo assim, 32% dos respondentes afirmaram que quase, 24% foram indiferentes e 21,3% marcaram sempre (Gráfico 5).

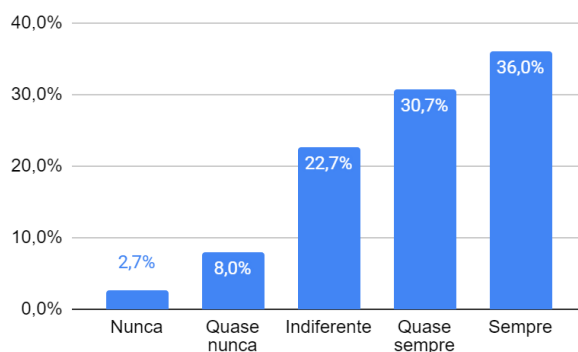
**Gráfico 5: Cultura da empresa alinhada com os valores do colaborador**



Fonte: Análise da Pesquisa (2022)

Com relação ao conforto com a equipe de trabalho, 36% das respostas foram sempre, 30,7% foram quase sempre e 22,7% foram indiferentes (Gráfico 6).

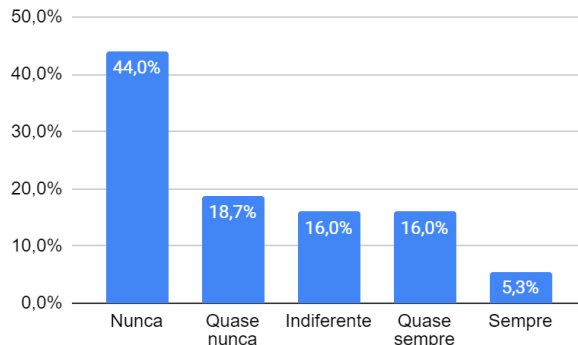
**Gráfico 6:** Conforto com a equipe de trabalho



**Fonte:** Análise da Pesquisa (2022)

Quando questionado se o trabalho impacta negativamente na sua vida pessoal, boa parte responderam que nunca, correspondendo a 44% das respostas, 18,7% responderam que quase nunca e houve um empate no quesito indiferente e quase sempre, sendo respectivamente 16% (Gráfico 7).

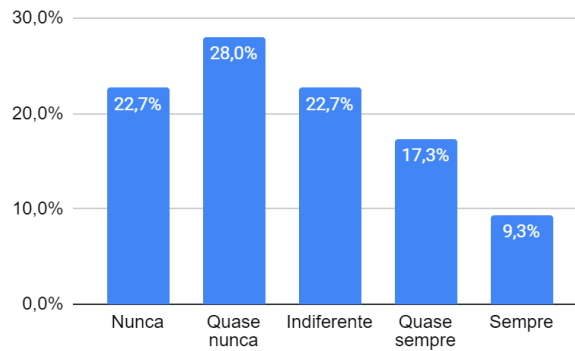
**Gráfico 7:** Impacto negativo do trabalho sobre a vida pessoal



**Fonte:** Análise da Pesquisa (2022)

Com relação a existência de hostilidade no ambiente de trabalho, 28% das respostas foram quase nunca, no quesito nunca é indiferente houve uma igualdade no resultado, sendo cada qual com 22,7% (Gráfico 8).

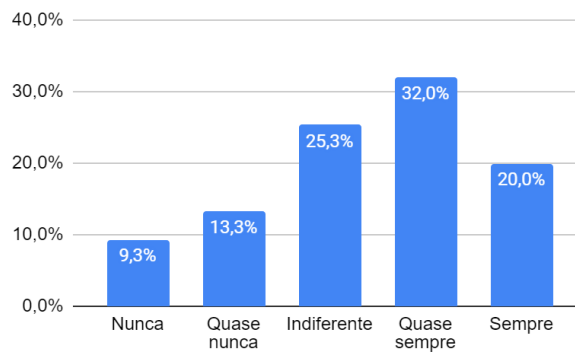
**Gráfico 8: hostilidade no ambiente de trabalho**



**Fonte:** Análise da Pesquisa (2022)

Quando questionado se suas opiniões são levadas em consideração para tomada de decisão, 32% das respostas foram que quase sempre são levadas, 25,3% são indiferentes e 20% que são sempre levadas em consideração (Gráfico 9).

