

A TECNOLOGIA COMO FERRAMENTA PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIOEMOCIONAL EM PEQUENOS NEGÓCIOS¹

TECHNOLOGY AS A TOOL FOR SOCIOEMOTIONAL DEVELOPMENT IN SMALL BUSINESSES

SANTOS, Leandra da Silva²; SANTOS, Juliana Casarotti Ferreira³

Grupo Temático 1. Ensino e aprendizagem por meio de/para o uso de TDIC

Subgrupo 1.1 Aprender por meio das diferentes tecnologias – da educação básica à pós-graduação

Resumo: As tecnologias digitais têm sido cada vez mais utilizadas pelas empresas e mostram-se como ferramentas úteis não só no processo de produção, desenvolvimento e criação de produtos, mas também nos sistemas de gestão de pessoas. Diante de inúmeras ferramentas disponíveis, o padlet apresenta-se como um instrumento de grande potencial para mapear o perfil comportamental dos funcionários. Este trabalho busca verificar se o uso do padlet pode colaborar com o desenvolvimento das competências socioemocionais em pequenas empresas. Nesta etapa da pesquisa, utiliza-se como metodologia a revisão bibliográfica. Os resultados encontrados sugerem que o trabalho com as competências socioemocionais é vantajoso, viável e aplicável no ambiente corporativo para pequenas empresas, e tem apresentado resultados positivos, quanto ao uso do padlet, principalmente, no quesito compartilhamento de experiências e identificação das características pessoais, a ferramenta pode apresentar um desempenho eficaz. O uso do padlet pelas empresas, como o uso de qualquer outra tecnologia requer habilidades e competências dos gestores, sendo essa tecnologia considerada um recurso facilitador para alavancar o autoconhecimento e a gestão das emoções.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Gestão Empresarial. Empreendedorismo.

Abstract: Digital technologies have been increasingly used by companies and show themselves as useful tools not only in the process of production, development, and creation of products, but also in people management systems. In view of the numerous tools available, the padlet presents itself as a tool with great potential to map the behavioral profile of employees. This paper seeks to verify whether the use of the padlet can collaborate with the development of socioemotional skills in small companies. In this stage of the research, the bibliographic review is used as methodology. The results found suggest that working with socioemotional skills is advantageous, feasible and applicable in the corporate environment for small companies, and has shown positive results, regarding the use of the padlet, mainly in terms of sharing experiences and identifying personal characteristics, tool can perform effectively. The use of the padlet by companies, like the use of any other technology, requires skills and competencies of managers, and this technology is considered a facilitating resource to leverage self-knowledge and the management of emotions.

Keywords: Emotional intelligence. Business management. Entrepreneurship.

¹ Trabalho desenvolvido com apoio financeiro da bolsa de Iniciação Científica da Fatec-Prudente.

² FATEC-Prudente

³ FATEC-Prudente.

1. Desenvolvimento da ideia da pesquisa

O projeto de Iniciação Científica “A importância da educação emocional na formação de gestores” tem como proposta discutir como as competências socioemocionais podem colaborar na promoção e formação de atitudes fundamentais para funcionários e gestores de pequenos negócios. Ou seja, mais que conceituar inteligência emocional, tenciona-se pesquisar atividades práticas de baixo custo em que a centralidade seja o desenvolvimento e a reflexão sobre qualidades de líderes do século XXI, como a resiliência, a empatia, a capacidade de avaliar as consequências e o comprometimento. A partir dessa concepção, a tecnologia aparece como uma grande aliada.

O ensino das competências socioemocionais no Ensino Superior é algo novo. Ainda que seja preciso avançar nas pesquisas e nos debates, já é consenso afirmar, conhecendo a realidade do mundo do trabalho, que existe a necessidade de se planejar procedimentos inerentes à inteligência emocional. As práticas educativas realizadas pelos docentes, na sala de aula, devem considerar as mudanças na estrutura das organizações, o aumento das atividades compartilhadas e a autonomia dos grupos de trabalho. A afirmação de que exista um ambiente livre de emoções passou a ser substituída pela noção de que as emoções têm um impacto direto no desempenho dos profissionais.

