

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA  
DE SÃO PAULO**

Campus São João da Boa Vista

Trabalho Final de Curso

4º ano – Curso Técnico em Informática

Prof. Breno Lisi Romano

**APLICAÇÃO DO COMPORTAMENTO  
ORGANIZACIONAL DE ROBBINS:  
AS EMOÇÕES NO PROJETO RECLAME SÃO JOÃO**

Aluno: Gabriele de Oliveira Andrade

Prontuário: 1420437

São João da Boa Vista – SP

2017

## **Resumo**

Este presente trabalho trata-se de uma investigação para descobrir se as emoções e a falta de controle delas podem afetar o desempenho diário dos estudantes envolvidos no projeto Reclame São João, realizado pelos alunos do 4º ano de Informática do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de São Paulo no campus São João da Boa Vista e formas de trabalhar com elas a nosso favor, em caso afirmativo.

Para isto foi aplicado aos estudantes envolvidos um questionário elaborado com base nas explicações encontradas no livro indicado no título deste trabalho, a necessidade da construção deste documento deu-se a partir dos conflitos surgidos em aula entre os membros dos módulos e entre os próprios módulos.

E por meio deles os resultados obtidos foram que os conflitos gerados se deram pelo esforço emocional dos alunos, que levou a um cansaço físico e mental, fazendo com que o rendimento dos alunos caísse de forma mais do que considerável.

Também foi questionado formas de motivar os alunos para que o desempenho volta a ser como o inicial, ao que a maioria respondeu por reconhecimento do trabalho realizado, podendo ser feitos por meio de elogios, uma pausa durante a aula para que os alunos pudessem conversar e resolver seus conflitos de forma pacífica. Ao que também foram questionados quanto a forma que acreditavam ser a melhor para resolver aos conflitos, o que os mesmos responderam de forma igual, por meio de uma conversa.

E como solução foi proposto então que houvesse mais reconhecimento do desempenho do outro ao tentar realizar as tentativas, seja elogiando ou apenas comentando, também foi proposta em que no meio das pausas houvesse um momento reflexivo para que os alunos buscassem mais autoconhecimento e pudessem colocar em prática mais empatia.

## Sumário

1	Introdução .....	5
2	Desenvolvimento .....	7
3	Conclusões e Recomendações .....	23
4	Referências Bibliográficas .....	25

## **Lista de gráficos**

Gráfico 1 – Questão referente ao sexo dos entrevistados .....	12
Gráfico 2 – Satisfação com o papel escolhido (Analista, DBA, Desenvolvedor) .....	13
Gráfico 3 - Capacidade de estressar-se com facilidade .....	14
Gráfico 4 – Estabilidade emocional .....	14
Gráfico 5 – Emotivo ou Racional .....	15
Gráfico 6 – Ter ido a aula de PDS sentindo-se mal emocionalmente por fatores externos .....	16
Gráfico 7 – Fingir estar alegre na aula sem realmente estar .....	17
Gráfico 8 – Perda da paciência e o porquê .....	18
Gráfico 9 – Facilidade para lidar e compreender os sentimentos alheio .....	19
Gráfico 10 – Fatores Motivacionais .....	20

# 1 Introdução

Quando se busca uma definição para a palavra emoção por vezes encontraremos como resposta, reação a estímulos externos, como esclarece Robbins (2009), há diversos deles que te farão reagir de distintas maneiras e cada pessoa será afetada de uma forma diferente por eles. Esta pesquisa trata-se de como as emoções afetaram e ainda afetam individualmente os membros deste projeto (Reclame São João), se a perda do autocontrole delas é também a perda de desempenho para desenvolver as atividades planejadas.

Para o desenvolvimento do Reclame São João dividiram-se os responsáveis por ele em módulos contendo neles analistas, desenvolvedores do banco de dados e os programadores/desenvolvedores, a escolha das pessoas de cada módulo teve o intuito de que se trabalhasse com os colegas os quais não se tinham tanta intimidade, estabelecendo grupos misturados e incentivando um novo convívio com estas, simulando um ambiente empresarial.

Porém, os grupos começam a apresentar problemas no convívio, o que ficava claro nas apresentações bimestrais, pois algumas pessoas não conseguiram entender bem a função do outro, outras não conseguiam lidar com o jeito dos colegas, alguns apesar de entenderem bem o assunto, não eram tão bons em executá-las e então não desenvolviam as atividades planejadas e acabavam que alguns membros do módulo ficavam sobrecarregados. E os conflitos como estes geraram estresse, perda do controle das emoções, tristezas e ansiedades, e algumas amizades antes estabelecidas acabaram sendo afetadas pela situação.

Diante disto, surgiu a necessidade de discutir-se sobre, de entender melhor o porquê de tantos problemas com os grupos, compreender também a maneira como cada pessoa do projeto lidava e lida com eles e porquê algumas pessoas pareciam não ser afetadas pelo o que acontecia ao redor, para que futuramente a partir do reconhecimento do problema seja possível lidar com ele e solucioná-lo.

Sendo este o objetivo desta pesquisa, entender como as emoções funcionam e afetam nosso desempenho nas atividades estipuladas a nós, além de como lidar com elas diante de uma situação que estimule o pior delas, tanto em ambiente escolar quanto um de trabalho. Trazendo o assunto para algo mais específico da equipe, buscando descobrir o que aconteceu com a equipe para que tivessem se esforçado tanto inicialmente e ao decorrer do projeto o desempenho

tenha caído, e se de fato cada pessoa envolvida no trabalho sentiu esta queda, e se consideram que foram causados por fatores externos, além do fator pessoal.

Para a construção deste documento será utilizado os textos de Robbins (2009), esclarecendo as informações a respeito das emoções e personalidades, e como os conhecimentos escritos por ele podem ser aplicados ao grupo em específico, e para a obtenção de respostas quanto a opinião pessoal de cada membro sobre o como as emoções tem afetado as escolhas e o desenvolvimento das tarefas de cada um utilizarei de um questionário que será entregue aos alunos envolvidos neste trabalho.

Por tanto, este documento está organizado primeiramente em uma introdução, que apresentará uma previa a respeito de tudo que será tratado neste documento, porém não apresentará os resultados obtidos com esta pesquisa, para então termos o desenvolvimento que tratará de todo o conteúdo de forma detalhada, com os textos sobre as emoções e personalidades explicando os conceitos e como funcionam, contendo também o questionário feito aos alunos, finalizando então com os resultados e discussões, que terá as respostas obtidas através dos alunos pelos questionários, além de sugestões de como solucionar e melhorar a relação entre as pessoas do grupo, sem a criação de inimizades, fortalecendo então a equipe, para então se conseguir entregar o projeto completo e sem relações comprometidas.

