

O FUTURO DO TRABALHO NO MUNDO GLOBALIZADO

(22 E 23 DE JANEIRO DE 2018)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO DO SÉCULO XXI

Ana Cristina Moraes Warpechowski¹

Resumo: A inteligência do ser humano é algo que tem desafiado pensadores e cientistas há séculos. Atualmente, descobertas envolvendo o corpo, o cérebro e a mente, oriundas da Neurociência e da Psicologia, criaram um campo fértil para as discussões envolvendo o papel do indivíduo e as suas maneiras de interagir com o seu entorno. À vista disso, entendemos necessária a análise interdisciplinar, em especial, entre estas áreas e o Direito e a Economia, a fim de buscar algumas respostas às inquietudes decorrentes das novas tecnologias, que estão modificando a forma de pensar e de se comportar na sociedade. Como a maior parte do tempo útil das pessoas é gasto no ambiente de trabalho, vamos focar mais nesta seara, trazendo aspectos introdutórios acerca das diferenças entre emoção e sentimento, bem como indicando algumas técnicas e práticas destinadas à redução das hipóteses de doenças decorrentes da falta de habilidade no gerenciamento do sistema afetivo. Desta maneira, pretendemos analisar como as pessoas podem se conhecer melhor e mudar o rumo da sua história com a ampliação do conhecimento sobre a

¹ Conselheira Substituta do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul, Brasil. Especialista em Direito de Família e Sucessões (ULBRA), Direito Processual Civil (ULBRA), Direito Público (UNIRITTER) e Direito do Trabalho e Processo do Trabalho (UNISINOS). Mestranda em Direito na Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

inteligência emocional.

Palavras-Chave: Inteligência. Emoção. Sentimento. Ambiente de Trabalho. Mudança comportamental. Interdisciplinaridade.

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE WORK ENVIRONMENT OF THE 21st CENTURY

Abstract: The intelligence of the human being is something that has challenged thinkers and scientists for centuries. Today, discoveries involving the body, brain, and mind from Neuroscience and Psychology have created a fertile ground for discussions involving the role of the individual and their ways of interacting with their environment. In light of this, we consider necessary the interdisciplinary analysis, especially between these areas and Law and Economics, in order to seek some answers to the concerns of new technologies, which are changing the way of thinking and behaving in society. Since most of the useful time of people is spent in the work environment, we will focus more on this section, bringing introductory aspects about the differences between emotion and feeling, as well as indicating some techniques and practices aimed at reducing the hypotheses of diseases due to lack ability in the management of the affective system. In this way, we intend to analyze how people can get to know each other better and change the course of their history with the expansion of knowledge about emotional intelligence.

Keywords: Intelligence. Emotion. Feeling. Work environment. Behavioral change. Interdisciplinarity.

INTRODUÇÃO



estudo do que vem a ser “inteligência emocional” ganha relevância nos tempos atuais porque, a todo momento, desenvolvemos processos mentais de tomadas de decisões ou de julgamentos de atitudes de nós mesmos ou dos outros. Em virtude das novas tecnologias e da grande quantidade de informações disponíveis na Internet, acessíveis com comandos de voz ou apenas alguns toques, ampliaram-se as hipóteses para a solução das questões que a vida apresenta.

Recentes estudos científicos acerca da mente humana, desenvolvidos nas áreas da Psicologia e Neurociência, podem servir como chaves de leitura para interpretar o Direito e a Economia (especialmente, em razão da *Behavioral Law & Economics*), possibilitando a formulação de respostas às inquietações sociais. Nada é tão simples quanto parece e, diante da complexidade crescente, nunca se tornou tão necessário buscar conhecimentos interdisciplinares, a fim de entender como o mundo funciona e como podemos sair ilesos em nossos ambientes pessoais e de trabalho.

Destarte, em que pese a nossa formação acadêmica não seja específica em comportamento humano, iremos explorar o tema proposto, colocando-o sob as lentes de conceitos da literatura especializada, conforme referencial teórico selecionado para a confecção do presente ensaio. Como existem diversas correntes científicas recentes se dedicando às novas descobertas, buscaremos os subsídios na Neurobiologia de António Damásio e na Psicologia de obras publicadas por Daniel Goleman, Howard Gardner, Augusto Cury e Flávio Gikovate, fazendo-se o registro de que não serão desenvolvidas outras linhas de abordagem para além das já referidas, por limitações de objeto e espaço, pois há uma variedade de perspectivas e posições filosóficas, em meio a muita controvérsia.

O artigo será dividido em três partes: no primeiro capítulo, serão registrados alguns conceitos e exemplos que

envolvem a tarefa do ser humano de se conhecer; no segundo, traremos dados sobre as doenças emocionais no ambiente de trabalho, assim como as influências das novas tecnologias nas atividades laborais; e, no terceiro, delinearemos algumas alternativas para desenvolver a inteligência emocional e, conseqüentemente, minimizar os efeitos de tais doenças nos trabalhadores com a indicação de algumas técnicas e práticas.

Pretendemos, acima de tudo, trazer aspectos introdutórios e despertar o encanto dos novos caminhos científicos, que demonstram a necessidade de interação do indivíduo com o mundo que o cerca, na busca de uma melhor compreensão dos fenômenos da atualidade.

1. A TAREFA DE SE CONHECER

Ó homem, conhece-te a ti mesmo, e, assim, conhecerás os deuses e o universo.

Esta frase foi inscrita na entrada do templo de Delfos, construído em honra a Apolo, o Deus grego do sol, da beleza e da harmonia, em torno de 600 anos antes de Cristo. O aforismo foi atribuído a um grupo denominado “Os Sete Sábios”, que tinha a pretensão de retirar a Grécia antiga da crise econômica vivida à época. Posteriormente, diversos filósofos replicaram esta ideia, com a mudança de sentido e a redução da expressão para “conhece-te a ti mesmo”, passando a ser estudada por muitas pessoas ao longo dos anos².

Nos dias de hoje, o verbo “conhecer-se” pode ser considerado uma das ferramentas do que vem a ser chamado de “inteligência emocional”, desvelando-se em um duplo caminho: (a) a observação da “reação emocional”, de como o nosso corpo reage às emoções desencadeadas por estímulos e sensações; e (b)

² Para o aprofundamento filosófico sobre a expressão e as diferenças de sentido, sugerimos a leitura do livro *A Hermenêutica do Sujeito*, de Michel Foucault.

a observação da “consciência emocional”, aquilo que passa por nossas mentes, revelada pela forma como exteriorizamos os sentimentos no mundo exterior. É necessário, portanto, compreender como funciona o “sistema afetivo”, que inclui as emoções e os sentimentos, com os seus efeitos no corpo e na mente.

Com o intuito de pensar o mundo em perspectiva, vamos imaginar uma pequena viagem no tempo, na qual um cientista do início do Século XX entra em uma máquina e é transportado para o Século XXI, no verão brasileiro do ano de 2018, dentro de um restaurante de *fast food* em *containers* reutilizados, com o objetivo de atestar se haveria vida no futuro e relatar as suas experiências aos seus conterrâneos. Como este viajante do tempo veria o futuro? Seguem algumas sugestões de relatos para o seu “diário de bordo”:

1º = local. Parecem caixotes grandes de ferro encostados uns nos outros, com poucas janelas e portas. No interior, é muito frio por causa de uns tubos que expelem um ar gelado.

2º = limpeza. Os trabalhadores cuidam dos alimentos e dos resíduos de forma sistemática. Sempre tem alguém por perto observando e, se alguém se levanta, retiram tudo o que sobrou rapidamente.

3º = atendimento. As pessoas ordenam os seus pedidos e, em seguida, bandejas são colocadas na sua frente, com um embrulho e um copo gigantesco com muito gelo e refrigerante.

4º = forma de se alimentar. Reunidos em grupos ou solitários, todos comem apressados e, entre as mordidas, param para olhar uma pequena caixa que faz uns barulhos esquisitos, cutucam os dedos, dão algumas risadas ou, então, ficam preocupados e saem do local apressados, deixando o alimento no prato. Não conversam muito com as suas companhias e cada um fica concentrado na sua caixinha.

5º = transporte. Ao redor do caixote, passam diversos automóveis coloridos, leves e silenciosos que vão parando e arrancando até saírem do local com um pacote alcançado por uma pequena janela. Enquanto esperam, muitos estão cutucando ou falando com aquela caixinha barulhenta.

O viajante se dá por satisfeito, retorna ao seu tempo e declara: “Há vida no futuro, mas é tudo muito rápido! E o mais

interessante: as pessoas reverenciam caixas, de todos os tamanhos!”

É perceptível a grande mudança entre o mundo real do cientista e o mundo observado. Naquele, tudo era mais lento e poucos detinham as informações, sendo difícil saber o que era verdadeiro; enquanto neste, tudo é mais rápido e há amplo acesso aos dados, em quantidade e em velocidade. Todavia, por causa dos excessos praticados e da aparente transparência, continuamos sem saber exatamente o que é verdadeiro e quem está no controle da divulgação dessas informações, gerando uma falta de confiança na qualidade daquilo que é disponibilizado (HAN-a, 2017, p. 111-112).

