



Mestrado Profissional
em Gestão Pública



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO PÚBLICA PARA O DESENVOLVIMENTO
DO NORDESTE

HELEN GOMES FRADE

EFEITOS DO DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NOS
SERVIDORES DA UFPE PARTICIPANTES DO CURSO DE CAPACITAÇÃO DO
PROGRAMA CULTIVATING EMOTIONAL BALANCE (CEB®)

RECIFE
2018

HELEN GOMES FRADE

EFEITOS DO DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NOS
SERVIDORES DA UFPE PARTICIPANTES DO CURSO DE CAPACITAÇÃO DO
PROGRAMA CULTIVATING EMOTIONAL BALANCE (CEB®)

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Guilherme Lima Moura.

RECIFE
2018

Catálogo na Fonte
Bibliotecária Ângela de Fátima Correia Simões, CRB4-773

F799e	<p data-bbox="383 1173 654 1209">Frade, Helen Gomes</p> <p data-bbox="383 1209 1382 1321">Efeitos do desenvolvimento da inteligência emocional nos servidores da UFPE participantes do curso de capacitação do Programa Cultivating Emotional Balance (CEBr) / Helen Gomes Frade. - 2018.</p> <p data-bbox="430 1321 686 1355">78 folhas: il. 30 cm.</p> <p data-bbox="430 1388 1021 1422">Orientador: Prof. Dr. Guilherme Lima Moura.</p> <p data-bbox="383 1422 1382 1500">Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – Universidade Federal de Pernambuco, CCSA, 2018.</p> <p data-bbox="430 1500 925 1534">Inclui referências, apêndices e anexos.</p> <p data-bbox="383 1568 1382 1646">1. Bem-estar. 2. Inteligência emocional. 3. Programa CEBr. I. Moura, Guilherme Lima (Orientador). II. Título.</p> <p data-bbox="399 1680 686 1713">351 CDD (22. ed.)</p> <p data-bbox="989 1680 1308 1713">UFPE (CSA 2019 – 007)</p>
-------	---

HELEN GOMES FRADE

**EFEITOS DO DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NOS
SERVIDORES DA UFPE PARTICIPANTES DO CURSO DE CAPACITAÇÃO DO
PROGRAMA CULTIVATING EMOTIONAL BALANCE (CEB®)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Aprovada em: 31/10/2018

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Guilherme Lima Moura (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Denilson Bezerra Marques (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^a. Dr^a. Vera Lúcia da Conceição Neto (Examinadora Externa)
Universidade Federal de Pernambuco

*Ao Divino Espírito Santo e à Maria
Santíssima!*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por seu amor infinito, por ter me guiado pelos caminhos que me permitiram desenvolver e finalizar esta pesquisa, e por ter me dado forças e discernimento em todos os momentos.

Agradeço à minha mãe e ao meu pai, por terem me proporcionado as condições adequadas de estudos que tive durante toda a minha vida e por serem exemplos de amor, de dedicação e de altruísmo.

Agradeço ao meu noivo, Flávio, por me incentivar e me apoiar de todas as formas do início até o fim do curso, além de me confortar nos momentos de preocupação, de me encorajar nos momentos de cansaço e de celebrar comigo os momentos de vitória.

Agradeço aos meus familiares pela torcida sincera e amorosa, especialmente ao meu irmão, Helton.

Agradeço à minha diretora, Lidia Rodella, pela inspiração, pelo incentivo e pela compreensão nessa longa jornada.

Agradeço ao Pró-Reitor Thiago Neves, pelo incentivo, pela compreensão e pela confiança.

Agradeço aos colegas de trabalho, por todo o apoio e pela compreensão.

Agradeço às minhas amigas Patricia Alves e Isabella Andrade, pelas conversas inspiradoras, pela torcida, pela parceria e pelo apoio valioso.

Agradeço aos meus amigos, por compreenderem as minhas ausências nesse período de estudos.

Agradeço especialmente ao meu orientador, Professor Guilherme Moura, pela sua inteligência e pela sua sensibilidade, e por ser uma pessoa tão iluminada, que me conduziu da melhor forma nessa caminhada e não me deixou desanimar, me proporcionando aprendizado acadêmico e também aprendizado sobre a vida.

Agradeço aos membros da banca examinadora, Professor Denilson Marques e Professora Vera Conceição, pela competência, pelas contribuições extremamente importantes e por serem pessoas tão especiais.

Agradeço à equipe de apoio do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, pela presteza e pela atenção.

Agradeço aos meus colegas do curso de mestrado, pelo conhecimento compartilhado, pela parceria e pelo prazer da convivência.

RESUMO

A presente pesquisa está pautada no interesse em contribuir com estudos relacionados à temática do bem-estar dos indivíduos, tomando por base dados que demonstram que parcela significativa da sociedade apresenta quadros de depressão, transtornos de ansiedade, estresse e *burnout*, sinalizando baixo nível de bem-estar. Nesse contexto, esta dissertação tem como finalidade identificar os efeitos produzidos pelo desenvolvimento da inteligência emocional nas pessoas – mais especificamente nos servidores da UFPE participantes de um curso de capacitação vinculado ao Programa internacional Cultivating Emotional Balance (CEB®), ofertado pela referida Universidade. A realização do estudo leva em consideração que essa pesquisa é vinculada à UFPE e também que o Programa CEB® tem como objetivo ajudar o participante a aprender como cultivar níveis elevados e não condicionados de bem-estar e equilíbrio emocional. Na estratégia metodológica, foi utilizada a aplicação de questionários e de entrevistas com os servidores da UFPE que participaram da referida capacitação. O processamento dos dados obtidos resultou em cinco índices, sendo um deles um índice geral que possibilita identificar os efeitos do curso nos participantes, juntamente com as informações extraídas das entrevistas. Observou-se que a capacitação, de forma geral, proporcionou benefícios aos participantes.

Palavras-chave: Bem-estar. Inteligência emocional. Programa CEB®.

ABSTRACT

The present research is based on the interest in contributing to studies related to the subject of the well-being of individuals, based on data that demonstrate that a significant part of society presents depression, anxiety disorders, stress and burnout, signaling a low level of well-being. In this context, this dissertation aims to identify the effects produced by the development of emotional intelligence in people – specifically in the UFPE servers participating in a training course linked to the International Cultivating Emotional Balance Program (CEB®), offered by the University. The study takes into account that this research is linked to the UFPE and also that the CEB® Program aims to help the participant learn how to cultivate elevated and unconditioned levels of well-being and emotional balance. In the methodological strategy, it was used the application of questionnaires and interviews with the UFPE servers that participated in this training. The processing of the obtained data resulted in five indexes, one of them being a general index that allows to identify the course effects in the participants, along with the information extracted from the interviews. It was observed that the training, in general, provided benefits to the participants.

Key words: Welfare. Emotional intelligence. CEB® Program.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 PROBLEMATIZAÇÃO	12
3 OBJETIVOS	16
3.1 Objetivo geral.....	16
3.2 Objetivos específicos.....	16
4 JUSTIFICATIVAS.....	17
4.1 Justificativa social.....	17
4.2 Justificativa acadêmica	18
5 REFERENCIAL TEÓRICO	20
5.1 Bem-estar e felicidade genuína.....	20
5.2 Emoção	21
5.2.1 Universalidade das emoções	24
5.3 Inteligência emocional.....	27
5.4 O Programa Cultivating Emotional Balance (CEB®)	30
5.4.1 Equilíbrio conativo.....	33
5.4.2 Equilíbrio atencional.....	33
5.4.3 Equilíbrio cognitivo.....	34
5.4.4 Equilíbrio emocional.....	35
6 ESTRATÉGIA METODOLÓGICA	37
6.1 Construção do <i>corpus</i>	37
6.2 Procedimentos analíticos.....	38
7 RESULTADOS E DISCUSSÕES	40
7.1 Análise por participante.....	40
7.2 Análise por equilíbrio.....	51

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
REFERÊNCIAS	66
APÊNDICE A – Relação inicial das questões utilizadas na aplicação do questionário ...	69
APÊNDICE B – Roteiro de entrevista semiestruturada.....	73
APÊNDICE C – Relação final das questões utilizadas na análise dos dados e sua correspondência com os quatro equilíbrios do CEB®	74
ANEXO A – Conteúdo do Programa CEB®	77

1 INTRODUÇÃO

A presente dissertação de mestrado foi desenvolvida partindo do interesse em contribuir com o bem-estar dos indivíduos, levando em consideração que, apesar de existirem variados estudos a respeito do tema, o que se percebe na sociedade atual é um cenário assustador de pessoas que apresentam quadros de depressão, transtornos de ansiedade, estresse e *burnout* – sinalizando ausência ou baixo nível de bem-estar.

Nosso estudo foi realizado na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), considerando que esta pesquisa está ligada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, o qual é vinculado à referida Universidade.

Nesse contexto, dado que a UFPE se utiliza de um Programa de capacitação internacional, o Cultivating Emotional Balance (CEB®), para ofertar a seus servidores um curso de capacitação relacionado à temática do bem-estar e da inteligência emocional – curso que é ministrado pelo orientador desta pesquisa – adotamos como fenômeno de estudo a análise dos efeitos produzidos pelo CEB nos servidores da UFPE participantes do curso. “O CEB® é uma capacitação internacional, cuja finalidade é ajudar o participante a aprender como cultivar níveis elevados e não condicionados de bem-estar e equilíbrio emocional.” (INTELLIGENCES, 2018).

Cabe destacar que o CEB® vem sendo ofertado em diversos países e, desde que foi oferecido pela primeira vez em 2002, tem revelado importantes benefícios no que se refere à depressão, à ansiedade, à hostilidade e ao estresse. (CEB BRASIL, 2018).

A relação, apresentada neste estudo, entre bem-estar, emoções e inteligência emocional é baseada no conteúdo apresentado pelo psicólogo americano Paul Ekman em seu livro *Emotions Revealed – Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*, que indica que adquirir conhecimento sobre como se dá o funcionamento das emoções surge como um caminho para se alcançar o bem-estar. Para Ekman (2012, p. 16 – Cap. 1), as emoções são reações a questões que parecem ser muito importantes para o nosso bem-estar. Paul Ekman é um dos desenvolvedores do Programa CEB.

Além disso, no que tange à inteligência emocional, Daniel Goleman (2012, p. 25) afirma que ela pode ser considerada como o “poder de controlar o impulso emocional; interpretar os sentimentos mais íntimos de outrem; lidar tranquilamente com relacionamentos”. A inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins (GOLEMAN, 2012, p.15) e funciona como um meio para elevar o nível de bem-estar dos indivíduos.

Aprender a gerir emoções corresponde a desenvolver inteligência emocional.

No que se refere ao funcionamento das emoções, leva-se em consideração a seguinte afirmação de Ekman (2012, p. 2)¹: “don’t have much control over what we become emotional about, but it is possible, though not easy, to make some changes in what triggers our emotions and how we behave when we are emotional”.

Ainda não existem evidências científicas que definam como os gatilhos de emoção se estabelecem em nosso cérebro e se podemos apagá-los, porém com base no exame cuidadoso de como e quando as pessoas se comportam emocionalmente, algumas aproximações podem ser feitas. (EKMAN, 2012, p. 2 – Cap.3).

Nesse cenário, a nossa pesquisa utiliza como fonte de análise o Programa CEB®, que foi desenvolvido com o intuito de auxiliar pessoas no mundo inteiro no cultivo do equilíbrio emocional – conceito que no nosso estudo equivale ao conceito de inteligência emocional. O Programa Cultivating Emotional Balance (CEB®), de acordo com o CEB BRASIL (2018), surgiu de uma conferência do Instituto Mind and Life, realizada em 2000, através da qual se discutiu sobre o tema Emoções Destrutivas e os participantes foram desafiados pelo Dalai Lama a desenvolverem um programa educacional amplamente acessível e que fosse capaz de oferecer ferramentas práticas para uma gestão emocional mais eficaz, ou seja, ferramentas para o incremento da inteligência emocional.

A avaliação dos efeitos que a capacitação é capaz de produzir nos participantes nos permite refletir sobre essa forma específica de buscar contribuir com a elevação do nível de bem-estar nos indivíduos.

Concluída esta breve introdução da nossa dissertação, a seguir são apresentadas sua problematização (seção 2), seus objetivos (seção 3) e suas justificativas (seção 4). Na sequência, é desenvolvido o referencial teórico com os conceitos que a embasam (seção 5). E, por fim, estão apresentados: a estratégia metodológica (seção 6) e os resultados e discussões (seção 7).

¹ **Tradução:** Nós não temos muito controle sobre o que nos emociona, mas é possível, embora não seja fácil, fazer algumas mudanças no que desencadeia nossas emoções e em como nos comportar quando nos tornamos emocionais. (EKMAN, 2012, p. 2).

2 PROBLEMATIZAÇÃO

Vivemos em uma sociedade onde depressão, transtornos de ansiedade, estresse e *burnout* são assuntos recorrentes e o índice de pessoas que sofrem com algum tipo desses quadros é alarmante, denotando uma sociedade que apresenta baixo nível de bem-estar e de inteligência emocional.

Ainda que os estudos a respeito desses temas venham se ampliando, as pesquisas mostram que parcela significativa da sociedade ainda sofre ou virá a sofrer no futuro com esses tipos de desordens.

De acordo com o National Institute of Mental Health (NIMH, 2018), que é parte do governo federal dos Estados Unidos e a maior organização de pesquisa do mundo especializada em saúde mental, “depressão (transtorno depressivo maior ou depressão clínica) é um transtorno de humor comum, mas sério. Ela causa sintomas graves que afetam a maneira como você se sente, pensa e lida com as atividades diárias, como dormir, comer ou trabalhar”.

Segundo a Organização Pan-Americana de Saúde, mais antiga agência internacional de saúde do mundo, que atua como escritório regional da Organização Mundial da Saúde para as Américas (OPAS/OMS Brasil, 2018), “a depressão é um transtorno mental caracterizado por tristeza persistente e pela perda de interesse em atividades que normalmente são prazerosas, acompanhadas da incapacidade de realizar atividades diárias, durante pelo menos duas semanas”. A OPAS/OMS Brasil (2018) ainda afirma que:

Pessoas com depressão normalmente apresentam vários dos seguintes sintomas: perda de energia; mudanças no apetite; aumento ou redução do sono; ansiedade; perda de concentração; indecisão; inquietude; sensação de que não valem nada, culpa ou desesperança; e pensamentos de suicídio ou de causar danos a si mesmas. (OPAS/OMS, 2018).

Pesquisas atuais sugerem que a depressão é causada por uma combinação de fatores genéticos, biológicos, ambientais e psicológicos. Ela pode acontecer em qualquer idade, mas geralmente começa na idade adulta. Atualmente as ocorrências em crianças e adolescentes têm recebido reconhecimento, embora às vezes apresente uma irritabilidade mais proeminente do que o humor baixo. Muitos transtornos de humor e ansiedade crônicos em adultos começam como altos níveis de ansiedade em crianças. (NIMH, 2018).

De acordo com a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS/OMS Brasil, 2018):

A depressão é um transtorno comum em todo o mundo: estima-se que mais de 300 milhões de pessoas sofram com ele. A condição é diferente das flutuações usuais de humor e das respostas emocionais de curta duração aos desafios da vida cotidiana. Especialmente quando de longa duração e com intensidade moderada ou grave, a depressão pode se tornar uma crítica condição de saúde. Ela pode causar à pessoa afetada um grande sofrimento e disfunção no trabalho, na escola ou no meio

familiar. Na pior das hipóteses, a depressão pode levar ao suicídio. Cerca de 800 mil pessoas morrem por suicídio a cada ano - sendo essa a segunda principal causa de morte entre pessoas com idade entre 15 e 29 anos. (OPAS/OMS, 2018).

Conforme matéria divulgada pelo Portal de Notícias G1 (2017), a depressão afeta 322 milhões de pessoas no mundo, segundo dados divulgados em 2017 (referentes a 2015) pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Em 10 anos, de 2005 a 2015, o número de pessoas com depressão cresceu 18,4% e a prevalência do transtorno na população mundial é de 4,4%. Já no Brasil, 5,8% da população sofre com esse problema, que afeta um total de 11,5 milhões de brasileiros. Segundo os dados da OMS, o Brasil é o país com maior prevalência de depressão da América Latina e o segundo com maior prevalência nas Américas, ficando atrás somente dos Estados Unidos, que têm 5,9% de depressivos. (G1, 2017).

Os dados a respeito dos transtornos de ansiedade também merecem destaque. A ansiedade é conceituada da seguinte forma pelo Ambulatório de Ansiedade (AMBAN) do Instituto de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo:

Do latim ANXIETATE, ansiedade tem várias definições nos dicionários não técnicos: aflição, angústia, perturbação do espírito causada pela incerteza, relação com qualquer contexto de perigo, etc. Levando-se em conta o aspecto técnico, devemos entender ansiedade como um fenômeno animal que ora nos beneficia ora nos prejudica, dependendo de sua circunstancialidade ou intensidade, podendo tornar-se patológica, isto é; prejudicial ao nosso funcionamento psíquico (mental) e somático (corporal). Quando a ansiedade torna-se patológica passamos a considerá-la um sintoma ou um transtorno, e daí podemos incluí-la num grupo de distúrbios, ora denominados TRANSTORNOS ANSIOSOS. (AMBAN, 2018).

De acordo com a Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde (BVS/MS), “a ansiedade estimula o indivíduo a entrar em ação, porém, em excesso, faz exatamente o contrário, impedindo reações”. Ainda segundo a BVS/MS:

Os transtornos de ansiedade são doenças relacionadas ao funcionamento do corpo e às experiências de vida. Pode-se sentir ansioso a maior parte do tempo sem nenhuma razão aparente; pode-se ter ansiedade às vezes, mas tão intensamente que a pessoa se sentirá imobilizada. A sensação de ansiedade pode ser tão desconfortável que, para evitá-la, as pessoas deixam de fazer coisas simples (como usar o elevador) por causa do desconforto que sentem. Os transtornos da ansiedade têm sintomas muito mais intensos do que aquela ansiedade normal do dia a dia. (BVS/MS, 2015).

Segundo reportagem do Estadão (2017), um dos principais jornais de referência do Brasil, a OMS indica que, “pelo mundo, 264 milhões de pessoas sofrem com transtornos de ansiedade, uma média de 3,6%. O número representa uma alta de 15% em comparação a 2005”.

De acordo com informação extraída da Revista Galileu (2018), a ansiedade, assim como outras doenças psicológicas, é um transtorno sério e que merece ser discutido e

desmistificado. Cerca de 9,3% dos brasileiros apresentam os sintomas da patologia, segundo dados da Organização Mundial de Saúde (OMS). Os traços da doença podem aparecer em qualquer fase da vida, como na adolescência, período marcado por transições, experiências e complicações. Conforme dados de pesquisa conduzida por Fernando R. Asbahr, professor de psiquiatria da Faculdade de Medicina da USP, aproximadamente 10% de todas as crianças e adolescentes sofrerão algum tipo de transtorno de ansiedade. (GALILEU, 2018).

Outros temas relevantes para o nosso estudo são o estresse e o *burnout*.

De acordo com a Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde (BVS/MS), o estresse é a “reação natural do organismo que ocorre quando vivenciamos situações de perigo ou ameaça. Esse mecanismo nos coloca em estado de alerta ou alarme, provocando alterações físicas e emocionais”.

Segundo o National Institute of Mental Health (NIMH, 2018), nem todo estresse é ruim, uma vez que pode motivar as pessoas a se prepararem ou a se apresentarem, como quando precisam fazer um teste ou entrevista para um novo emprego. O estresse, inclusive, pode até salvar vidas em algumas situações. Em resposta ao perigo, seu corpo se prepara para enfrentar uma ameaça ou fugir para a segurança. Contudo, ainda de acordo com NIMH (2018), o estresse em longo prazo pode prejudicar sua saúde:

Problemas de saúde podem ocorrer se a resposta ao estresse continuar por muito tempo ou se tornar crônica, como quando a fonte de estresse é constante ou se a resposta continua após o perigo ter diminuído. Com o estresse crônico, essas mesmas respostas que salvam vidas em seu corpo podem suprimir os sistemas imunológico, digestivo, de sono e reprodutivo, o que pode fazer com que parem de funcionar normalmente. (NIMH, 2018).

De acordo com o jornal Valor Econômico (2018), “O Brasil é o segundo país com maior nível de estresse do planeta, só perde para o Japão, segundo pesquisa do International Stress Management Association. O motivo para 69% dos respondentes é o trabalho, com longas jornadas, sobrecarga de tarefas e tensão”.

Nesse contexto destaca-se o *burnout*, conceito que se popularizou na década de 90 nos Estados Unidos e significa um nível de stress devastador, normalmente ligado à vida profissional, o qual “causa exaustão física e mental acarretando problemas emocionais e de relacionamento na vida pessoal e profissional. A pessoa se sente, literalmente, sem saída.” (ISMA-BR). Segundo pesquisas realizadas pelo International Stress Management Association Brasil - ISMA-BR, 30% dos profissionais brasileiros sofrem de *burnout*.

A Society for Human Resource Management divulgou que uma pesquisa realizada pela Morar Consulting, de 14 a 19 de novembro de 2016, com 614 profissionais de RH dos Estados Unidos, identificou que “95% dos líderes de RH disseram que o burnout dos

funcionários está sabotando a retenção da força de trabalho”. A pesquisa considerou “os gerentes e diretores de RH, os vice-presidentes de RH e os principais agentes de RH - todos trabalhando em organizações com pelo menos 100 funcionários.” (SHRM, 2017).

Tendo em vista que os transtornos mencionados nesta seção interferem no bem-estar dos indivíduos e se relacionam a desequilíbrios de ordem emocional, caracterizando baixo nível de inteligência emocional, entendemos que o estudo a respeito do desenvolvimento da inteligência emocional faz-se necessário e relevante para identificarmos as suas contribuições e o seu impacto no bem-estar das pessoas.

A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida (PROGEPE) da UFPE confirma a importância dessa temática ao ofertar aos seus servidores como curso de capacitação o Programa Cultivating Emotional Balance (CEB®) – capacitação internacional relacionada ao incremento da inteligência emocional e que será detalhada adiante nas seções 5 e 6.

A PROGEPE da UFPE, ao sinalizar preocupação nesse âmbito, além de reforçar a relevância da temática, corrobora com o nosso interesse em desenvolver a presente pesquisa. Dessa forma, julgando ser relevante identificar os efeitos que a capacitação CEB® produziria nos servidores da UFPE, surgiu a seguinte pergunta de pesquisa:

Que efeitos podem ser percebidos através do desenvolvimento da inteligência emocional em servidores da UFPE, a partir da realização do curso de capacitação do Programa “Cultivating Emotional Balance (CEB®)”?