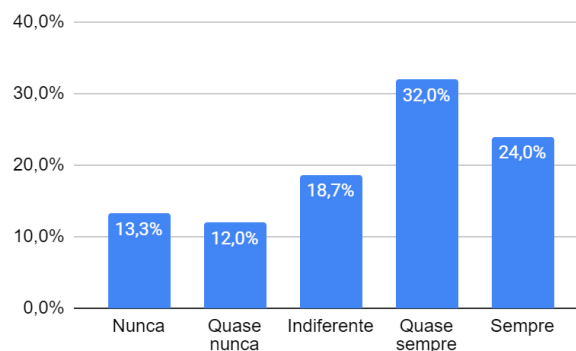
**Gráfico 9: Opinião do colaborador sendo levada em consideração para tomada de decisão**



**Fonte:** Análise da Pesquisa (2022)

Logo depois, foram questionados se sentem confortável em pedir *feedbacks* ou desabafar com o seu superior. Sendo assim, 32% das respostas foram quase sempre, 24% sempre e 18,7% foram indiferentes (Gráfico 10).

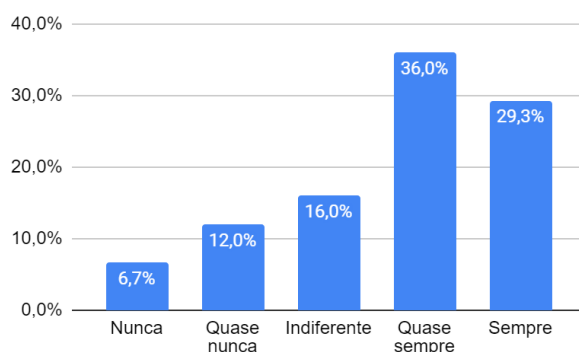
**Gráfico 10: Conforto em solicitar *feedback* ou desabafar com os superiores**



**Fonte:** Análise da Pesquisa (2022)

Conforme mostra o Gráfico 11, 36% dos respondentes estão satisfeitos com a função desempenhada no dia a dia, 29,3% estão sempre e 16% foram indiferentes.

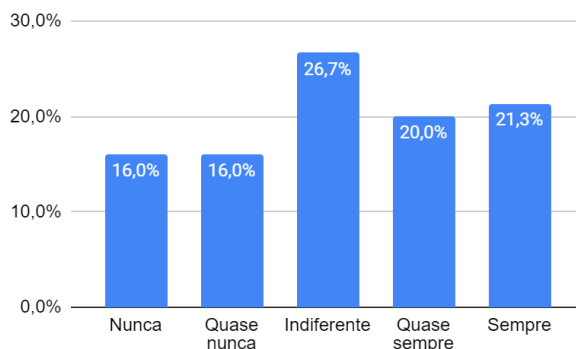
**Gráfico 11: Satisfação com a função desempenhada**



**Fonte:** Análise da Pesquisa (2022)

Já no Gráfico 12, foram questionados sobre sentimento de sobrecarga com as atividades desempenhadas. 26,7% foram indiferentes e houve um equilíbrio nas resposta das demais opções, sendo 21,3% sempre, 20% afirmando que quase sempre estão sobrecarregados e 16% nunca e quase nunca, cada qual.

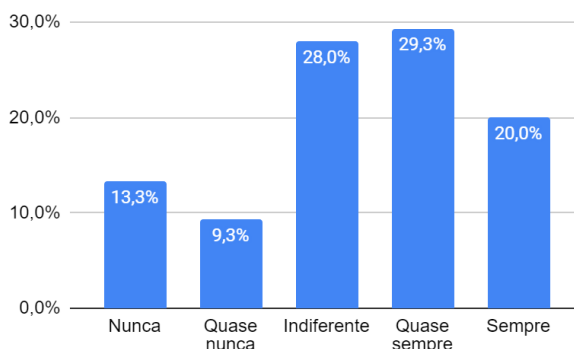
**Gráfico 12:** Sobrecarga com atividades laborais



**Fonte:** Análise da Pesquisa (2022)

Segundo demonstrado no Gráfico 13, se consideram que os aspectos externos influenciam no desempenho dentro da organização, 29,3% afirmam que quase sempre, 28% foram indiferentes e 20% marcaram sempre.