## 2 Desenvolvimento

### 2.1 Fundamentação Teórica

Este trabalho tem por objetivo principal entender o como as emoções tem afetado os alunos envolvidos no projeto Reclame São João coordenado pelos professores Breno Romano e Luiz Ângelo, após notório caimento do desempenho nas atividades que ambos são responsáveis.

Para a construção deste documento utilizei dos conhecimentos de Robbins (2009) em seu livro Comportamento Organizacional, décima primeira edição, no mesmo ele explica sobre as emoções no ambiente de trabalho, e estabelece uma relação com a personalidade, que segundo ele, interfere no modo como reagimos aos estímulos externos, que explicarei o porquê, mas a frente, assim que esclarecer o conceito das palavras que aparecerão com mais frequência ao longo do texto.

Então para dar início ao trabalho começarei como uma breve explicação sobre o que seriam os sentimentos, apenas para que não haja confusão dos termos futuramente, como se tivesse o mesmo sentido de emoção, o que de fato elas não possuem, segundo Robbins (2009) os sentimentos trazem significado mais amplo, podemos considerar ele como variedade de sensações, como também a junção das emoções e os humores.

Mas então o que seria a emoção? Algo semelhante a sentimento? Emoções são sentimentos, porém costumam ter um alvo específico, são dirigidos a algo ou alguém e com maior intensidade, porém sentimentos não são apenas emoções.

E por último os humores que é o menos intenso dos dois citados anteriormente (emoção e sentimento), não possuem um estímulo, e muitas vezes pode ocorrer por conta de uma emoção, é o famoso estou com raiva, mas não me lembro o porquê.

Esclarecidos as palavras aparentemente semelhantes então podemos avançar este trabalho abordando outro fator que influência em nossas emoções, a personalidade, que podemos entender por a forma como reagimos e interagimos com as demais pessoas, todos nós estamos aptos a sentir uma emoção, mas a forma como nos comportamos diante dela depende de nossa personalidade.

Ainda sobre a perspectiva do autor ele esclarece que há três fatores que influenciam à nossa maneira de reagir e interagir, sendo elas a hereditariedade, atitudes semelhantes à de nossos pais no modo de reagirmos a estímulos, que representa 50% das variações de personalidade. O segundo é o ambiente a qual estamos expostos diariamente seja ele escola, trabalho ou casa, enfim os grupos sociais a qual pertencemos, que irão indicar nossa flexibilidade diante das demandas e exigências deles. O terceiro e último fator é a situação, que explora um pouco mais nossa personalidade, pois é diante dela que seremos testados, que poderemos demonstrar outros aspectos nossos, que até então não conhecíamos, como por exemplo uma pessoa que demonstra sempre estar calma, mas quando surge uma situação conflituosa realmente difícil reage de forma agressiva, da maneira não esperado por aqueles que estão ao seu redor e por ela mesma, ou seja a situação é responsável por nos fazer agir da maneira não esperada. Quando exibimos uma mesma atitude diante de um número alto de situações como pressão, estresse, entre outras, denominamos de traços de personalidade. Tornando-se possível a caracterização de um indivíduo.

Sendo a personalidade a forma como reagimos e interagimos com os demais, as emoções seriam então os estímulos externos que impulsionam nossas reações, por conta disso que nos expressamos de formas diferentes a uma mesma emoção, pois cada um de nós vemos os acontecimentos diários de uma forma, considerando que para interagir ou reagir é preciso, ver, sentir e ouvir.

Porém, nem sempre expressamos exatamente o que estamos sentindo, algumas situações ou ambientes exigem de nós felicidade constante, mesmo que não seja real, o trabalho com comércio por exemplo exige que estejamos sempre sendo simpáticos e sorridentes, o que exige de nós um esforço, o que é chamado no livro de esforço emocional.

Esse esforço emocional se trata de expressar aquilo que não se sente, o que pode ser extremamente desgastante, pois somos mais suscetíveis as emoções negativas, mais precisamente 5 vezes mais do que as positivas, refletimos e lembramos muito mais das coisas ruins que nos acontece diariamente, segundo as pesquisas apontadas no mesmo.

Mas e os grandes líderes empresariais que necessitam tomar decisões difíceis, que além de terem que lidar com suas próprias emoções, necessitam também lidar com a de seus colegas, para fazê-las sabiamente? A capacidade de



entender e lidar com os próprios sentimentos, persistência para continuar firme diante das dificuldades que podem surgir, saber se colocar no lugar do outro e lidar com os sentimentos do mesmo, está é a essência de grandes líderes, a essa essência damos o nome de Inteligência Emocional.

A IE possui tamanha importância na escolha de funcionários numa empresa, pois nenhum ser humano está isento das próprias emoções, por tanto, apenas o QI não garante boas escolhas e bons comportamentos no serviço. Se em uma situação estivermos nos sentindo nervosos e tivermos que tomar uma decisão, faremos de forma rápida e sem uma análise do todo, possuir uma estabilidade emocional irá garantir nossa boa capacidade de solucionar problemas.

Contudo nem sempre estaremos bem a todo momento e nem todos possuem alto IE para saber se controlar, e para continuar a exercer nossas atividades precisamos de uma motivação constante e o que ocorre sempre em firmas é buscar motivar os funcionários atendendo as necessidades físicas como aumento salarial, aumento da segurança, entre outros, mas estimular apenas as necessidades físicas não é suficiente, é necessário que esteja em conjuntos atividades que estimule também o psicológico dos trabalhadores, seja com reconhecimento do bom desempenho, ou disponibilizando atendimentos psicológicos nas empresas para os que nela estejam envolvidos.

As emoções, os sentimentos, o como elas interferem no desempenho, na continuidade dos negócios, nas tomadas de decisões, são temas que muitos pesquisadores da área têm buscado entender e esclarecer a nós, porém, como já dito antes o que nos interessa neste trabalho refere-se apenas ao projeto Reclame São João e seus envolvidos nele, buscando entender a queda de desempenho nas atividades relacionadas ao fator emocional a partir dos conhecimentos disponibilizados por Robbins (2009).