O presente estudo visou identificar de que maneira este peculiar processo de desenvolvimento da inteligência emocional interfere, em curto prazo, no bem-estar de servidores da UFPE, levando em consideração que há uma relação importante entre bem-estar e emoções, conforme exposto por Paul Ekman.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral

Identificar os efeitos produzidos através do desenvolvimento da inteligência emocional em servidores da UFPE, a partir da realização do curso de capacitação do Programa “Cultivating Emotional Balance (CEB®)”.

3.2 Objetivos específicos

1. Identificar, em um grupo de servidores matriculados na capacitação do Programa CEB®, os percentuais de avanço nos quatro equilíbrios explorados pelo Programa (conativo, atencional, cognitivo e emocional), bem como o seu índice geral, através dos dados obtidos antes e depois da realização do CEB;
2. Avaliar os efeitos produzidos e percebidos pelo grupo após a realização da capacitação CEB®;
3. Permitir que a UFPE tenha um conhecimento mais aprofundado sobre a utilização dessa temática como um meio de auxiliar no bem-estar dos seus servidores;
4. Estimular a reflexão a respeito dessa forma específica de buscar contribuir com a elevação do bem-estar nos indivíduos.

4 JUSTIFICATIVAS

As justificativas para o presente estudo se dão nos âmbitos social e acadêmico. A seguir constam os detalhes para cada tipo de justificativa.

4.1 Justificativa social

A forma como as pessoas lidam com suas emoções e com as daqueles que estão ao seu redor causam impacto no seu bem-estar e, dependendo da intensidade desse impacto, podem prejudicar os seus relacionamentos tanto pessoais quanto profissionais. De acordo com Goleman (2012, p. 168), “quando emocionalmente perturbadas, as pessoas não se lembram, nem acompanham, não aprendem nem tomam decisões com clareza”. (GOLEMAN, 2012, p. 168).

No que se refere ao âmbito social, esta pesquisa se justifica:

- i. Pela concepção de que estudar um dos meios que se propõem – nesse caso, a capacitação CEB – a auxiliar na elevação do nível de bem-estar das pessoas corresponde a uma forma de contribuição social. O que se explica tomando como base índices que demonstram que a sociedade sinaliza baixo nível de bem-estar, fato que pode prejudicar a vida pessoal e profissional das pessoas, podendo causar problemas de saúde graves ou até casos mais extremos como o suicídio;
- ii. Considerando que permitir à Universidade Federal de Pernambuco, financiadora desta pesquisa, um conhecimento mais aprofundado a respeito da influência do desenvolvimento da inteligência emocional em seus servidores pode funcionar como um fator de colaboração para a prevenção desses tipos de transtornos na Universidade, despertando a busca cada vez maior por práticas nesse sentido. Ademais, a presente pesquisa pode contribuir com a abertura para estudos semelhantes na própria Universidade ou em outras instituições (tanto públicas quanto privadas), uma vez que a UFPE é uma instituição pública de referência, gerando benefícios direta ou indiretamente para toda a sociedade;
- iii. Os resultados da pesquisa podem ser posteriormente direcionados para setores estratégicos da Universidade que estejam ligados a áreas de saúde, tais como o Hospital das Clínicas da UFPE, o Centro de Ciências da Saúde da UFPE, o próprio setor de Qualidade de Vida da Universidade, dentre outros. Esse direcionamento

pode funcionar como um estímulo para a ampliação de estudos mais profundos relacionados ao tema.

Cabe destacar que o presente estudo foi realizado na Universidade Federal de Pernambuco, tendo em vista que, além de a mestrandia ser servidora da UFPE, essa pesquisa está ligada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste, o qual é vinculado à referida Universidade.

A UFPE é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Educação, e é uma instituição pública de destaque. Ela “é uma das melhores universidades do País, em ensino (graduação e pós-graduação) e pesquisa. No âmbito internacional, a instituição está entre as mil melhores do mundo e a 14ª melhor do país, segundo o The World University Rankings 2018.” (UFPE, 2018). Além disso, “a UFPE reúne mais de 40 mil pessoas, entre professores, servidores técnico-administrativos e alunos de graduação e pós-graduação”. (UFPE, 2018).

4.2 Justificativa acadêmica

A justificativa no âmbito acadêmico está relacionada à importância da contribuição desta pesquisa para a ciência.

Apesar de ter sido formulado inicialmente por outros autores, como John Mayer e Peter Salovey, o termo inteligência emocional (QE ou IE) foi difundido mundialmente pelo psicólogo Daniel Goleman, através de sua formulação apresentada em 1995 no seu livro *Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é ser Inteligente*. O uso desta expressão difundiu-se em diversas pesquisas e de diferentes formas, conforme o próprio Goleman (2012, p. 12) relata a seguir:

Enquanto em 1995 não havia praticamente nenhuma literatura científica sobre QE, hoje em dia o campo possui legiões de pesquisadores. Uma pesquisa no catálogo de teses de doutorado investigando os aspectos da inteligência emocional revela mais de setecentas escritas até hoje, com muitas outras a serem entregues – isso sem mencionar os estudos feitos por professores e outras pessoas não listados naquele catálogo. (GOLEMAN, 2012, p. 12).

Gonzaga e Monteiro (2011), através do artigo *Inteligência Emocional no Brasil: Um Panorama da Pesquisa Científica*, que teve como objetivo fazer um levantamento de estudos científicos, no período de 1996 a 2009, sobre a Inteligência Emocional publicados em revistas científicas nacionais, afirmam que “no Brasil, estudos científicos em Inteligência Emocional (IE) são realizados apenas nas últimas duas décadas”. Para Gonzaga e Monteiro (2011), “há uma quantidade pequena de publicações de produção nacional referentes ao tema da IE,

considerando-se que já existem centros de pesquisa no mundo dedicados ao assunto. Foram apenas 38, sendo a pesquisa nacional mais antiga datada de 1996”.

Através do nosso estudo a respeito dos efeitos do desenvolvimento da inteligência emocional em servidores da UFPE, buscamos colaborar com o aprofundamento da ciência no Brasil, especificamente nesse campo.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão apresentados os conceitos de bem-estar, de emoção e de inteligência emocional assumidos nesta dissertação, considerando que o nosso estudo, que tem como interesse o bem-estar dos indivíduos, está ancorado no desenvolvimento da inteligência emocional, fazendo-se necessário nesse sentido elucidar também a temática das emoções.

Cabe destacar que na nossa pesquisa o conceito de equilíbrio emocional equivale ao conceito de inteligência emocional.

Os principais autores que norteiam esse estudo são: Paul Ekman, Alan Wallace e Daniel Goleman.

Na sequência, será explanado em que consiste o Programa Cultivating Emotional Balance (CEB®), Programa adotado como fonte de análise desta dissertação e que tem como objetivo oferecer recursos para que o participante da capacitação CEB® cultive o mais elevado grau de bem-estar.

O CEB® explora quatro inteligências, que também podem ser chamadas de quatro equilíbrios, quais sejam: conativa, atencional, cognitiva e emocional.

5.1 Bem-estar e felicidade genuína

O conceito de bem-estar utilizado na presente pesquisa “equivale ao que os gregos chamaram de eudaimonia, ou felicidade genuína, aquela que deriva do que cultivamos e trazemos ao mundo, de forma não condicionada e não modulada pelas circunstâncias externas.” (CEB BRASIL, 2018). Trata-se do conceito adotado no Programa Cultivating Emotional Balance (CEB®), capacitação internacional que será detalhada nesta seção.

Alan Wallace (2015, p.19), físico e filósofo estudioso das tradições meditativas, e um dos desenvolvedores do Programa CEB®, acredita que “todos os seres humanos anseiam pela felicidade genuína, uma qualidade de bem-estar mais profundo do que o prazer, entretenimento ou estímulo intelectual passageiros”. Ele complementa que:

Aristóteles chamou essa felicidade de eudaimonia e a comparou com a bondade humana, com a mente trabalhando de acordo com a virtude, especialmente com a melhor e mais completa virtude. Santo Agostinho, o grande filósofo e teólogo cristão do século V, chamou a felicidade genuína de “alegria oferecida pela verdade”, uma sensação de bem-estar que surge da natureza da própria verdade. No entendimento budista, essa não é uma verdade que aprendemos nem uma verdade que está fora de nós. É a verdade que somos em nossa natureza mais íntima. (WALLACE, 2015, p.19).

Matthieu Ricard (2012, p. 29) conceitua a felicidade como “a profunda sensação de florescer que surge em uma mente excepcionalmente sadia”. Para ele, não se trata meramente de um sentimento agradável, uma emoção passageira ou uma disposição de ânimo: é um excelente estado de ser.

Ricard (2012, p. 29) afirma que “felicidade é também uma maneira de interpretar o mundo, pois, se às vezes pode ser difícil transformá-lo, sempre é possível mudar a maneira de vê-lo”.

Nesse sentido, no que se refere à mudança na forma de enxergar o mundo, cabe aqui apresentar o conceito de meditação extraído de Matthieu Ricard (2012, p. 132), para o qual meditar corresponde a “familiarizar-se com uma nova visão das coisas, um novo modo de gerir os seus pensamentos, de perceber as pessoas e experienciar o mundo dos fenômenos”.

Para Alan Wallace (2015, p. 17), determinadas práticas meditativas podem aliviar as aflições da mente e trazer uma maior sensação de bem-estar e satisfação. Wallace afirma que através de meditações específicas:

[...] movemo-nos para além de qualquer “ismo”, para um domínio de realização que pode ser comparado às práticas contemplativas encontradas nas tradições cristã, judaica, taoísta, sufista e vedanta. Apesar das diferenças em termos de doutrina, ritual e prática, estou convencido de que existe uma íntima ligação entre as tradições contemplativas em níveis mais profundos de realização, uma base comum subjacente a todas essas diferenças. Essa base comum é a felicidade que todos almejamos do fundo do coração. (WALLACE, 2015, p.18).

Ricard (2012, p. 19) entende que “apesar de algumas pessoas terem uma inclinação natural para serem mais felizes do que outras, essa felicidade ainda é vulnerável e incompleta, e que alcançar a felicidade duradoura como modo de ser é uma habilidade que se adquire”. Para ele, “é preciso começar pelo reconhecimento de que as emoções aflitivas são prejudiciais ao nosso bem-estar.” (RICARD, 2012, p. 131). “Certas emoções nos fazem desabrochar, enquanto outras sabotam o nosso bem-estar. Há, ainda, aquelas que nos fazem definhar”. (Ib. 117).

Nesse contexto, bem-estar e felicidade genuína surgem a partir de um estado emocional equilibrado. Dessa forma, introduz-se a temática das emoções.

5.2 Emoção

Apresentar uma definição satisfatória sobre o que é emoção tem se mostrado uma tarefa difícil entre os pesquisadores, tendo em vista a variedade de fenômenos que a envolve e

com a qual se relaciona – alguns dos quais serão apresentados nesta seção – gerando diferentes formas de interpretação.

Segundo Goleman (2012, p. 303), psicólogos e filósofos discutem há mais de um século o significado preciso do termo emoção. Para Delgado (1971, p.7), o conceito de “emoção” apresenta dificuldades em ser definido de modo a satisfazer todos os cientistas. As referidas dificuldades incluem “a falta de um único critério, ou mesmo de um grupo de critérios, para a sua identificação, além da tremenda complexidade e do conhecimento limitado dos mecanismos anatômicos e fisiológicos envolvidos, bem como a própria confusão terminológica”. (DELGADO, 1971, p. 7). Damásio (2000, p. 430) corrobora com Delgado ao declarar que:

Decidir o que constitui uma emoção não é fácil; depois de fazer o levantamento de todo o espectro de fenômenos possíveis, ficamos imaginando se é realmente exequível formular alguma definição sensata de emoção e se um termo único ainda é útil para designar todos esses estados. Outros empenharam-se nesse mesmo problema e concluíram que não há saída.[...] (DAMÁSIO, 2000, p. 430).

Murray (1986, p. 80) também destaca a falta de consenso quanto à definição do conceito de emoção, afirmando que “a área da emoção é complicada pela falta de concordância geral quanto à definição básica da natureza do conceito”. E complementa que:

Algumas pessoas colocam-se na posição de que a emoção é um processo inteiramente distinto da motivação. Outras afirmam que as emoções são, simplesmente, uma classe de motivos. Algumas definem a emoção subjetivamente – em termos dos sentimentos experimentados pelo indivíduo. Ainda há as que veem as emoções como transformações físicas no corpo. (MURRAY, 1986, p. 80-81).

Apesar da dificuldade em conceituar a emoção, podemos encontrar na literatura algumas definições, como a apresentada por Linda L. Davidoff (2001, p. 369), de que “emoções (também chamadas de afetos) são estados interiores caracterizados por pensamentos, sensações, reações fisiológicas e comportamento expressivo específico”; e a definição de Edward J. Murray (1986, p. 80), para o qual emoções são “poderosas reações que exercem efeitos motivadores sobre o comportamento. As emoções são relações fisiológicas e psicológicas que influem na percepção, aprendizagem e desempenho”.

Miguel (2015), em seu artigo *Psicologia das emoções: uma proposta integrativa para compreender a expressão emocional*, parte do entendimento de que as emoções não são mais compreendidas como uma reação única, mas como um processo que envolve múltiplas variáveis. Nesse sentido, ele considera que a “emoção poderia ser definida como uma condição complexa e momentânea que surge em experiências de caráter afetivo, provocando alterações em várias áreas do funcionamento psicológico e fisiológico, preparando o

indivíduo para a ação”. Segundo Miguel (2015), “quando se trata de definir os componentes da emoção, a maioria dos modelos teóricos atuais inclui reação muscular interna, comportamento expresso, impressão afetiva subjetiva e cognições”.

De acordo com Goleman (2012, p. 303), a emoção é apresentada pelo Oxford English Dictionary, em seu sentido mais literal, como “qualquer agitação ou perturbação da mente, sentimento, paixão; qualquer estado mental veemente ou excitado”. Goleman (2012, p. 303) entende que “emoção se refere a um sentimento e seus pensamentos distintos, estados psicológicos e biológicos, e a uma gama de tendências para agir. Há centenas de emoções, juntamente com suas combinações, variações, mutações e matizes”. Para ele, “todas as emoções são, em essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamentos instantâneos que visam lidar com a vida.” (GOLEMAN, 2012, p. 32).

Através dos autores mencionados nesta seção, infere-se que as emoções podem ser relacionadas aos mais variados fenômenos (pensamentos, sensações, reações fisiológicas, comportamento, percepção, motivação, desempenho, dentre outros).

Nesse contexto, em que existem diferentes formas de interpretação a respeito do que pode ser atribuído ao conceito de emoção, adotaremos nesta pesquisa o conceito de emoção apresentado pelo psicólogo americano Paul Ekman, um dos pioneiros no estudo das emoções e expressões faciais e através do qual identificamos a relação entre bem-estar e emoções. O conceito é reproduzido a seguir:

[...]Emotion is a process, a particular kind of automatic appraisal influenced by our evolutionary and personal past, in which we sense that something important to our welfare is occurring, and a set of physiological changes and emotional behaviors begins to deal with the situation. (EKMAN, 2012, p. 16 – Cap. 1)²

Cabe destacar que, segundo Paul Ekman, quase todas as pessoas que fazem pesquisa sobre emoção atualmente concorda com o que ele descreve a seguir: “first, that emotions are reactions to matters that seem to be very important to our welfare, and second, that emotions often begin so quickly that we are not aware of the processes in our mind that set them off.” (EKMAN, 2012, p. 6 – Cap. 2).³

Para Paul Ekman, as emoções exercem grande influência na nossa vida, determinando a qualidade de nossas vidas. “They occur in every relationship we care about - in the

² **Tradução:** Emoção é um processo, um tipo particular de avaliação automática influenciada pelo nosso passado evolucionário e pessoal, no qual sentimos que algo importante para o nosso bem-estar está ocorrendo, e um conjunto de mudanças fisiológicas e comportamentos emocionais começam a surgir como uma resposta para lidarmos com tal situação. (EKMAN, 2012, p. 16, Cap. 1).

³ **Tradução:** Primeiro, que emoções são reações a questões que parecem ser muito importantes para o nosso bem-estar, e segundo, que as emoções muitas vezes começam tão rapidamente que não estamos cientes dos processos em nossa mente que as desencadeiam. (EKMAN, 2012, p. 6 – Cap. 2).

workplace, in our friendships, in dealings with family members, and in our most intimate relationships.”(EKMAN, 2012, p. 1).⁴ Nesse sentido, considera-se o que Damásio afirma:

Sem exceção, homens e mulheres de todas as idades, culturas, níveis de instrução e econômicos têm emoções, atentam para as emoções dos outros, cultivam passatempos que manipulam suas emoções e em grande medida governam suas vidas buscando uma emoção, a felicidade, e procurando evitar emoções desagradáveis. (DAMÁSIO, 2000, p. 55).

De acordo com Rodrigues e Gondim (2014), “na construção das relações sociais, o modo como o indivíduo expressa suas emoções repercute na resposta do outro e terá influência no tipo e na qualidade da interação”.

Segundo Ekman (2012, p. 1), as emoções podem salvar nossas vidas, mas também podem causar reais danos. “They may lead us to act in ways that we think are realistic and appropriate, but our emotions also lead us to act in ways we regret terribly afterward”. (EKMAN, 2012, p.1).⁵

Em nossa pesquisa assumiremos a perspectiva de Paul Ekman, segundo o qual não podemos viver sem emoções, e que a grande questão é “como viver melhor com elas”. Nesse sentido, é importante buscar uma compreensão sobre o que origina as emoções e sobre como elas ocorrem, abrindo uma possibilidade de se encontrar meios para realizar algum tipo de interferência nas suas manifestações.

Em seu livro *“Emotions Revealed – Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life”*, Paul Ekman descreve em capítulos separados: tristeza e angústia; raiva; surpresa e medo; nojo e desprezo; e os muitos tipos de prazer. Ele explica que as emoções que escolheu para serem descritas são as emoções que conhecemos como universais, ou seja, experimentadas por todos os seres humanos.

Não adentraremos na descrição detalhada sobre cada tipo de emoção, uma vez que este não é o nosso foco. Contudo, para entendermos o seu funcionamento de modo geral, levaremos em consideração a universalidade das emoções.

5.2.1 Universalidade das emoções

Embora existam diversas formas de se compreender o que é a emoção, vale salientar

⁴ **Tradução:** Elas ocorrem em todos os relacionamentos com os quais nos preocupamos - no local de trabalho, em nossas amizades, nas relações com os membros da família e em nossos relacionamentos mais íntimos. (EKMAN, 2012, p. 1).

⁵ **Tradução:** Elas podem nos levar a agir de maneiras que achamos serem realistas e apropriadas, mas nossas emoções também nos levam a agir de maneiras que nos arrependemos terrivelmente depois. (EKMAN, 2012, p.1).

que autores como Damásio (2000), Delgado (1971) e Murray (1986), consideram que as emoções podem ser classificadas em primárias (ou universais ou inatas) e secundárias (ou sociais ou aprendidas). Damásio (2000) traz ainda uma terceira classificação: emoções de fundo.

Damásio (2006, p. 160) considera a hipótese de que “estamos programados para reagir com uma emoção de modo pré-organizado quando certas características dos estímulos, no mundo ou nos nossos corpos, são detectadas individualmente ou em conjunto”. Trata-se das emoções primárias. Para ele, “essas características, individualmente ou em conjunto, seriam processadas e depois detectadas por um componente do sistema límbico do cérebro, digamos a amígdala”.

O mecanismo das emoções primárias corresponde a um processo básico, não englobando todos os comportamentos emocionais. E então se seguem os mecanismos de emoções secundárias, “que ocorrem mal começamos a ter sentimentos e formar ligações sistemáticas entre categorias de objetos e situações, por um lado, e emoções primárias, por outro”. (DAMÁSIO, 2006, p. 163).

A menção da palavra emoção em geral traz à mente uma das assim chamadas emoções primárias ou universais: alegria, tristeza, medo, raiva, surpresa ou repugnância. As emoções primárias facilitam a discussão do problema, mas é importante notar que existem muitos outros comportamentos aos quais se após o rótulo “emoção”. Eles incluem as chamadas emoções secundárias ou sociais, como embaraço, ciúme, culpa ou orgulho, e também o que denomino emoções de fundo, como bem-estar ou mal-estar, calma ou tensão. O rótulo “emoção” também foi aplicado a impulsos e motivações e a estados de dor ou prazer. (DAMÁSIO, 2000, p. 74).

Segundo Delgado (1971, p. 47), “os elementos inatos da emoção são relativos à estrutura cerebral, canais, conexões simpáticas, reações químicas, sistemas enzimáticos e outros aspectos anatômicos e funcionais que são geneticamente determinados”. Ele considera, porém, que há elementos que podem influenciar no desenvolvimento dos planos genéticos, tais como: nutrição, ambiente, uso e desuso.

Para Murray (1986), as emoções são despertadas por uma grande variedade de padrões de estímulos inatos, de estímulos aprendidos e de situações sociais.

Miguel (2015), através de sua pesquisa que teve como objetivo fazer uma revisão do conceito de emoção e sua expressão, revela que:

É praticamente unânime a compreensão de que a capacidade de expressar emoções é inata, ou seja, a expressão de emoções básicas costuma ser idêntica em todos os povos (Ekman, 2003; Plutchik, 2002). Porém, o contexto cultural e a história individual demonstram exercer influência predominante sobre a avaliação de quais estímulos provocam emoções e em quais momentos pode-se ou deve-se expressar

quais emoções (Gendron, Roberson, van der Vyver e Barrett, 2014; Niedenthal et al., 2006).

A despeito das classificações das emoções, Goleman (2012, p. 303) diz que “os pesquisadores continuam a discutir sobre precisamente quais emoções podem ser consideradas primárias – o azul, vermelho e amarelo dos sentimentos dos quais saem as misturas – ou mesmo se existem de fato essas emoções primárias”. Este mesmo autor acrescenta que:

A defesa da existência de umas poucas emoções básicas depende em certa medida da descoberta por Paul Ekman, na Universidade da Califórnia, em São Francisco, de que as expressões faciais de quatro delas (medo, ira, tristeza e alegria) são reconhecidas por povos de culturas de todo o mundo, inclusive povos pré-letrados supostamente intocados pela exposição ao cinema ou à televisão – o que sugere sua universalidade. [...] Essa universalidade das expressões faciais da emoção provavelmente foi notada pela primeira vez por Darwin, que a viu como indício de que as forças da evolução haviam gravado esses sinais em nosso sistema nervoso central. (GOLEMAN, 2012, p. 304).