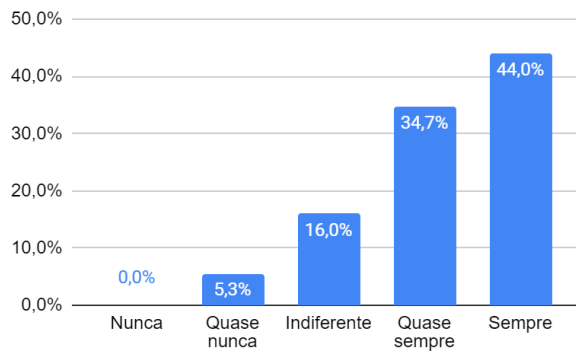
**Gráfico 13:** Aspectos externos influenciam no desempenho da organização



**Fonte:** Análise da Pesquisa (2022)

De acordo com o Gráfico 14, 44% dos respondentes marcaram que sempre consideram que o comportamento dos colegas de trabalho influencia na equipe como todo. Em contrapartida, 34% marcaram quase sempre e 16% foram indiferentes.

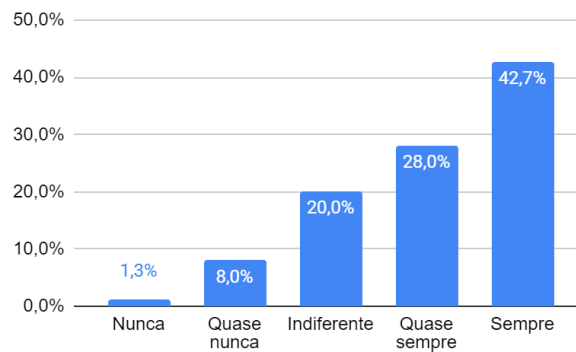
**Gráfico 14:** Comportamento dos colegas de trabalho influencia na equipe



Fonte: Análise da Pesquisa (2022)

No Gráfico 15, foram questionados com relação a desigualdade entre trabalhadores, como diferentes rendimentos, benefícios e nível de formação interna, sendo um fator desmotivacional na organização. Dessa forma, 42,7% dos respondentes marcaram sempre, 28% marcaram quase sempre e 20% foram indiferentes.

**Gráfico 15:** Desigualdade entre trabalhador sendo fator

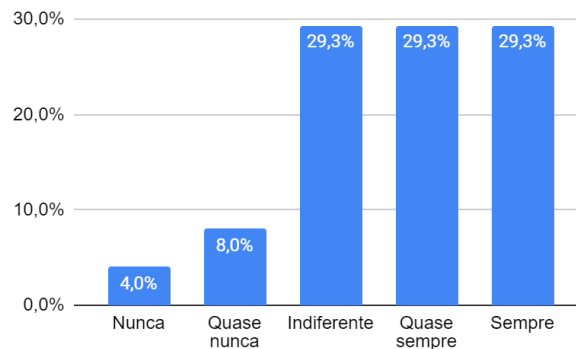


desmotivacional

Fonte: Análise da Pesquisa (2022)

Logo após, foram questionados sobre o dia a dia de trabalho ser agradável. Houve uma igualdade em três quesitos, sempre, quase sempre e indiferente, sendo 29,3% cada qual. 8% marcaram quase nunca e 4% nunca (Gráfico 16).

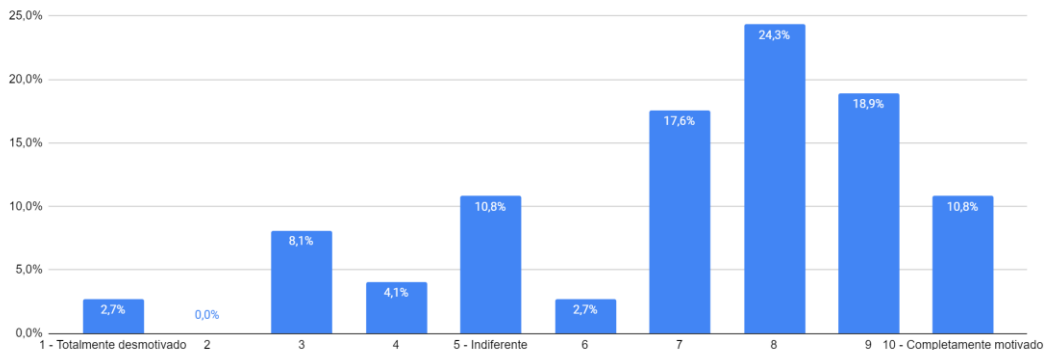
**Gráfico 16:** Dia a dia de trabalho agradável



No Gráfico de 1 a 10, sendo motivado. Neste gráfico, com 24,3%, 18,9% marcaram grau 9 e 17,6% marcaram grau 7. Dessa forma, é perceptível que estavam bem motivados até a data da aplicação do questionário.

respondentes numa escala de 1 a 10, sendo motivado. Neste gráfico, com 24,3%, 18,9% marcaram grau 9 e 17,6% marcaram grau 7. Dessa forma, é perceptível que estavam bem motivados até a data da aplicação do questionário.