De outro lado, há algo que ainda não mudou desde a inscrição do aforismo anteriormente citado (e, certamente, muito antes disto): o ser humano era e continua sendo influenciado nas suas decisões pelos cinco sentidos – visão, olfato, paladar, audição e tato –, que são as informações periféricas que nos levam a desencadear emoções e ter sentimentos.

Prosseguiremos salientando que, embora esta matéria abranja as diversas interfaces sociais, o estudo será delimitado ao ambiente de trabalho.

1.1 QUOCIENTE INTELLECTUAL E QUOCIENTE EMOCIONAL

No meio-ambiente onde se desenvolvem as atividades laborais, em qualquer tipo de relação horizontal (chefe-chefe; empregado-empregado) ou vertical (chefe-empregado), a “inteligência racional” era considerada, como ainda é, um sinônimo de “eficiência”. Ou seja, quanto maior o Quociente Intelectual (Q.I.), maiores as chances de êxito do profissional de obter sucesso na sua carreira, porque, em tese, teria maior facilidade de resolver questões lógicas, matemáticas e analíticas.

A partir dos anos 80, novos estudos começaram a ser

desenvolvidos na área da Psicologia. Mas foi a partir de 1995 que a ideia de inteligência ou quociente emocional (Q.E.) tornou-se popularizada, quando o psicólogo Daniel Goleman publicou a sua “teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente”, em um livro vendido em salas de espera de aeroportos ao redor do mundo, chamado de “Inteligência Emocional” (GOLEMAN-a, 2012).

Antes disto, António Damásio, médico neurologista e neurocientista português, natural de Lisboa, lançou o livro “O erro de Descartes” (DAMÁSIO, 1996), em um estudo sobre a emoção, a razão e o cérebro humano. Daniel Goleman citou António Damásio, especialmente quando tratou de explicar o que são as “amígdalas corticais”: duas amêndoas que estão dentro do nosso cérebro, responsáveis pelas reações de fugir, lutar ou parar em determinadas situações, em que são ativadas as emoções de medo, raiva ou angústia. Quando entram em atividade, é como se fosse apertado um botão, desencadeando um sequestro emocional, podendo haver, em instantes, uma reação desproporcional à causa (GOLEMAN-a, 2012, p. 49-53).

O trabalho de Damásio³, juntamente com sua esposa Hanna, desenvolvido na Universidade do Sul da Califórnia, alavancou a Neurociência no momento em que passaram a analisar cérebros e emoções de pessoas vivas com aparelhos modernos, a exemplo do caso de Elliot, que precisava de um diagnóstico mais preciso sobre a doença que o levou ao afastamento do trabalho (DAMÁSIO, 1996, p. 58-76⁴). Esta abordagem de

³ A obra referida é o trabalho seminal de António Damásio, pelo que recomendamos a leitura de outros livros como, por exemplo: DAMÁSIO, António. *O mistério da consciência: do corpo e das emoções ao conhecimento de si*. Original publicado em inglês em 1999. Tradução de Laura Teixeira Motta, revisão técnica de Luiz Henrique Martins Castro, 2ª ed., São Paulo: Companhia das Letras, 2015; DAMÁSIO, António. *E o cérebro criou o Homem*. Original publicado em inglês em 2009. Tradução de Laura Teixeira Motta. 2ª reimpressão. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

⁴ Elliot era coerente, inteligente, um bom trabalhador, marido e pai. Após sentir dores de cabeça fortes, diagnosticaram-no com um tumor no cérebro do tamanho de uma pequena laranja que, posteriormente, foi removido, juntamente com o tecido do lobo

examinar a interação do corpo e da mente enquanto o indivíduo está vivo foi revolucionária, pois, até aquele momento, os estudos científicos eram realizados somente em cérebros de pessoas mortas, como o caso de Phineas Gage (DAMÁSIO, 1996, p. 23-57⁵), estudado por inúmeros neurologistas.

frontal danificado, por uma excelente equipe médica. A inteligência, a capacidade de locomoção e a fala não sofreram alterações; contudo, Elliot começou a desenvolver comportamentos inadequados no trabalho, que o levou à perda do emprego. Perambulou por diversas atividades e houve mudanças no ambiente familiar por causa da sua falta de insensatez. Houve a recusa dos pagamentos da Previdência Social referentes à invalidez, momento em que Antônio Damásio foi consultado sobre o caso. No relatório, que levou ao restabelecimento da pensão, o neurocientista assim explicou: “[...] sua aptidão para tomar decisões estava prejudicada, assim como a capacidade para elaborar um planejamento eficaz das horas que tinha pela frente, para não falar na planificação dos meses e dos anos futuros. Essas alterações não eram de forma alguma comparáveis aos deslizos que, de vez em quando, cometemos nas nossas decisões. Indivíduos normais e inteligentes com uma educação similar à dele cometem erros e tomam decisões incorretas, mas não com conseqüências sistematicamente tão desastrosas. As alterações de Elliot possuíam uma ordem de grandeza superior e constituíam um sinal de doença. Não eram o resultado de uma prévia insuficiência de caráter e não estavam certamente sob o controle intencional do doente; a causa original, de uma forma bastante simples, consistia na lesão de um determinado setor do cérebro. Ademais, as alterações possuíam um caráter crônico. O estado de Elliot não era transitório. Tinha vindo para ficar.” (p. 61-62)

⁵ Phineas Gage era capataz de uma construção civil, sendo considerado o homem mais eficiente e capaz. Aos 25 anos, no ano de 1848, sofreu um acidente do trabalho em razão de uma detonação mau executada, que projetou uma barra de ferro pela face esquerda, trespassando a base do crânio e saindo pelo topo da cabeça. Depois da sua recuperação, passou a apresentar problemas de personalidade em virtude da lesão cerebral, levando-o à perda do emprego. Trabalhou em diversos locais, virou atração de circo, mostrando a ferida e a barra de ferro, e veio a falecer em 1861, com 38 anos de idade, após uma série de convulsões. Segundo Damásio, “[...] as alterações na personalidade de Gage não foram sutis. Ele já não conseguia fazer escolhas acertadas, e as que fazia não eram simplesmente neutras. Não eram as decisões reservadas e apagadas de alguém cuja mente está prejudicada e que receia agir, mas decisões ativamente desvantajosas. Pode arriscar-se a ideia de que ou seu sistema de valores era agora diferente ou, se era o mesmo, não existia maneira de seus antigos valores influenciarem as decisões que tomava. Não existem provas suficientes que nos permitam distinguir qual dessas hipóteses é a correta, embora minha investigação sobre doentes com lesões cerebrais semelhantes à de Phineas Gage me tenha convencido de que nenhuma das alternativas retrata o que na realidade acontece nessas circunstâncias. Uma parte do sistema de valores continua a existir e pode ser utilizada em termos abstratos, mas encontra-se desligada das situações da vida real. [...]” (p. 31-

Goleman citou, também, a obra do psicólogo Howard Gardner por ter ido muito além das limitações ortodoxas nas formas de pensar, que se restringiam apenas à avaliação do Q.I., e por ter identificado um amplo espectro de inteligências, chamadas de “Inteligências Múltiplas” (GOLEMAN-a, 2012, p. 62-63): linguística, lógico-matemática, musical, espacial, corporal-cinestésica, interpessoal, intrapessoal, naturalista e existencial (GARDNER, 2010, p. 19)⁶.

Segundo Gardner, a sua teoria, em nível científico, faz duas afirmações (GARDNER, 2010, p. 19):

Em primeiro lugar, todos os seres humanos possuem essas inteligências; dito informalmente, elas são o que nos torna humanos, falando em termos cognitivos. Em segundo, não há dois seres humanos – nem mesmo gêmeos idênticos – que possuam o mesmo perfil em suas qualidades e suas limitações em termos de inteligência, pois a maioria de nós é diferente dos de nossa espécie, e mesmo os gêmeos idênticos passam por diferentes experiências e são motivados a se diferenciar um do outro.

No mundo atual, globalizado, as relações sociais estão em contínua mutação, e o que vem a ser inteligência, na nossa interpretação, deve ser ainda mais ampliado e diversificado. Contudo, deixaremos para uma outra oportunidade, já que o objeto do presente artigo é apenas trazer aspectos preliminares acerca da inteligência emocional.

Assim, retornando aos limites aqui propostos, é possível afirmar que a inteligência racional (Q.I.) nunca deixou de ser importante, porque o conhecimento técnico, preciso, é necessário; mas as pessoas precisam aprender a reconhecer e a lidar com os estados emocionais, minimizando os seus efeitos fisiológicos. E a inteligência emocional (Q.E.) engloba essas habilidades a fim de que, em momentos de pressão provindos de ambientes

32)

⁶ Outro livro de relevância do autor, mas que refoge ao escopo deste ensaio: GARDNER, Howard (org.). *Responsabilidade no trabalho: como agem (ou não) os grandes profissionais*. Original publicado em inglês em 2007. Tradução de Ayresnede Casarin da Rocha. Porto Alegre: Bookman, 2009.

tanto externos quanto internos, não sejamos sequestrados pelas amígdalas corticais e consigamos reagir com coerência e tranquilidade, usando, assim, as emoções e os sentimentos ao nosso favor.