## 2.2 Metodologia

Ao início do ano foi proposto a criação de um site de reclamações a respeito do comércio na cidade de São João da Boa Vista, para isto dividiu-se a equipe em módulos simulando um ambiente de trabalho comum. Para andamento do projeto houve necessidade de tomar algumas decisões como a porcentagem referente ao quanto do Reclame São João seria entregue ao final dele, foi decidido pela turma, por meio de uma votação, que seria entregue 90%, na discussão estavam todos

muito empolgados com projeto, alguns até queriam entregar ele totalmente pronto, queriam que fosse estabelecido 100% ao invés de 90%.

E no primeiro bimestre, todos realmente estavam muito empenhados em realizar as atividades, era algo visível, que até os professores que ministram a disciplina concordavam.

Porém ao decorrer do tempo este desempenho estava caindo, os grupos estavam se desentendendo, alguns estavam muito irritados com seus colegas e com eles próprios, atitudes que eram demonstradas nas apresentações bimestrais, era o momento em que muitos grupos se exaltavam e reclamavam da falta de cooperação dos colegas de sala.

Em uma conversa iniciada pelo professor Breno na aula de Prática de Desenvolvimento de Sistema a respeito do que estava acontecendo para que todos estivessem desanimados, foram levantadas duas respostas sendo elas a insatisfação pessoal e os problemas externos que acabavam interferindo nas aulas, fazendo com que os alunos se sentissem sobrecarregados e exaustos.

Sem saber direito o que fazer em relação a isso a sugestão do professor foi se esforçarem um pouco mais de acordo com as atividades propostas, mas será que realmente era falta de esforço dos alunos? Esforçar-se mais de fato solucionaria todos os problemas que envolve atividades a serem entregues num prazo determinado e um convívio social obrigatório?

Para responder a esta pergunta foi elaborado um questionário para os alunos envolvidos no projeto com o objetivo de entender o que estava causando tantos problemas ao grupo, por que se sentiam cansados e quais os fatores motivacionais em comum da sala, segue abaixo as perguntas apresentadas no questionário<sup>1</sup>:

- 1- Qual seu sexo?
- 2- Está satisfeito com o papel que escolheu desempenhar no começo do ano (Analista, DBA ou Desenvolvedor)?
- 3- Você se considera emotivo ou racional?
- 4- Você se considera emocionalmente estável?
- 5- Já foi a aula se sentindo mal emocionalmente por fatores externos a aula de PDS?

---

1

- 6- Já teve que fingir estar alegre sem realmente estar nas aulas de projeto?
- 7- Você se estressa com facilidade?
- 8- Já perdeu a paciência ao longo do desenvolvimento do projeto? Se sim, por que?
- 9- Quais os fatores que te motivam?
- 10- Tem facilidade para entender e lidar com os sentimentos dos outros?
- 11- Qual a melhor forma de resolver os conflitos para você?

As perguntas foram pensadas a partir dos pontos mais importante encontrados no livro que seriam a base para a construção dos argumentos sobre as emoções, motivações, o e esforço emocional e o impacto delas nas atividades planejadas. Cada uma das perguntas teve um propósito específico, como explicarei a seguir.

A primeira pergunta torna-se importante pelo fato de que na sociedade em que vivemos mulheres são mais livres para serem mais sensíveis, possuem grande liberdade para expressar seus sentimentos sem a necessidade de filtrarem, pelo fato da sociedade patriarcalista em que vivemos considerar parte do mundo feminino a extrema sensibilidade e exigirem uma postura contrária dos homens, que devem se mostrar isentos de emoções que o faça parecer uma mulher, ou seja exigem que se portem como isentos de emoções como tristeza ou amor, com isso suas liberdades para se expressarem acabam sendo limitadas.

A segunda, pelo fato de algumas escolhas a qual fazemos nos encaminhar para uma trajetória a qual não é o que esperávamos inicialmente, então nos decepcionamos com nossa própria decisão, a decepção então transforma-se em insatisfação que, por conseguinte causa a falta de desempenho.

A terceira, quarta, sétima e a décima permite-nos avaliar os alunos a partir da Inteligência Emocional, como já dito anteriormente pela capacidade de lidar com as emoções dos outros e as próprias, e através das repostas obtidas concluir se realmente somos estáveis e controlados.

A quinta, sexta e oitava perguntas estão relacionados ao esforço emocional e a capacidade de sentirmos, a teoria explica que quando fingimos por muito tempo sentir algo que não sentimos exigimos de mais de nossa capacidade, assim como alguém que corre uma maratona sem estar preparado, nos esgotamos emocionalmente, e de acordo com as respostas poderá ser esclarecido se os

participantes do projeto têm de fato se esforçado pouco ou o contrário se ele tem exigido muito de si, além de descobrir o maior motivo das intrigas no grupo.

A nona pergunta tem como objetivo descobrir modos de incentivar os estudantes, e então futuramente colocar em prática as maneiras descobertas, auxiliando os alunos a continuarem suas atividades empenhados como nos primeiros meses de aula.

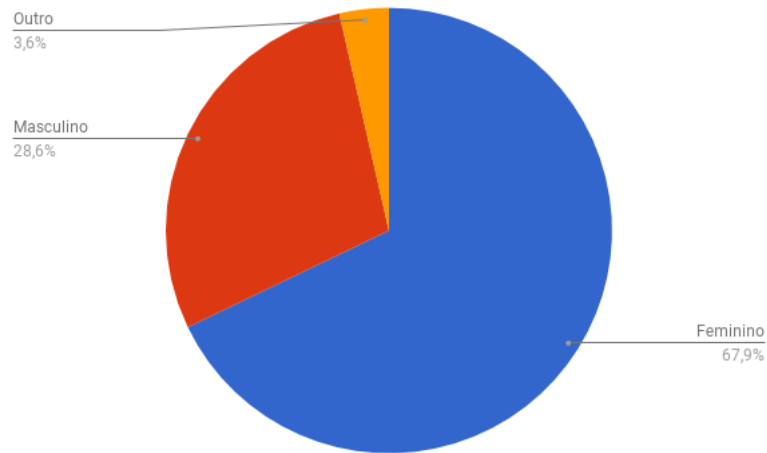
A décima primeira e última pergunta era aberta para que cada membro do projeto se sentisse à vontade para propor formas de apaziguar as brigas geradas durante o desenvolvimento do projeto e de utilidade para os professores das disciplinas para que analisem as ideias propostas e possam trabalhar em cima daquelas que julgarem mais adequada.

O questionário foi elaborado com objetivo de usar-lhe como meio para a realização de um estudo de caso dentro do campus, restringindo a um grupo específico, o 4º ano de Informática, como já dito anteriormente, por tanto este trabalho consiste de um referencial teórico com base nas pesquisas de Robbins, adotando o procedimento de questionário e o método de estudo de caso, realizando uma pesquisa do tipo básico.