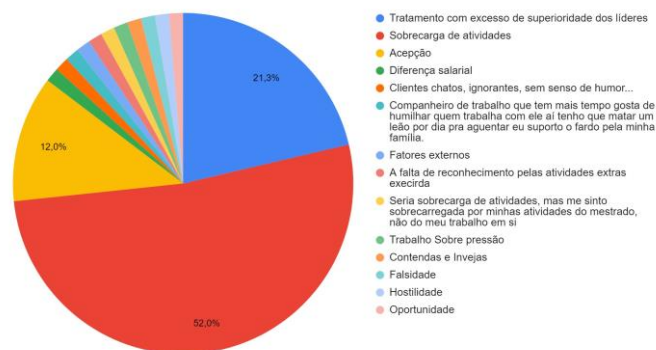
**Gráfico 17: Nível de motivação**



Fonte: Análise da Pesquisa (2022)

Por fim, foram questionados sobre os fatores que afetam negativamente o emocional no ambiente de trabalho, a grande maioria responderam que é a sobrecarga de atividades, correspondendo a 52% dos respondentes. 21,3% responderam que é tratamento com excesso de superioridade dos líderes e 12% responderam acepção (Gráfico 18).

**Gráfico 18: Fatores desmotivacionais no ambiente de trabalho**



Fonte: Análise da Pesquisa (2022)

## 4.2 Discussão dos dados

É notório que investir para manter um bom estado emocional do trabalhador é essencial, conforme podemos notar no questionário aplicado, onde foram vistos resultados bem satisfatórios. O perfil dos respondentes em sua maioria é do gênero feminino sendo na faixa etária entre 18 a 24 anos, boa parte com vínculo trabalhista.

No atual momento, os respondentes estavam satisfeitos com o trabalho, onde a cultura empresarial estaria alinhada com seus valores e, no atual momento que estavam, consideraram que o trabalho não impacta negativamente na vida pessoal. Dessa forma, acreditam que o dia a dia profissional não afeta sua vida fora da empresa.

Além disso, é visto que uma equipe com o mesmo propósito e a empresa culturalmente equiparada com valores individuais influencia muito na satisfação dos seus colaboradores.



Com relação a equipe, os respondentes se sentem confortáveis, não havendo hostilidade no ambiente de trabalho com liderança atenciosa, onde que sentem tranquilidade em solicitar *feedbacks* e suas opiniões são levadas em consideração. Para tal, a liderança tem grande impacto sobre as emoções dos colaboradores, pois quando há excesso de acepção, pouca atenção aos colaboradores e sobrecarga de atividades, finda perdendo grandes profissionais e talentos.

Além disso, pode-se notar que fatores externos influenciam bastante sobre o comportamento dos trabalhadores, havendo muitas dificuldades para as empresas devido que é algo que não é causado no ambiente empresarial e, dessa forma, não obtendo controle sobre as situações. Porém, esta poderá ser contornada e condicionada através da inteligência emocional para que os colaboradores não venham a ter postura negativas e mantenham a qualidade nas atividades desempenhadas.

Partindo desse pressuposto, os respondentes foram questionados sobre sua motivação e foi visto que estavam bem motivados com sua situação atual. Assim sendo, com base na positividade das respostas, às empresas na qual estes atuam estavam olhando para os seus colaboradores e, conseqüentemente, estão obtendo melhor resultado nas atividades realizadas por estes.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Portanto, é possível notar o quão considerável é para as empresas manter um bom estado emocional dos colaboradores, pois estes são considerados por muitos estudiosos o maior ativo das organizações. Uma empresa sem pessoas não funciona e, do mesmo modo, uma empresa com pessoas desmotivadas e de emocional abalados não terá qualidade em seu funcionamento.