1.2 SISTEMA AFETIVO

Já vimos no início do capítulo que o sistema afetivo possui dois componentes: a “reação emocional” e a “consciência emocional”, correspondentes às emoções e aos sentimentos, respectivamente.

Apesar de serem muitas vezes utilizados como sinônimos, emoção e sentimento não podem ser assim definidos ou enquadrados. António Damásio defende a Neurobiologia, um dos ramos da Neurociência, que reúne disciplinas biológicas e estudam o Sistema Nervoso, como a anatomia, a fisiologia e a evolução do ser humano (DAMÁSIO, 1996, p. 109-111). Por meio dos seus estudos empíricos e do trabalho conjunto com outros cientistas, Damásio afirmou que os conceitos devem ser separados, já que emoção e sentimento são regidos por circuitos cerebrais diferentes.

1.2.1 EMOÇÃO

A “emoção” é uma espécie de programa que existe no nosso cérebro e faz o corpo reagir de uma forma eficiente, sem perder tempo, frente a uma necessidade imediata de sobrevivência, de “forma objetiva” (DAMÁSIO, 1996, p. 156-172). Por causa de estímulos externos, em átomos de segundo, o nosso organismo libera certos remédios que estão numa espécie de “farmacinha interna”, sinapses neurais são desencadeadas e há a movimentação dos músculos, coração, pulmões e outros órgãos ou membros, de forma involuntária. Estas reações emocionais são percebidas pelos outros porque são comportamentais, são

objetivas e estão no plano da realidade, como no caso da lágrima, que é a materialização física de um sentimento de tristeza ou de felicidade intensa.

A emoção é inconsciente porque não tem consciência do objeto sentido. É um processo automático, não é volitivo e não é esotérico; é fisiológico e, portanto, científico, sendo objeto de estudo das ciências que buscam entender o comportamento humano e o “sistema límbico”⁷. Jamais poderemos controlar ou racionalizar as emoções porque as reações irão ocorrer abaixo da nossa linha de percepção, independentemente de o estímulo ser real ou mental.

Conforme Harari (2016, p. 91), emoções são “algoritmos bioquímicos vitais para a sobrevivência e a reprodução” e “não se trata de uma qualidade exclusivamente humana, pois são comuns a todos os mamíferos, assim como a todas as aves e provavelmente a alguns répteis e peixes.”

1.2.2 SENTIMENTOS

Os “sentimentos”, por sua vez, possuem “caráter subjetivo” porque só nós sabemos o que de fato, estamos sentindo. Sentir é um processo psicologicamente complexo de se perceber e está relacionado com a interpretação consciente das emoções, que se desenvolve no “córtex cerebral” (DAMÁSIO, 1996, p. 172 a 185). Contudo, este processo interpretativo é limitado e apenas parcial, pois algumas das reações emocionais são imperceptíveis ao olho humano, necessitando de instrumentos para identificá-las.

Podemos falar durante horas sobre sentimentos, como medo, amor, nojo, ódio, tristeza e felicidade, sem a produção de

⁷ Damásio afirma que, embora alguns neurocientistas resistam em reconhecer o “sistema límbico”, o termo é usado para designar diversas estruturas evolutivas antigas, sendo as principais a *circunvolução cingulada (no córtex cerebral)*, a *amígdala (cortical)* e o *prosencefalo basal (dois conjuntos de núcleos)*. (DAMÁSIO, 2012, 3ª ed., 2012, p. 45)

qualquer efeito no nosso corpo, apenas de forma abstrata. Ou, então, podemos estar sentindo tristeza, mas aparentarmos alegria e ninguém irá perceber o que está passando na nossa mente. Daí que os “sentimentos podem ser racionalizados”, pois são “algoritmos mais complexos e proveem significado não somente a nossas vidas privadas, mas também a processos sociais e políticos” (HARARI, 2016, p. 233).

1.2.3 EXEMPLIFICANDO

Com o intuito de aclarar estes conceitos, trazemos alguns exemplos para diferenciá-los, em que pese não seja possível, muitas vezes, distinguir o momento exato em que as emoções e os sentimentos ocorrem, pois podem ser praticamente simultâneos.

O medo é o exemplo clássico: (a) podemos discutir uma tarde inteira sem haver o desencadeamento de qualquer emoção; neste caso, o medo é um “sentimento” revelado pela “consciência emocional”, no campo interpretativo, hermenêutico, de cada ser humano; e (b) de outro lado, se fecharmos os olhos e imaginarmos ou recordarmos uma experiência em uma montanha-russa ou uma viagem de avião, algumas pessoas poderão passar por reações emocionais físicas, numa espécie de autorregulação corporal para enfrentar a situação de perigo, mesmo sendo imaginária. Então, ocorre uma descarga de adrenalina (secretada pela glândula suprarrenal) na corrente sanguínea e outras reações são desencadeadas, como suores, mãos geladas, palidez, o aparelho urinário ou intestinal fecha e, em alguns casos, solta. Não há como controlar estas “emoções” porque são automáticas e muitas delas são perceptíveis ao olho humano porque se materializam em “reações emocionais”.

A expressão “fazer amor” também pode ser analisada para diferenciar ação, sentimento e emoção. O amor é um sentimento que não pode ser feito, mas sentido; portanto, fazemos

sexo (ação). Em decorrência, liberamos emoções com a entrada em circulação da oxitocina na corrente sanguínea, o hormônio do amor e da felicidade (produzido pelo hipotálamo), como também é reduzido o cortisol, o hormônio que ajuda a controlar o estresse (liberado pela glândula suprarrenal), podendo ocorrer palpitações, dilatações de pupilas e outras reações, visíveis ou não (emoção). Como resultado, se as emoções produzirem um efeito positivo no nosso organismo, sentiremos amor, que é a interpretação do sentimento (consciência emocional).

Em outras palavras, temos a capacidade de esconder ou dissimular sentimentos, mas não as emoções, que vão ocorrer independentemente da nossa vontade. Daí resulta que, em uma interpretação literal, os “emojis” lançados em mensagens nos celulares deveriam ser “sentijis”, já que muitas das figuras postadas não desencadeiam reações fisiológicas, são apenas símbolos que substituem palavras e representam sentimentos, verdadeiros ou não. Além disso, como estão no campo interpretativo, as pessoas podem atribuir sentidos diferentes para a mesma figura, o que os coloca, definitivamente, na esfera dos sentimentos⁸. Se assim não o fosse, a cada “emoji” de medo inserido em textos no *WhatsApp* (😱), o coração poderia acelerar e a esfíncter, relaxar.

1.2.4 O ERRO DE DESCARTES SEGUNDO ANTÓNIO DAMÁSIO

António Damásio (1996, p. 278 a 283) criticou a noção

⁸ As definições dos símbolos podem ser encontradas nos *sites* Unicode ou Emojipedia, mas poucas pessoas tem o hábito de consultá-los, o que gera a atribuição de diferentes sentidos a um mesmo emoji (SALAS, 2016). Também, há testes disponíveis na Internet para verificar se o uso dos emojis está correto, como, por exemplo: <<https://www.vix.com/pt/bbr/tecnologia/5713/sera-que-voce-esta-usando-os-emojis-corretamente-faca-o-teste-e-descubra>>; <<http://www.taofeminino.com.br/jogos/teste-real-significado-emojis-s1794319.html>>; <<https://www.msn.com/pt-br/entretenimento/virais/teste-voc%C3%AA-est%C3%A1-usando-os-emojis-do-jeito-certo/ar-AApm7kg>>.

dualista de René Descartes de que a mente é separada do cérebro e do corpo, sendo o ato de pensar uma atividade separada do corpo, cuja única interação ocorreria por meio da glândula pineal. Desde o princípio, os seres já existiam e, com a evolução, tornaram-se cada vez mais complexos, vindo a possibilidade de pensar e de usar símbolos e linguagens para se comunicar e expressar os pensamentos. Ou seja, “existimos e depois pensamos e só pensamos na medida em que existimos, visto o pensamento ser, na verdade, causado por estruturas e operações do ser” (p. 279).

O erro de Descartes, por conseguinte, estaria na cisão entre mente (“*res cogitans*”, coisa pensante, espírito) e corpo (“*res extensa*”, coisa extensa, matéria): “de um lado, as operações mais refinadas da mente; e de outro, a estrutura e o funcionamento do organismo biológico”. Apesar da sua complexidade, o corpo é frágil, finito e único e se os seres humanos não conseguem enxergar a fragilidade, finitude e singularidade da existência consciente, “sentem-se menos impelidos a fazer algo para minimizar esta tragédia e podem mostrar menos respeito pelo valor da vida” (DAMÁSIO, 1996, p. 280 a 282).

No entender de Damásio, a mente é especial, mas não pode ser separada do corpo porque os fenômenos mentais só podem ser compreendidos se estiverem em conexão com o organismo e sua enorme variedade de circuitos cerebrais, em constante interação com o ambiente que o circunda⁹.