### 2.3 Resultados obtidos com o questionário

A partir do item anterior pôde ser esclarecido o porquê de cada pergunta e sua devida importância com relação ao desenvolvimento deste documento. O questionário será utilizado como forma de comprovar as teorias apresentadas, por meio dos gráficos gerados na plataforma Google Forms, que mostrará de forma geral as porcentagens das respostas de cada pergunta. Passando agora para a apresentação e explicação dos gráficos.

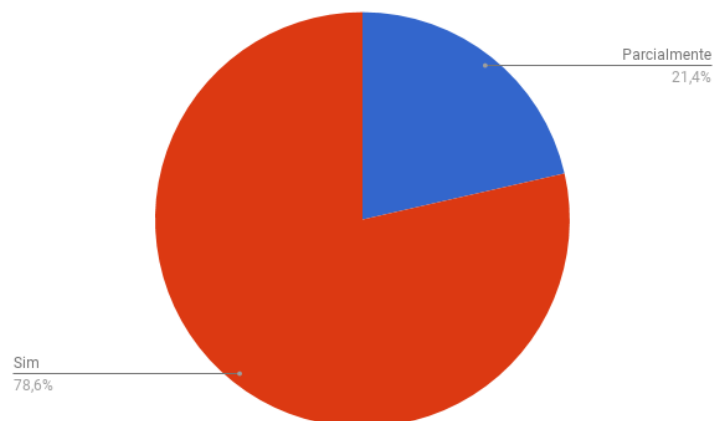
Gráfico 1 – Questão referente ao sexo dos entrevistados



Fonte: Elaboração da autora.

Como é possível perceber através do gráfico acima 67,9% dos entrevistados são representantes do sexo feminino, ou seja, a maioria dos estudantes envolvidos são exatamente do sexo que possui liberdade para se expressarem emocionalmente, que não necessitam esconder seus sentimentos quando algo não agrada, não há o esforço emocional, considerando apenas o fato do papel que este deve representar de acordo com as associações de comportamento de seu sexo. A outra parte representante do sexo masculino estão em grande parte responsáveis pelas etapas finais do projeto e não possuem a liberdade emocional que o sexo oposto, o que pode resultar em esgotamento emocional, ou até mesmo insatisfação, fazendo parte do assunto do próximo gráfico.

Gráfico 2 – Satisfação com o papel escolhido (Analista, DBA, Desenvolvedor)

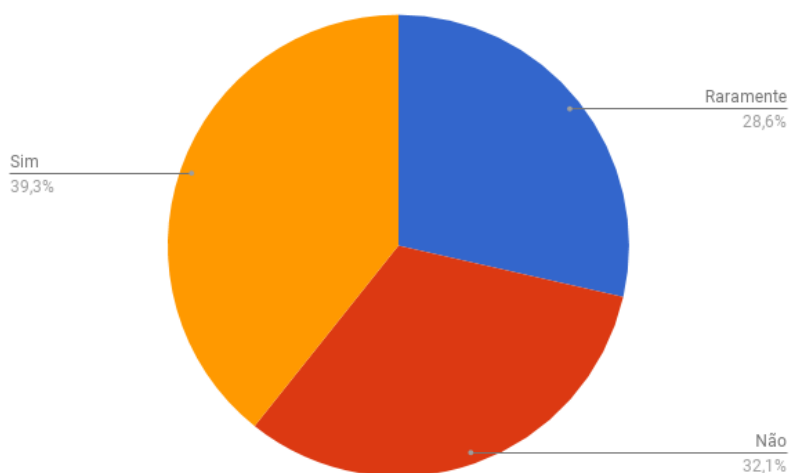


Fonte: Elaboração da autora.

A respeito do gráfico acima podemos perceber que 78,6% estão satisfeitos com suas escolhas ao início do primeiro semestre do ano, 21,4% estão satisfeitos, mas não atingiram suas expectativas de acordo com suas decisões em questão do papel a desempenhar no projeto, por tanto, as brigas e conflitos, não se deu em grande parte por insatisfação com o papel selecionado. Então o que mais pode ter sido a causa dos conflitos internos da equipe? É o que pretendo responder por meio dos gráficos seguintes.

A perda de paciência com o próximo pode ocasionar uma série de conflitos, pessoas com a capacidade de se estressarem rapidamente podem viver em constante situação de sentir-se pressionados ou irritadiços, prejudicando a continuidade das atividades pela qual estejam responsáveis. Para saber se seria essa uma das respostas para o problema levantado anteriormente foi feita a seguinte pergunta aos entrevistados “Você se estressa com facilidade?”. A partir das respostas dadas gerou-se o gráfico abaixo:

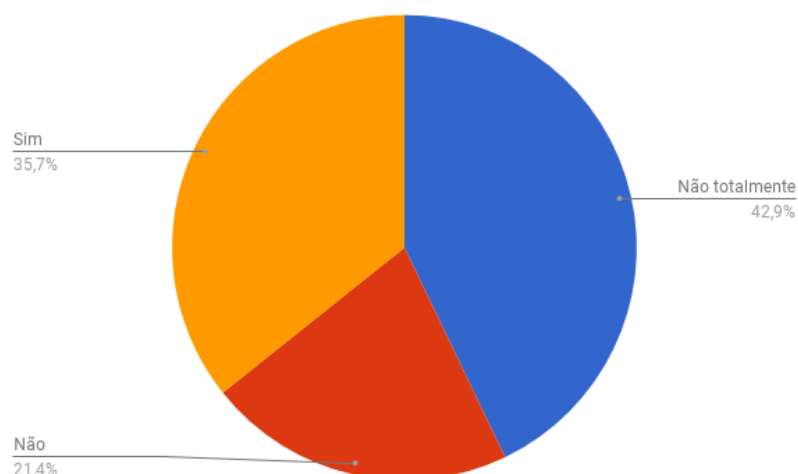
Gráfico 3 - Capacidade de estressar-se com facilidade



Fonte: Elaboração da autora.

No total 39,3% das pessoas responderam sim, 32,1% não e 28,6% raramente como representado no gráfico acima, ou seja, este pode ter sido um dos fatores que causaram problema na equipe, já que uma alta porcentagem dos alunos demonstrou perder a paciência de forma rápida, o que nos leva ao segundo ponto. A capacidade de manter as emoções sobre controle.