Nesse cenário, o que é relevante para esta pesquisa é o fato de que para Paul Ekman as emoções fazem parte da condição humana. Sendo assim, é importante ressaltar que, para este autor:

From a practical viewpoint it doesn't matter whether some learning is required to establish an emotion theme, or whether some themes don't require experience for us to be sensitive to their occurrence. In either case we benefit from the experience of our species on this planet, quickly responding to triggers that have been relevant to our survival. (EKMAN, 2012, p. 15 - Cap.2).⁶

Para Ekman, “one of the most distinctive features of emotion is that events that trigger emotions are influenced not just by our individual experience, but also by our ancestral past.” (EKMAN, 2012, p. 16 – Cap. 2).⁷

Segundo Ekman (2012, p.11 – Cap.2), lamentavelmente não há provas sobre como os temas universais são adquiridos. Porém, parece provável que a evolução assuma um papel importante na determinação dos temas universais que desencadeiam emoções, uma vez que nosso patrimônio evolutivo apresenta uma contribuição importante para a formação de nossas respostas emocionais, conforme exposto a seguir:

Over the course of our lives we encounter many specific events that we learn to interpret in such a way as to frighten, anger, disgust, sadden, surprise, or please us,

⁶ **Tradução:** Do ponto de vista prático, não importa se algum aprendizado é necessário para estabelecer um tema de emoção ou se alguns temas não exigem experiência para sermos sensíveis à sua ocorrência. Em ambos os casos, nos beneficiamos da experiência de nossa espécie neste planeta, respondendo rapidamente aos gatilhos que foram relevantes para nossa sobrevivência. (EKMAN, 2012, p. 15 - Cap.2).

⁷ **Tradução:** Uma das características mais marcantes da emoção é que os eventos que provocam emoções são influenciados não apenas por nossa experiência individual, mas também por nosso passado ancestral. (EKMAN, 2012, p. 16 – Cap.2).

and these are added to the universal antecedent events, expanding on what the autoappraisers are alert to. These learned events may closely or distantly resemble the originally stored events. They are elaborations of or additions to the universal antecedent events. They are not the same for all people but vary with what we each experience. (EKMAN, 2012, p. 9 – Cap. 2).⁸

De acordo com Ekman (2012, p.2 – Cap.2)⁹, “we share some triggers, just as we share the expressions for each emotion, but there are triggers that are not only culture-specific, they are individual-specific”.

Para Davidson (2013, p. 98), “as propensões genéticas podem fazer com que uma criança seja direcionada a determinado estilo emocional, mas certas experiências e ambientes podem desviá-la de um caminho para outro”.

Entender o funcionamento dos gatilhos emocionais tem implicações sobre como as emoções podem ser modificadas ou apagadas, de acordo com Ekman (2012, p. 11 – Cap. 2). Nesse sentido, considera-se o que ele relata a seguir:

Emotions can, and often do, begin very quickly, so quickly, in fact, that our conscious self does not participate in or even witness what in our mind triggers an emotion at any particular moment. That speed can save our lives in an emergency, but it can also ruin our lives when we overreact. We don't have much control over what we become emotional about, but it is possible, though not easy, to make some changes in what triggers our emotions and how we behave when we are emotional. (EKMAN, 2012, p. 2).¹⁰

Nesse contexto, surge neste trabalho o conceito de inteligência emocional, cujo desenvolvimento se apresenta como um caminho para lidar com as emoções e proporcionar bem-estar.

5.3 Inteligência emocional

Antes de adentrarmos no conceito de inteligência emocional, é importante ressaltar

⁸ **Tradução:** Ao longo de nossas vidas, encontramos muitos eventos específicos que aprendemos a interpretar de maneira a amedrontar, irritar, desgostar, entristecer, surpreender, ou nos satisfazer, e estes são adicionados aos eventos universais antecedentes, expandindo aqueles aos quais os autoavaliadores estão alertas. Esses eventos aprendidos podem se assemelhar aos eventos originalmente armazenados. São elaborações ou acréscimos aos eventos universais antecedentes. Eles não são os mesmos para todas as pessoas, mas variam com o que cada um de nós experimenta. (EKMAN, 2012, p. 9 – Cap. 2).

⁹ **Tradução:** Compartilhamos alguns gatilhos, assim como compartilhamos as expressões para cada emoção, mas há gatilhos que não são apenas específicos da cultura, eles são específicos do indivíduo. (EKMAN, 2012, p. 2 – Cap.2).

¹⁰ **Tradução:** As emoções podem começar muito rapidamente (e geralmente é assim que acontecem), tão rapidamente que o nosso eu consciente não participa nem testemunha o que em nossa mente desencadeia uma emoção em qualquer momento particular. Essa velocidade pode salvar nossas vidas em uma emergência, mas também pode arruinar nossas vidas quando nós exageramos. Nós não temos muito controle sobre o que nos emociona, mas é possível, embora não seja fácil, fazer algumas mudanças no que desencadeia nossas emoções e em como nos comportar quando nos tornamos emocionais. (EKMAN, 2012, p. 2).

que até bem pouco tempo a inteligência estava associada apenas à capacidade cognitiva (QI) do ser humano. Em 1983, Howard Gardner apresentou o conceito de inteligências múltiplas, através de seu livro *Estruturas da Mente*, ampliando o campo que envolve a definição de inteligência.

Para Gardner (1995, p. 3), o termo ‘múltiplas’ foi utilizado por ele “para enfatizar um número desconhecido de capacidades humanas diferenciadas, variando desde a inteligência musical até a inteligência envolvida no entendimento de si mesmo”. E o termo ‘inteligências’ foi utilizado para “salientar que estas capacidades eram tão fundamentais quanto àquelas historicamente capturadas pelos testes de QI”. Gardner então nos apresenta sete inteligências que foram localizadas, quais sejam: linguística, lógico-matemática, espacial, musical, corporal-sinestésica, inteligência interpessoal e inteligência intrapessoal.

De acordo com Gardner, “numa visão tradicional, a inteligência é definida operacionalmente como a capacidade de responder a itens em testes de inteligência”, sendo um atributo ou faculdade inata do indivíduo. “A teoria das inteligências múltiplas, por outro lado, pluraliza o conceito tradicional. Uma inteligência implica na capacidade de resolver problemas ou elaborar produtos que são importantes num determinado ambiente ou comunidade cultural”. (GARDNER, 1995, p. 21).

A formulação do termo inteligência emocional (IE ou QE) é atribuído a alguns autores anteriores a Daniel Goleman, como John Mayer e Peter Salovey, contudo pode-se dizer que Goleman foi quem o difundiu mundialmente, através do seu livro *Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é ser Inteligente* em 1995.

Para Mayer e Salovey (1997 *apud* Bueno e Primi, 2003), a inteligência emocional é definida da seguinte forma:

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. (MAYER; SALOVEY, 1997, p. 15 *apud* PRIME; BUENO, 2003).

Segundo Gonzaga e Monteiro (2011), “Mayer, Salovey e Caruso (2002) consideraram que o termo inteligência emocional já vinha sendo empregado com muitos outros significados [...] e, repetidas vezes, vinha sendo utilizado para justificar a necessidade de uma ‘rebelião emocional’ em direção oposta ao racionalismo vigente nas relações humanas”.

Para Damásio (2000, p. 63) “é provável que a emoção auxilie o raciocínio, em especial quando se trata de questões pessoais e sociais que envolvem risco e conflito”. Além disso, ele

complementa que “emoções bem direcionadas e bem situadas parecem constituir um sistema de apoio sem o qual o edifício da razão não pode operar a contento”.

Goleman (2012, p. 25) considera que a inteligência emocional pode ser exemplificada como o “poder de controlar o impulso emocional; interpretar os sentimentos mais íntimos de outrem; lidar tranquilamente com relacionamentos”. Ela corresponde a aptidões que incluem autocontrole, zelo, persistência e a capacidade de automotivação.

A IE determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins. Seus aspectos fundamentais são estruturados através da autoconsciência, do autocontrole, da consciência social e da habilidade em gerenciar relacionamentos. (GOLEMAN, 2012, p.15).

Nesse sentido, Paul Ekman apresenta caminhos para se desenvolver inteligência emocional:

To reduce destructive emotional episodes and enhance constructive emotional episodes, we need to know the story of each emotion, what each emotion is about. By learning the triggers for each emotion, the ones we share with others and those that are uniquely our own, we may be able to lessen their impact, or at least learn why some of the emotion triggers are so powerful that they resist any attempt to lessen their control over our lives. Each emotion also generates a unique pattern of sensations in our body. By becoming better acquainted with those sensations, we may become aware early enough in our emotional response that we have some chance to choose, if we like, whether to go along or interfere with the emotion. (EKMAN, 2012, p. 4).¹¹

A respeito das formas que podem nos ajudar a lidar melhor com nossas próprias emoções e as reações emocionais dos outros, Ekman (2012, p. 3 – Cap. 2) complementa que:

While the scientific evidence does not yet exist to provide final answers to these questions about how emotion triggers get established in our brain and whether we can erase them – and it may be decades before there are answers – some approximations can be made based on the careful examination of how and when people behave emotionally. (EKMAN, 2012, p. 3 – Cap. 2).¹²

A proposta do Programa Cultivating Emotional Balance (CEB®) se enquadra nesse processo de aprendizagem sobre os gatilhos emocionais, uma vez que, além de conhecimento,

¹¹ **Tradução:** Para reduzir episódios emocionais destrutivos e melhorar a construção de episódios emocionais, precisamos conhecer a história de cada emoção, sobre o que é cada emoção. Ao aprender os gatilhos para cada emoção, aqueles que compartilhamos com os outros e aqueles que são exclusivamente nossos próprios, poderemos diminuir o seu impacto, ou pelo menos, saber por que alguns dos gatilhos emocionais são tão poderosos que resistem a qualquer tentativa de diminuir seu controle sobre nossas vidas. Cada emoção também gera um padrão único de sensações em nosso corpo. Ao nos familiarizarmos melhor com essas sensações, podemos nos conscientizar cedo o suficiente em nossa resposta emocional, que temos alguma chance de escolha, se quisermos, se devemos acompanhar ou interferir na emoção. (EKMAN, 2012, p. 4).

¹² **Tradução:** Embora as evidências científicas ainda não existam para fornecer respostas para as perguntas sobre como os gatilhos de emoção se estabelecem em nosso cérebro e se podemos apagá-los – e pode ser que demore décadas antes de haver respostas – algumas aproximações podem ser feitas com base no exame cuidadoso de como e quando as pessoas se comportam emocionalmente. (EKMAN, 2012, p. 3 – Cap. 2).

ele oferece técnicas a serem utilizadas para possibilitar um melhor gerenciamento das emoções, ou seja, desenvolver a inteligência emocional nos indivíduos.

Através de uma cuidadosa investigação de nossa vida mental e emocional e de nossa experiência incorporada, podemos gerar um excelente equilíbrio emocional. Neste contexto, uma definição de equilíbrio emocional inclui: consciência dos comportamentos emocionais próprios e dos outros, experiências emocionais e desencadeadores emocionais à medida que surgem; fazer escolhas sábias enquanto se envolve com a experiência emocional. (CEB, 2018).

5.4 O Programa Cultivating Emotional Balance (CEB®)

O Programa Cultivating Emotional Balance (CEB®) surgiu a partir de uma conferência do Instituto Mind and Life, realizada em 2000, que contou com a participação de vários especialistas, entre os quais Paul Ekman, Matthieu Ricard, Richard Davidson, B. Alan Wallace, Mark Greenberg, dentre outros. Nessa conferência se discutiu sobre o tema Emoções Destrutivas e o Dalai Lama desafiou os participantes a desenvolverem um programa educacional amplamente acessível e que fosse capaz de oferecer ferramentas práticas para uma gestão emocional mais eficaz.

O Programa CEB® foi desenvolvido pelo psicólogo Paul Ekman, que se dedica ao estudo das emoções há décadas, em parceria com o físico Alan Wallace, estudioso das tradições meditativas, com o intuito de auxiliar pessoas no mundo inteiro no cultivo do equilíbrio emocional – conceito que no nosso estudo equivale ao conceito de inteligência emocional.

De acordo com o CEB Brasil (2018):

O Dr. Paul Ekman é professor Emérito de Psicologia na Universidade da Califórnia e um dos mais reconhecidos investigadores de comportamento não verbal, área que abrange o estudo das expressões faciais e dos gestos. Paul Ekman é autor de mais de 100 artigos e obteve vários títulos de doutor honoris causa. Psicólogo e codescobridor das micro expressões faciais, em conjunto com os cientistas Friesen, Haggard e Isaacs, Paul Ekman foi nomeado pela Associação Americana de Psicologia como um dos psicólogos mais influentes do século XX. A Revista Time em 2009 nomeou-o como uma das 100 pessoas mais influentes do mundo. (CEB BRASIL, 2018).

O Dr. B. Alan Wallace é um dos mais prolíficos autores e tradutores de Budismo Tibetano no Ocidente, e tem procurado continuamente formas inovadoras de integrar práticas contemplativas com a ciência moderna ocidental, contribuindo assim para o progresso do estudo da mente. É um estudioso e praticante de Budismo desde 1970, e tem ensinado teoria e prática de meditação por todo o mundo desde 1976. Alan Wallace esteve 14 anos dedicado exclusivamente ao estudo e à prática Budista enquanto monge, ordenado por SS o Dalai Lama, e em seguida prosseguiu

os seus estudos formando-se em física e filosofia da ciência pelo Amherst College e posteriormente realizando um doutoramento em Estudos Religiosos na Universidade de Stanford. Alan Wallace é o fundador e presidente do Santa Barbara Institute, na Califórnia, e é o responsável por desenvolver e integrar a prática contemplativa no programa Cultivating Emotional Balance. (CEB BRASIL, 2018).

O Programa CEB trabalha os fundamentos para o incremento da Inteligência Emocional (IE), ao aprimorar a visão de mundo dos formandos sobre o tema das emoções, mas, sobretudo, ao ajudá-los a incorporar essa nova compreensão por meio de diferentes tipos de aplicações práticas, que os permitirá lidarem melhor com seus próprios estados emocionais e os dos que estão a sua volta. (INTELLIGENCES, 2018).

O primeiro currículo do CEB foi oferecido pela primeira vez em 2002 e desde então tem revelado importantes benefícios no que se refere à depressão, à ansiedade, à hostilidade e ao estresse. (CEB BRASIL, 2018).

Daniel Goleman, em seu livro *Destructive Emotions: A Scientific Dialogue with the Dalai Lama*, relata que na conferência realizada no Instituto Mind and Life, através da qual surgiu o Programa CEB, o doutor Richard Davidson defendeu a neuroplasticidade, ou seja, a capacidade do cérebro de se desenvolver ao longo da vida. Nesse sentido, apresentou dados sugerindo que a prática de meditação poderia produzir plasticidade benéfica nos centros afetivos do cérebro, inibindo as emoções destrutivas enquanto estimula as positivas. (GOLEMAN, 2003).

O principal objetivo do Programa CEB é oferecer recursos para que o participante cultive o mais elevado grau de bem-estar por meio de diferentes tipos de meditação – silenciosas, analíticas e discursivas. (CEB BRASIL, 2018).

Cabe destacar que, para Alan Wallace (2015, p.33), “a meditação se entremeia a todo o tecido da vida. E, de modo geral, a prática espiritual traz uma disposição em focarmos criticamente o modo como vivemos”.

No livro *Felicidade Genuína*, do Dr. B. Alan Wallace, o Dalai Lama inclui a meditação entre as boas qualidades humanas básicas, juntamente com a compaixão e o espírito do perdão, não sendo necessário concebê-la como algo religioso. E complementa:

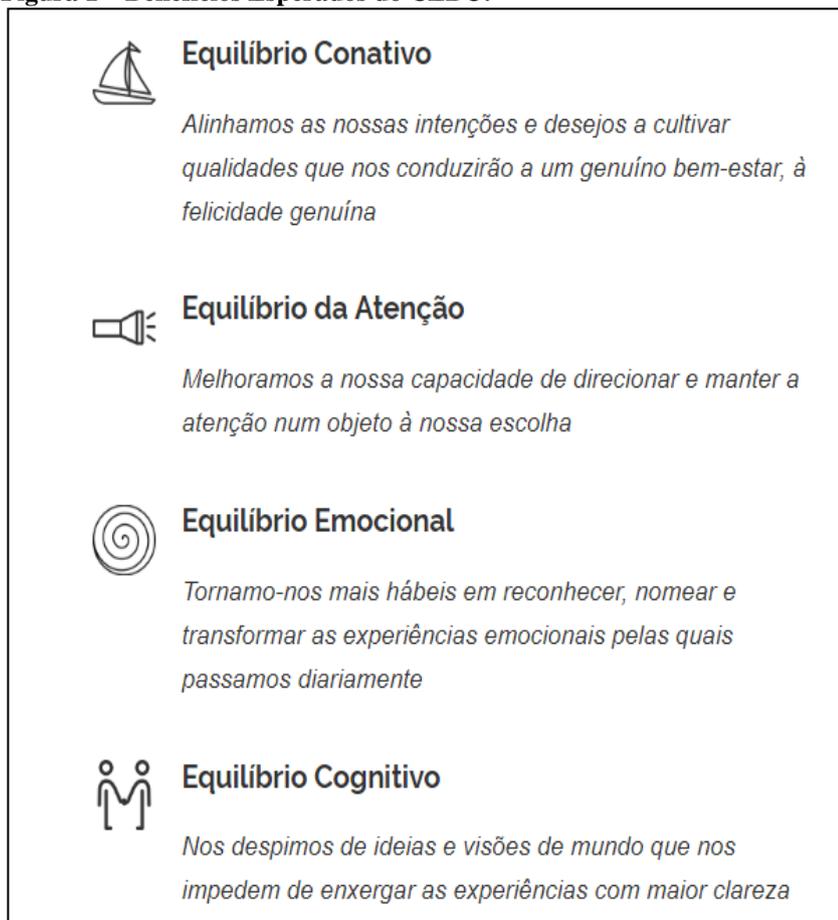
Quando nascemos, somos bastante livres de ideologia, mas não somos livres da necessidade de afeto humano. Compaixão, amor e perdão, o espírito de harmonia e um senso de fraternidade, todos são ensinados por nossas tradições religiosas. E, ainda assim, isso não significa que, se você aceitar o valor da compaixão ou do perdão, terá que adotar a religião como um todo. Com a meditação é igual: podemos usá-la como um meio de fortalecer as nossas boas qualidades humanas básicas. (WALLACE, 2015).

De acordo com o CEB Brasil (2018), “o programa CEB evidenciou inúmeros benefícios para os seus participantes, avaliados através de um rigoroso estudo científico realizado pela Universidade de São Francisco, Califórnia”:

No período pós-programa, os participantes demonstraram uma alteração no seu padrão de resposta durante um episódio emocional, o que sugeriu uma redução da reatividade emocional face ao stress, quando comparada com o período pré-programa. O treino efetuado ao longo do programa foi útil para a redução dos efeitos fisiológicos e psicológicos negativos associados a episódios de stress. Resultados adicionais evidenciaram que os participantes melhoraram as suas relações interpessoais, não só no ambiente de trabalho como também na vida pessoal. (CEB BRASIL, 2018).

O Programa explora o cultivo de quatro inteligências que resultam em quatro equilíbrios: equilíbrio conativo, equilíbrio atencional, equilíbrio cognitivo e equilíbrio emocional. Os benefícios esperados são apresentados pelo CEB Brasil da seguinte forma:

Figura 1 – Benefícios Esperados do CEB®.



Fonte: *Cultivating Emotional Balance* - Brasil, 2018.

A seguir, abordaremos os quatro equilíbrios na sequência em que são explorados no Programa CEB, a saber: primeiro o conativo, em seguida o atencional, depois o cognitivo e por fim o emocional.

5.4.1 Equilíbrio conativo

O equilíbrio conativo é o resultado de desejos e intenções realistas orientados para a felicidade própria e a do outro. (CEB, 2018). Esse equilíbrio está relacionado a cultivar desejos e intenções alinhados com o bem-estar genuíno.

De acordo com Fonseca (2014), “a conação, na sua essência semântica, é sinônimo de estado de preparação do organismo para certas tarefas ou situações, particularmente as que têm valor de sobrevivência (ameaça, perigo, ansiedade, insegurança, desconforto, etc.)”.

A conação pode ser concebida também como “autopreservação, de bem-estar e de interação social, que incluem representações indutoras de sentimentos (conscientes ou inconscientes, positivos ou negativos)”. (FONSECA, 2014).

Para um sentimento surgir, primeiramente ocorre um contato direto com um estímulo sensorial que traz um sentimento como resposta. Uma vez que esse sentimento surge, ele pode, por sua vez, dar origem a um desejo ou aversão quanto ao objeto, o que não é igual ao sentimento original. Então, a resposta de desejo ou aversão pode levar à intenção, por exemplo. Muitos desejos não resultam em intenções. Essa sequência completa de eventos geralmente está unida porque nós inconscientemente nos identificamos com ela, em vez de observá-la com cuidado. (WALLACE, 2015, p. 77).

Segundo Wallace (2015, p. 77-78), através da aplicação da atenção plena discriminativa e cuidadosa, é possível distinguir esses eventos na sequência em que surgem.

Como explicou a psicoterapeuta Tara Bennett-Goleman, a aplicação cuidadosa da atenção plena aos sentimentos nos oferece uma alternativa à repressão, à supressão e à expressão compulsivas de nossas emoções. Citando a pesquisa do neurocirurgião Benjamin Libet, Bennett-Goleman salienta que, do momento em que surge uma intenção, a ação pretendida tem início um quarto de segundo depois. Tara Bennett-Goleman comenta: “Essa janela é crucial: é o momento em que temos a capacidade de seguir o impulso ou rejeitá-lo. Pode-se dizer que o arbítrio reside aqui, neste quarto de segundo”. (WALLACE, 2015, p. 78).

5.4.2 Equilíbrio atencional

“Atenção corresponde a uma abertura seletiva a uma pequena porção de fenômenos sensoriais incidentes, que parece estar envolvida em muitas atividades mentais”.

(DAVIDOFF, 2001, p. 143).

A atenção, do latim *attendere*, entrar em contato, nos conecta ao mundo, moldando e definindo a nossa experiência. Como escrevem os neurocientistas cognitivos Michael Posner e Mary Rothbart, a atenção fornece os mecanismos “que sustentam nossa consciência do mundo e a regulação voluntária dos nossos pensamentos e sentimentos”. (GOLEMAN, 2013, p. 29).

A respeito da relação entre bem-estar e a nossa capacidade de interferir no nosso foco de atenção, Goleman afirma que:

A incapacidade de abandonar um foco para tratar de outros pode deixar a mente perdida num ciclo de ansiedade crônica. Em casos clínicos extremos, isso pode significar ficar perdido no desamparo, na desesperança e na autopiedade de um quadro depressivo, ou no pânico e na ideação catastrófica de um transtorno de ansiedade, ou nas incontáveis repetições de pensamentos ou comportamentos ritualísticos (tocar na porta cinquenta vezes antes de sair de casa) de um transtorno obsessivo-compulsivo. A capacidade de tirar nossa atenção de uma coisa e transferi-la para outra é essencial para o nosso bem-estar. (GOLEMAN, 2013, p. 38).