⁹ Além das obras citadas da Nota de Rodapé n° 3 para um maior aprofundamento, citamos a seguinte passagem, em que Damásio afirma não existir separação entre mente e corpo: *Dado que a mente emerge num cérebro que é parte integrante de um organismo, a mente faz parte também desse organismo. Em outras palavras, corpo, cérebro e mente são manifestações de um organismo vivo. Embora seja possível dissecar esses três aspectos de um organismo sob o microscópio da biologia, a verdade é que eles são inseparáveis durante o funcionamento normal do organismo.* DAMÁSIO, António. *Em busca de Espinosa: prazer e dor na ciência dos sentimentos.* Original publicado em inglês em 2003. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2004, p. 206.

1.3 DOENÇAS DECORRENTES DE EMOÇÕES E SENTIMENTOS

A mente é um território delicado e desprotegido, já que não existe um seguro que possa prevenir eventuais danos ocasionados pelo lixo mental acumulado. A grande maioria das escolas tradicionais não estão preocupadas em desenvolver a compreensão dos sentimentos e emoções nas crianças, adolescentes ou adultos, a fim de possibilitar que tenham ferramentas e saibam como gerenciar as suas reações e ter bons resultados na vida social ou laboral. Com isto, existem muitos “miseráveis em casas luxuosas, prisioneiros sem cárceres e escravos em países democráticos”: são miseráveis, prisioneiros e escravos de si mesmos, ficando paralisados e incapazes de reagir em busca de uma vida melhor. (CURY, 2014, p. 17-23)

Nos tempos atuais, muitos trabalhadores precisam demonstrar o seu desempenho e a sua produção, e continuam exercendo as suas atividades, mesmo fora do seu local habitual, por meio de celulares ou *tablets*, como as “caixinhas” observadas pelo nosso viajante. Por isso, interromper o raciocínio até mesmo para se alimentar pode ser considerado um desperdício de tempo, consciente ou inconsciente, levando pessoas a não terem limites. Outros ficam absortos pela sobrecarga de informações e hiperexposição nas redes sociais e não se dão conta de que o tempo está passando entre *likes*, *dislikes* e a observação da vida dos outros, em uma espécie de sequestro momentâneo do mundo real. Tudo isto pode prejudicar os vínculos de trabalho pelo embotamento ocasionado nos processos emotivos e sentimentais.

Existem diversos benefícios advindos das novas tecnologias, mas o excesso do uso e a falta de limites autoimpostos prejudicam as relações sociais porque as pessoas não conseguem estar no presente, esquecem do seu “eu existencial”, de ser e estar no mundo. A enorme quantidade de informações inseridas na

mente leva à ansiedade decorrente da “Síndrome do Pensamento Acelerado”, nas palavras de Augusto Cury¹⁰, com um ritmo de construção de pensamentos em uma velocidade tão alta que estressa e desgasta o cérebro (2014, p. 98). Se uma máquina trabalhar continuamente em alta rotação, estará sujeita a aumentar a temperatura e fundir as suas peças; porém, os seres humanos muitas vezes não tem consciência da pressão e do excesso que leva ao esgotamento mental (CURY, 2014, p. 98-99), ficando inseguros, com baixa autoestima, inquietos e sem foco por, simplesmente, pensar demais.

Está cada vez mais difícil, por exemplo, dar aulas, fazer uma reunião de trabalho ou assistir a uma palestra sem que os alunos, trabalhadores ou ouvintes deem uma olhadinha nos seus aparelhos para verificar mensagens. A desconexão é completa, mesmo que por segundos, minutos ou, se o assunto for muito chato, pelo tempo inteiro. E muitas vezes a falta de concentração das pessoas é para responder perguntas de redes sociais do tipo: “Como você está se sentindo hoje?”. Perante os outros, podemos dizer que estamos bem para não compartilhar o sentimento real; porém, as pessoas variam durante o dia: de manhã, podem estar radiantes; de tarde, irritadas; e de noite, não se aguentam mais. Outra forma de desviar a atenção é a empreitada de fazer o melhor *selfie* para compartilhar momentos felizes com os “amigos”, fotos que nem sempre representam o que a pessoa viu, sentiu ou experimentou; ao contrário, mostram uma ficção em busca da aprovação dos outros, medida pelo maior número de curtidas e

¹⁰ Augusto Cury é autor de inúmeras obras publicadas no vernáculo e traduzidas em diversos idiomas. Algumas delas são de ficção e outras de não-ficção e aplicação psicológica, sendo que estas trazem as suas teorias, como, por exemplo, a Síndrome do Pensamento Acelerado (SPA), citada no texto, e a Teoria da Inteligência Multifocal (TIM), que tem como objetivo o estudo do complexo processo de interpretação da realidade, ou seja, a forma como percebemos a nós mesmos e o mundo nos seus múltiplos aspectos, tanto conscientes, como inconscientes. Para mais informações sobre a TIM, sugere-se a leitura: CURY, Augusto. *Inteligência Multifocal: análise da construção dos pensamentos e da formação de pensadores*. (1ª ed., 1998). 8ª ed. rev., São Paulo: Cultrix, 2006.

comentários recebidos por causa da postagem.

Não podemos viver sem emoções e sentimentos; caso contrário, seríamos como zumbis, sem empatia, sem sonhos, sem criatividade, sem existência. Por isso, devemos usar a inteligência para viver melhor, arriscar, sair da zona de conforto, estar no aqui e agora, pensando no que está ocorrendo, com base nas experiências do passado e nas projeções do futuro, de forma equilibrada e útil.

Sem viver no presente, as doenças emocionais afloram. A título exemplificado, citamos alguns casos clínicos, sem qualquer pretensão de exaurir as possíveis doenças e respectivas causas: (a) a *depressão* pode surgir como um refúgio para aqueles que querem continuar no passado, no conforto das experiências já ocorridas, ou, então, na ausência de ter experimentado alguma vivência que alguém teve e que também gostaria de ter tido; (b) a *ansiedade*, muitas vezes, prende a atenção em um futuro que ainda não se concretizou, em experiências que sequer poderão vir a ocorrer; (c) o *déficit de atenção* pode se revelar como uma forma de desligar o cérebro para não receber mais informações, colocando um limitador ao acesso de novos dados ou experiências; e (d) a *hiperatividade* pode servir como uma válvula de escape para que a diversificação simultânea de tarefas preencha algum vazio existencial.

Outras pessoas, ainda, incentivadas pela busca da racionalidade substantiva e da máxima efetividade, ultrapassam os seus próprios limites físicos, ocasionando problemas maiores de somatização no coração (infarto), no cérebro (AVC) ou em outra parte do corpo (fibromialgia, alergias). Muitos recorrem à utilização de drogas lícitas, como álcool, cigarro e automedicação, sem acompanhamento médico; ou ilícitas, na tentativa de resolver o seu problema de ausência de equilíbrio.

Como não existe e é improvável a criação de alguma vacina para estas patologias, cada vez mais presentes nas nossas vidas, a “tarefa de conhecer a si mesmo” ganha relevância.

Terapias convencionais e alternativas e a utilização de remédios se tornaram muito comuns, tanto que deixaram para trás o estigma, o preconceito, de que psiquiatra seria o médico de loucos e de que os pacientes, em decorrência, seriam loucos. Se assim o fosse, estaríamos em direção a uma era de “#somostodosloucos”, em razão do expressivo número de pessoas que precisam de tratamento, às vezes temporário, às vezes vitalício.

Não bastasse tudo isto, ainda não sabemos quais são as reais consequências, no nosso organismo, das novas tecnologias disponíveis nas nossas “caixinhas”. O excesso de horas na frente de computadores, *tablets* e *smartphones* aumentam consideravelmente as chances de usar lentes corretivas para a visão, como também propiciam o desenvolvimento de tendinites, problemas de pele por falta de luz solar, dentre outras doenças.

Mas o interessante é que, atentos a estes efeitos, aplicativos e dispositivos já estão no mercado para registrar os dados biométricos e aconselhar o usuário a mudar a sua rotina para ter uma vida mais longa e produtiva. Harari (2016, p. 333 e 334) mencionou no livro “Homo Deus” algumas destas novas tecnologias, dentre as quais destacamos: (a) “*Microsoft Band*”, braceadeira que monitora diversos aspectos, como batimentos cardíacos, qualidade do sono e o número de passos por dia; (b) “*Deadline*”, aplicativo que informa a quantidade de dias de vida que restam, com base nos hábitos registrados; e (c) “*Quantified Self*”, aplicativo que coleta os dados biométricos e analisa quem a pessoa é e o que deveria fazer na vida; pois, considerando a complexidade dos padrões mentais e a dificuldade de compreendê-los, o ser humano deve deixar a tarefa para os padrões matemáticos. De forma crítica, o autor afirmou que muitas pessoas usam esses aplicativos sem meditar profundamente a respeito, enquanto outras tratam como uma ideologia, quase uma religião (HARARI, 2016, p. 344), chamada dataísmo.

Será que estamos prontos para este novo mundo que opta por relegar os métodos tradicionais da filosofia e da psicologia

para conhecer a si mesmo?