Gráfico 4 – Estabilidade emocional

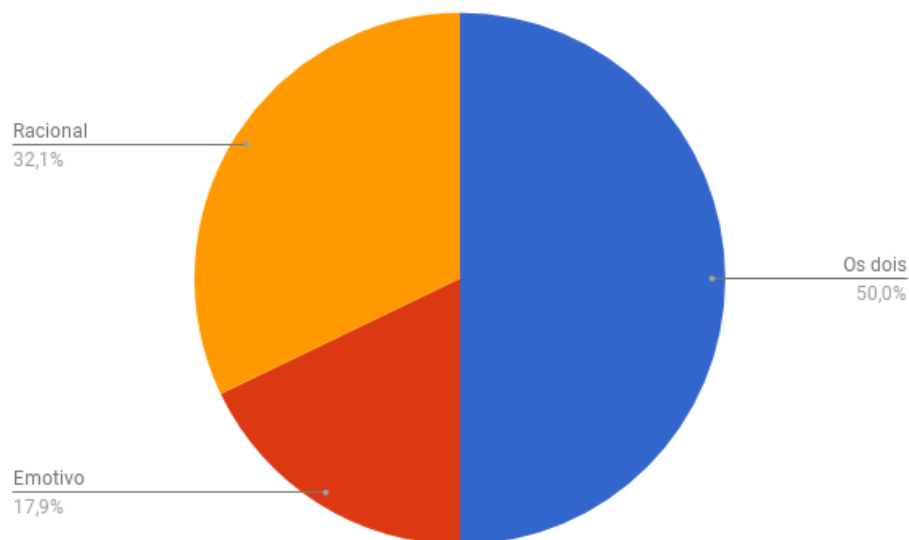


Fonte: Elaboração da autora.

Quando questionado sobre como se consideravam, se emocionalmente estável ou não, não totalmente, 42,9% das pessoas responderam não ser totalmente estáveis, que corresponde ao fato de se deixar guiar pelas emoções, não totalmente como 21,4% das pessoas responderam, e nem tendo controle total como 35,7% responderam. Porém se fizermos uma análise em conjuntos dos dados anteriores apenas 21,4% responderam não ter controle das emoções e uma pessoa que se estressa com facilidade não tem total controle de suas emoções, portanto, quando comparadas as duas respostas podemos perceber que muitos pensam ter controle do que sentem, mas como aponta os dados isso pode estar em conflito com o realmente acontece, consideramos ter muito mais autocontrole do que realmente temos.

Ligado ao fato de como somos guiados, se agimos de acordo com a razão ou com a emoção, quando damos valor ao pensamento lógico optamos por agir de acordo com o que consideramos certo ou não, sem a influência das emoções durante nossas vivências, contudo como já visto, nós seres humanos estamos aptos a sentir, nascemos com esta capacidade, por tanto não é possível ser racional em todas nossas decisões, em nossa vida diária. E para a pergunta sobre como somos guiados obteve-se o seguinte gráfico:

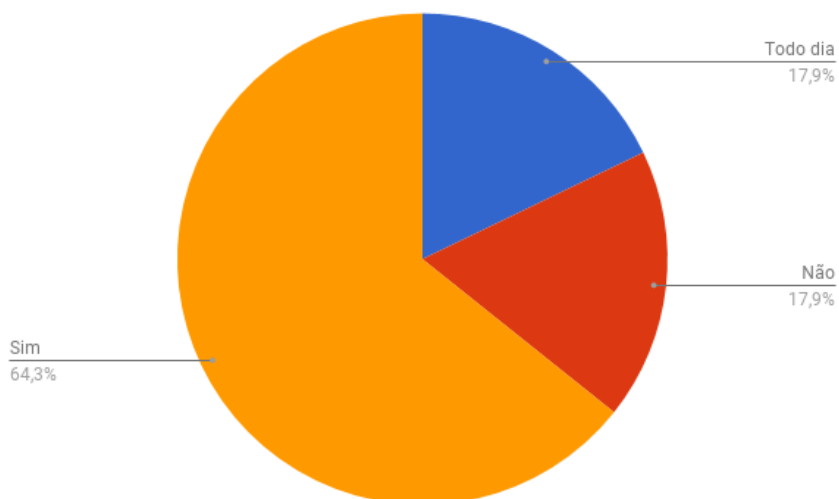
Gráfico 5 – Emotivo ou Racional



Fonte: Elaboração da autora.

Como está representado no gráfico acima 50% dos entrevistados julgaram ser tanto emotivos quanto racionais, o que comprova que as emoções têm influência em nossa vida diária e aliado ao fator anterior explica o fato de tantos serem irritadiços e não terem controle total das emoções como imaginam já que são guiados tanto pelo lado racional quanto pelo emocional. Seguindo então para o próximo gráfico que pode nos ajudar a compreender as brigas entre os membros da equipe.

Gráfico 6 – Ter ido a aula de PDS sentindo-se mal emocionalmente por fatores externos

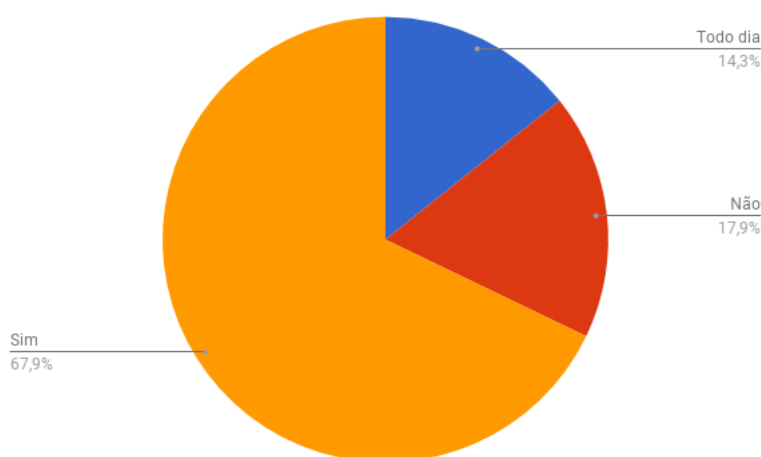


Fonte: Elaboração da autora.



Outro fator que pode ter contribuído ao mal desempenho da sala ao longo do projeto é não se sentir bem emocionalmente, assim como alguém que se sente incapacitado de executar suas atividades estando com alguma doença física, também ocorre com os problemas psicológicos, não realizamos as atividades como quando estamos bem. E o gráfico acima nos comprova isto, considerando a baixa produtividade que temos quando não estamos bem, dentre os alunos 64,3% deles responderam já ter ido a aula sentindo-se mal emocionalmente, o que por consequência gera o mau desempenho nas tarefas planejadas. Como complemento dessa questão temos o esforço emocional.