Alan Wallace (2015, p. 60) menciona quatro práticas de cultivo da atenção, que considera importantes, dentre outras, compreendendo os métodos fundamentais da meditação budista de insight: são as quatro aplicações da atenção plena, que correspondem à atenção plena ao corpo, aos sentimentos, aos estados e processos mentais e aos objetos mentais, incluindo todos os tipos de fenômenos. De acordo com Wallace (2015, p.60), “o objetivo de aplicar a atenção plena a esses quatro domínios da experiência é obter insights sobre a natureza desses elementos da nossa existência”.

Especificamente, investiga-se a natureza de cada um desses domínios para verificar se quaisquer desses objetos da mente são imutáveis, se são verdadeiras fontes de felicidade, e se algum deles é verdadeiramente “eu” ou “meu” por sua própria natureza, independentemente de nossas projeções conceituais. Por meio de tais insights, é possível erradicar as causas das aflições mentais e outras perturbações do coração e da mente que resultam em tanto sofrimento. (WALLACE, 2015, p.60).

Equilíbrio atencional é a habilidade de sustentar um fluxo voluntário de atenção com relaxamento, estabilidade e clareza. (CEB, 2018).

5.4.3 *Equilíbrio cognitivo*

Para Ekman, a pesquisa sobre o cérebro é consistente com o que ele sugere: “we can make very complex evaluations very quickly, in milliseconds, without being aware of the evaluative process”. (EKMAN, 2012, p.6 – Cap. 2)¹³.

¹³ **Tradução:** Nós podemos fazer muitas avaliações complexas muito rapidamente, em milissegundos, sem estar ciente do processo de avaliação. (EKMAN, 2012, p.6 – Cap. 2)

O termo cognição é sinônimo de “*ato ou processo de conhecimento*” ou “*algo que é conhecido através dele*”, o que envolve a coativação integrada e coerente de vários instrumentos ou ferramentas mentais, tais como: atenção; percepção; processamento (simultâneo e sucessivo); memória (curto termo, longo termo e de trabalho); raciocínio, visualização, planificação, resolução de problemas, execução e expressão de informação. Naturalmente que tais processos mentais decorrem por um lado da transmissão cultural intergeracional, e por outro, da interação social entre seres humanos que a materializam. (FONSECA, 2014).

Segundo Wallace (2015, p. 177-179), a cognição mais íntima corresponde à consciência de estar consciente. A cognição primordial é o conhecimento antes do conhecimento de qualquer outra coisa, o conhecimento de simplesmente estar consciente.

Equilíbrio cognitivo é aprender de forma correta o mundo das experiências sem omissões, projeções ou distorções. (CEB, 2018).

5.4.4 Equilíbrio emocional

O equilíbrio emocional – ou inteligência emocional – é apresentado neste subtópico em complemento ao conceito apresentado no tópico 5.3, estando aqui atrelado a uma sequência de quatro equilíbrios a serem cultivados pelos indivíduos com o objetivo de proporcionar bem-estar.

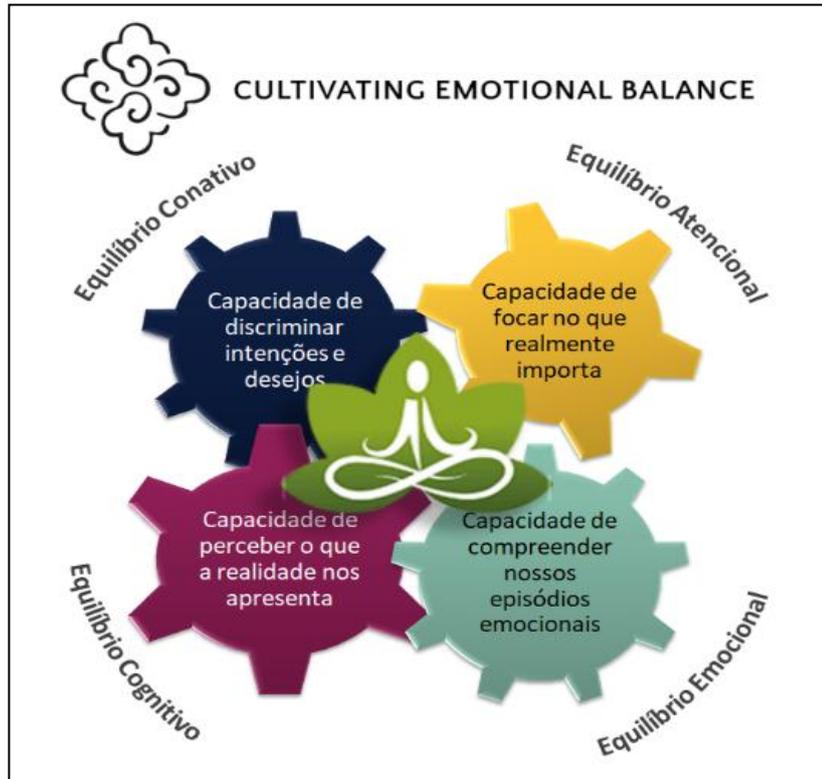
É importante reforçar que os equilíbrios são explorados no CEB nesta sequência: conativo; atencional; cognitivo; e emocional.

Desenvolver os quatro equilíbrios do Programa CEB corresponde a desenvolver a inteligência emocional no sentido mais profundo, uma vez que o fato de o equilíbrio emocional ser o último nível da sequência de equilíbrios a serem explorados significa que o equilíbrio emocional engloba o desenvolvimento de todos os outros equilíbrios.

Equilíbrio emocional é a consciência das emoções em si mesmo e nos outros, e dos gatilhos e comportamentos no momento em que surgem. Com esta consciência é possível fazer escolhas sobre como se envolver nas experiências com mais sabedoria. (CEB, 2018).

A figura a seguir ilustra de forma resumida o significado dos quatro equilíbrios básicos propostos pelo Programa CEB:

Figura 2 – Quatro Equilíbrios Básicos do CEB®.



Fonte: *Intelligences* - Brasil, 2018.

6 ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

Nesta seção apresentaremos as estratégias metodológicas que nos permitiram a realização desta dissertação, da seguinte maneira: primeiro, apresentaremos a construção do *corpus* (seção 6.1); em seguida trataremos dos procedimentos analíticos (seção 6.2) que foram usados nas seções de análise.

6.1 Construção do *corpus*

Para emprendermos a análise da situação problematizada nesta dissertação, a partir do referencial teórico que desenvolvemos, entendemos que a estratégia metodológica desta pesquisa teria que passar, inevitavelmente, por algum tipo de comparação de achados e/ou indicadores representativos da Inteligência Emocional dos indivíduos sob estudo, que os cotejasse nos seus momentos anterior e posterior da realização do Programa CEB junto aos servidores da UFPE (O conteúdo do Programa CEB consta no Anexo A).

Desse modo, o *corpus* sob investigação empírica nesta pesquisa foi inicialmente definido como sendo os vinte servidores inscritos na turma do Programa CEB ofertada pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida da UFPE (PROGEPE/UFPE), e realizada no período de abril a maio de 2018.

A divulgação do curso ocorreu no formato padrão dos demais cursos de capacitação que são periodicamente ofertados pela PROGEPE/UFPE: através de comunicado oficial a toda comunidade da Universidade. A turma, então, foi composta por vinte técnicos e docentes da UFPE, espontaneamente interessados em participar da capacitação.

No ato da realização da inscrição, cada aluno foi convidado a participar voluntariamente da pesquisa e foi esclarecido que pessoas com problemas mais acentuados de saúde mental deveriam procurar algum tipo de apoio profissional adequado, uma vez que tratar de questões desse nível não é de responsabilidade do curso. Todos aceitaram participar da pesquisa e nenhum dos participantes demonstrou problemas psicológicos relevantes.

O *corpus* da pesquisa seria composto pela totalidade destes alunos, mas precisou ser reduzido a dezenove participantes, porque um deles não teve agenda para participar do primeiro procedimento analítico. Outra redução ocorreu porque, deste grupo inicial de vinte alunos matriculados do curso, dois não chegaram ao final e, portanto, só participaram da

primeira etapa do primeiro procedimento metodológico. O corpus da pesquisa, ao final, constou de dezessete participantes.

Os participantes apresentaram características bastante heterogêneas: cinco homens e doze mulheres; idades entre 31 e 69 anos; tempos de serviço na Universidade variando entre 5 e 38 anos; grau de escolaridade entre superior completo (graduação) e doutorado; e cargos variados. Tais aspectos constam apresentados aqui apenas a título informativo, pois não foram levados em consideração na análise dos dados.

Foi assegurada a preservação do nome dos participantes. Cada um deles foi codificado com uma numeração de 1 a 20 (sendo posteriormente excluídos os participantes 8, 9 e 20, totalizando os dezessete participantes finais), de forma a resguardar a sua identificação que permaneceu conhecida exclusivamente pela pesquisadora. A pesquisadora também não participou da turma, para evitar impactos no comportamento dos participantes durante o curso e um possível viés no segundo procedimento analítico da pesquisa. Estes cuidados foram especialmente importantes tendo em vista que o orientador desta dissertação foi também o professor que ministrou o curso de capacitação sob análise.

6.2 Procedimentos analíticos

Uma vez definido o corpus da pesquisa, passamos ao estabelecimento dos procedimentos de coleta e análise de dados. Na etapa de qualificação do projeto de pesquisa que antecedeu esta dissertação, havia sido proposto o uso de um questionário elaborado pelo orientador da pesquisa. Na discussão com os avaliadores foi proposta a combinação desta medição quantitativa com uma etapa de entrevistas para que elementos qualitativos fossem identificados. Isso traria esclarecimentos adicionais que poderiam ser significativos para a pesquisa. Foi acatada a sugestão, de maneira que nossos procedimentos analíticos foram constituídos no que poderíamos chamar de uma metodologia do tipo *quali-quantitativa*.

Assim sendo, a comparação do “antes e depois” foi realizada através de dois instrumentos de coleta de dados com seus respectivos procedimentos analíticos correspondentes, para que fosse ampliada a capacidade de análise do fenômeno em tela:

1. **Aplicação de um questionário antes e depois do curso.** O questionário foi montado com 65 questões fechadas com respostas montadas numa escala do tipo *likert* de 5 pontos (Apêndice A). As questões foram pensadas para possuírem correspondência com os quatro equilíbrios do CEB. O questionário foi aplicado

uma semana antes do início do curso e foi reaplicado após a realização do curso (entre junho e julho de 2018).

2. **Realização de entrevistas semiestruturadas individuais depois do curso.** Foi montado um roteiro semiestruturado de entrevista (Apêndice B), cujo objetivo foi aprofundar e detalhar possíveis mudanças percebidas pelos participantes do curso sobre aspectos relacionados aos equilíbrios explorados. Todos os participantes foram entrevistados após a realização do curso.

Durante a primeira fase de análise das respostas do questionário foi percebido um conjunto de perguntas que não guardavam uma relação adequada com equilíbrios do CEB. Além disso, havia uma desproporção quantitativa do número de questões entre os equilíbrios. Estes erros na elaboração do instrumento de coleta foram detectados na análise dos dados. Atribuímos o problema à ausência de realização de uma fase de pré-teste. No entanto, como o erro gerou perguntas além do necessário, nosso entendimento é de que não houve perda de informação. As perguntas desnecessárias e/ou inadequadas foram desconsideradas na análise, tornando o procedimento analítico mais coerente.

A lista com as questões que foram efetivamente usadas na análise (que foram reduzidas para 35), bem como a correspondência de cada uma delas com o respectivo equilíbrio do CEB, consta no Apêndice C. Foram 7 questões para cada um dos três primeiros equilíbrios (conativo, atencional e cognitivo) e 14 questões para o último equilíbrio (emocional). O dobro de questões utilizadas para o equilíbrio emocional se deu em virtude da sua representatividade para a pesquisa, bem como considerando a sua relação com os demais equilíbrios, conforme apresentado na subseção 5.4.4.

O instrumento teve suas respostas processadas resultando em cinco índices: um índice para cada equilíbrio e um índice geral, resultando daí o processo de análise dos dados coletados.

As entrevistas individuais foram realizadas com um roteiro semiestruturado e foram gravadas com autorização dos entrevistados, para posterior transcrição. Apenas um dos entrevistados não concordou que a entrevista fosse gravada, porém ainda assim relatou a sua percepção do curso. A análise das transcrições consistiu na identificação de relatos sobre mudanças de comportamento dos participantes referentes a cada um dos equilíbrios, e serviram para adicionar sentidos às respostas quantitativas obtidas no primeiro procedimento analítico.

7 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A aplicação das estratégias metodológicas descritas na seção anterior produziu os achados cuja análise passamos a discutir nesta seção. Conforme anunciado, fizemos uso de dois procedimentos analíticos que combinam o trato de respostas quantitativas, obtidas através de questionário aplicado antes e depois do curso, com respostas qualitativas, resultantes de entrevista semiestruturada realizada após o curso. Esta análise combinada compara as situações dos participantes, em cada equilíbrio, antes e depois do CEB e é apresentada nas duas próximas subseções: primeiro, com a análise das respostas participante a participante, com o tratamento dos resultados nos indicadores dos quatro equilíbrios (seção 7.1); em seguida, com o tratamento das respostas agrupadas por equilíbrio (seção 7.2).

7.1 Análise por participante

As figuras 3 a 19 a seguir apresentam, através de gráficos, os resultados de cada um dos 17 participantes, antes e depois da capacitação CEB, em cinco indicadores: os quatro equilíbrios do CEB e a Inteligência Emocional Global (média aritmética dos valores dos demais quatro equilíbrios).

Os resultados apresentados nos gráficos foram obtidos a partir das respostas aos questionários, as quais foram traduzidas em pontos, considerando a escala *likert* de 5 pontos (sendo os valores atribuídos de 0 a 4). Ao final foi gerado um percentual correspondente à comparação do somatório de pontos alcançados em cada conjunto de perguntas (agrupadas por equilíbrio) e o somatório máximo que poderia ser obtido. Com relação à pontuação, quanto mais próximo de 4 (para o caso das perguntas positivas) e de 0 (para o caso das perguntas negativas) melhor o resultado. Por exemplo, no caso do equilíbrio conativo, cujas sete perguntas estão escritas de maneira positiva (no Apêndice C consta o questionário na sua versão final), um participante que tenha respondido 4 a todas elas atingiria 100% como resultado neste indicador.

Os gráficos dos dezessete participantes estão reunidos em três grupos:

1. Participantes que apresentaram percepção de elevação em todos os equilíbrios explorados pelo CEB (Figuras 3 a 10);
2. Participantes que apresentaram percepção de elevação em alguns equilíbrios e percepção de redução em outros equilíbrios (Figuras 11 a 17);

3. Participantes que apresentaram percepção de redução em todos os equilíbrios (Figuras 18 e 19).

O pressuposto óbvio de que um curso como o CEB não gere piora nos equilíbrios produziu a expectativa implícita de que só existisse o primeiro dos três grupos acima. Este resultado inesperado será comentado adiante na análise dos valores obtidos nos grupos 2 e 3, quando também será feito o seu cotejamento com os trechos das entrevistas que tratam dos relatos sobre os equilíbrios. O leitor verá que o segundo procedimento analítico se tornou vital para a compreensão desta aparente piora.

GRUPO 1 - elevação em todos os equilíbrios

As figuras 3 a 10 a seguir demonstram que 8 participantes apresentaram percepção de melhora em todos os equilíbrios explorados (são os participantes nºs 3, 4, 7, 11, 12, 17, 18 e 19). Os participantes nºs 3, 7 e 17 apresentaram um aumento significativo em cada equilíbrio. Os participantes nºs 4, 11, 12, 18 e 19 já apresentavam uma percepção positiva em todos os equilíbrios e ainda assim observa-se que houve um incremento.

O **participante nº 3** foi o que apresentou uma maior percepção de evolução, aumentando a sua Inteligência Emocional Global de 50,9% para 80,8%, conforme podemos observar na Figura 3. Trecho de sua entrevista, transcrito a seguir, confirma esse resultado:

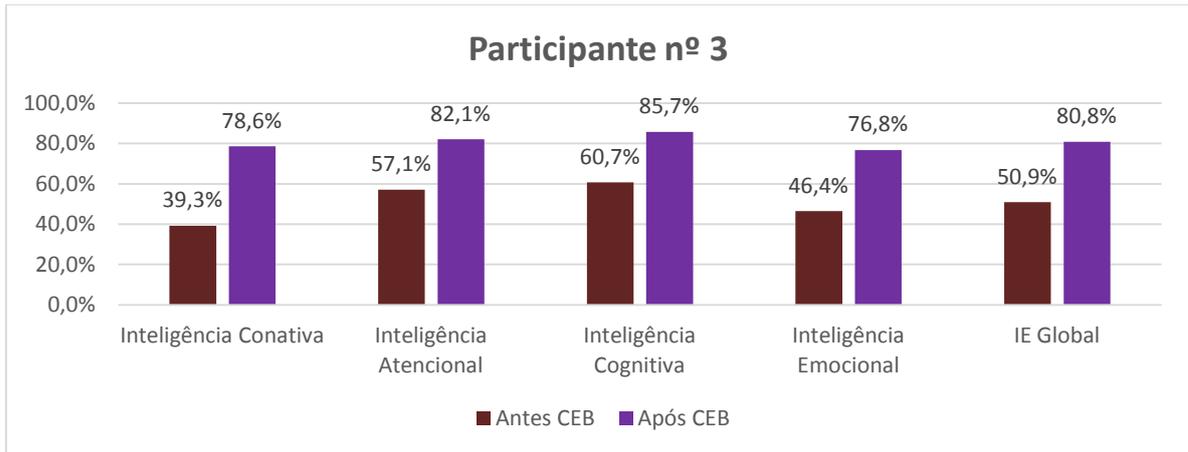
O que ficou para mim, em resumo, foi que, assim, os eventos eles acontecem, agora a impressão que a gente vai dar aos eventos, se são positivos ou se são negativos, quem vai dar essas impressões somos nós. E outra que ficou marcante é a questão de a gente poder controlar as nossas emoções, não sermos controlados pelas emoções, mas assim a gente controlar o que a gente sente. Então, assim, eu gostei muito do curso, sabe?! E eu até gostaria de fazer uma continuação, de me aprofundar nesse tema, nesse assunto. A questão da prática mesmo, eu procuro continuar mantendo a prática da meditação. (PARTICIPANTE Nº 3, ENTREVISTA).

Trechos da entrevista do **participante nº 11** confirmam a percepção de evolução na sua Inteligência Emocional Global que, de acordo com a Figura 6, aumentou de 64,3% para 72,3%, conforme apresentado a seguir:

Eu tinha consciência de alguns gatilhos, mas depois do curso eu já fui percebendo outras coisas, outras coisas que me irritavam e que também faziam parte desse meu temperamento mais explosivo às vezes. Também comecei a perceber quando as emoções estavam acontecendo, aprendi a controlar mais minha atitude e muitas vezes também os pensamentos. Eu tinha adquirido de uns poucos anos para cá um hábito ruim de julgar, de interpretar mal o que as pessoas estavam falando e aí o curso me ajudou a conseguir controlar um pouco mais isso. (PARTICIPANTE Nº 11, ENTREVISTA).

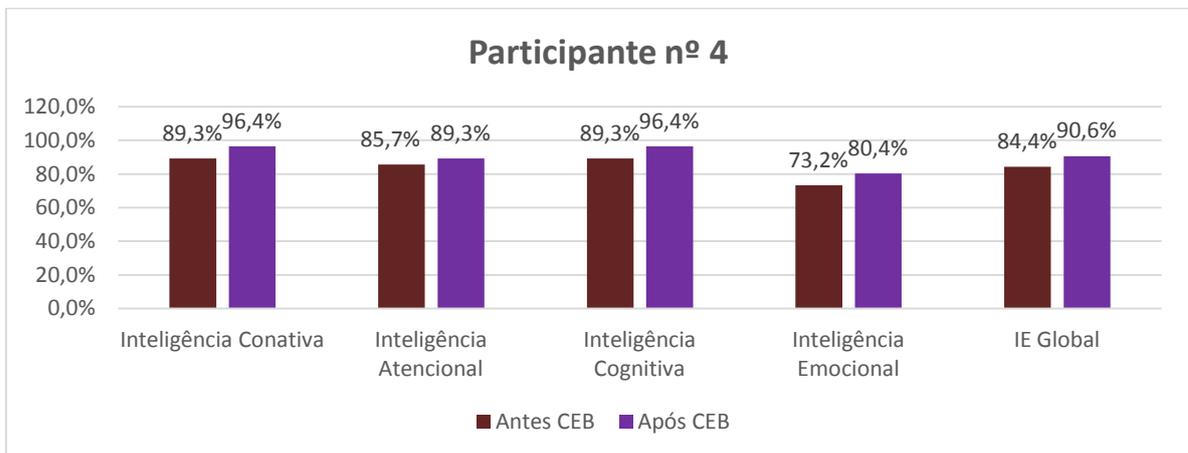
Comecei a ter uma disposição melhor para acordar, para trabalhar, para fazer as coisas, né?! [...] Antes eu passava o dia muito cansada, eu já acordava com sono, eu já era uma coisa mais reativa, eu já acordava porque tinha que acordar e me arrumar, e demorava para fazer as coisas. E aí agora não, eu acordo mais cedo, já acordo melhor, às vezes com um pouco de sono ainda, mas diferente, eu levanto e vou fazer minhas coisas. Então assim, readquiri hábitos que antes eu tinha deixado de lado e sinto que meu dia a dia está mais positivo e menos reativo. (PARTICIPANTE Nº 11, ENTREVISTA).