2.O AMBIENTE DE TRABALHO

Diversas instituições vem realizando estudos sobre o trabalho no mundo globalizado e as possíveis consequências de não se dar a devida atenção às emoções e sentimentos.

A OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*) divulgou estudos em 2015, afirmando que um em cada cinco trabalhadores sofria de doenças mentais, bem como uma em duas pessoas irá sofrer, em algum momento da sua vida, de algum tipo de fraqueza na saúde mental. Este fenômeno vinha sendo ignorado pelos governos, o que acentuava a estigmatização dos doentes e aumentava os custos sociais com saúde e previdência.

Em relatórios anteriores da Organização, os cálculos indicavam o ônus de 3,5% do Produto Interno Bruto dos países da União Europeia, mas os levantamentos de dados realizados em 2015 demonstraram que as despesas estariam bem além deste percentual. Diversas informações foram repassadas aos países que integram a organização, alertando sobre o impacto das doenças mentais na sociedade, bem como expediram-se recomendações e um roteiro de políticas públicas a serem implementadas em áreas como saúde, educação, trabalho e previdência¹¹. Além disso, no mesmo ano, foi publicado o livro “*Fit Mind, Fit Job: from evidence to practice in mental health and work*”, com todos os estudos realizados pela OECD.

Em Portugal, o relatório “Saúde Mental em Números 2014”, da Direção-Geral de Saúde, mostrou que as perturbações psiquiátricas afetavam mais de um quinto da população portuguesa. Deste valor global, destacamos os altos percentuais nas

¹¹ Portal da OECD. *Recommendation of the Council on Integrated Mental Health, Skills and Work Policy*. 14/12/2015. Disponível em: <<https://legalinstruments.oecd.org/Instruments/ShowInstrumentView.aspx?InstrumentID=334&Lang=en&Book=False>>. Acesso em 08/01/2018.

perturbações da ansiedade (16,5%) e depressão (7,9%)¹².

No Brasil, reportagem publicada pela Empresa Brasileira de Comunicação (CHAGAS, 2017) revelou que, no período de 2012 a 2016, transtornos mentais e comportamentais eram a terceira maior causa de afastamento do trabalho de brasileiros, sendo concedidos auxílios-doença e aposentadorias por invalidez pelo Instituto Nacional de Seguridade Social, especialmente por causa de doenças como estresse, depressão e ansiedade. Porém, as despesas não se restringem aos gastos previdenciários, devendo ser considerados, também, os tratamentos assistenciais e de saúde no cálculo do custo social. Não bastasse isso, inexistiu estudo específico, até o momento, compilando os dados de todos os Regimes Próprios de Previdência dos entes federativos, com informações sobre o real alcance de tais doenças em servidores públicos.

Ou seja, não é possível estabelecer estatísticas exatas da quantidade de brasileiros estão tendo problemas de saúde decorrentes do mau gerenciamento das emoções. Apesar dos dados estarem desatualizados, em outra matéria publicada no *site* do Governo Federal¹³ no ano de 2010, informou-se que havia 23 milhões de pessoas, o equivalente a 12% da população brasileira, necessitando de algum tipo de atendimento em saúde mental. Se considerarmos que a população lusitana estava em torno de 10,5 milhões de habitantes em 2010¹⁴, seria como ter duas vezes o território de Portugal apenas com brasileiros afetados por doenças mentais. E, ainda, sobraria em torno de 2,3 milhões de pessoas para formar um terceiro país, equivalente à população da Namíbia.

¹² Portal do Ministério da Saúde, Direção Geral de Saúde. *Portugal – Saúde Mental em números – 2014*. Programa Nacional para a Saúde Mental. Disponível em: <www.dgs.pt>. Acesso em 08/01/2018.

¹³ Portal Governo do Brasil. *Transtornos mentais atingem 23 milhões de pessoas no Brasil*. 29/06/2010. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/saude/2010/06/transtornos-mentais-atingem-23-milhoes-de-pessoas-no-brasil>>. Acesso em 08/01/2018.

¹⁴ Portal *Country Meters*. *População de Portugal*. Disponível em: <http://countrymeters.info/pt/Portugal>. Acesso em 08/01/2018.

Destarte, outros estudos relevantes foram realizados. No ano de 2016, a Organização Internacional do Trabalho (*International Labour Organization - ILO*) analisou o *estresse* no ambiente laboral na União Europeia e indicou que mais de 40 milhões de pessoas eram afetadas pela doença, ocasionando um custo estimado de 617 bilhões de Euros ao ano. De forma orientativa, foi lançada a cartilha “*Workplace stress: a collective change*”¹⁵, com os dados e as estratégias para prevenção e gerenciamento do risco de doenças psicológicas, incentivando governos, trabalhadores, empregadores e organizações a desenvolverem e implementarem políticas eficazes, tendentes a minizar os efeitos do estresse.

A Organização Mundial de Saúde (*World Health Organization – WHO*), por sua vez, publicou relatório em fevereiro de 2017 informando que a *depressão* era uma doença mental sofrida por mais de 300 milhões de pessoas no mundo, sendo a principal causa de absenteísmo e invalidez no mercado de trabalho. No documento, a OMS defendeu a possibilidade de prevenção e tratamento das doenças pelos países membros, que podem seguir as orientações do plano de ação elaborado para o período de 2013-2020, chamado de “*Mental Health Action Plan*”¹⁶. Além disso, a Organização chamou a atenção para o fato de que, nos piores casos depressivos, mais de 800 mil pessoas cometeram suicídio, colocando-o no *ranking* da segunda maior causa de morte de jovens de 15 a 29 anos de idade.

No Brasil, por sua vez, a taxa de suicídios de jovens aumentou 24,2% no período de 2000 a 2012, estando entre as principais causas a depressão, o uso de drogas, o abuso, o *bullying* e o “*Efeito Werther*”, ondas de suicídio por imitação (WAISEL-FISZ, 2014), como o jogo “Baleia Azul”, cujo último desafio é

¹⁵ Dados disponíveis em: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/--protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf>. Acesso em 12/3/2018.

¹⁶ Dados disponíveis em: <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs369/en/>>. Acesso em 12/3/2018.

a retirada da própria vida (BEDINELLI, 2017). O Ministério da Saúde investiu em publicações, intituladas “Mapa da Violência”, subscritas pelo sociólogo Julio Jacobo Waiselfisz e acessíveis no Portal da Internet da Faculdade Latino-Americana de Ciências Sociais (FLACSO Brasil). Porém, tudo isto é algo a ser trabalhado por outras áreas, como a Educação, e por todas as esferas federativas, porque precisamos estar vigilantes: ao mesmo tempo em que celebramos as novas gerações e novas tecnologias, nunca esteve tão alto o índice de suicídios de crianças e adolescentes, o que afetará, certamente, o nosso futuro.

Ademais, estes dados revelam a criticidade do momento atual, pois as famílias, as escolas e as sociedades estão se encaminhando para a formação de um mundo doente e cansado pelo excesso de tudo (HAN-b, 2017). Há cada vez mais pessoas atingidas por doenças emocionais, o que requer uma reformulação do comportamento individual e coletivo, buscando-se políticas públicas que valorizem a maneira como os dados são organizados na mente de cada pessoa e incentivem o pensamento criativo e crítico. Ou seja, o objetivo maior precisa estar focado na forma como podemos nos manter como seres humanos em evolução.

2.1 NOVAS TECNOLOGIAS, NOVAS FORMAS DE TRABALHO

Em decorrência dos avanços das tecnologias da informação e telecomunicação, citamos duas formas de trabalho que vem sendo discutidas ao redor do mundo: o teletrabalho e a uberização.

Aqui no Brasil, o teletrabalho foi oficializado com a aprovação da Lei Federal nº 13.467, em 13 de julho de 2017, que alterou substancialmente a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT, Decreto-Lei nº 5.452/43) com a introdução do Capítulo II-A no Título II (arts. 75-A a 75-E). Neste caso, o trabalhador exercerá suas atividades, na maior parte do tempo, fora do

ambiente empresarial como, por exemplo, na própria residência, em bibliotecas ou cafeterias, comunicando-se por intermédio de e-mails, *WhatsApp* ou redes sociais. Esporadicamente, deverá comparecer na empresa e não há subordinação, horário fixo e controle de jornada, o que lhe retira a proteção prevista no inciso VIII do art. 7º da Constituição Federal (MELO, 2017).

Em que pese o teletrabalho possa ser uma forma inovadora de desenvolver as atividades laborais, com benefícios aos trabalhadores, redução dos níveis de desemprego e diminuição dos custos empresariais, poderá significar, para alguns profissionais, a diminuição do tempo livre, isolamento social e redução da distinção da vida profissional e da vida particular. De outro lado, haverá uma maior dificuldade na “fiscalização do bom ambiente de trabalho” (FINCATO, 2015, p. 120), tanto pela empresa quanto por parte do Ministério do Trabalho e do Ministério Público do Trabalho, situação que contraria dispositivos celetistas de medicina preventiva e segurança laboral, aplicáveis aos trabalhadores presenciais. E, para as empresas ou instituições, será cada vez mais difícil encontrar pessoas com perfil de liderança para a assunção de cargos gerenciais, justamente pela falta de contato físico periódico do trabalhador com as demais pessoas que compõem o ambiente de trabalho, ocasionando a ofuscação de grandes talentos, essenciais para a manutenção da estrutura hierárquica coletiva.