Nessa direção, questionamos: Quais concepções norteiam o trabalho com as competências socioemocionais? Como as emoções podem atrapalhar/ajudar no desempenho profissional? Quais atividades refletidas em sala de aula podem ser uma alternativa na prática dessas competências comportamentais para pequenas empresas?

Encontrar pessoas que sejam capazes de se adaptar às tendências e transformações do mundo é um novo desafio. Ter um profissional eficiente acaba sendo um diferencial nas organizações. Atualmente, as empresas buscam por colaboradores multitarefas, que tragam resultados, que busquem a excelência, otimização dos processos, produtividade para assim a empresa conseguir se destacar em um panorama de cada vez mais competição e diminuição de custos.

Nesse contexto, o desenvolvimento das habilidades socioemocionais ganha importância. As habilidades socioemocionais estão relacionadas às atitudes tomadas pelo indivíduo que impactam diretamente nas suas experiências cotidianas e no convívio social. As habilidades envolvidas nesse processo podem se dividir em: a) autoconsciência; b) responsabilidades; c) âmbito social; d) campo emocional. Tais competências podem acelerar o desenvolvimento cognitivo e estão intimamente ligadas à definição de um propósito de vida mais integral, tornando o indivíduo, em muitos casos, um profissional de destaque. Não há dúvidas de que o mercado de trabalho hoje rejeita profissionais por mau comportamento e prefere aqueles capazes de se autodesenvolver, que mostram interesse e buscam afinidades com a inovação e a tecnologia.

Assim, possuir um QI (Quociente de Inteligência) elevado e conhecimentos técnicos não são suficientes para alcançar o sucesso profissional. É preponderante existir também a presença do que se pode chamar de coeficiente emocional (QE), maturidade, sabedoria para lidar com os desafios impostos pelo dia a dia. Uma vez que a pressão social aumenta e os prazos para o cumprimento das tarefas parece diminuir.

As mudanças sociais estão cada vez mais rápidas, exigindo, dessa forma, profissionais que saibam planejar e tomar decisões assertivas. Por outro lado, observa-se um número cada vez maior de trabalhadores afastados de suas atividades por estresse, ansiedade e depressão.

Dessa forma, o desenvolvimento das competências socioemocionais por meio de atividades de baixo custo pode colaborar para que os pequenos negócios possam oferecer aos seus trabalhadores oportunidades de formação e crescimento profissional. É importante para o sucesso da empresa que o colaborador consiga estabelecer metas, criar uma comunicação mais clara com os pares, construir um pensamento analítico, formar opiniões de modo reflexivo.

Cursos, palestras, workshops, formações sobre competências socioemocionais em grandes empresas não é algo novo. Os departamentos de Recursos Humanos das multinacionais entenderam há algum tempo que existe a necessidade de se planejar atividades de formação relacionadas à Inteligência Emocional.

Entende-se que a capacidade de saber lidar com as suas emoções e com as os outros pode colaborar para enfrentar esse novo panorama que se apresenta no mercado de trabalho e trazer mais qualidade de vida para o profissional.

Dentro desse escopo, os objetivos da pesquisa são: a) Mapear e analisar a bibliografia que discute aspectos teóricos e didático-metodológicos acerca das competências socioemocionais, bem como conhecer publicações que tenham por objetivo a formação e a promoção de ações educativas sobre o tema; b) Apontar práticas pedagógicas para a promoção e formação de pessoas, no que diz respeito ao desenvolvimento das competências socioemocionais, no âmbito das pequenas empresas.

A hipótese desta pesquisa vê no desenvolvimento das competências socioemocionais uma forma de colaborar para o crescimento dos pequenos negócios. Uma vez que, somente as habilidades técnicas não conseguem abarcar as novas demandas impostas pelo ambiente de rápidas mudanças que hoje se apresenta. Assim, este projeto justifica-se pela importância de aprofundar as reflexões sobre o atual papel das competências socioemocionais no complexo mundo das organizações.

Um documento que explicita o novo perfil de profissional solicitado por uma sociedade cada vez mais globalizada e que usa a tecnologia de modo acelerado é o relatório produzido pelo Fórum Econômico Mundial, *World Economic Forum* (WEF, 2016), em que são apresentadas as competências requeridas para os profissionais até o ano de 2020. Resolução de problemas, tomada de decisão, inteligência emocional, capacidade crítica, criatividade, capacidade de gerenciar e influenciar pessoas, orientação para o serviço, flexibilidade e negociação são algumas das competências listadas pelo relatório.