Figura 3 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 3)



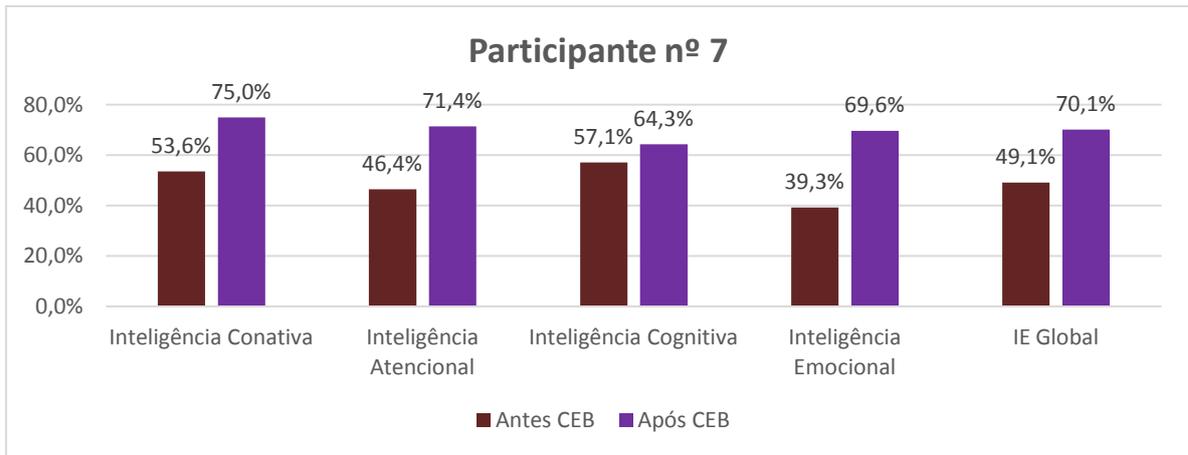
Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 4 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 4)



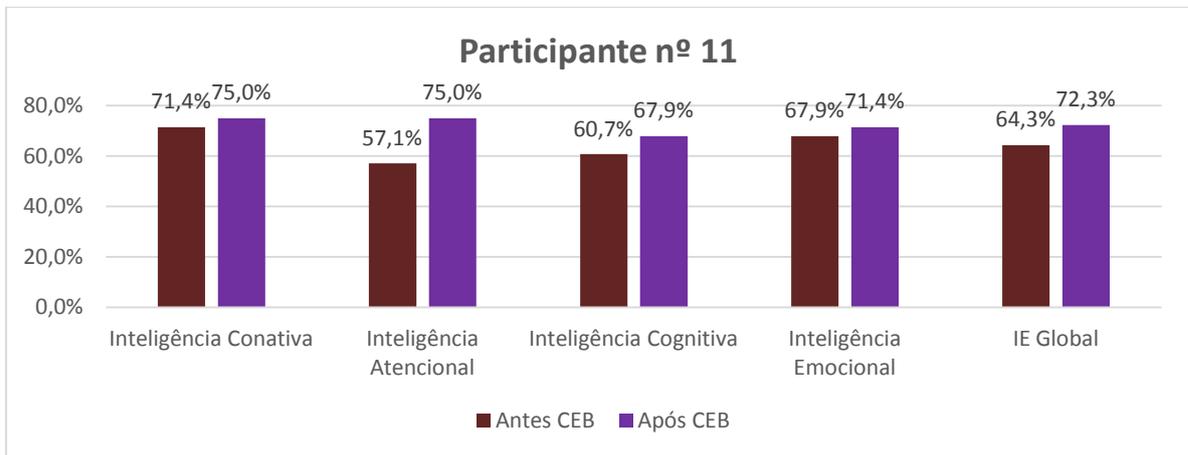
Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 5 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 7)



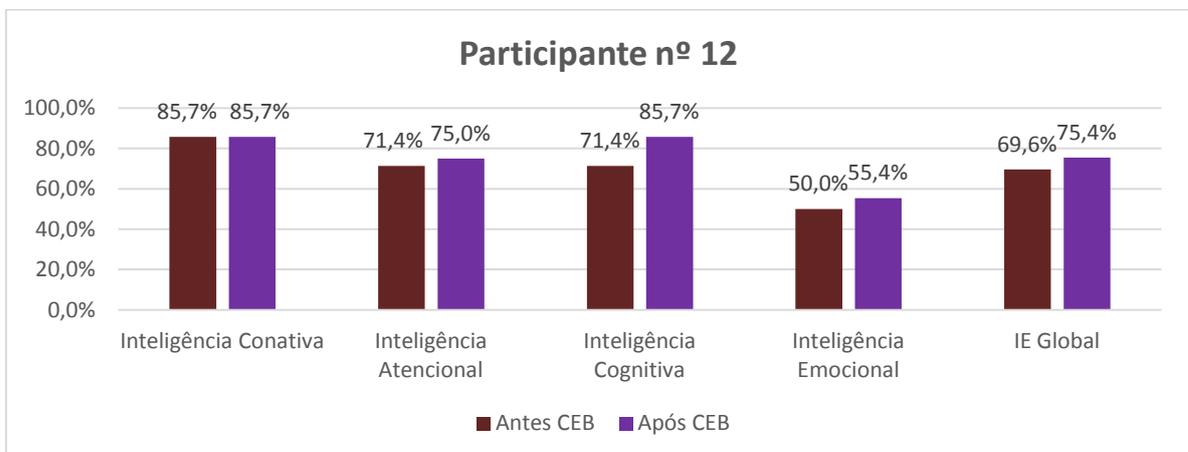
Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 6 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 11)

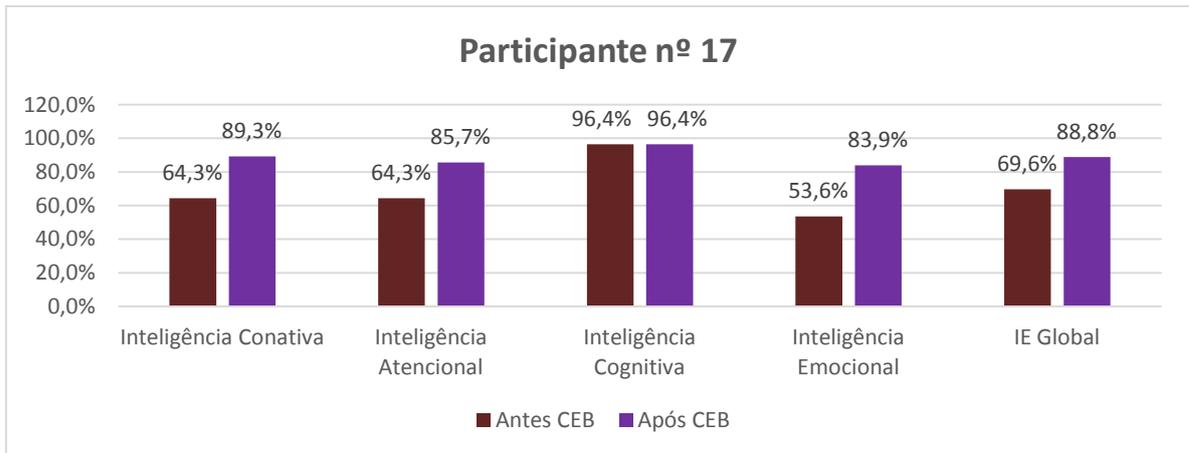


Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

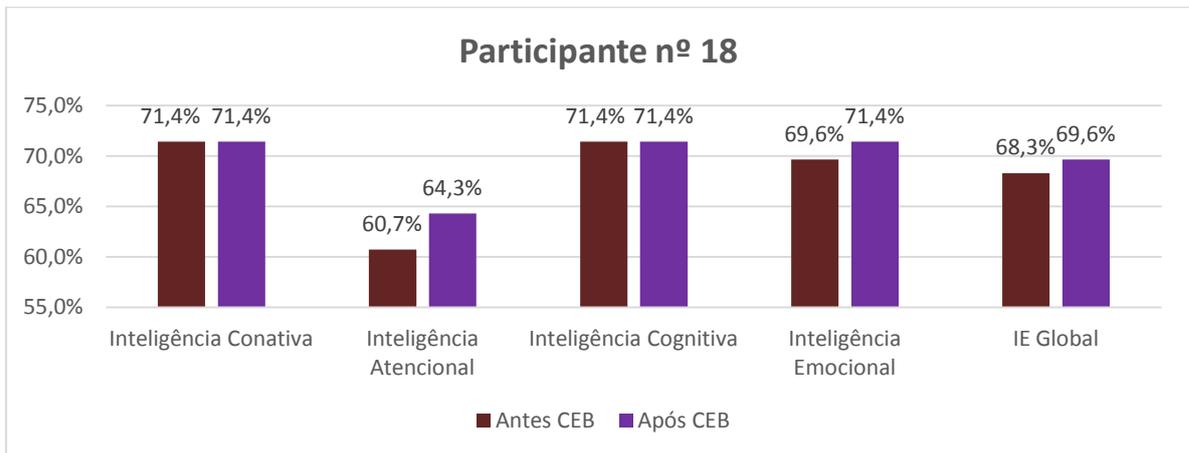
Figura 7 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 12)



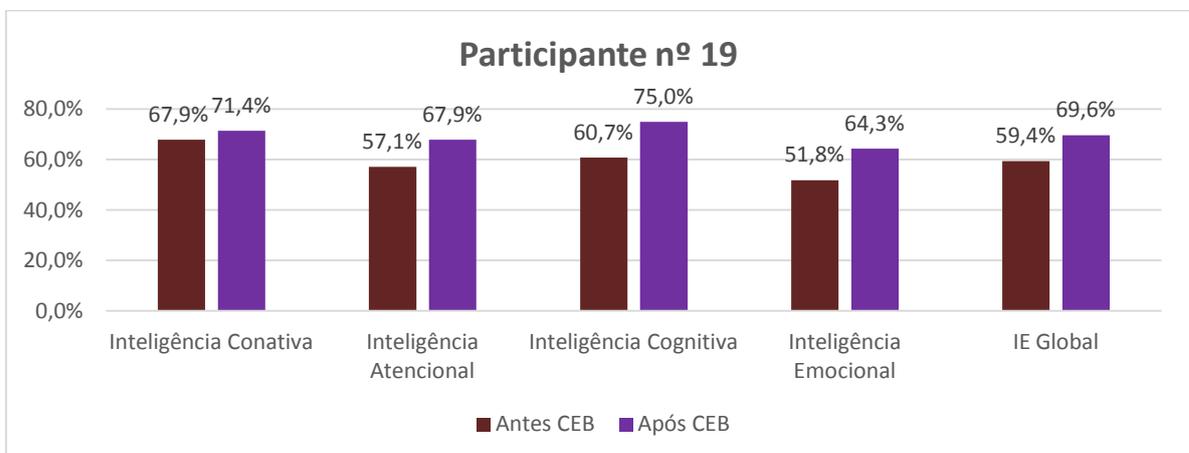
Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 8 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 17)

Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 9 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 18)

Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 10 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 19)

Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

GRUPO 2 - elevação em parte e redução em parte dos equilíbrios

As Figuras 11 a 17 a seguir demonstram que 7 participantes apresentaram percepção de melhora em alguns equilíbrios e percepção de piora em outros (são os participantes n°s 1, 2, 5, 10, 14, 15 e 16). O que se observa é que não há uma homogeneidade entre as variações: os participantes n°s 1 e 5 apresentaram percepção de melhora em três equilíbrios, sendo a percepção de piora apenas no equilíbrio emocional; os participantes n°s 2 e 16 apresentaram percepção de melhora em três equilíbrios, sendo a percepção de piora apenas no equilíbrio atencional; o participante n° 14 apresentou percepção de melhora em três equilíbrios, sendo a percepção de piora apenas no equilíbrio cognitivo; o participante n° 15 apresentou percepção de melhora em três equilíbrios, sendo a percepção de piora apenas no equilíbrio conativo; e o participante n° 10 apresentou percepção de melhora apenas no equilíbrio conativo e percepção de piora nos demais.

Nesse cenário, é importante destacar que dos 7 participantes que compõem esse grupo, apenas 2 apresentaram percepção de redução na Inteligência Emocional Global (são os participantes n°s 10 e 14).

Cabe ressaltar que verificamos inconsistências entre os resultados negativos dos questionários e os respectivos relatos dos participantes nas entrevistas.

Os resultados deste grupo podem estar associados à dedicação e ao aproveitamento do curso por essas pessoas, com relação aos participantes do primeiro grupo. Porém podemos considerar também uma possível melhora de interpretação das questões no momento das respostas à segunda etapa de aplicação do questionário, através de uma consciência maior a respeito de como avaliar cada equilíbrio. Existe também uma gama de fatores internos e externos que precisariam ser analisados com um aprofundamento maior para que fosse possível uma melhor compreensão a respeito dos motivos dessas variações de resultados, considerando o aspecto de subjetividade, o que entendemos ser uma limitação desta pesquisa.

A seguir constam alguns trechos da entrevista do **participante n° 10**, que contestam os resultados negativos apresentados na Figura 14:

Durante o curso a gente trabalhou algumas práticas em sala que me possibilitou ter consciência de quando as emoções surgem, porque às vezes a gente está em um turbilhão de emoções e não consegue captar que tipo de emoção a gente está sentindo, ou quais a gente está sentindo também. E depois do curso eu tomei mais consciência, acho que uma tomada de consciência maior, porque às vezes a gente sente, mas não dá conta, acontece em segundos, então o curso foi bacana para parar e perceber isso. Foi dar um *stop* e ter um tempo para fazer isso. Não é algo robotizado, algo que seja mecânico. [...] Até para resolver alguma coisa você sabe de onde é que veio aquela emoção, por que é que veio ou o que é meu e o que é do outro. Às vezes você está resolvendo o problema e está sentindo uma emoção que

necessariamente você sentiu, mas a problemática ela não é sua. Eu acho que a possibilidade de você despertar essa emoção, como é que foi, como você vai poder lidar com isso, acho que foi o “x” da questão. Eu acho que hoje eu tenho mais atenção quando está surgindo, de saber o porquê e como vou lidar. (PARTICIPANTE Nº 10, ENTREVISTA).

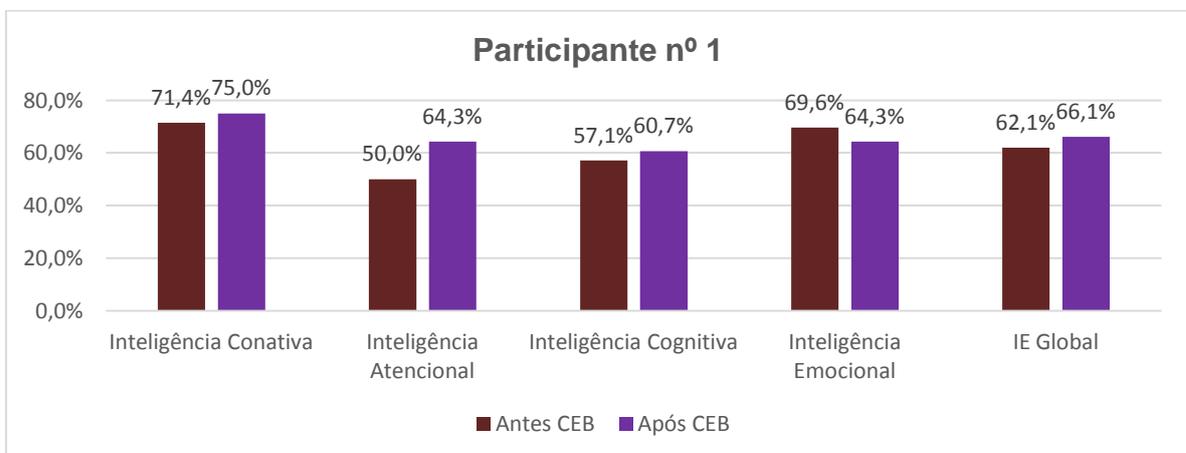
Eu fiquei mais envolvida com o trabalho, no sentido de estar mais motivada. Eu me senti mais motivada em não estar muito incisiva em relação ao problema. Ele existe, mas eu estou mais aberta a ouvir mais para resolver o problema. E estou motivada a também motivar outras pessoas que estão no trabalho. Mais do que antes. Antes eu estava muito na reclamação, [...], e agora não, eu sinto que eu estou mais tranquila em relação a estar ouvindo mais, porque eu trabalho com atendimento ao público, né?! [...] Então chega gente com problemas de “tudo quanto é tipo”, então agora eu dei mais uma freada, passando a ter mais paciência mesmo. (PARTICIPANTE Nº 10, ENTREVISTA).

Seguem também alguns trechos da entrevista do **participante nº 14**, que igualmente contradizem os resultados negativos apresentados na Figura 15:

[Eu] já tinha uma base, já conhecia, digamos assim, a minha inteligência emocional, como e quais eram as minhas limitações. O curso ajuda porque tem ferramentas que ajudam a identificá-las melhor, né?! Têm as meditações que foram desenvolvidas. (PARTICIPANTE Nº 14, ENTREVISTA).

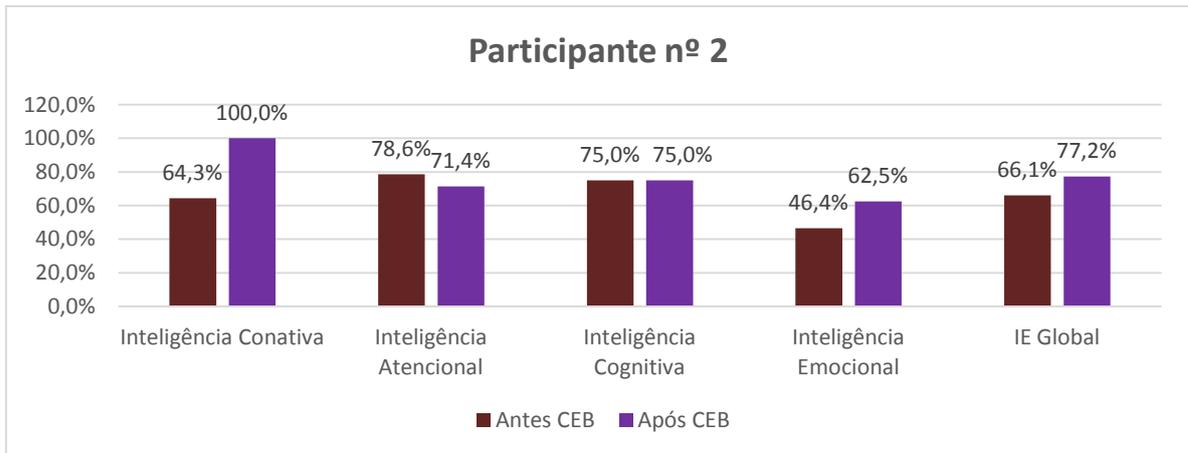
Eu percebo que tentei pegar muita coisa, ainda estou dando uma melhorada. Mas recentemente eu vivi uma situação de estresse que, assim, eu estava sendo muito demandado no trabalho e aí alguém ligou para mim. Aí eu percebi... sabe quando dá aquele *start*?... Tipo que você analisa o problema de outra pessoa? [...] Aí eu percebi que ia engrossar, ia dizer: “Olhe, faça o seguinte, ligue para mim mais tarde que eu estou muito ocupado!”. Mas essa situação seria uma em que eu seria bem grosso com a pessoa no telefone [...], e eu estava canalizando a minha pressão ou meu estresse que eu estava sofrendo para ela [...] Aí eu disse: “Olhe, faça o seguinte, liga para mim mais tarde”. Porque eu percebi que eu ia ser para o lado da ignorância. [...] A pessoa não precisa necessariamente saber que você está em uma situação de pressão ou não, você que tem que saber lidar com a pressão, né?! Pelo menos assim que eu compreendo. (PARTICIPANTE Nº 14, ENTREVISTA).

Figura 11 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 1)



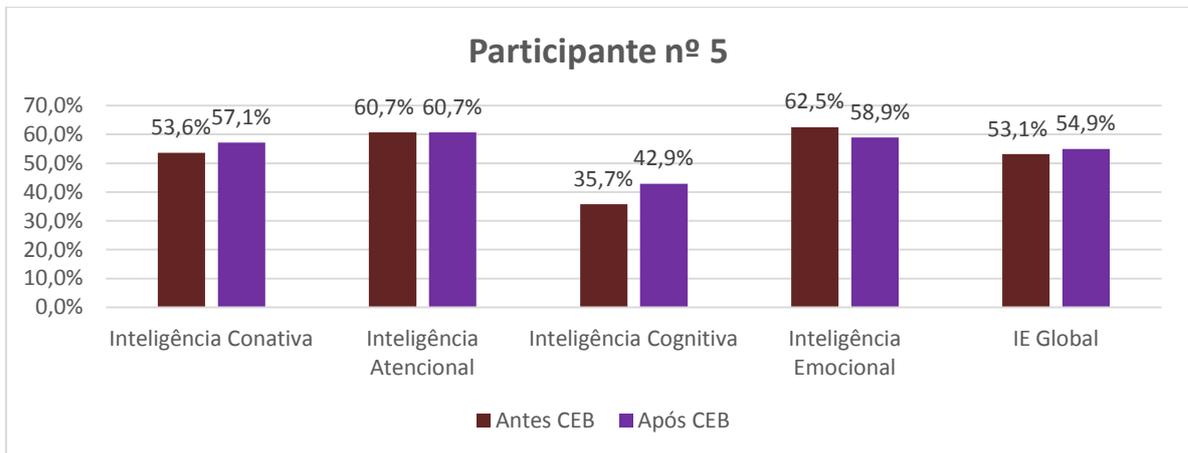
Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 12 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 2)



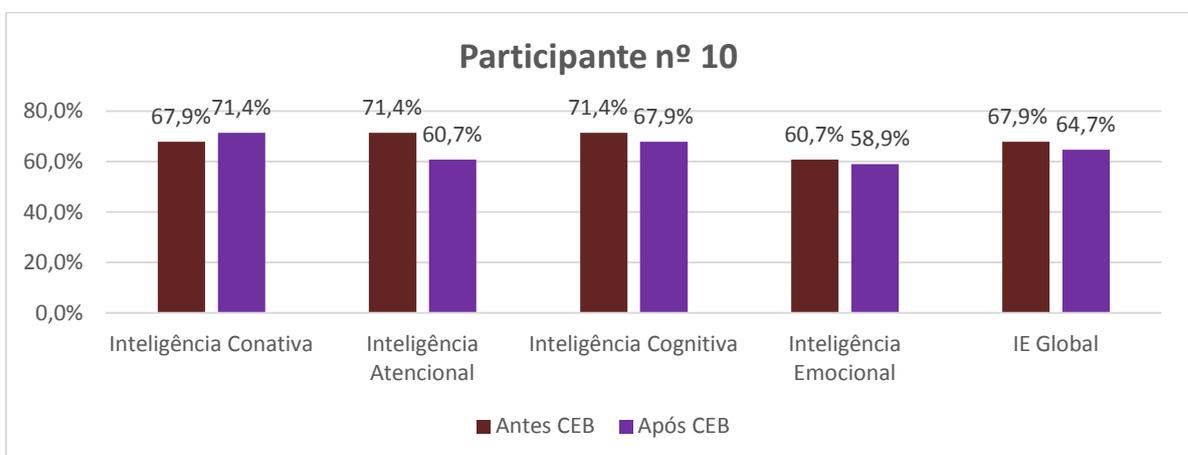
Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 13 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 5)