Cabe referir que o regime brasileiro de teletrabalho adotou parcialmente as regras lusitanas. Em Portugal, o Código do Trabalho de 2003 (Lei nº 99) compilou grande parte da legislação em um único diploma, constando a orientação de que seriam introduzidas novas formas contratuais, mais adequadas às necessidades dos trabalhadores e das empresas (Livro I, Título II, Capítulo II, Secção IV, arts. 233 a 243). Após, o Código do Trabalho de 2009 entrou em vigor (Lei nº 07), mantendo o regime de teletrabalho instituído em 2003, mas com uma mudança sistemática ao ser inserido na seção destinada às modalidades

especiais de contratos laborais (Livro I, Título II, Capítulo II, Secção IX, Subsecção V, arts. 165 a 171). Houve, assim, uma evolução legislativa tanto para absorver as novas tendências de flexibilização, quanto para promover a utilização de novas tecnologias no contexto do trabalho (ABRUNHOSA E SOUSA, 2016, p. 3).

Procedendo à análise comparada dos textos legais, salientamos as distinções mais relevantes, tendo em vista que foram elencados três requisitos cumulativos no art. 165 do Código do Trabalho lusitano de 2009: (a) regime de subordinação jurídica; (b) habitualmente fora da empresa; e (c) com a utilização de tecnologias da informação e comunicação. Como o caráter de subordinação foi mantido, o acordo escrito implica na indicação não só do estabelecimento ou departamento da empresa a que o trabalhador fica afeto, mas também na identificação do interlocutor que fará a intermediação entre os dois lados do contrato (art. 166, nº 4, alínea “f”, nº 4). Ademais, a norma portuguesa determinou expressamente que o teletrabalhador deverá manter contatos regulares com a empresa e demais trabalhadores presenciais para evitar o seu isolamento profissional (art. 169, nº 3), bem como manteve os mesmos direitos e deveres, o que inclui segurança e saúde (art. 7º, nº 1, alínea “h”) e reparação de danos emergentes de acidente de trabalho ou doença profissional, extensivo aos familiares (art. 283, nº 1). Isto é, o Código português foi mais avançado do que as alterações da CLT brasileira, em termos de garantias aos teletrabalhadores.

A segunda forma é a “uberização”, que divide opiniões entre a precarização do trabalho e a modernização das formas de transporte urbano, sob o argumento de que a escolha compete aos consumidores, inclusive quanto ao aplicativo a ser usado (Uber, Cabify, 99, ou outros), em vista da autonomia privada.

No nosso país, diversos Municípios regulamentaram a matéria no âmbito local. Porém, a Lei Federal nº 13.640, de 26/03/2018, é considerada a legislação nacional que

regulamenta o transporte privado individual de passageiros, aplicável a todos os entes federativos, competindo aos Municípios tão somente a fiscalização e a cobrança de impostos.

No âmbito do Tribunal de Justiça da União Europeia, decidiu-se no final de 2017 que a empresa Uber prestava serviços na área de transporte e não na área da sociedade da informação, abrindo o caminho para a regulamentação pelos Estados Membros. Em Portugal, ao tempo em que foi publicada a referida decisão, já estava tramitando, no Parlamento, projeto de lei no mesmo sentido de tratar como prestação de serviços. Atualmente, os deputados da Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas estão apreciando o referido projeto (VILLALOBOS; PEREIRA, 2017).

Tais ensaios legislativos sobre o Uber são chamados por Marcos Nóbrega de “regulação disruptiva”, algo como “regulação perturbadora”, pois as repercussões jurídicas do fenômeno da uberização ainda não são inteiramente conhecidas e entendidas, devendo ser encontrada a melhor forma de regular a matéria, sob pena de o Poder Judiciário ser provocado a se manifestar sobre o tema e seus reflexos nas áreas trabalhista, comercial, tributária e contratual (NÓBREGA; MENEZES, 2018, Capítulo 34).

Em termos de possíveis doenças mentais relacionadas com o teletrabalho e a uberização, ainda não existem estatísticas ou relatórios específicos, mas é possível predizer algumas delas: o teletrabalho vem marcado pela solidão e o afastamento do ambiente coletivo, podendo resultar em doenças como depressão, ansiedade, pânico e medo do convívio social (agorafobia); e a uberização envolve o excesso de horas no desempenho da atividade e a necessidade de aprovação do comportamento dos motoristas e dos clientes, que redundará na nota avaliativa informada no aplicativo para saber se é um bom motorista ou cliente. Além disso, poderá haver estresse, por causa da atenção e da tensão de dirigir por muito tempo; depressão, por receber

avaliações não tão boas; ou, ainda, ansiedade, porque o motorista fica à espera de novas corridas para auferir uma renda adequada às suas necessidades.

Com efeito, estes são apenas dois exemplos de novas formas de trabalho decorrentes das tecnologias inovadoras do Século XXI, que estão ocasionando mudanças no comportamento das pessoas. A tendência é repensar diversas atividades laborais, como, por exemplo, um exímio datilógrafo poderia ser considerado um sinônimo de eficiência por usar todos os dedos da mão, após o treinamento repetitivo por diversos meses; mas hoje, há profissionais que trabalham com *smartphones*, bastando quatro dedos para se comunicar, realizar operações bancárias, contratar, dentre outras funções – os indicadores, como função de pinça, e os polegares para digitar mensagens –, ou nenhum dedo, se forem utilizados os comandos de voz. Além disto, a própria categoria de motorista poderá ser extinta no futuro se aumentar a circulação de *driverless-cars* (tipo de condução autônoma), próprios ou compartilhados, que irão promover o transporte seguro enquanto os usuários se dedicam a outras atividades durante os seus trajetos.

Como consequência destes fenômenos, diversas políticas públicas terão de ser repensadas para além das abordagens usuais, a fim de atender aos anseios dos indivíduos e permitir a sua interação com o mundo de forma adequada e adaptiva. Áreas como a saúde, educação, previdência e assistência possuem um papel fundamental na mitigação dos problemas sociais decorrentes da má gestão das emoções e dos sentimentos, especialmente diante das mudanças que estão se desenvolvendo.

Portanto, no próximo capítulo, vamos aprofundar um pouco mais o conhecimento sobre a inteligência emocional, em busca de alternativas para as inquietações que assolam a humanidade.

3.A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Daniel Goleman (a, 2012, p. 303) afirmou que a “mente emocional é muito mais rápida que a racional, agindo irrefletidamente, sem parar para pensar”. A mente racional, por sua vez, é marcada por “reflexões deliberadas, analíticas”. Em termos de eficiência, a mente emocional foi a responsável pela sobrevivência do ser humano ao longo do processo evolutivo, pois é o próprio cérebro que autorregula o corpo com reações sinápticas, hormonais e fisiológicas diante de uma situação de perigo.

Se nos deparássemos com um tubarão, por exemplo, a resposta emocional seria simples e imediata no sentido de fugir e não morrer do iminente ataque. Este é o *agir inteligente* sem precisar *pensar inteligente*, porque não há espaço para se traçar um raciocínio analítico de quais as alternativas levariam à fuga ótima, já que, no caso, é necessário *agir antes de pensar*. Caso contrário, seríamos abatidos antes mesmo que a primeira hipótese tivesse sido concluída.

Em que pesem as situações reais extremadas como este exemplo não aconteçam a todo o momento, as emoções também podem ser desencadeadas por uma avaliação interna do que estamos sentindo e daquilo que está armazenado nas nossas memórias. Quando desenvolvemos um sentimento, “temos consciência do raciocínio que leva à emoção, porque embora não possamos facilmente determinar que tipo de emoção um pensamento vai desencadear, em geral podemos escolher no que pensar” (GOLEMAN-a, 2012, p. 307). Ou seja, o processo de formação é *pensar antes de agir*, pois os sentimentos conduzem aos pensamentos que, consequentemente, podem (ou não) provocar emoções.

Diante disto, Goleman (a, 2012, p. 298 e 299) elencou cinco habilidades para se desenvolver a inteligência emocional: (a) *autoconsciência emocional* – reconhecer um sentimento quando ele ocorre; (b) *controle emocional* – lidar com os próprios sentimentos, adequando-os à situação vivenciada; (c)

canalizar produtivamente as emoções – ter menor impulsividade e maior autocontrole, aumentando a capacidade de concentração; (d) *empatia* – reconhecer as emoções dos outros; e (e) *lidar com relacionamentos* – analisar e compreender as relações com as outras pessoas.

Traçando um paralelo com a teoria de Howard Gardner, as três primeiras habilidades acima referidas estão dentro do conceito de “inteligência intrapessoal”, podendo ser aprimoradas as “áreas da confiança, motivação, resolução de problemas, responsabilidade, esforço e hábitos de trabalho”, em busca do autoconhecimento; enquanto as duas últimas habilidades podem ser enquadradas no conceito de “inteligência interpessoal”, em que o sujeito deve entender a diversidade entre as pessoas e trabalhar de forma colaborativa para se adequar ao seu entorno (2010, p. 325-327).