Dessa forma, assim como visto no início desta pesquisa, a valorização do capital humano e intelectual é primordial para o crescimento da organização. Bem como, para se manter firme em um mercado cada vez mais competitivo, pois perderá talentos, ideias inovadoras e que poderiam contribuir para alavancar na evolução empresarial.

Para tanto, foram vistos fatores que levam os colaboradores a terem bons ou péssimos rendimentos na empresa, como cultura organizacional, e a importância em entender sobre comportamentos e emoções destes e, dessa maneira, levando a sua motivação que poderá ser conduzida de acordo com as diversas teorias relativas ao tema.

Dessa forma, conclui-se que a obtenção de recursos e iniciativas que focam no bem estar dos colaboradores, independente do seu nível hierárquico, é importantíssimo, pois esta levarão a motivação e contribuirão para o crescimento organizacional.

Dessa maneira, o objetivo geral foi atingido ao visualizarmos os gráficos 4, 12, 11 e 14, onde que estes mostram o grau de satisfação com o trabalho e função desempenhada, que levam a terem bons comportamentos e emocionalmente bem, influenciando na equipe como todo. Quanto aos objetivos específicos, pode-se notar nos gráficos nos 15 e 18 onde vemos que desigualdade e situações no ambiente de trabalho são fatores que atingem o emocional dos colaboradores. Bem como, os gráficos 9 e 10 mostram que os gestores afetam diretamente o comportamento dos colaboradores através da atenção e de situações que deixam-

o confortável para desabafar, pedir opiniões e aceitação de críticas. E, a partir delas, verifica-se o impacto da liderança sobre a organização.

Destaca-se, dessa forma, para os limites desta pesquisa, o fato do estudo não ter aprofundamento mais teórico sobre a psicologia organizacional e comportamental, gerando a necessidade de estudos mais detalhados sobre o tema, a fim de buscar melhor entendimento e aprofundamento voltados ao assunto.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, M. A. F. Motivação e a organização. In: AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira de. **Psicologia aplicada à administração**: uma abordagem interdisciplinar. São Paulo: Saraiva, 2005. Cap. 12. p. 352-368.

BANOV, M. R. **Psicologia no gerenciamento de pessoas**. 4. ed. São Paulo. Atlas, 2015.

BUENO, J. M. H; PRIMI, R. Inteligência emocional: um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, [S.L.], v. 16, n. 2, p. 279-291, 2003. FapUNIFESP (SciELO). Disponível

em:

<http://dx.doi.org/10.1590/s0102-79722003000200008>.> . Acessado em: 06 mai. 2022.

CARLOTTO, M. S. A síndrome de burnout e o trabalho docente. **Psicologia em estudos**, Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pe/a/hfg8JKJTYFpgCNqgLHS3ppm/?format=pdf&lang=pt#:~:text=Burnout%20em%20professores%20afeta%20o,Guglielmi%20%26%20Tatrow%2C%201998> > acessado em: 14 fev. 2021. Acessado em: 06 mai. 2022.

CAVASSANI, A. P; CAVASSANI, E. B; BIAZIN, C. C. **Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações**. XIII SIMPEP, 2006. Disponível em:

[http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais\\_13/artigos/784.pdf](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf). Acessado em: 21 fev. 2021.

COELHO, S. D. A. **FATORES HIGIÊNICOS E MOTIVADORES DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS**: um estudo de caso com recurso à teoria. 2012. 82 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra, 2012. Disponível em:

[https://dspace.ismt.pt/bitstream/123456789/326/1/Silvia%20Coelhotese\\_finalLLL.pdf](https://dspace.ismt.pt/bitstream/123456789/326/1/Silvia%20Coelhotese_finalLLL.pdf). Acesso em: 15 jun. 2022.

FONSECA, P. H; LOWEN, I. M. V.; LOURENÇO, M. L; PERES, A. M. Cultura organizacional na área da saúde: um estudo bibliométrico. **Saúde em Debate**, [S.L.], v. 42, n. 116, p. 318-330, jan. 2018.

FONSECA, G. C; MUYLDER, C. F. Auto-Percepção Do Perfil McClelland: Um Estudo De Caso Empretec Manhauçu. Revista Ciências Sociais em Perspectiva, [S. l.], v. 9, n. 16. Disponível em:

<https://saber.unioeste.br/index.php/ccsaemperspectiva/article/view/2376> Acesso em: 15 jun. 2022.