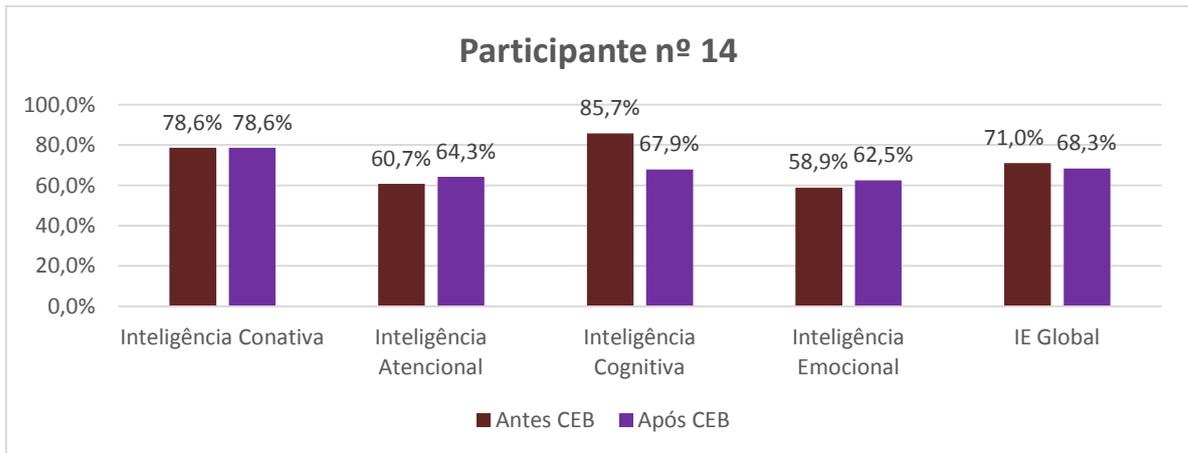
Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 14 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 10)



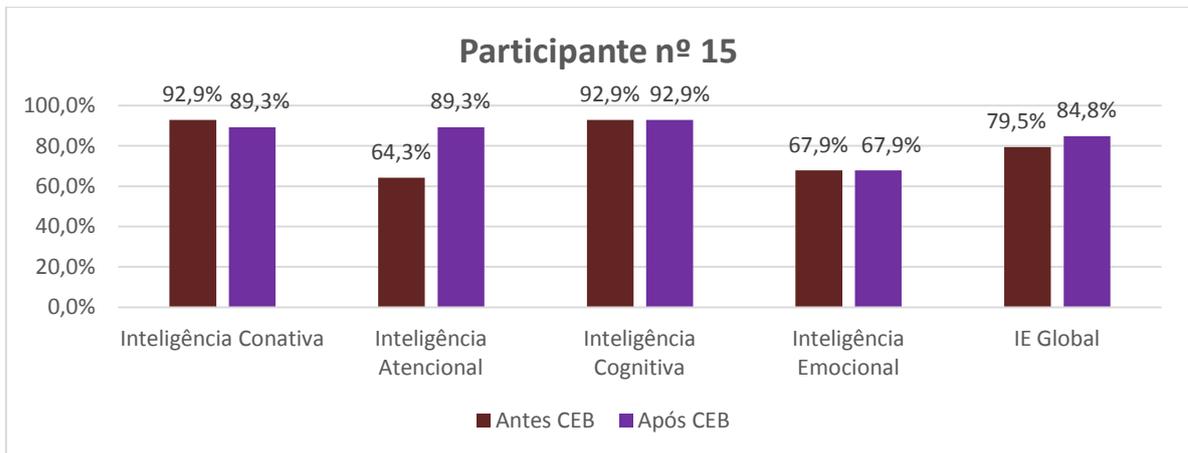
Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 15 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 14)



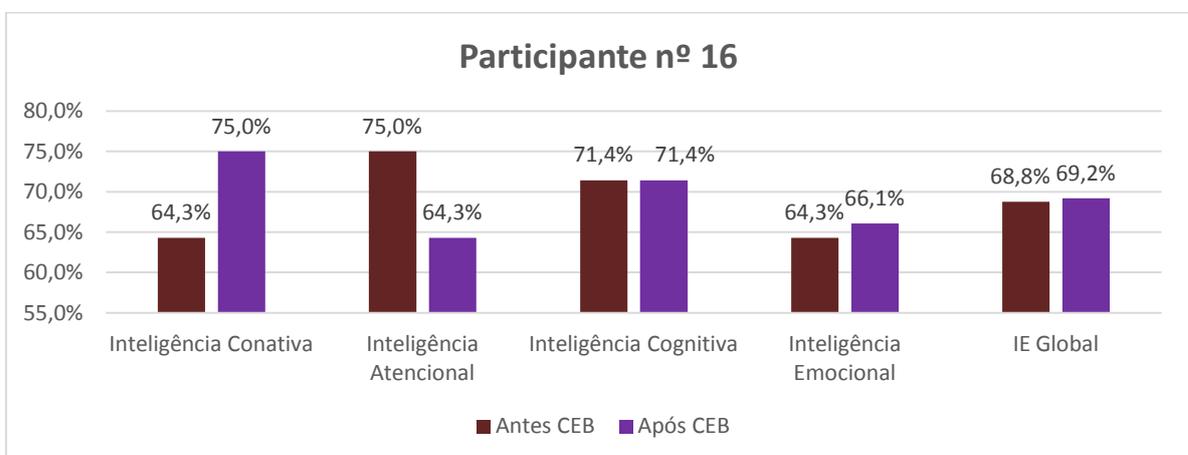
Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 16 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 15)



Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 17 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 16)



Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

GRUPO 3 - redução em todos os equilíbrios

As Figuras 22 e 23 a seguir demonstram que 2 participantes apresentaram percepção de piora em todos os equilíbrios explorados (são os participantes nºs 6 e 13).

É importante ressaltar que as informações extraídas das entrevistas demonstram incoerência com os resultados negativos apresentados na análise dos questionários.

Da mesma forma que comentamos na análise do segundo grupo, repetimos aqui que os resultados deste terceiro grupo também podem estar associados à dedicação e ao aproveitamento do curso por essas pessoas, com relação aos participantes do primeiro grupo. Por outro lado, levando em consideração que as respostas tratam da percepção particular do respondente, podemos refletir também que a piora desses participantes pode ser atribuída a uma consciência maior a respeito dos equilíbrios ao responder o questionário na segunda etapa de aplicação, em comparação com a primeira etapa, tornando o respondente mais exigente e/ou com uma visão mais realista. Devemos considerar ainda a possibilidade de que tenha ocorrido uma piora de fato, sendo que essa consideração se demonstra contraditória quando se observa o conteúdo das entrevistas realizadas com os participantes após o curso.

Apresentaremos a seguir trechos da entrevista do **participante nº 6** que demonstram percepção de melhora da sua inteligência emocional, contestando o resultado apresentado na Figura 18:

Já passei por algumas situações constrangedoras com chefes e colegas de trabalho [...]. Eu tenho certeza que não vai acontecer mais aquela discussão com chefia, com colega de trabalho, então hoje eu procuro assim, não procurar sobrecarregar e soltar logo, sem deixar manchas, para que amanhã a gente possa ter uma convivência melhor, então hoje dentro do próprio ambiente de trabalho eu me sinto mais aliviado. Qualquer situação hoje que acontecer procurar não se envolver, não procurar encher bastante aquela situação [...]. (PARTICIPANTE Nº 6, ENTREVISTA).

Eu vejo que muitas situações no trabalho que acontecem, às vezes é problema que você traz de casa, de fora, de uma coisa que não tem nada a ver, sai descarregando naturalmente e inconscientemente, uma forma de desabafo. Então, o curso fez com que eu particularmente olhasse e (pensasse): “Poxa, ele deve estar passando por alguma coisa lá atrás que fez com que isso acontecesse”. Então o processo do relacionamento, da meditação faz com que a gente desopile e comece a colocar esse lixo para fora e não botar a culpa no outro. Às vezes querer buscar uma resposta para o que está passando para o outro. Então foi um aprendizado muito gratificante para mim. (PARTICIPANTE Nº 6, ENTREVISTA).

Os trechos a seguir da entrevista do **participante nº 13** relatam que o participante ainda apresenta dificuldades em colocar em prática algumas coisas que aprendeu, precisando de um tempo maior ou de uma continuidade das práticas para que consiga se aprimorar.

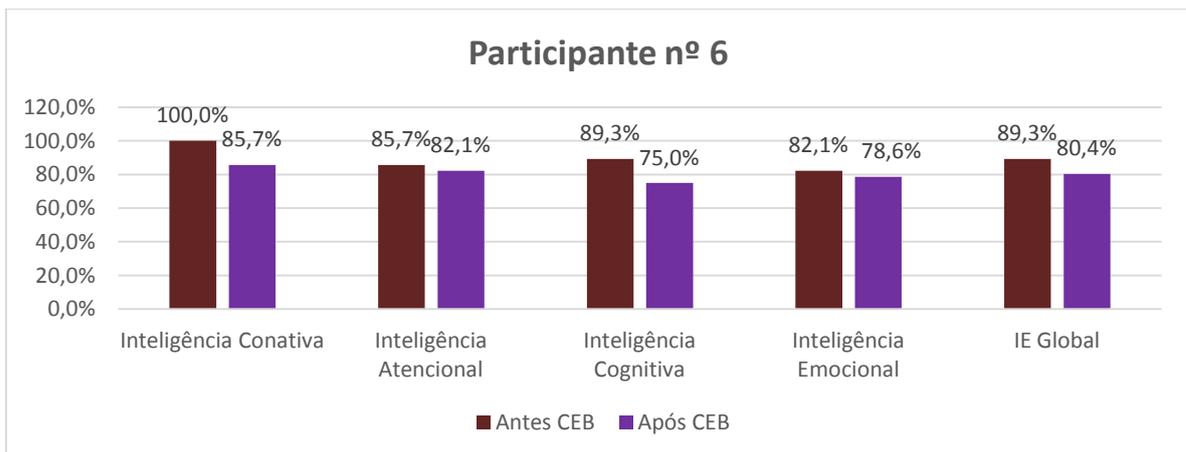
Apesar disso, também demonstram percepção de avanços da sua inteligência emocional, em oposição à piora apresentada nas respostas ao questionário:

Eu acho que eu espero muita rapidez das pessoas, quando não tem eu fico um pouco ansiosa, chego a ficar, não em todos os momentos, claro, mas têm momentos que eu fico sim ansiosa porque eu espero que as pessoas façam as coisas muito rápidas e essas pessoas não fazem. (PARTICIPANTE Nº 13, ENTREVISTA).

Agora o que eu percebo é que eu tenho certa dificuldade em fazer justamente a intervenção. Eu tenho impressão que em alguns momentos eu já consigo fazer, mas para mim o que é mais importante é eu ter identificado a origem, entendeu? Que antes eu não tinha a menor noção do porquê eu agia dessa forma. (PARTICIPANTE Nº 13, ENTREVISTA).

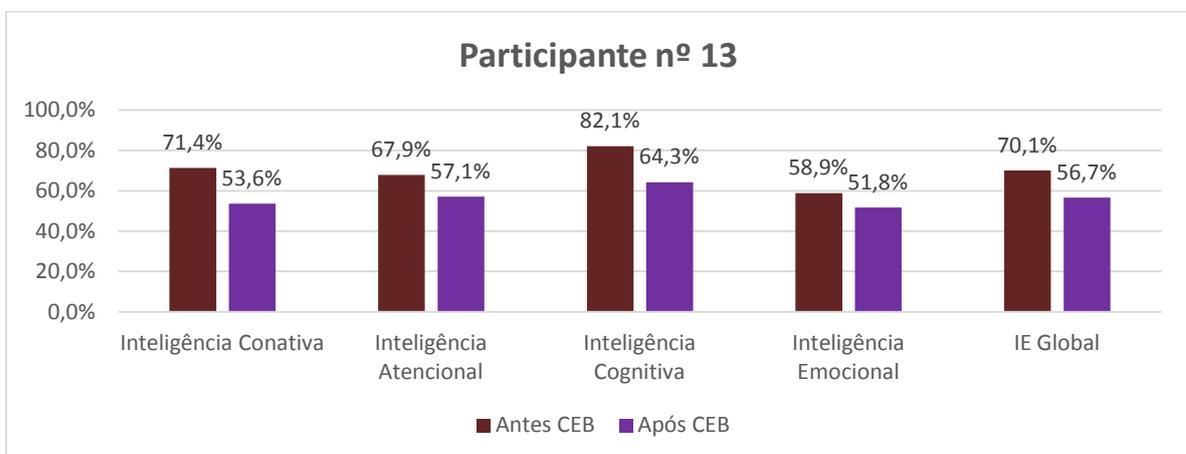
Eu ainda não consigo me controlar assim sempre, em alguns momentos eu consigo, mas são poucos, são muito poucos esses momentos. Mas o mais importante é que quando eu percebo eu tenho a oportunidade de voltar e pedir desculpas, entendeu? Que antes passava despercebido. (PARTICIPANTE Nº 13, ENTREVISTA).

Figura 18 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 6)



Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Figura 19 – Resultados dos indicadores dos quatro equilíbrios do CEB antes e depois (Participante nº 13)



Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Os resultados apresentados nesta seção revelam que dos 17 participantes estudados, 13 apresentaram percepção de melhora na sua Inteligência Emocional Global e 4 apresentaram percepção de piora. No que se refere a estes últimos, observamos que os resultados negativos conflitaram com as informações constantes nas entrevistas, as quais demonstraram evolução no equilíbrio geral dos participantes. Essas contradições precisariam ser avaliadas com um aprofundamento maior no sentido subjetivo para que pudéssemos compreendê-las, o que se revelou uma limitação desta dissertação. Quanto aos 13 participantes que apresentaram percepção de melhora, observamos que as entrevistas confirmaram seus resultados positivos.

De modo geral, as entrevistas demonstraram uma melhora na Inteligência Emocional Global de todos os participantes, os quais inclusive recomendaram novas edições do curso, de forma a permitir que outras pessoas pudessem se beneficiar do seu conteúdo. Além disso, informaram que gostariam de continuar com o aprendizado a respeito da temática abordada no curso.

Os conteúdos das entrevistas demonstraram que o curso causou efeitos positivos nos participantes, ao relatarem terem adquirido um conhecimento acerca da origem e do funcionamento das emoções, bem como formas de lidar com as emoções, oferecendo a possibilidade de realizarem algum tipo de interferência, de modo a reduzir situações de aflição e de desconforto, gerando conseqüentemente elevação do bem-estar. Alguns desses relatos constam nesta e na próxima seção.

7.2 Análise por equilíbrio

As figuras 20 a 23 a seguir apresentam os resultados das respostas dos dezessete participantes ao questionário, sendo que agrupadas por equilíbrio. A leitura das figuras deve considerar as seguintes características:

1. Na 1ª coluna (vertical) à esquerda temos a numeração referente ao código do participante.
2. Na 1ª linha (horizontal) temos o número da pergunta do questionário (no Apêndice C consta o questionário na sua versão final).
3. O número que consta em cada célula foi obtido pela subtração das respostas (a resposta obtida na aplicação posterior menos a resposta obtida na aplicação anterior), considerando a escala *likert* de 5 pontos (sendo os valores atribuídos de 0 a 4).

4. Por exemplo, na Figura 3 (Equilíbrio Conativo) a pergunta 12 do participante 1 foi melhor 1 ponto; e a pergunta 20 deste mesmo participante foi pior 1 ponto.
5. A última linha (horizontal) e a penúltima coluna (vertical) são somatórios dos valores nas células.
6. A última coluna (vertical) é um percentual de avanço ou regresso no equilíbrio, obtido através do somatório dos pontos calculado sobre o total máximo que poderia ser obtido naquele conjunto de perguntas. Por exemplo, com um conjunto de sete perguntas o cálculo é $= \Sigma / (7*4)$.
7. Na última célula da coluna mencionada acima, o percentual apresentado considera o somatório geral dos pontos calculado sobre o total máximo que poderia ser obtido naquele conjunto de perguntas multiplicado pelo quantitativo de participantes. Dessa forma, o cálculo é $= \Sigma / (7*4*17)$.
8. As cores foram usadas para distinguir os valores obtidos, sendo que: os valores positivos estão em verde (ou em azul, para o caso dos somatórios gerais e dos percentuais); os valores negativos estão em vermelho; e os valores nulos estão em amarelo.

A cada figura apresentada segue-se a análise dos valores obtidos e seu cotejamento com os trechos das entrevistas que tratam dos relatos sobre o equilíbrio correspondente.

As entrevistas trazem informações complementares aos achados fornecidos pela aplicação dos questionários, podendo confirmá-los ou contestá-los. Nesse sentido, é importante considerar que os resultados possuem a característica de subjetividade.

A seguir constam as análises dos resultados dos dezessete participantes em conjunto, agrupadas por equilíbrio.

Análise do Equilíbrio Conativo

Figura 20 – Equilíbrio Conativo (Diferença entre respostas dos questionários antes e depois)

Part/Perg	9	12	20	21	22	28	29	Σ	Dif%
1	0	1	-1	0	1	0	0	1	3,57%
2	2	1	1	2	2	1	1	10	35,71%
3	1	2	1	3	2	1	1	11	39,29%
4	-1	0	0	1	1	1	0	2	7,14%
5	0	-1	0	0	0	1	1	1	3,57%
6	-1	-1	-1	0	0	0	-1	-4	-14,29%
7	1	0	2	1	1	0	1	6	21,43%
10	0	1	-1	0	0	0	1	1	3,57%
11	0	1	0	0	-1	1	0	1	3,57%
12	0	0	0	-1	0	1	0	0	0,00%
13	-1	0	-1	-1	-1	0	-1	-5	-17,86%
14	1	0	0	0	0	0	-1	0	0,00%
15	-1	-1	0	0	1	0	0	-1	-3,57%
16	1	1	0	0	0	0	1	3	10,71%
17	1	1	2	2	0	0	1	7	25,00%
18	0	0	0	-1	1	0	0	0	0,00%
19	1	-1	0	0	0	1	0	1	3,57%
Σ	4	4	2	6	7	7	4	34	7,14%

Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Quanto ao equilíbrio conativo (Figura 20), podemos observar que dos 17 respondentes, 11 apresentaram uma percepção de elevação nessa categoria de equilíbrio, enquanto 3 apresentaram um resultado neutro e 3 apresentaram uma percepção de piora a respeito do equilíbrio em questão. De modo geral, podemos considerar que o grupo se beneficiou quanto ao incremento do equilíbrio conativo, tendo em vista o seu aumento geral de 7,14%.

No que se refere aos participantes n°s 13, 6 e 15, observamos que, embora tenham apresentado resultados de piora nos questionários, as informações extraídas de suas entrevistas evidenciam uma percepção de melhora, uma vez que demonstram desenvolvimento da consciência da importância de entender os sentimentos e de ter a capacidade de alinhá-los a ações que possam causar bem-estar, indo ao encontro do que se pode entender por desenvolvimento do equilíbrio conativo:

O **participante n° 13** apresentou o pior resultado, com um decréscimo em praticamente todas as questões (total geral de -17,86%). Nesse sentido, é importante considerar os seguintes trechos de sua entrevista:

[...] todas as informações me trouxeram certa consciência sim, especialmente que eu não identificava as origens das minhas ansiedades e angústias, normalmente depois do curso eu comecei sim a perceber. Agora daí a eu começar a fazer as intervenções em mim mesma, como muito bem foi solicitado e informado no curso, vai um tempinho, mas certamente eu tenho já essa condição. (PARTICIPANTE Nº 13, ENTREVISTA).

Agora o que eu percebo é que eu tenho certa dificuldade em fazer justamente a intervenção. Eu tenho impressão que em alguns momentos eu já consigo fazer, mas para mim o que é mais importante é eu ter identificado a origem, entendesse? Que antes eu não tinha a menor noção do porquê eu agia dessa forma. (PARTICIPANTE Nº 13, ENTREVISTA).

[...] o que eu percebo é que eu sinto uma necessidade enorme, muito saudável, não é uma coisa assim que me deixa incomodada não, entendeu? Mas é uma necessidade saudável de pedir desculpas, pedir perdão, que eu não sentia antes. (PARTICIPANTE Nº 13, ENTREVISTA).

O **participante nº 6**, que apresentou o segundo pior resultado negativo (-14,29%), apresenta os seguintes relatos em sua entrevista:

Nessa vivência nesse curso, aprendi realmente a passar por situações, que todo mundo passa por situações, no trânsito, no transporte coletivo, foi uma forma de controlar esses momentos e procurar um equilíbrio naquela situação ali. Então, depois de toda essa vivência, a gente vai passando pelas experiências de teste para que você coloque em prática aquelas coisas que a gente vivenciou ali. (PARTICIPANTE Nº 6, ENTREVISTA).

Já passei por algumas situações constrangedoras com chefes e colegas de trabalho [...]. Eu tenho certeza que não vai acontecer mais aquela discussão com chefia, com colega de trabalho, então hoje eu procuro assim, não procurar sobrecarregar e soltar logo, sem deixar manchas, para que amanhã a gente possa ter uma convivência melhor, então hoje dentro do próprio ambiente de trabalho eu me sinto mais aliviado. Qualquer situação hoje que acontecer procurar não se envolver, não procurar encher bastante aquela situação [...]. (PARTICIPANTE Nº 6, ENTREVISTA).

Não é fácil não, é um treinamento, um treinamento constante que depende de cada um de nós. E a gente tem que estar sempre em disciplina, em constante treinamento, porque se a gente não tiver na disciplina e nesse treinamento a gente não vai chegar a lugar nenhum. (PARTICIPANTE Nº 6, ENTREVISTA).

Nesse contexto, segue também trecho da entrevista do **participante nº 15**, que contradiz o seu resultado negativo no questionário (-3,57%):

Eu sempre tive uma forma bastante linear de me comportar e me relacionar, nunca tive muitas dificuldades em fazer isso, mas hoje eu acho até que houve uma melhora significativa. Eu acho que é exatamente porque eu me permito parar, pensar, respirar um pouco mais, entender as minhas emoções e tentar ver o gatilho, o que é que está disparando, que é um dos conceitos importantes que nós aprendemos para fazer essa análise com um pouco mais de lucidez e evitar conflitos desnecessários, contendas que possam se levantar e que possa acelerar um processo de desentendimento. Então, eu consigo fazer isso melhor do que eu fazia sim, com certeza. (PARTICIPANTE Nº 15, ENTREVISTA).

Em contrapartida, os trechos a seguir extraídos das entrevistas dos participantes que apresentaram os melhores resultados confirmam a percepção de melhora identificada em seus resultados:

Nos relatos a seguir do **participante nº 3**, que apresentou o melhor resultado (crescimento de 39,29%), tendo uma de suas respostas com um aumento de 3 pontos, podemos observar a percepção de que o curso proporcionou uma melhora no seu equilíbrio:

O que ficou marcante é a questão de a gente poder controlar as nossas emoções, não ser controlada pelas emoções, mas assim a gente controlar o que a gente sente. (PARTICIPANTE Nº 3, ENTREVISTA).