A ideia de Gardner de inteligência interpessoal vai ao encontro dos avanços da neurociência. A partir de 2001, foram analisados os cérebros de duas pessoas vivas enquanto interagiam, resultando no chamado “*cérebro social*”. Dos experimentos, verificou-se que “há um grande número de circuitos, todos projetados para nos harmonizarmos e interagirmos com o cérebro de outra pessoa” (GOLEMAN-b, 2016, p. 76). Descobriram-se os “neurônios-espelho, que atuam mais ou menos como um *wi-fi* neural para se conectarem com outro cérebro” (GOLEMAN-b, 2016, p. 76), posto que “ativam em nós exatamente o que vemos na outra pessoa: suas emoções, seus movimentos e até suas intenções” (GOLEMAN-b, 2016, p. 77). Esta conexão cérebro a cérebro significa que há um “subtexto emocional em qualquer uma das nossas interações sociais” e que estamos “constantemente impactando nos estados cerebrais de outras pessoas”, seja em dupla, seja em grupos maiores (GOLEMAN-b, 2016, p. 78-79).

3.1 TÉCNICAS E PRÁTICAS INDUTORAS DE

MUDANÇAS

De acordo com autores acima referenciados, a capacidade de identificar o que passa nas nossas mentes e quais são as nossas reações emocionais pode ser desenvolvida com técnicas e práticas: apesar de não podermos controlar as emoções, podemos decidir o que fazer na sequência e evitar que os processos bioquímicos se prolonguem no tempo.

Porém, aprimorar as capacidades mentais é uma questão de escolha e cada pessoa deve manifestar a sua vontade para isto. No ambiente de trabalho, os profissionais precisam de inspiração dos seus superiores para mostrar o que têm de melhor; mas, também, precisam desenvolver as habilidades de trabalhar perdas e frustrações, reinventar-se, não criticar excessivamente, não ser repetitivo, dar risadas das bobagens e tolices, próprias e dos outros, não dar importância às reclamações intermináveis, também conhecidas como “nhenhêns”¹⁷, etc.

Lidar com pessoas é uma verdadeira caixa de surpresas: podemos ter os melhores momentos e as piores decepções, ainda mais em um mundo competitivo. Por isto, não podemos ser altruístas demais, nem egoístas demais, porque estes dois comportamentos representam falta de respeito conosco e com as outras

¹⁷ [...] *Na época da colonização, os portugueses que chegaram ao Brasil tentaram se comunicar com os índios, mas ambos não conseguiam se entender pela grande diferença entre o idioma português e o tupi. Por essa grande dificuldade em entender o que os portugueses diziam, os índios ficavam sem paciência para querer conversar com eles e consideravam aquela falação interminável, o que chamavam de "nhe'eng nhe'eng nhe'eng" ou "falar falar falar". De tanto ouvir os índios dizerem isso, a expressão foi herdada pelo português e com o passar do tempo, os brasileiros foram dizendo "nhenhênm". O significado permaneceu o mesmo de falação e conversa chata e sem fim, e essa expressão também é muito utilizada por quem já não aguenta mais ouvir o papo furado ou as reclamações dos outros. [...]* Disponível em: <<http://www.meusdicionarios.com.br/nhenhennem>>. E, em Portugal, consta como palavra de origem brasileira, informal e significa conversa interminável e entediante, conforme dados disponíveis em <<http://www.priberam.pt/dlpo/nhe-nhe-nhem>>. Acessos em 11/01/2018.

peessoas, respectivamente.

Muitas vezes as emoções que resultam de sentimentos como a raiva, mágoa, medo ou tristeza podem entulhar e intoxicar as nossas mentes, fazendo com que deixemos de tentar, de arriscar e, até mesmo, de viver. Ter consciência das potencialidades, ações e reações é o caminho a ser trilhado por aqueles que não pretendem ficar limitados por barreiras e escolhem utilizar o sistema afetivo para o seu próprio bem-estar.

Goleman escreveu que “temperamento é escolha, não é destino” (a, 2012, Capítulo 14). Somos seres sociáveis e nos importamos como as pessoas nos observam ou percebem; por isso, algumas regras podem ser seguidas para não sermos taxados como “pavio curto”, ao contrário, sermos reconhecidos como inteligentes: (1^a) contar até 10, sucessivas vezes, criando o tempo necessário para que a reação seja diferente; (2^a) perceber que a situação está saindo do controle e interromper o ciclo emocional, observando os sinais do corpo: o coração dispara, as pernas tremem, as mãos suam, a voz falha, dentre outros; e (3^a) afastar-se temporariamente para permitir que a criatividade traga novas possibilidades para a resolução do problema.

As empresas podem facilitar o meio-ambiente corporativo, adotando a ginástica laboral ou criando o cantinho da meditação e da soneca, por exemplo, como uma forma de pausar o trabalho para que o empregado possa retomar com novos *insights*. De outro lado, o empregado deve se perceber como alguém que está além do ambiente de labor, com a estipulação de motivos existenciais maiores, estando sempre em movimento, preparando-se, absorvendo novas informações e definindo metas claras, objetivas e alcançáveis. Tudo isto, certamente, facilitará a tomada de decisões, com a obtenção de melhores resultados.

Para finalizar este artigo, mas não o assunto, citamos as palavras de Flávio Gikovate, psiquiatra e escritor brasileiro, em

palestra concedida no espaço Café Filosófico¹⁸, quando descreveu as “seis reações que temos diante de situações desafiadoras”, também chamadas de “mecanismos que desenvolvemos para defender a razão em processos analíticos”: 1º) negação = não querer incorporar o novo; 2º) ira = colocar a culpa em alguém; 3º) barganha: negociar para voltar à estabilidade do que era, utilizando argumentos para não mudar; 4º) depressão: culpar-se; 5º) teste: dar-se conta de que o novo não é tão feio quanto o imaginado; e 6º) aceitação: concordar com a mudança.

No quinto episódio da segunda temporada da série “The Crown”, na Netflix, intitulado “Marionetes”, podemos observar um exemplo de aplicação prática destas seis reações. A Rainha Elizabeth II proferiu discurso numa fábrica de automóveis da Jaguar no ano de 1958, elaborado por seus assessores, salientando que o papel dos “comuns” era se contentar com suas vidas infelizes e rotinas extenuantes pelo bem da coroa. Um jornalista publicou uma matéria com severa crítica ao comportamento da rainha, considerando-a uma pessoa fria, sem sentimentos e que não seria capaz de falar em público sem textos previamente escritos. A reação imediata foi chamá-lo de revolucionário, ao tempo em que ele se justificou dizendo que o objetivo seria apenas fortalecer o sistema monárquico, desde que fossem observadas algumas recomendações, materializadas em seis mudanças, três imediatas e três mediatas. O secretário pessoal da rainha marcou uma reunião com o jornalista; porém, no encontro, apareceu a própria monarca, que mostrou, de imediato, as três primeiras reações: *negação, ira e barganha*. Passados alguns dias, o secretário informou o jornalista que seriam acatadas uma ou duas das suas recomendações, ou seja, a rainha passou pelas três últimas reações: *depressão, teste e aceitação*. A primeira das

¹⁸ GIKOVATE, Flávio (1943-2016). *Mudar: caminhos para a transformação*. Instituto CPFL. Vídeo disponível em: <<http://www.institutocpfl.org.br/podcast/mudar-caminhos-para-a-transformacao-com-flavio-gikovate-versao-tv-cultura/>>. Acesso em 08/01/2018. A palestra teve por base o livro: *Mudar: caminhos para transformação verdadeira*. São Paulo: MG Editores, 2014.

mudanças foi a transmissão da mensagem de Natal ao vivo, pela TV, pois era tradicionalmente realizada por rádio; e a segunda, foi aceitar a visitação de pessoas do povo no palácio, não apenas de cortesãos. Assim, os medos da rainha foram ultrapassados e todas as outras recomendações do jornalista também foram implementadas, sendo reconhecida, à época, como a precursora de uma nova era da monarquia inglesa por reconhecer, também, a importância dos trabalhadores.

Logo, as atitudes dos indivíduos em admitir mudanças é que irão impulsionar as instituições no seu processo evolutivo, em um movimento de circularidade.

À vista disto, voltamos à descrição inicial da viagem no tempo, em que o cientista observou que estamos num ritmo acelerado e adoramos caixas, de todos os tamanhos. E ele estava certo, já que moramos ou trabalhamos em caixas, muitas vezes empilhadas; temos restaurantes em caixas que fornecem um meio-ambiente para não se perder tempo; circulamos em metrô, ônibus e carros; estamos envolvidos diariamente com dispositivos eletrônicos, como TVs, computadores, *tablets* e celulares; enfim, temos e usamos caixas físicas de todos os tamanhos, que passaram a integrar a nossa rotina de não desperdiçar o tempo.