Trazendo essa discussão para a área da Gestão, torna-se imprescindível que pesquisadores pensem em estratégias para que para que os trabalhadores possam conhecer e aprimorar tais habilidades, independentemente do tamanho da organização. Atividades alinhadas às expectativas dessa nova sociedade são capazes de promover atitudes mais focada na interação, na curiosidade e na emoção, em que o indivíduo compreenda seu protagonismo, sua responsabilidade pelo sucesso do empreendimento. Para alcançar o sucesso, o trabalhador deve perceber e administrar suas emoções e as dos outros ao seu redor. Lacombe contribui para essa discussão mostrando a relevância da habilidade humana e da estabilidade emocional para a atuação do gestor contemporâneo:

a capacidade para criar uma atmosfera de segurança, para comunicar e encorajar a comunicação entre subordinados e para compreender as necessidades e motivações dos membros do grupo. Ela inclui a capacidade de se colocar no ponto de vista do outro para compreendê-lo em sua plenitude. (...) Uma das características da habilidade humana é a estabilidade emocional. Um bom administrador deve ser previsível em suas reações, mesmo quando está sob pressão (LACOMBE, 2005, p.125).

Organizar ideais e emoções para um mesmo objetivo se torna desafiador a uma companhia que passa por um grande fluxo de informações, principalmente em uma era que a mudança se torna constante. O uso da tecnologia facilitou a dinâmica de muitas empresas apontando resultados instantâneos. Antes era necessário um profissional com habilidades manuais, depois passou a importância da cognição e hoje profissionais flexíveis. Devido a uma transição que passamos atualmente, há muitas empresas que mesclam o passado com o novo, em contrapartida existem empresas visionárias que veem seu maior potencial no capital humano. Por entender que em um mesmo local existem muitos indivíduos com necessidades diferentes, as empresas passaram, por meio da chamada Teoria da Contingência, a realçar as diferenças e respeitar a personalidade, em vez de padronizá-las.

Assim aproveita-se melhor as diferenças, captando o melhor de cada um e criando um ambiente que favorece a produtividade (CHIAVENATO, p.537, 2013). Para isso, cada pessoa deve conhecer seus pontos fortes e fracos, perceber-se enquanto indivíduo e profissional, só assim será possível buscar o aprimoramento.

Segundo Goleman (1995), as pessoas capazes de identificar o que sentem são autoconscientes e sabem lidar com os desafios externos se sobressaindo a outras. No desenvolvimento socioemocional há quatro pilares para ter êxito, descritos por Goleman (1995): autoconsciente, autogestão, empatia e habilidade social. Essas são aptidões que definem o que é o conceito de Inteligência Emocional para o autor e que áreas devem ser aprendidas para que seja natural o convívio social.

Fazer *feedback* de nossas ações para nós mesmos nos possibilita nos conhecer melhor, prever a forma que reagiremos em determinadas situações, saber no que precisamos melhorar e qual a melhor maneira de autocontrolar. O padrão de produtividade mudou drasticamente, principalmente, no conceito em que quantidade era mais importante. Hoje exige-se um padrão de excelência e muitas empresas utilizam esse conceito para aplicação do capital humano.

Pensando nesse novo cenário, as características utilizadas pela Unesco (1999) para definir o profissional do século XXI são: Flexibilidade; Criatividade; Informação; Comunicação; Responsabilidade; Empreendedorismo; Sociabilização; Tecnologia.

Também acerca do nosso tempo, Edgar Morin (2001) foi convidado pela UNESCO, em 1999, a sistematizar um conjunto de reflexões que servissem como ponto de partida para se repensar a Educação do século XXI. O sociólogo francês sistematizou os sete saberes necessários ao cidadão educado neste século, para ele é fundamental reconhecer os aspectos: 1) as cegueiras do conhecimento: o erro e a ilusão; 2) os princípios do conhecimento pertinente; 3) ensinar a condição humana; 4) ensinar a identidade terrena; 5) enfrentar as incertezas; 6) ensinar a compreensão; 7) a ética do gênero humano.