Às vezes você consegue sim reagir impactado por esse conhecimento que você adquiriu no curso, e às vezes não. Às vezes você é levado, é tomado, digamos assim, pelo que você já acostumava vir fazendo, mas eu notei que houve situações que eu pude ter um autocontrole maior e eu acredito que isso veio do curso, veio desse conhecimento que eu adquiri no curso. (PARTICIPANTE Nº 3, ENTREVISTA).

O **participante nº 2**, que apresentou o segundo melhor resultado (35,71%), considerou em sua entrevista o que segue:

Eu acho que melhorou um pouco na questão da percepção, de perceber as emoções, né?! E de ver assim o quanto a minha atitude vai colaborar para que seja uma coisa negativa ou uma coisa positiva, a perceber que depende mais de mim do que do outro e do que a ação em si, né?! Em relação a tudo o que acontece na vida da gente. E a questão da meditação ajudou nisso, porque como a gente fez umas práticas que fazia a questão da gente observar os pensamentos e não se deixar levar por eles, isso se aplica muito de você parar e perceber e pensar um pouquinho no que você está sentindo e o porquê. E aí você trabalha e analisa melhor, você não se deixa levar, você não se deixa tomar pela emoção e aí você começa a raciocinar melhor e ver realmente o que pode ser feito e vê muitas coisas como a coisa é, e não como você projetou, exagerou. (PARTICIPANTE Nº 2, ENTREVISTA).

Nesse cenário, um elemento que se destaca nos resultados do equilíbrio conativo é o crescimento no que se refere às questões 21, 22 e 28 com relação às demais (inclusive na questão 28 não houve resultado negativo em nenhum dos participantes). As três questões são referentes ao estabelecimento de metas/planos/prioridades, o que indica uma evolução no engajamento quanto à definição de objetivos de carreira e de vida. Essa informação sugere uma possível elevação no bem-estar dessas pessoas no que tange a situações de estresse e *burnout*, ao passo que tomam maior consciência de suas atitudes e reações, bem como de suas capacidades, e demonstram se sentirem mais otimistas e aptas a definirem caminhos para suas vidas.

Análise do Equilíbrio Atencional

Figura 21 – Equilíbrio Atencional (Diferença entre respostas dos questionários antes e depois)

Part/Perg	4	8	30	38	40	64	65	Σ	Dif%
1	0	1	2	0	1	-1	1	4	14,29%
2	0	1	0	-1	0	-1	-1	-2	-7,14%
3	1	1	0	1	0	1	3	7	25,00%
4	-1	0	1	0	0	0	1	1	3,57%
5	0	0	0	-1	0	1	0	0	0,00%
6	-1	0	0	0	-1	1	0	-1	-3,57%
7	1	3	-1	0	0	3	1	7	25,00%
10	1	0	0	-1	-1	-1	-1	-3	-10,71%
11	1	1	1	0	0	1	1	5	17,86%
12	-1	0	1	0	0	1	0	1	3,57%
13	-1	-1	0	-1	-1	1	0	-3	-10,71%
14	1	1	0	-1	0	0	0	1	3,57%
15	1	1	2	0	0	3	0	7	25,00%
16	0	-1	0	0	0	-1	-1	-3	-10,71%
17	1	1	2	0	0	2	0	6	21,43%
18	0	1	-1	0	0	0	1	1	3,57%
19	1	0	1	0	0	1	0	3	10,71%
Σ	4	9	8	-4	-2	11	5	31	6,51%

Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Na análise do equilíbrio atencional (Figura 21), observamos que o resultado geral também foi positivo, apresentando um aumento de 6,51% no grupo com relação ao período anterior à realização da capacitação.

Observamos que ainda predomina o resultado positivo entre os participantes: 11 apresentaram percepção de elevação em seu equilíbrio atencional, enquanto 1 apresentou resultado neutro e 5 apresentaram percepção de piora.

Semelhante ao equilíbrio conativo, o participante nº 13 está entre os três que apresentaram o pior resultado (percentual de redução de 10,71%, juntamente com os participantes nºs 10 e 16) e o participante nº 3 está entre os que apresentaram o melhor resultado (percentual de elevação de 25,00%, juntamente com os participantes nºs 7 e 15).

No que se refere ao **participante nº 13**, reiteramos a hipótese apresentada na seção 7.1, de que suas respostas na segunda etapa da aplicação do questionário podem estar relacionadas a uma exigência pessoal maior e a uma visão mais realista das questões a serem respondidas, pelo fato de ter desenvolvido uma consciência melhor sobre o equilíbrio. A referida hipótese pode também ser estendida para os demais participantes que apresentaram

resultados de percepção de piora no equilíbrio, tendo em vista as incongruências com os relatos apresentados nas entrevistas. A seguir apresentamos novamente transcrições de trechos de entrevista do participante nº 13, que fundamentam essa reflexão:

[...] todas as informações me trouxeram certa consciência sim, especialmente que eu não identificava as origens das minhas ansiedades e angústias normalmente depois do curso eu comecei sim a perceber. Agora daí a eu começar a fazer as intervenções em mim mesmo como muito bem foi solicitado e informado no curso vai um tempinho, mas certamente eu tenho já essa condição. [...] Eu imaginava que eu era uma pessoa meio anormal em função de não ter essa condição. Quando aconteciam os conflitos eu já estava dentro deles, sem saber como entrei de certa forma. [...] Eu acho que eu espero muita rapidez das pessoas, quando não tem eu fico um pouco ansiosa, chego a ficar, não em todos os momentos, claro, mas têm momentos que eu fico sim ansiosa porque eu espero que as pessoas façam as coisas muito rápido. (PARTICIPANTE Nº 13, ENTREVISTA).

Por outro lado, o relato do **participante nº 15** confirma o seu resultado positivo apresentado na Figura 4, conforme trecho a seguir:

[...] tiveram aspectos importantes no curso que hoje eu consigo aplicar, por exemplo, a parte de respiração, de controle, às vezes quando eu começo a me impacientar com alguma coisa eu paro, medito, penso sobre as minhas emoções, um pouco mais do que eu fazia, eu sempre fiz isso, mas hoje eu faço com um cuidado maior. Penso, respiro, procuro lidar melhor com as minhas emoções, com a minha respiração. E aí eu consigo dar um passo atrás para poder perceber com maior clareza, maior lucidez os fatos e fenômenos que estão acontecendo no cenário, no momento que as emoções ficam mais exacerbadas e eu preciso compreendê-las melhor e conhecer melhor o que está acontecendo comigo. Eu considero que foi muito bom. (PARTICIPANTE Nº 15, ENTREVISTA).

[...] eu sempre tive uma forma bastante linear de me comportar e me relacionar, nunca tive muitas dificuldades em fazer isso, mas hoje eu acho até que houve uma melhora significativa. Eu acho que exatamente porque eu me permito parar, pensar, respirar um pouco mais, entender as minhas emoções e tentar ver o gatilho, o que é que está disparando, que é um dos conceitos importantes que nós aprendemos para fazer essa análise com um pouco mais de lucidez e evitar conflitos desnecessários, contendas que possam se levantar e que possa acelerar um processo de desentendimento. Então, eu consigo fazer isso melhor do que eu fazia sim, com certeza. (PARTICIPANTE Nº 15, ENTREVISTA).

A questão 64 do questionário (Meus pensamentos sobre situações ou questões futuras interferem na minha atividade em execução) apresentou uma significativa percepção de melhora pelo grupo, com 11 pontos de crescimento. A relevância desse resultado está atrelada à sua relação com a redução de ansiedade, uma vez que a interferência de pensamentos futuros sobre atividades presentes possui associação com quadros de ansiedade. E a melhora na forma como ocorre essa interferência torna a pessoa mais focada no momento presente e conseqüentemente menos ansiosa, o que promove a elevação do bem-estar. O que corrobora com essa afirmação é que a segunda questão mais significativa foi a questão 8 (Eu penso claramente e fico focado sob pressão ou quando me sinto ansioso), com 9 pontos de crescimento.

Análise do Equilíbrio Cognitivo

Figura 22 – Equilíbrio Cognitivo (Diferença entre respostas dos questionários antes e depois)

Part/Perg	10	32	33	35	36	37	39	Σ	Dif%
1	0	-1	1	1	0	0	0	1	3,57%
2	0	-1	1	1	0	0	-1	0	0,00%
3	3	1	1	0	0	1	1	7	25,00%
4	0	0	1	0	1	0	0	2	7,14%
5	0	0	0	0	0	1	1	2	7,14%
6	-1	-1	-1	-1	0	0	0	-4	-14,29%
7	1	0	1	0	0	1	-1	2	7,14%
10	0	0	-1	0	-1	1	0	-1	-3,57%
11	0	0	1	0	0	1	0	2	7,14%
12	1	1	-1	1	1	1	0	4	14,29%
13	0	-1	-2	0	-1	-1	0	-5	-17,86%
14	0	0	0	0	-2	-1	-2	-5	-17,86%
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
16	-1	0	0	0	1	0	0	0	0,00%
17	1	0	0	0	0	0	-1	0	0,00%
18	0	0	-1	1	0	0	0	0	0,00%
19	1	1	0	0	1	0	1	4	14,29%
Σ	5	-1	0	3	0	4	-2	9	1,89%

Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

Quanto ao equilíbrio cognitivo (Figura 22), não observamos incremento significativo, o resultado geral foi de aumento de 1,89%. Houve uma variação individual, porém no resultado geral do grupo não houve destaque. 5 participantes apresentaram resultado neutro e 4 participantes apresentaram percepção de piora. Apesar disso, a quantidade de participantes que apresentaram percepção de incremento ainda é maior, correspondendo a 8 participantes.

Evidenciou-se que o equilíbrio cognitivo apresenta maior dificuldade em ser desenvolvido, em comparação com os equilíbrios anteriores, os quais estão mais atrelados de forma geral à identificação e canalização dos sentimentos, do foco e da ação. Essa dificuldade pode ser atribuída ao fato de o equilíbrio cognitivo requerer uma racionalização ampla, fazendo com que demore um pouco mais a ser internalizado, uma vez que a pessoa precisa raciocinar sobre o que está acontecendo com ela própria e com os outros para poder ter uma atitude adequada. Nesse equilíbrio, vários processos mentais estão envolvidos, conforme explanado na seção 5.4.3 do referencial teórico.

A questão 10 (Eu lido com pessoas difíceis e situações tensas com diplomacia e tato) foi a que mais se destacou positivamente, com aumento de 5 pontos.

A questão 39 (Eu entendo com precisão como uma pessoa se sente quando está falando comigo) foi a que mais se destacou negativamente, apresentando uma redução de 2 pontos. No que se refere a essa questão, observamos que o **participante nº 14** (que apresentou o pior resultado no questionário) apresentou certa incoerência na sua entrevista, quando comparada ao resultado do questionário, conforme segue:

Recentemente eu vivi uma situação de estresse que, assim, eu estava sendo muito demandado no trabalho e aí alguém ligou para mim. E eu percebi... sabe quando dá aquele *start*?...Tipo, que você analisa o problema de outra pessoa?[...] Aí eu percebi que ia engrossar, ia dizer: “Olhe, faça o seguinte, ligue para mim mais tarde que eu estou muito ocupado”. Mas essa situação seria uma em que eu seria bem grosso com a pessoa no telefone [...], e eu estava canalizando a minha pressão ou meu estresse que eu estava sofrendo para ela. [...] Aí eu disse: “Olhe, faça o seguinte, liga para mim mais tarde”. Porque eu percebi que eu ia ser para o lado da ignorância. [...] Eu vejo que minha conduta é que tem que ser modificada e que o outro está correto em julgar como grosseria mesmo, porque a pessoa não precisa necessariamente saber que você está em uma situação de pressão ou não, você que tem que saber lidar com a pressão, né?! Pelo menos assim que eu compreendo. (PARTICIPANTE Nº 14, ENTREVISTA).

Através do relato a seguir, do **participante nº 2**, podemos observar que, apesar de o participante ter demonstrado em suas respostas ao questionário uma neutralidade na percepção de desenvolvimento do equilíbrio cognitivo, podemos identificar que houve avanço em aspectos relacionados a esse equilíbrio:

Depois do curso eu fiquei um pouquinho mais atenta, sabe?! Até para leitura que eu tava... Eu sempre gostei de ler, mas já fazia uns anos que eu não lia... Raramente tinha alguma coisa que me interessasse em leitura. E aí eu estou com um livro bom que eu estou lendo e eu estou gostando da história. E antes, mesmo gostando da história, eu não conseguia me concentrar para ler um capítulo. Não conseguia, eu conseguia duas páginas no máximo. Aí agora se eu gosto da leitura eu consigo ler um capítulo por noite, falta só a disciplina do hábito, mas sempre que eu consigo, me concentro mais do que antes. (PARTICIPANTE Nº 2, ENTREVISTA).

Eu sempre tive uma tendência de não ser muito assim, empática, não por minha culpa, mas por todo o histórico de vida. Porque eu sempre tive que fazer minhas coisas só, e sempre tive que me virar então isso aí me deixou um pouquinho sem compreender às vezes as coisas dos outros, né?! E principalmente, de uma pessoa que teve uma vivência diferente. Então, me ajudou assim a ver o outro, a pensar que ele também tem problema, que para mim pode não ser tão grave, mas para ele é. E aí isso me ajudou a compreender melhor as pessoas, e aí isso melhora o relacionamento, né?! Porque aí você se sente mais, eu não diria amorosa não, mas assim você... Desenvolve um pouco mais a empatia. Acho que melhorou bastante assim. (PARTICIPANTE Nº 2, ENTREVISTA).

Considerando que o desenvolvimento do equilíbrio cognitivo favorece a concentração e também maior clareza sobre a realidade, podendo ainda auxiliar no desenvolvimento da empatia, motivando o interesse em realizar atividades e em ampliar relacionamentos,

julgamos ser possível dizer que o desenvolvimento desse equilíbrio pode colaborar com a diminuição de quadros de depressão.

Análise do Equilíbrio Emocional

Figura 23 – Equilíbrio Emocional (Diferença entre respostas dos questionários antes e depois)

Part/Perg	1	2	3	5	6	7	11	13	45	47	48	49	51	63	Σ	Dif%
1	-1	0	-1	0	1	-1	-1	0	1	-1	2	-1	0	-1	-3	-5,36%
2	1	0	1	0	0	1	0	2	1	0	0	1	0	2	9	16,07%
3	1	1	0	2	3	1	2	1	0	3	0	0	1	2	17	30,36%
4	1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	0	1	2	0	1	3	4	7,14%
5	0	1	0	-1	0	0	-1	1	-1	-1	0	0	1	-1	-2	-3,57%
6	0	0	0	-1	-1	0	0	0	0	-1	0	1	0	0	-2	-3,57%
7	1	2	1	2	3	1	0	1	1	2	1	0	1	1	17	30,36%
10	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	-2	0	1	-1	1	-1	-1,79%
11	0	0	0	0	0	0	0	1	-1	1	0	0	-1	2	2	3,57%
12	-1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	-2	0	1	2	3	5,36%
13	-1	1	-1	-1	0	-1	-1	1	0	0	-1	-1	-1	2	-4	-7,14%
14	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	3,57%
15	0	0	1	0	0	0	0	0	0	-1	-1	0	1	0	0	0,00%
16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,79%
17	0	0	0	1	2	2	1	2	3	1	0	0	3	2	17	30,36%
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1,79%
19	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	7	12,50%
Σ	1	5	1	1	10	3	-1	9	6	5	2	2	7	17	68	7,14%

Fonte: Elaborada pelos próprios pesquisadores.

O equilíbrio emocional (Figura 23), que engloba o desenvolvimento dos demais equilíbrios, apresentou pelos participantes uma percepção de incremento muito próxima da demonstrada nos equilíbrios conativo e atencional, correspondendo a 7,14%.

11 pessoas apresentaram resultado positivo, 5 pessoas apresentaram resultado negativo e 1 pessoa apresentou resultado neutro.

Alguns participantes se destacaram, como os de nºs 3, 7 e 17, todos com aumento de 30,36%.

Um elemento de destaque é que a questão 63 (Desenvolvi técnicas de relacionamento e pratico-as diariamente) foi a que apresentou o maior aumento de todo o questionário (17 pontos), o que é extremamente significativo, pois tem uma relação direta com o Programa CEB, já que nele são ensinadas técnicas desse tipo.

Seguem relatos do **participante nº 7**, que demonstram uma percepção de avanço considerável no seu equilíbrio emocional:

Nunca tinha conseguido fazer uma concentração, uma técnica de relaxamento [...] e para minha surpresa consegui fazer junto a pessoas que desconhecia [...] então já no primeiro encontro eu consegui fazer essa meditação e relaxei em condições adversas. [...] Tenho feito eventualmente a técnica, não me considero disciplinado ao ponto de fazer como foi indicado diariamente, mas durante o curso eu estava muito angustiado, existia uma pressão muito grande, sentia essa angústia, sempre que eu chegava ao curso ela ia diminuindo ao ponto de ao final da aula ela ter sido eliminada. Passado o curso, ao final do curso, essa angústia ela reduziu acho que uns 90%, mesmo eu não estando fazendo relaxamento como deveria. Não sei se encontrei o equilíbrio emocional ou se a técnica por si só é suficiente para um relaxamento. (PARTICIPANTE Nº 7, ENTREVISTA).

A incompreensão, a cobrança excessiva desnecessária [do meu chefe] me deixa estressado, mas aí eu estou tendo episódios de ouvir e reagir menos. (PARTICIPANTE Nº 7, ENTREVISTA).

Os relatos do **participante nº 17**, a seguir, também evidenciam sua percepção de avanço em seu equilíbrio emocional:

Esse curso trabalhou mais aprofundado as emoções e eu achei muito interessante isso, principalmente quando aborda as linhas do tempo e os episódios emocionais, porque você tem uma clareza maior de detectar o que é que disparou, o que é que causou aquela reação emocional, e eu acho que a partir daí você começa a ser mais racional para tentar evitar algumas consequências desagradáveis. Então acho que o curso me ajudou bastante nesse aspecto, aprender a me conhecer melhor, saber como as emoções podem atuar e a partir daí evitar algumas situações indesejáveis que vão desequilibrar o ser humano, no caso eu, as minhas emoções. (PARTICIPANTE Nº 17, ENTREVISTA).

[Em termos de empatia] eu acho que só reforçou assim, eu tenho esse perfil, é de mim mesmo, até a me envolver demais, a empatia passa a ser algo negativo e que nesse curso a gente também aprendeu a ver a empatia de uma maneira diferente e aí eu acho que eu aprendi melhor isso aí, sabe?! De não só ter uma empatia maior em determinadas situações, [...], mas também aprender a dar o espaço do outro também quando você não está bem-vindo naquele momento, quando não é a hora. (PARTICIPANTE Nº 17, ENTREVISTA).

O **participante nº 5** apresentou um dos resultados negativos (-3,57%), porém contraditoriamente relatou ter mais consciência de suas emoções, mais empatia e também um maior controle emocional, conforme trechos de sua entrevista transcritos a seguir:

Comecei a ter mais consciência das minhas emoções e ter um controle também, porque a questão quando você tem a consciência de que está tenso, que há uma perturbação de muitas informações que estão lhe causando uma pressão e uma depressão também, aí então eu estou sentindo a tensão. Quando estou muito tenso, aí eu digo: “Ah não! Vou relaxar!”. Então eu deito, aí quando levanto eu bebo água, faço alguma coisa, depois volto, [...] vou meditar um pouquinho. Teve um dia que eu estava bem agitado e ela [minha esposa] disse: “Vai meditar hoje não?”. Eu achei engraçado, porque até ela está notando um efeito, né?! Agora eu quero me dedicar mais, utilizar mais essas técnicas. (PARTICIPANTE Nº 5, ENTREVISTA).

Estou tendo mais simpatia no atendimento [no trabalho], que eu evitava fazer atendimento ao público e trabalhar mais fechado, na burocracia interna, mas agora não, ou uma coisa ou outra. [...] Lidar com as pessoas eu estou gostando, até de

sentir que elas se sentiram bem com o atendimento. Eu observo que até pessoas que chegam muito fechadas, aí no final, dizem: “Muito obrigada, valeu!”. [...] Hoje mesmo eu fui levar um senhor até uma sala para que uma pessoa que tinha mais experiência naquela área pudesse explicar. Ele ficou bem satisfeito e quando voltou para agradecer, eu me senti mais útil, que é o que eu gostaria que fizessem comigo. (PARTICIPANTE Nº 5, ENTREVISTA).

A questão 6 (Eu lido bem com minhas emoções angustiantes) também merece destaque, uma vez que alcançou um aumento de 10 pontos e se refere ao relacionamento com as próprias emoções negativas. Lidar bem com emoções aflitivas é um passo de extrema importância para que seja alcançado o bem-estar genuíno, conforme apresentado na seção 5.1 do referencial teórico.

O desenvolvimento do equilíbrio emocional – que envolve aspectos conativos, atencionais e cognitivos – possibilita uma visão mais clara e real dos acontecimentos e promove ações e reações mais adequadas e positivas. Isso pode funcionar como um facilitador para o alcance do bem-estar, tendo em vista que favorece uma mente sadia e auxilia no controle de elementos associados ao estresse, ao *burnout*, à ansiedade e à depressão, conforme pudemos observar ao longo desta seção.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como forma de contribuir com estudos a respeito da elevação do bem-estar dos indivíduos, este trabalho buscou identificar os efeitos do desenvolvimento da inteligência emocional em servidores da UFPE participantes da capacitação internacional do Programa Cultivating Emotional Balance (CEB®).

No que se refere à problemática que motivou esta dissertação – os casos expressivos na sociedade referentes à depressão, aos transtornos de ansiedade, ao estresse e ao *burnout* – levou-se em consideração que os referidos problemas decorrem especialmente de emoções descontroladas ou não percebidas e até de falta de clareza a respeito das próprias emoções e as daqueles que estão ao seu redor, implicando em situações de baixo bem-estar.

Sobre a problematização mencionada acima, e que foi apresentada na seção 2 desta dissertação, pudemos fazer algumas aproximações, na seção de análise dos resultados (seção 7), entre o conteúdo absorvido do curso pelos participantes e sua influência em possíveis situações que causariam os referidos transtornos. A partir da análise dos dados coletados através dos questionários e das entrevistas, identificamos, de modo geral, uma melhora na percepção dos participantes a respeito da origem de suas próprias emoções bem como empatia com relação às emoções e ao comportamento das pessoas com as quais se deparam, além de consciência quanto à possibilidade de realizar intervenções em situações que envolvem emoções negativas e que geram reações desagradáveis. Isso demonstra a capacidade de desenvolver relações mais positivas, favorecendo a manutenção e/ou elevação do bem-estar.