Gráfico 7 – Fingir estar alegre na aula sem realmente estar

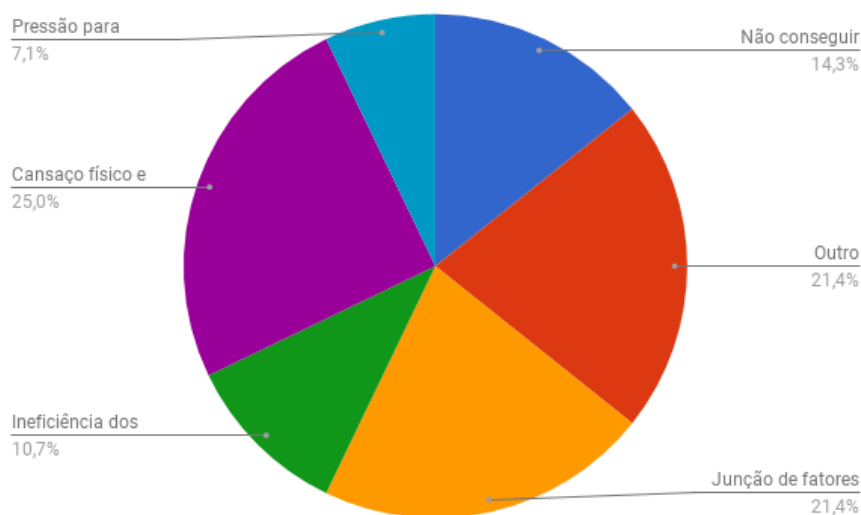


Fonte: Elaboração da autora.

No início do foi discutido sobre o fingimento de emoções, sobre como elas nos causam uma alta sobrecarga emocional, e o como isto poder ser desgastante para quem estiver tentando exercer sua função no projeto. O gráfico nos mostra o como os alunos envolvidos tem se desgastado fingindo estarem alegres quando na verdade não estavam, dentre eles 14,3% que fingem todos dias estarem felizes e 67,9% já fingiram, o que somando, nos dá um total de 82,2% de pessoas esforçando-se demais, que como resultado teve-se um total de pessoas muito cansadas emocionalmente para continuarem a realizar as atividades de costume no mesmo ritmo quando realmente estão felizes.

Todavia ainda é necessário saber o que fez com cada um dos envolvidos se sentissem irritados, no livro Robbins aponta algumas possíveis razões como a ineficiência dos colegas, porém conforme a necessidade acrescentou algumas respostas a pergunta e o resultado está no gráfico abaixo:

Gráfico 8 – Perda da paciência e o porque

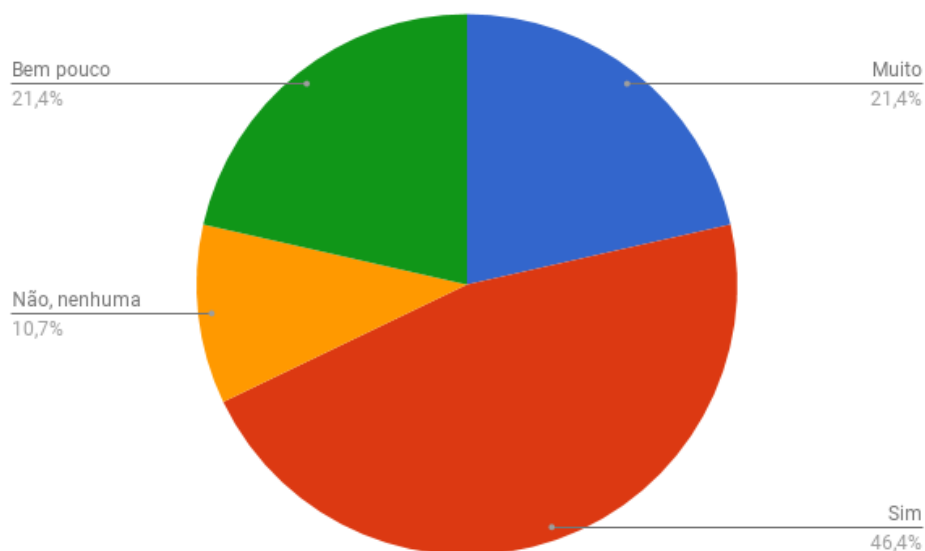


Fonte: Elaboração da autora.

A resposta com maior porcentagem foi cansaço físico e mental, que como já dito, o cansaço mental vem do esforço exigido ao fingir emoções, que implica no cansaço físico, um está diretamente relacionado com o outro, assim como as questões dos gráficos estão relacionadas umas com as outras. Pode-se ver ainda que a junção de fatores externos apresenta também alta porcentagem, que está interligada ao cansaço físico e mental, pois como demonstrado muitos fingem sentir algo, tentam esconder o cansaço, a tristeza, que muitas vezes nada tem a ver com a aula, como aponta o gráfico. E então novamente entramos na questão do esforço emocional, fingir está alegre quando se sentem irritados com fatores externos (21,4%), com a ineficiência dos colegas (10,7%), não conseguir realizar as próprias atividades (14,3%), pressão para cumprimentos das atividades (7,1%), entre outros (21,4%).

Quando perguntado de forma aberta aos alunos por meio do questionário sobre qual a melhor forma que eles acreditavam para resolver os conflitos, o que foi mais apresentado como solução foi conversar, uma conversa franca e aberta entre os colegas do projeto. Porém para conversar com o outro é preciso respeito pela opinião do mesmo, e empatia, para saber se colocar no lugar do outro e entendê-lo, e também para poder o ajudar a enfrentar os problemas que ele possa passar, além de contribuir para a harmonia e resolução dos conflitos. No entanto será que realmente sabemos compreender o outro? É o que responde o gráfico a seguir:

Gráfico 9 – Facilidade para lidar e compreender os sentimentos alheio



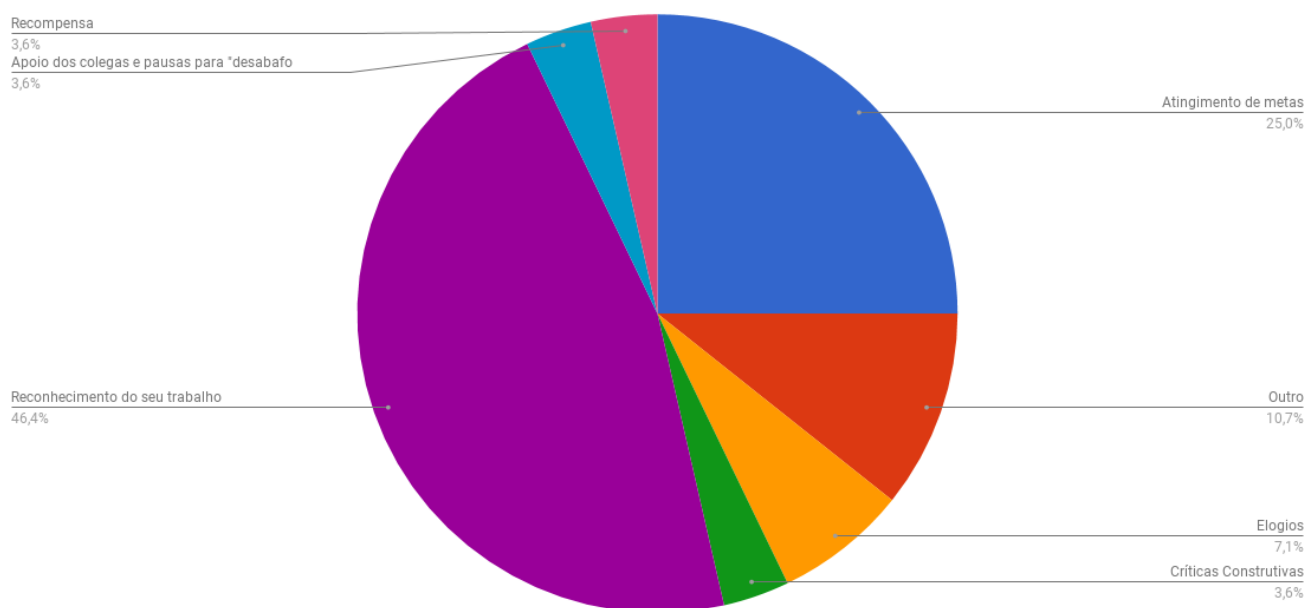
Fonte: Elaboração da autora.

Segundo os dados do gráfico, 46,6% dos entrevistados sentem facilidade em compreender e lidar com os sentimentos dos outros e 21,4% ainda sentem muito mais facilidade, enquanto 21,4% julgam possuir bem pouca e o restante de 10,7% não sentem nenhuma capacidade. Somando-se os que tem muito junto dos que apenas responderam sim, temos 67,8% pessoas capazes de compreender o sentimento uma das outras e ainda lidar com eles, estudantes que julgam possuir uma das características citadas anteriormente referente a inteligência emocional, o saber lidar com o outro e compreende-lo. Diante disto temos a maior porcentagem dos alunos que deveriam saber lidar com as situações conflitantes, mas não é o que tem ocorrido, apesar desta aparente facilidade, ainda vemos situações de estresse geral. No entanto quando analisamos os gráficos sobre estabilidade emocional, emotivo ou racional, os motivos de estresse, nos mostrou que apesar dos alunos acreditarem ter um controle de seus sentimentos, não o possuem de fato, o que nos leva questão que o problema é que a grande maioria dos entrevistados compreendem muito mais o outro do que eles mesmo e o restante dos alunos que responderam não ou bem pouco, não entende os próprios sentimentos assim como o do próximo.

Ainda sobre conhecer a si mesmo, houve outra pergunta sobre os fatores motivacionais dos alunos, a fim de que fosse possível descobrir o que motiva os

alunos do projeto com o intuito de colocar se em prática o que descoberto, e então os resultados da pergunta encontra-se no gráfico abaixo:

Gráfico 10 – Fatores Motivacionais



Fonte: Elaboração da autora.

Dentre os estudantes que responderam à pesquisa 46,4% deles responderam que sua motivação vem do reconhecimento de seu trabalho, ou seja, para que continuem empenhados ao realizar suas atividades necessitam que seus esforços ao trabalhar no projeto sejam reconhecidos, uma segunda parte de 25% dos entrevistados responderam que se sentem motivados quando atingem metas, então para estes alunos continuarem a trabalhar como antes precisam alcançar aquilo que estava planejado, pois ao atingirem a meta, sentem-se capacitados para conseguir realizar as outras atividades que faltam. Enquanto o restante necessita de recompensas (3,6%), apoio dos colegas e pausas para “desabafo coletivo” (3,6%), críticas construtivas (3,6%), elogios (7,1%), entre outros fatores que representa 10,7% dos alunos.

### 2.3. As causas dos conflitos descobertas

A partir dos dados obtidos anteriormente por meio do questionário e os gráficos gerados através dele, tornou-se possível descobrir a causa dos conflitos no grupo, então nesta subdivisão do capítulo pretendendo explicar cada uma delas, começando com o fato de se estressar com facilidade.

Como já visto, a maior parte dos alunos consideram perder a paciência com facilidade, se irritando de forma mais rápida. Em nosso cotidiano há diversas situações que podem nos tirar o bom humor, nos deixando irritadiços, porém quando isto ocorre com alta frequência torna-se um problema para si e para aqueles que estiverem a sua volta, pois sentindo-se estressados não conseguimos realizar nossas atividades como deveríamos, e ao fingirmos estar bem quando na verdade estamos sem paciência alguma nos esforçamos emocionalmente, e se esta é uma atividade diária temos por consequência o cansaço físico e psicológico.

Se ao contrário de fingir algo você expressa tudo aquilo que sente você tornará o ambiente em que estiver pesado, comprometerá a harmonia do grupo e a continuidade das atividades.

E foi o que houve com o grupo, ao demonstrar o estresse que um ou outro estavam sentindo causou os conflitos entre os membros dos módulos e do grupo de forma geral e ao fingirem estarem felizes quando na verdade estavam estressados, causou o mau desempenho das atividades por conta do esforço emocional.

O que nos leva ao segundo causador dos problemas, o fingir estar alegre em aula sem realmente estar, ao que muitos responderam já ter feito isso em aula e outros responderem diariamente, por tanto a queda no desempenho das atividades se deu também pelo esforço emocional dos alunos, tendo que fingirem estarem bem, quando estavam sentindo-se mal emocionalmente, sejam tristes, cansados ou irritados, ao se esforçarem demais gerou o cansaço que por conseguinte diminuiu o ritmo da produção das atividades, por tanto não era falta de esforço que causava o mau desempenho, pelo contrário era esforçar-se demais psicologicamente falando.