Dado o potencial da abordagem socioemocional para melhoria do desempenho profissional e promoção da prosperidade econômica e social, este projeto busca sistematizar

um conjunto de propostas de atividades didáticas que possam ser capazes de desenvolver essas competências em pequenos negócios.

A organização das atividades propostas para pequenas empresas será pautada no conceito de metodologia ativa, tomando como referência as obras: *A sala de aula inovadora*, de Fausto Camargo e *Metodologias ativas para uma educação inovadora: uma abordagem teórico-prática*, organizada por Lilian Bacich e José Moran, e o uso de ferramentas tecnológicas. A primeira plataforma on-line a ser discutida é o *padlet*. Trata-se de uma espécie de mural ou painel virtual, que permite registrar, guardar e compartilhar conteúdos (texto, foto, imagens, links, vídeos) juntamente com outras pessoas. E a primeira atividade a ser compilada é a contação de histórias.

Na atividade, procura-se ampliar a capacidade de estabelecer empatia com os outros, além de desenvolver a argumentação escrita e a criatividade. A contação de histórias permite que se consiga a atenção das pessoas ao proporcionar um ambiente criativo e colaborativo.

A tarefa pode ser feita em grupos ou individualmente, dependendo do tamanho da empresa. Para cada grupo ou funcionário, o gestor/chefe/organizador deve fornecer um problema, situação ou evento relacionado à rotina da empresa e solicitar para que os funcionários criem uma história a ser contada por meio dele usando para isso o mural interativo, *padlet*. Por exemplo, refletir sobre como a motivação pessoal dos trabalhadores e os objetivos da organização podem estar alinhados, formando uma parceria. E como a atuação planejada e fundamentada do gestor da organização deve acontecer para que isso aconteça. Cada grupo ou funcionário terá seu espaço no painel, sua aba para desenvolver o trabalho.

A história pode ser criada com base nas experiências de cada indivíduo. A narrativa deve contemplar: 1) personagem; 2) o personagem deve ter desejos, necessidades, problemas, conflitos ou obstáculos; 3) o personagem deve superar obstáculos; 4) o personagem deve fazer escolhas; 5) o personagem deve passar por um processo de transformação (para melhor). Ao criar personagens, os funcionários devem dar-lhes vida com fotos, desenhos e descrições, dando mais subsídios à história que pretendem contar. O *padlet* permite o uso de multimídia. Após criar a história, o grupo/o funcionário deve vendê-la para os demais participantes por meio de pequenos anúncios, vídeos ou gravação de áudios postados no próprio *padlet*. Todos os grupos devem vender sua história, a fim de buscar a solução ou de aprofundar na solução apresentada pelo grupo. O gestor deve encerrar a atividade promovendo um *feedback* e a avaliação entre os pares (colegas). Isso pode ser feito em uma reunião de equipe, utilizando previamente um formulário eletrônico para a coleta de informações para o debate.

2. Considerações finais

A questão norteadora deste trabalho encontra-se na viabilidade da aplicação da Competências Socioemocionais em pequenos negócios. A própria definição do que é a Competência Socioemocional, modelos, características, benefícios e modos de utilização, ainda se encontra no âmbito do debate.

Considerando essas questões ainda emergentes do estudo da Inteligência Emocional, os aspectos relativos às pequenas e médias empresas levantados neste estudo, permitem



concluir que os aspectos relativos à capacidade de saber lidar com as emoções, com as suas emoções e com as os outros pode definir profissionais mais preparados para enfrentar esse novo panorama que se apresenta no mercado de trabalho e trazer mais qualidade de vida tanto para o profissional quanto para a empresa. Diante disso, pode-se afirmar que a utilização da tecnologia, mais especificamente da plataforma *Padlet* pode promover a discussão sobre Competências Socioemocionais, servindo assim, como uma estratégia positiva para pequenas empresas.

3. Referências bibliográficas

CHIAVENATO. I. Introdução a Teoria Geral da Administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

GOLEMAN, D. *Inteligência Emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

LACOMBE, F. J. M. *Recursos Humanos: princípios e tendências*. São Paulo, Saraiva, 2005.

MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. São Paulo, SP: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2001.

WEF – *World Economic Forum*. The Future of Jobs Report - 2016. Disponível em: http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf . Acesso em: 10 abr. 2019.