É importante destacar que, nos resultados extraídos da aplicação dos questionários, dos 17 participantes estudados, 13 apresentaram percepção de melhora na sua Inteligência Emocional Global, enquanto 4 apresentaram percepção de piora. O fato de alguns participantes apresentarem percepção de regressão em seu equilíbrio gerou surpresa num primeiro momento, considerando que um curso que tem por objetivo o incremento da inteligência emocional deveria no mínimo apresentar um resultado neutro. Contudo, como hipóteses, refletimos que essa percepção de piora poderia ser atribuída a fatores como: aproveitamento do curso e utilização das técnicas ensinadas; tempo para sedimentação do aprendizado; respostas mais conectadas com a realidade na segunda fase de aplicação dos questionários, em comparação com a consciência no momento das respostas na primeira fase, o que pode ter levado o resultado para a falsa impressão de regressão; maior conhecimento a respeito dos equilíbrios, tornando a pessoa mais exigente quando das respostas ao

questionário na segunda etapa; e outros fatores internos e externos que precisariam ser avaliados com maior aprofundamento, considerando a característica de subjetividade.

Deve-se considerar ainda a possibilidade de ter ocorrido de fato uma percepção de piora quanto ao equilíbrio emocional. Contudo, as reflexões mencionadas acima se fundamentam nas análises das entrevistas, as quais demonstram que todos os participantes apresentaram percepção de ganhos na sua inteligência emocional. Além disso, os participantes demonstraram interesse em dar continuidade aos estudos relacionados ao tema, bem como à utilização das técnicas ensinadas, por considerarem funcionar de maneira positiva.

Entendemos que a impossibilidade de compreender de maneira exata os resultados negativos apresentados se trata de uma limitação desta pesquisa.

Como limitação desse estudo, notamos que a realização de entrevistas antes da primeira etapa de aplicação dos questionários, bem como após a análise dos dados (as entrevistas que realizamos ocorreram após a realização do curso, porém antes da análise dos dados), poderia fornecer informações mais precisas, esclarecendo algumas contradições percebidas entre os resultados dos questionários e as entrevistas. Além disso, o acompanhamento dos resultados se deu em curto prazo. Seria interessante e mais enriquecedor realizar um acompanhamento em outras fases com um maior espaço de tempo, de forma a proporcionar uma análise da sedimentação do conhecimento e das práticas, uma vez que novos hábitos em geral precisam de um tempo maior para serem internalizados.

Dessa forma, como recomendação, sugerimos que outras pesquisas levem em consideração as limitações apresentadas no parágrafo anterior e testem a possibilidade de superá-las.

No que se refere aos resultados, é importante enfatizar que as entrevistas se revelaram de extrema importância para alcançarmos o nosso objetivo. Através das entrevistas pudemos extrair com mais detalhes os efeitos que a capacitação produziu nos participantes do curso. Nesse sentido, identificamos que o conhecimento proporcionado pela capacitação, juntamente com as práticas ensinadas, proporcionou uma familiaridade com a origem e o funcionamento das emoções, bem como causou maior clareza quanto à possibilidade de agir de modo a amenizar situações desagradáveis e estimular situações positivas.

Na análise do equilíbrio conativo, pudemos verificar a percepção de maior clareza sobre sua atuação a respeito das emoções. No equilíbrio atencional, observamos maior capacidade de focar no momento presente, o que pode funcionar como atenuante de quadros de ansiedade. No equilíbrio cognitivo, percebemos maior capacidade de concentração, evitando distorções da realidade, e maior facilidade em desenvolver empatia e se envolver em

atividades, funcionando como uma forma de prevenir quadros de depressão. E no equilíbrio emocional, identificamos maior conhecimento pelos participantes a respeito de técnicas de relacionamento, melhor compreensão dos episódios emocionais, bem como melhor forma de lidar com emoções angustiantes, o que corresponde a uma condição essencial para o alcance do bem-estar genuíno.

Esses resultados indicam que o desenvolvimento da inteligência emocional pode servir como fator de prevenção dos transtornos mencionados na problematização desta dissertação, ou como atenuante em casos que já estejam mais extremos, sendo que esses últimos obviamente requerem tratamentos com profissionais especializados, como psicólogos, psiquiatras, psicanalistas, dentre outros. De forma geral, podemos dizer que os resultados desta pesquisa sugerem que através da capacitação CEB é possível desenvolver mecanismos que proporcionem manutenção e/ou elevação do bem-estar, através do favorecimento de uma mente mais sadia.

Conforme mencionado na seção 5.4 desta dissertação, o Programa CEB tem revelado, ao redor do mundo, importantes benefícios no que se refere à depressão, à ansiedade, à hostilidade e ao estresse. De acordo com o CEB BRASIL (2018), um estudo científico realizado pela Universidade de São Francisco, Califórnia, destacou que dentre os resultados apresentados pelo Programa, ficou evidenciado que os participantes melhoraram as suas relações interpessoais, não só no ambiente de trabalho como também na vida pessoal.

Nesse sentido, ressaltamos que o estudo desenvolvido nesta dissertação demonstrou que a realização da capacitação CEB em uma universidade pública brasileira também foi capaz de produzir efeitos positivos nos participantes do curso, no que se refere ao bem-estar genuíno, embora alguns desses participantes tenham apresentado resultados contraditórios que estão atrelados à necessidade de uma análise mais profunda, conforme explicitado nos parágrafos anteriores.

Além disso, a presente dissertação corresponde a um estímulo e a uma cooperação com a ampliação de estudos no Brasil relacionados à temática do bem-estar dos indivíduos e da inteligência emocional, bem como corresponde a uma colaboração com a abertura desse campo de pesquisa na área do mestrado profissional em gestão pública.

REFERÊNCIAS

AMBAN. Ambulatório de Ansiedade do Instituto de Psiquiatria do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.amban.org.br/transtornos-ansiosos/>>. Acesso em: 20/10/2018.

BIBLIOTECA VIRTUAL EM SAÚDE. Ministério da Saúde. Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/dicas-em-saude/470-ansiedade>>. Acesso em: 21/10/2018.

_____. Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/dicas-em-saude/2068-estresse>>. Acesso em: 20/10/2018.

BUENO, José Maurício Haas; PRIMI, Ricardo. Inteligência Emocional: Um Estudo de Validade sobre a Capacidade de Perceber Emoções. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 2003, 16(2), pp. 279-291.

CULTIVATING EMOTIONAL BALANCE BRASIL. Disponível em: <<http://cebbrasil.com.br>>. Acesso em: 16/03/2018.

CULTIVATING EMOTIONAL BALANCE. Disponível em: <<http://cultivating-emotional-balance.org/about/>>. Acesso em: 21/10/2018.

DAMÁSIO, António R. *O Erro de Descartes: Emoção, Razão e o Cérebro Humano*. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

_____. *O Mistério da Consciência: Do Corpo e das Emoções ao Conhecimento de si*. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

DAVIDOFF, Linda L. *Introdução à Psicologia*. 3ª Ed. São Paulo: Pearson Makron Books, 2001.

DAVIDSON, Richard J. *O Estilo Emocional do Cérebro*. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2013.

DELGADO, Jose Manuel R.. *Emoções*. Rio de Janeiro: J. Olympio; São Paulo: Universidade de São Paulo, 1971.

EKMAN, Paul. Emotions Revealed: Understanding Faces and Feelings. 1st. Ed. USA: Phoenix Ebook, 2012.

ESTADÃO. CHADE, Jamil. Brasil é o país mais depressivo da América Latina, diz OMS. Disponível em: <<https://saude.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-e-o-pais-que-mais-sofre-com-depressao-na-america-latina,70001676638>>. Acesso em: 20/10/2018.

FONSECA, Vitor. Papel das Funções Cognitivas, Conativas e Executivas na Aprendizagem: uma abordagem neuropsicopedagógica. Rev. Psicopedagogia 2014; 31(96): 236-53.

GARDNER, Howard. Inteligências Múltiplas. A Teoria na prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GOLEMAN, Daniel. Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

_____. Foco: a atenção e seu papel fundamental para o sucesso. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2013.

_____. Destructive Emotions: how can we overcome them?. 1ª Ed. New York: Bantam Books, 2003.

GONZAGA, Alessandra R.; MONTEIRO, Janine K. Inteligência Emocional no Brasil: um panorama da pesquisa científica. Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, Vol. 27 n. 2, pp. 225-232, abr./jun. 2011.

G1. Depressão cresce no mundo, segundo OMS; Brasil tem maior prevalência da América Latina. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/noticia/depressao-cresce-no-mundo-segundo-oms-brasil-tem-maior-prevalencia-da-america-latina.ghtml>>. Acesso em: 20/10/2018.

INTELLIGENCES. Desenvolvendo inteligências linguísticas e emocionais. Disponível em: <<https://intelligencesite.wordpress.com/>>. Acesso em: 05/03/2018.

INTERNATIONAL STRESS MANAGEMENT ASSOCIATION BRASIL - ISMA-BR. Disponível em < <http://www.ismabrasil.com.br/?con=faq&idi=pt-br&obj=site&pag=15>>. Acesso em: 07/03/2018.

MIGUEL, Fabiano Koich. Psicologia das emoções: uma proposta integrativa para compreender a expressão emocional. Psico-USF, Bragança Paulista, v. 20, n. 1, p. 153-162, jan./abr. 2015.

MURRAY, Edward J. Motivação e Emoção. 5ª Ed. Rio de Janeiro: Editora Guanabara, 1986.

NIMH. National Institute of Mental Health. Disponível em: <<https://www.nimh.nih.gov/health/topics/depression/index.shtml>>. Acesso em: 20/10/2018.

OPAS/OMS. Organização Pan-Americana de Saúde da Organização Mundial de Saúde. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5372:depressao-o-o-que-voce-precisa-saber&Itemid=822>. Acesso em: 20/10/2018.

REVISTA GALILEU. Ansiedade: cerca de 9,3% dos brasileiros sofrem com esse transtorno. Disponível em: <<https://revistagalileu.globo.com/Sociedade/noticia/2018/01/ansiedade-cerca-de-93-dos-brasileiros-sofrem-com-esse-transtorno.html>>. Acesso em: 20/10/2018.

RICARD, Matthieu. Felicidade: a prática do bem-estar. 3ª Ed. São Paulo: Palas Athena, 2012.

RODRIGUES, Ana Paula G.; GONDIM, Sônia G. Expressão e Regulação Emocional no Contexto de Trabalho: Um Estudo com Servidores Públicos. RAM, REV. ADM. MACKENZIE, 15(2), São Paulo, mar./abr.. 2014.

SHRM. Society for human resource management. Disponível em: <<https://www.shrm.org/resourcesandtools/hr-topics/employee-relations/pages/employee-burnout.aspx>> Acesso em: 06/03/2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO. Disponível em: <<https://www.ufpe.br/institucional/a-instituicao/>>. Acesso em: 23/01/2018.

VALOR ECONÔMICO. CAMPOS, Stela. Disponível em: <<https://www.valor.com.br/carreira/5491563/o-criativo-que-toda-empresa-quer-precisa-de-tempo-para-pensar>>. Acesso em: 20/10/2018.

WALLACE, Alan. Felicidade Genuína: meditação como o caminho para a realização. 1ª Ed. Teresópolis, RJ: Lúcida Letra, 2015.

APÊNDICE A

Relação inicial das questões utilizadas na aplicação do questionário

Num.	Questão	Sempre	Geral-mente	Às vezes	Rara-mente	Nunca
1	Eu consigo perceber quais emoções estou sentindo e porque as estou sentindo.					
2	Eu consigo perceber quando minhas emoções estão afetando meu desempenho.					
3	Eu consigo perceber quando estou começando a perder a paciência ou quando meus pensamentos estão se tornando negativos.					
4	Estou atento às sugestões emocionais que me surgem à mente.					
5	Sou capaz de tomar decisões diante de incertezas e pressões.					
6	Eu lido bem com minhas emoções angustiantes.					
7	Eu consigo reagir de modo adequado aos meus sentimentos impulsivos.					
8	Eu penso claramente e fico focado sob pressão ou quando me sinto ansioso.					
9	Eu lido tranquilamente com múltiplas demandas, alterações de prioridades e mudanças rápidas.					
10	Eu lido com pessoas difíceis e situações tensas com diplomacia e tato.					
11	Eu permaneço positivo e imperturbável mesmo em momentos difíceis, como por exemplo, diante da raiva ou agressão do outro.					
12	Sou orientado a resultados, com uma alta motivação para atingir meus objetivos e atender os meus padrões.					
13	Eu me recupero rapidamente após algum revés.					
14	Estou pronto para aproveitar as oportunidades.					
15	Eu busco objetivos além do que é exigido ou esperado de mim.					
16	Eu reconheço necessidades de mudança e removo barreiras.					

17	Eu prefiro que as coisas sejam desafiadoras (envolvendo algum risco de fracasso).					
18	Eu não desisto facilmente quando confrontado com um problema difícil.					
19	Eu defino metas desafiadoras e assumo riscos calculados.					
20	Meus valores e objetivos são elaborados conscientemente por mim.					
21	Eu estabeleço metas específicas para minha carreira e minha vida.					
22	Apesar da incerteza do futuro, vale a pena fazer planos.					
23	Eu cumpro compromissos e promessas.					
24	Eu consigo entrar rapidamente em ação quando necessário.					
25	Eu persisto em buscar metas apesar dos obstáculos e contratempos.					
26	No trabalho, passo a maior parte do meu tempo e energia em projetos importantes.					
27	Termino as coisas que começo.					
28	Eu estabeleço prioridades e alcanço objetivos efetivamente.					
29	Eu sou flexível diante dos eventos que surgem.					
30	Eu posso manter minha mente em uma tarefa por um longo período de tempo.					
31	Eu sou uma pessoa carinhosa, e as pessoas parecem sentir isso.					
32	Eu entendo e sou paciente com alguém que está experimentando muitas emoções.					
33	Sou uma pessoa calorosa e receptiva e as pessoas ficam à vontade falando comigo sobre preocupações e sentimentos particulares.					
34	Eu sou o tipo de pessoa com a qual as pessoas podem realmente conversar sobre problemas pessoais.					
35	Meus amigos me dizem que eu sou uma pessoa compreensiva.					

36	Eu sinto as emoções dos outros de modo semelhante a como eles se sentem.					
37	Eu ouço e realmente entendo os sentimentos de outra pessoa.					
38	Eu sou considerado um bom ouvinte.					
39	Eu entendo com precisão como uma pessoa se sente quando está falando comigo.					
40	Quando alguém está me dizendo algo importante, eu me concentro na pessoa e realmente a ouço.					
41	Embora tenha trabalhado duro, não me sinto bem-sucedido.					
42	Não consigo encontrar tempo para realmente aproveitar a vida do jeito que eu gostaria.					
43	Estou incomodado com sintomas físicos, como dores de cabeça, insônia, úlceras ou hipertensão.					
44	Quando vejo alguém tentando fazer algo que sei que posso fazer muito mais rápido, fico muito impaciente.					
45	Eu sou uma pessoa tensa.					
46	Eu acho realmente difícil relaxar e me divertir.					
47	Não consigo expressar confortavelmente emoções fortes como medo, raiva e tristeza.					
48	Mesmo quando tento me divertir e relaxar sinto muita pressão.					
49	Eu quero que as pessoas falem mais rapidamente e me vejo querendo apressá-las.					
50	Tenho dificuldade de relaxar no final de um dia difícil e de dormir à noite.					
51	Muitas vezes sinto que tenho pouco controle sobre o que penso, sinto e faço.					
52	Recorro a álcool, tabaco ou remédios para relaxar ou me acalmar.					
53	Sinto-me tenso e pressionado pela maneira como tenho que viver.					
54	Minha família e amigos muitas vezes me incentivam a desacelerar e relaxar mais.					

55	Eu sou impaciente comigo mesmo e com os outros, e geralmente estou pressionando para apressar as coisas.					
56	Estou sob tanto estresse que posso sentir a tensão no meu corpo.					
57	Meus amigos costumam dizer que pareço preocupado, nervoso ou tenso.					
58	Eu lido efetivamente com a tensão e aprendi várias maneiras saudáveis de relaxar.					
59	Nas minhas atividades profissionais eu trabalho sob muita pressão.					
60	Não consigo evitar hábitos negativos que são um problema para mim (beber, fumar, comer demais, etc.)					
61	Quando eu realmente relaxo e não faço absolutamente nada, sinto-me culpado por perder tempo.					
62	Eu pareço continuamente lutar para alcançar e fazer bem e raramente tenho tempo para honestamente me perguntar o que eu realmente quero da vida.					
63	Desenvolvi técnicas de relacionamento e pratico-as diariamente.					
64	Meus pensamentos sobre situações ou questões futuras interferem na minha atividade em execução.					
65	Lembranças de situações vividas geram em mim dificuldades para me concentrar no que estou fazendo.					

APÊNDICE B

Roteiro de entrevista semiestruturada

Introdução

Eu gostaria de saber sobre a sua percepção em relação à capacitação da qual participou, fazendo um comparativo da sua inteligência emocional antes e depois do curso. Gostaria de saber se houve alguma mudança percebida, se houve algum impacto positivo ou negativo ou mesmo nenhum impacto.

Perguntas e/ou comentários norteadores

- Como você se avalia comparativamente antes e depois da capacitação CEB, no que se refere à inteligência emocional?
- Alguma mudança foi notada por você e/ou pelas pessoas com as quais convive?
- Em caso afirmativo quanto ao questionamento anterior, cite alguns exemplos, se possível;
- Houve algum impacto na sua vida pessoal e/ou profissional? Positivo ou Negativo? Explique;
- Continua praticando o que foi aprendido no CEB?

APÊNDICE C

Relação final das questões utilizadas na análise dos dados e sua correspondência com os quatro equilíbrios do CEB®

Num.	Questão	Inteligência Conativa	Inteligência Atencional	Inteligência Cognitiva	Inteligência Emocional
1	Eu consigo perceber quais emoções estou sentindo e porque as estou sentindo.				X
2	Eu consigo perceber quando minhas emoções estão afetando meu desempenho.				X
3	Eu consigo perceber quando estou começando a perder a paciência ou quando meus pensamentos estão se tornando negativos.				X
4	Estou atento às sugestões emocionais que me surgem à mente.		X		
5	Sou capaz de tomar decisões diante de incertezas e pressões.				X
6	Eu lido bem com minhas emoções angustiantes.				X
7	Eu consigo reagir de modo adequado aos meus sentimentos impulsivos.				X
8	Eu penso claramente e fico focado sob pressão ou quando me sinto ansioso.		X		
9	Eu lido tranquilamente com múltiplas demandas, alterações de prioridades e mudanças rápidas.	X			
10	Eu lido com pessoas difíceis e situações tensas com diplomacia e tato.			X	
11	Eu permaneço positivo e imperturbável mesmo em momentos difíceis, como por exemplo, diante da raiva ou agressão do outro.				X
12	Sou orientado a resultados, com uma alta motivação para atingir meus objetivos e atender os meus padrões.	X			
13	Eu me recupero rapidamente após algum revés.				X
20	Meus valores e objetivos são elaborados conscientemente por mim.	X			
21	Eu estabeleço metas específicas para minha carreira e minha vida.	X			

22	Apesar da incerteza do futuro, vale a pena fazer planos.	X			
28	Eu estabeleço prioridades e alcanço objetivos efetivamente.	X			
29	Eu sou flexível diante dos eventos que surgem.	X			
30	Eu posso manter minha mente em uma tarefa por um longo período de tempo.		X		
32	Eu entendo e sou paciente com alguém que está experimentando muitas emoções.			X	
33	Sou uma pessoa calorosa e receptiva e as pessoas ficam à vontade falando comigo sobre preocupações e sentimentos particulares.			X	
35	Meus amigos me dizem que eu sou uma pessoa compreensiva.			X	
36	Eu sinto as emoções dos outros de modo semelhante a como eles se sentem.			X	
37	Eu ouço e realmente entendo os sentimentos de outra pessoa.			X	
38	Eu sou considerado um bom ouvinte.		X		
39	Eu entendo com precisão como uma pessoa se sente quando está falando comigo.			X	
40	Quando alguém está me dizendo algo importante, eu me concentro na pessoa e realmente a ouço.		X		
45	Eu sou uma pessoa tensa.				X
47	Não consigo expressar confortavelmente emoções fortes como medo, raiva e tristeza.				X
48	Mesmo quando tento me divertir e relaxar sinto muita pressão.				X
49	Eu quero que as pessoas falem mais rapidamente e me vejo querendo apressá-las.				X
51	Muitas vezes sinto que tenho pouco controle sobre o que penso, sinto e faço.				X
63	Desenvolvi técnicas de relacionamento e pratico-as diariamente.				X

64	Meus pensamentos sobre situações ou questões futuras interferem na minha atividade em execução.		X		
65	Lembranças de situações vividas geram em mim dificuldades para me concentrar no que estou fazendo.		X		

ANEXO A

Conteúdo do Programa CEB®

O **Programa CEB** tem como versão padrão a aplicação do conteúdo abaixo, em um total de 42 horas. É conduzido idealmente em seis sessões de sete horas cada, mas pode ser dividido de outra forma. Os professores certificados estão autorizados também a oferecer versões menores *based on CEB*, com foco em parte dos conteúdos; e versões com carga horária maior com o aprofundamento maior dos conteúdos e/ou das práticas (INTELLIGENCES, 2018).

Na UFPE a carga horária foi de 48 horas-aula, sendo 2 aulas por semana com duração de 4h cada, durante 6 semanas.

O conteúdo do Programa CEB é aplicado da seguinte forma:

1. O que é bem estar?
 - Eudaimonia e Hedonismo
 - Felicidade Genuína

2. Emoções
 - Característica das emoções
 - Funções das emoções
 - Domínios emocionais
 - Efeitos destrutivos e construtivos das emoções
 - A Linha do tempo do episódio emocional

3. Exercitando Habilidades Emocionais para as sete emoções universais
 - Raiva
 - Tristeza
 - Alegria
 - Medo
 - Surpresa
 - Desprezo
 - Nojo

4. Práticas meditativas

1. Refinamento da Atenção
 1. Atenção plena ao corpo
 2. Atenção plena à respiração
 3. Atenção plena à mente
2. Meditações discursivas
 1. Bondade amorosa
 2. Compaixão
 3. Alegria empática e imparcialidade

5. Os quatro equilíbrios: o poder transformativo do CEB

1. Equilíbrio Conativo
2. Equilíbrio Atencional
3. Equilíbrio Cognitivo
4. Equilíbrio Emocional

6. As quatro qualidades do coração: roteiro cotidiano para desenvolver os equilíbrios

1. Alegria empática
2. Compaixão
3. Bondade amorosa
4. Imparcialidade