Além do fator estabilidade emocional, ser ou não racional, por que este pode ter sido um problema? Por que alguém ser mais emotivo pode representar algo ruim? Ser emotivo ou não, não representa um problema, mas o controle e

entendimento de suas emoções sim junto de sua estabilidade emocional. Como já dito os alunos em sua grande maioria acreditam ter estabilidade emocional, mas entra em contraste com se estressarem com facilidade, por tanto, não possuem de fato estabilidade emocional, e já que grande parte também respondeu ser tanto emotivo quando racional então vemos então, que todos são suscetíveis as emoções, e elas influenciou no ciclo das atividades propostas, foi então uma das causas dos conflitos entre a equipe.

O que contribui para possuir uma boa estabilidade emocional é ter Inteligência Emocional, compreender e lidar com os próprios sentimentos e o dos outros, e em uma das questões muitos julgaram ser bons com os sentimentos dos outros, mas demonstraram possuir pouco entendimento dos próprios, desconhecem o que sentem e muito menos formas de lidar com eles. Esta é uma das causas dos problemas pois, se estes soubessem lidar com os próprios sentimentos seriam muito mais capazes de controla-los e contorna as situações conflitantes que apareceram.

Além do fator que muitos já foram a aula de PDS sentindo-se mal emocionalmente, seja por cansaço físico e emocional ou por fatores externos, isto contribuiu para o mau desempenho das atividades pois como já dito isto causa uma queda no ritmo da realização das atividades, já que como apontado anteriormente ainda nesta subdivisão muitos fingiam estar bem nesses momentos.

Por tanto fazendo uma associação de todos os problemas em conjunto tudo está relacionado com a falta de compreensão dos próprios sentimento, falta de paciência, e falta de conhecimento de formas de controlar os próprios sentimentos quando as situações exigiam calma e o esforço ao fingir estarem bem, sem realmente estarem, então se os estudantes tivessem mais autoconhecimento as situações de conflito poderiam ser resolvidas e teríamos um ambiente mais harmônico e colaborativo.

### 3 Conclusões e Recomendações

Este trabalho tinha como objetivo investigar se as emoções foram capazes de influenciar os conflitos entre os membros dos módulos e do grupo como um todo e em caso afirmativo o como.

Para a construção deste documento utilizou-se como base um capítulo específico do livro Comportamento Organizacional de Robbins, indicado pelo professor de gestão Filippo Savoi, que aborda as emoções no contexto empresarial. E para aplicação ao grupo utilizei de um questionário que foi entregue aos alunos envolvidos no projeto Reclame São João ao qual continha perguntas específicas que permitiram a obtenção de respostas quanto as causas dos conflitos.

Fazendo um estudo de caso da situação, a partir da coleta dos dados do questionário, o que nos foi apontado é uma afirmativa, as emoções afetaram o desenvolvimento do projeto, pois como já visto, uma das razões dos conflitos foi o esforço emocional, que nos possibilitou perceber o a ação de nosso psicológico quanto ao nosso físico. Além das questões ligadas à nossa forma de reagir diante das situações, nossos traços de personalidade, o que muitos também demonstraram possuir como característica a falta de paciência.

Apesar dos outros problemas levantados e discutidos anteriormente tudo aparenta resultar do esforço emocional, do fingimento de emoções, todos já demonstraram ao menos uma vez ter ido a aula sentindo-se mal, assim como também demonstram fingir estarem bem quando na verdade não estavam, independente dos fatores que causaram as sensações ruins. O que resultou no cansaço físico e mental, que levou a queda de desempenho nas atividades estipuladas, então fica claro a relação do controle das emoções, ou melhor a falta dele, em nossa vida cotidiana e nas funções que exercemos.

Entre todas as situações apresentadas ao longo do trabalho, que envolveram os sentimentos e falta de controle deles, todas possuem uma solução em comum, o autoconhecimento, uma solução que à primeira vista aparenta ser fraca, porém com uma boa análise podemos perceber as diferenças que ela pode fazer na vida profissional e pessoal de cada um.

Como então o autoconhecimento poderia ter contribuído com desenvolvimento do projeto? Conhecer-se nas palavras de John Mayer é “estar

ciente ao mesmo tempo de nosso estado de espírito e de nossos pensamentos sobre esse estado de espírito”.

Se nas situações de conflitos os integrantes do grupo tivessem ciência de seus sentimentos e de seus pensamentos sobre eles, teriam maior capacidade para lidar com ele, e dependendo das emoções as quais estivessem presentes poderiam tê-las usadas a seu favor, como nos casos de ansiedade, em que funcionaria como forma de motivar-se, o que Daniel Goleman (2012) denomina de ansiedade antecipatória.

Daniel também demonstra em seu livro que uma das formas de se motivar é exercendo o otimismo em suas práticas, revelando por meio de uma pesquisa que no mundo acadêmico os alunos cujo os quais eram esperançosos conseguiam um desempenho melhor em suas atividades e conseqüentemente melhores notas.

Além de relatar a relação entre a empatia e autoconhecimento, visto que a inteligência emocional consiste em entender e lidar com as próprias emoções e a dos outros, as pessoas mais autoconscientes possuem maior facilidade para relacionar-se, exercendo empatia nas mesmas.

Por tanto concluo que este trabalho poderá contribuir para os professores que desejarem desenvolver um projeto com seus alunos, que com este estarão cientes das influências dos sentimentos, emoções e humores na vida acadêmica de seus alunos, como foi comprovado no desenvolvimento deste documento.

E para fim útil proponho algumas sugestões para o melhoramento do trabalho em equipe dos envolvidos no projeto, mas que também podem servir as outras equipes que apresentarem os mesmos problemas relatados anteriormente.

Como fator motivacional, o reconhecimento do esforço de cada ao concluírem suas atividades, mesmo que esta esteja com erros, reconhecer a tentativa do outro. Pausa durante a aula para momento de conversação, para que as aflições individuais e coletivas sejam esclarecidas e resolvidas, recompensas para aqueles que atingirem as metas, elogios como forma de reconhecimento de um bom desempenho e acima de tudo, atividades que estimulem os estudantes a buscarem o autoconhecimento e a empatia, podendo ser realizadas durante os momentos de conversação. Sendo essas então as possíveis as soluções para os problemas que as atividades que simulem um ambiente de trabalho podem causar.



#### 4 Referências Bibliográficas

ROBBINS, Stephen. **Comportamento Organizacional**. 11. Ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2009. 463 p.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Editora Objetiva LTDA, 2015. 383 p.

MAYER, John; STEVENS, Alexander. **An Emerging Understanding of the Reflective (Meta) Experience of Mood**, manuscrito inédito (1993).