Porém, o que o viajante deixou de perceber na sua passagem foi o aspecto metafórico de caixa. Não precisamos nos ater às nossas próprias caixas ou rótulos, porque podemos olhar de fora, em perspectiva, e agir com coragem e determinação para aceitar o novo e mudar a trajetória. Muitas pessoas fracassaram e erraram e continuarão fracassando e errando, mas foi com base no conserto dos fracassos e erros que o mundo evoluiu. Não precisamos ser perfeitos; porém, podemos dar um *upgrade* em nós mesmos e aprender a dizer não a muitas situações da vida. O processo de reinvenção é contínuo e temos de aprender a interagir com o mundo e a vida, ultrapassando obstáculos, desacelerando o ritmo, convivendo com a dúvida e desenvolvendo a capacidade de arriscar, ousar e inovar.

Em síntese, é necessário conhecermos a nós mesmos para termos equilíbrio e encontrar o caminho do meio, conceito budista milenar. Temos que tornar as nossas vidas mais leves e divertidas, com a diminuição dos lixos tóxicos, importando-se menos com tudo e nos cansando menos com nossas atividades e desafios. Só assim iremos “conhecer os deuses e o universo”, na parte esquecida da frase inscrita no oráculo de Delfos, e continuaremos existindo como seres humanos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inteligência emocional está relacionada com o adequado gerenciamento do sistema afetivo. Neste ensaio, vimos que o ser humano, nas suas formas de pensar, possui diversas inteligências, sendo necessário entender os aspectos intrínsecos e extrínsecos desencadeados pelas emoções e sentimentos, para que se torne possível uma vida mais equilibrada no ambiente de trabalho e nas demais interações sociais. Por isto, a tarefa de se conhecer ganha relevância a fim de minimizar os efeitos decorrentes das doenças oriundas do desequilíbrio entre o corpo e a mente, cada vez mais comuns, conforme estatísticas elaboradas por organizações nacionais e internacionais.

Com efeito, no Século XXI, muitas inquietações estão assolando a humanidade, inexistindo respostas certas ou precisas sobre a real afetação das novas tecnologias nas relações entre os seres humanos. A ciência ainda é marcada por mutações constantes e as descobertas são muito recentes, havendo muitas dúvidas a serem dirimidas por meio de debates críticos e da ampliação das pesquisas empíricas.

Assim, o objetivo deste artigo não foi trazer verdades absolutas, mas demonstrar a importância da temática e incentivar que novas políticas públicas nas áreas da saúde, educação, previdência e assistência sejam desenvolvidas, permitindo uma maior interação dos indivíduos com o ambiente laboral e o

mundo que os cerca, de forma adequada, adaptativa e inteligente. De forma concomitante ao papel institucional e de governança, as pessoas precisam ser pró-ativas no sentido de identificar as ferramentas essenciais à sua mudança comportamental, deixando para trás os excessos nocivos, em busca de uma existência mais digna, saudável e feliz.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRUNHOSA E SOUZA, Duarte. O enquadramento legal do teletrabalho em Portugal. *Revista Derecho Social y Empresa*, nº 6, dezembro de 2016, p. 01-18.
- Código do Trabalho de Portugal, Lei nº 99, de 27 de agosto de 2003. Disponível em: <<https://dre.pt/application/conteudo/632906>>. Acesso em 10/3/2018.
- Código do Trabalho de Portugal, Lei nº 07, de 12 de fevereiro de 2009. Disponível em: <<https://dre.pt/application/conteudo/602073>>. Acesso em 10/3/2018.
- Consolidação das Leis do Trabalho, Decreto-Lei nº 5.452, de 01 de maio de 1943. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/De15452.htm>. Acesso em 10/3/2018.
- CHAGAS, Paulo Vitor. *Transtornos mentais são a terceira maior causa de afastamento do trabalho*. 26/04/2017. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2017-04/transtornos-mentais-sao-terceira-maior-causa-de-afastamento-do-trabalho>>. Acesso em 08/01/2018.
- CURY, Augusto. *Ansiedade: como enfrentar o mal do século*. A

- Síndrome do Pensamento Acelerado: como e por que a humanidade adoeceu coletivamente, das crianças aos adultos (1ª ed., 2013; 25ª tiragem, 2017). São Paulo: Saraiva, 2014.
- BEDINELLI, Talita. *Baleia Azul*: o misterioso jogo que escancarou o tabu do suicídio juvenil. *El País*. 02 de maio de 2017. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2017/04/27/politica/1493305523_711865.html>. Acesso em 09/3/2018.
- DAMÁSIO, António Rosa. *O erro de Descartes*: emoção, razão e o cérebro humano. Original publicado em inglês em 1994. Tradução de Dora Vicente e Georgina Segurado. São Paulo: Companhia das Letras, 1996.
- FINCATO, Denise. *O valor social do trabalho e o princípio da fraternidade*: reflexões sobre o teletrabalho. III Encontro de Internacionalização do CONPEDI – Madrid, vol. 6, p. 105-128.
- FOUCAULT, Michel (1926-1984). *A Hermenêutica do Sujeito*. (1ª ed., 2004). Original publicado em francês em 2001. Tradução de Márcio Alves da Fonseca e Salma Tannus Muchail. 2ª ed., São Paulo: Martins Fontes, 2006.
- GARDNER, Howard [et al.]. *Inteligências Múltiplas ao Redor do Mundo*. Original publicado em inglês em 2009. Tradução de Roberto Cataldo Costa e Ronaldo Cataldo Costa, revisão técnica de Rogério de Castro Oliveira. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- GIKOVATE, Flávio (1943-2016). *Mudar*: caminhos para transformação verdadeira. São Paulo: MG Editores, 2014.
- GOLEMAN (a), Daniel, ph.D. *Inteligência emocional*: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Original publicado em inglês em 1995. Tradução de Fabiano de Moraes. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- _____ (b). *O cérebro e a inteligência emocional*: novas perspectivas. Original publicado em inglês em 2011. Tradução

- de Carlos Leite da Silva. Rio de Janeiro: Objetiva, 2016.
- HAN (a), Byung-Chul. *Sociedade da transparência*. Original em alemão publicado em 2012. Tradução de Enio Paulo Giachini. Petrópolis: Vozes, 2017.
- _____. (b). *Sociedade do Cansaço* (2015). Original em alemão publicado em 2010. Tradução de Enio Paulo Giachini. 2ª ed. ampl., Petrópolis: Vozes, 2017.
- HARARI, Yuval Noah. *Homo Deus: uma breve história do amanhã*. Original publicado em inglês em 2015. 1ª ed., 11ª reimp., São Paulo: Companhia das Letras, 2016.
- MELO, Geraldo Magela. *O teletrabalho na nova CLT*. 28 de julho de 2017. Disponível em: <<https://www.anamatra.org.br/artigos/25552-o-teletrabalho-na-nova-clt>>. Acesso em 10/3/2018.
- NÓBREGA, Marcos; MENEZES, Rafael de. *Desenvolvimento disruptivo: inquietações sobre as mudanças que já chegaram*. Livro digital do Kindle, Edição da Paradoxum, 2018.
- OECD. *Fit Mind, Fit Job: from evidence to practice in mental health and work*. OECD Publishing, Paris, 2015.
- Portal Country Meters. *População de Portugal*. Disponível em: <<http://countrymeters.info/pt/Portugal>>. Acesso em 08/01/2018.
- Portal da ILO. *Workplace stress: a collective change*. Disponível em: <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf>. Acesso em 12/3/2018.
- Portal da OECD. *Recommendation of the Council on Integrated Mental Health, Skills and Work Policy*. 14/12/2015. Disponível em: <<https://legalinstruments.oecd.org/Instruments/ShowInstrumentView.aspx?InstrumentID=334&Lang=en&Book=False>>. Acesso em 08/01/2018.
- Portal da WHO. *Depression*. <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs369/en/>>. Acesso em 12/3/2018.

- Portal do Ministério da Saúde, Direção Geral de Saúde. *Portugal – Saúde Mental em números – 2014*. Programa Nacional para a Saúde Mental. Disponível em: <www.dgs.pt>. Acesso em 08/01/2018.
- Portal do Senado Federal. Projeto de Lei da Câmara nº 28/2017. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/128659>>. Acesso em 10/3/2018.
- Portal Governo do Brasil. *Transtornos mentais atingem 23 milhões de pessoas no Brasil*. 29/06/2010. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/saude/2010/06/transtornos-mentais-atingem-23-milhoes-de-pessoas-no-brasil>>. Acesso em 08/01/2018.
- SALAS, Javier. O que você quer dizer com 🤖? *El país*. 15 de abril de 2016. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2016/04/12/tecnologia/1460484136_716565.html>. Acesso em 09/3/2018.
- VILLALOBOS, Luís; PEREIRA, João Pedro. Tribunal europeu diz que Uber é empresa de transportes em decisão com pouco impacto em Portugal. *P - União Europeia*. Disponível em: <<https://www.publico.pt/2017/12/20/economia/noticia/a-uber-e-uma-empresa-de-transportes-decide-tribunal-europeu-1796643>>. Acesso em 10/3/2018.
- WASELFISZ, Julio Jacobo. *Os Jovens do Brasil: Mapa da Violência* 2014. Brasília, 2014. Disponível em: <<https://www.mapadaviolencia.org.br/>>. Acesso em 09/3/2018.