FONTELLES, M. J; SIMÕES, M. G.; FARIAS, S. H; FONTELLES, R. G. S. **Metodologia da Pesquisa Científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa**. Diretrizes a elaboração de um protocolo de pesquisa.2009.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

GOLEMAN, D.. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012. 384 p.

MARINHO, B. L. **Comportamento Organizacional: um estudo sobre a diversidade e conflitos**.. 2016. 73 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Centro de Estudos Superiores de Itatuba, Itaituba, 2016. Disponível em: <http://www.faculdadedeaitatuba.com.br/pdf.php?id=8&f=TCC%20BIANCA%20LIRA.pdf>. Acesso em: 10 fev. 2022.

MAYER, J. D. **What is Emotional Intelligence?**. UNH Personality Lab. 8. 2004. Disponível em: [https://scholars.unh.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=personality\\_lab](https://scholars.unh.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1007&context=personality_lab). Acessado em: 05 jun. 2022.

NERI, R. C. **Um estudo sobre o comportamento de líderes e liderados à luz da teoria X e Y, de Douglas McGregor**. 2019. 30 f. TCC (Graduação) - Curso de Tecnologia em Gestão Comercial, Instituto Federal da Paraíba, Guarabira, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/bitstream/177683/685/1/Um%20estudo%20sobre%20o%20comportamento%20de%20l%C3%ADderes%20e%20liderados%20%C3%A0%20luz%20da%20teoria%20X%20e%20Y%20de%20Douglas%20McGregor%20Rog%C3%A9rio%20Costa%20Neri.pdf> . Acesso em: 18 jun. 2022.

PILATTI, L. A. Qualidade de Vida no Trabalho e teoria dos dois fatores de Herzberg: possibilidades-limite das organizações. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 4, n. 1, p. 18-23, 16 jun. 2012. Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). <http://dx.doi.org/10.3895/s2175-08582012000100003>. Disponível em: <https://revistas.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/1195/801> . Acesso em: 15 jun. 2022.

SOBRAL, F; PECCI, A. Fundamentos da administração. **Pearson Education** – BR, 2012.

SPECTOR, Paul E. Teoria de motivação dos funcionários. In: SPECTOR, Paul E.. **Psicologianas organizações**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. Cap. 8. p. 210-228.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 1 ed. São Paulo. Cortez Editora, 2014. Disponível em:

[https://www.ufrb.edu.br/ccaab/images/AEPE/Divulga%C3%A7%C3%A3o/LIVROS/Metodologia do Trabalho Cient%C3%ADfico - 1%C2%AA Edi%C3%A7%C3%A3o - Antonio Joaquim Severino - 2014.pdf](https://www.ufrb.edu.br/ccaab/images/AEPE/Divulga%C3%A7%C3%A3o/LIVROS/Metodologia%20do%20Trabalho%20Cient%C3%ADfico%20-%201%C2%AA%20Edi%C3%A7%C3%A3o%20-%20Antonio%20Joaquim%20Severino%20-%202014.pdf) Acessado em: 25 mai. 2021

SÁ, A. M. S; MARTINS-SILVA, P. O; FUNCHAL, B. Burnout: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem. **Psicologia & Sociedade**, [S.L.], v. 26, n. 3, p. 664-674, dez. 2014. FapUNIFESP(SciELO). Disponível em:

<https://www.scielo.br/i/psoc/a/CL8jLVJJrsFvYpgGXmPwcTs/?lang=pt#:~:text=Os%20resultados%20apresentaram%20que%20o,tamb%C3%A9m%20aumenta%20a%20realiza%C3%A7%C3%A3o%20profissional>> .. Acesso em: 20 mar. 2021.

TAMAYO, A. Exaustão emocional no trabalho. **Revista de Administração**, 2002.

Disponível em: <http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/V370226.pdf>>.

Acessado em: 21 mai. 2021.

WOYCIEKOSKI, C; HUTZ, C. S. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações, controvérsias. **Psicologia: reflexão e crítica**, 2009. Disponível em:

<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/30589/000768519.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> . Acessado em: 21 mai. 2021.

ZAGO, Célia. Cultura Organizacional: formação, conceito e constituição.

**Sistemas & Gestão**, João Pessoa, v. 2, n. 8, p. 106-117, jun. 2013. Disponível em:

<https://www.revistasg.uff.br/sg/article/view/V8N2A1/V8N2A1>> . Acesso em: 15 jun. 2022.