

**Centro Paula Souza
Etec Philadelpho Gouvêa Netto
Técnico em Recursos Humanos**

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: Relacionamento Intrapessoal e interpessoal nas organizações

Ana Carolina Ferreira Medeiros*

Karen Alves de Carvalho** 1

Kauany Vitória da Silva***

Lhiandra Mazalli Aparecida Beijas Baldoino****

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo abordar o tema de relacionamento intrapessoal e interpessoal envolvendo o ambiente empresarial. A falta de habilidades sociais atrapalha o crescimento profissional e pessoal. Em razão disto, este estudo busca responder o seguinte problema: O que é necessário nas corporações para se desenvolver como um bom profissional? Será retratado o conceito do tema abordado e as habilidades. O trabalho foi desenvolvido dentro da metodologia qualitativa, fundamentada dentro de pesquisas de cunho social, focado em inteligência emocional e como isso afeta as corporações.

A inteligência é a capacidade de conceber, compreender e raciocinar, formada por um conjunto de capacidades que permite viver e enfrentar o mundo, aprender é a capacidade de prestar atenção, de observação, memorização e diante de situações semelhantes reproduzir a ação com maior chance de obter o resultado desejado.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Relacionamento Intrapessoal. Relacionamento Interpessoal. Organizações.

* Técnico em Recursos Humanos, na Etec Philadelpho Gouvêa Netto – anacarolina.ac67992@gmail.com

** Técnico em Recursos Humanos, na Etec Philadelpho Gouvêa Netto – karenarvalho.al@gmail.com

*** Técnico em Recursos Humanos, na Etec Philadelpho Gouvêa Netto – KauanySilva1401@gmail.com

**** Técnico em Recursos Humanos, na Etec Philadelpho Gouvêa Netto – lhiandrabaldoino@gmail.com

INTRODUÇÃO

Significado de intrapessoal e interpessoal!

Segundo Dicio (Dicionário online de Português, 2021).

Intrapessoal; “Refere-se à relação de uma pessoa consigo mesma, do que se efetiva ou se realiza internamente, comunicação intrapessoal. Etimologia “intra” = interior + pessoal”.

Interpessoal; “Refere-se ao que ocorre entre duas ou mais pessoas: relação interpessoal, comunicação interpessoal. Etimologia Inter + pessoal”.

Durante todo o decorrer deste artigo será tratado os tópicos de intrapessoal e interpessoal com o termo inteligência emocional, a somatória do conhecimento de si e do outro em respeito a temas emocionais e a inteligência emocional tema que ainda é tabu em muitas empresas, mas quando um indivíduo conhece a si mesmo e consegue ter ações focadas no objetivo central e não nas emoções que está sentindo no momento. Ter clareza e foco para liderar uma equipe ou mesmo fazer parte de uma equipe é o que garante o bom convívio social.

Será muito retratado sobre líderes e para fins de esclarecimento segue abaixo a definição de líder ou para qualquer outro cargo que esteja em posição “superior” a pessoas lideradas.

Significado de Líder

Substantivo masculino e feminino:

Chefe; pessoa que possui autoridade e poder para comandar os demais. Indivíduo que exerce influência no comportamento ou no modo de pensar de alguém.

[Por Extensão] Atleta ou equipe que ocupa ou permanece ocupando o primeiro lugar numa competição.

[Por Extensão] O que tem domínio político, social, econômico e cultural sobre o restante; diz-se de um país, estado ou cultura.

[Por Extensão] Porta-voz; chefe de um partido político ou movimento de caráter político.

Representante parlamentar de um partido político no plenário.

Etimologia (origem da palavra **líder**). Do inglês “leader”. (Dicio, 2021)

Socialmente tratamos o líder como uma pessoa capaz de guiar um grupo de pessoas, que sabe delegar funções de forma que todos os liderados consigam trabalhar com suas habilidades e conhecimentos, sabe lidar com o seu próprio emocional e ajuda os liderados a atingirem seus objetivos da melhor forma possível.

A conexão entre as relações interpessoais e intrapessoais é inteligência emocional, mas como medimos essa habilidade, a capacidade de controle sobre o que se sente? E o quanto isso interfere na sociabilidade dos colaboradores em geral dentro de corporações.

Os procedimentos metodológicos basearam-se na pesquisa bibliográfica que é utilizada como ponto de partida para todos os tipos de estudos, facilitando a investigação através do estudo do conhecimento armazenado tradicionalmente em livros e documentos. O objetivo é considerar a totalidade, e não dados ou aspectos isolados, que tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, assim entendemos a importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal dos colaboradores nas organizações, e como ela está vinculada ao mercado de trabalho. Chizzotti (2006, p. 28) refere-se às pesquisas designadas genericamente como qualitativas, ao dizer que “[...] usando, ou não, quantificações, pretendem interpretar o sentido do evento a partir do significado que as pessoas atribuem ao que falam e fazem”.

Muitos são os estudiosos que se voltam ao levantamento das características primordiais da pesquisa qualitativa, dentre os quais destacamos Bogdan e Biklen (1994) que nos ensina que: “Na investigação qualitativa a fonte direta de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento.

Toda a pesquisa para embasamento deste artigo foi realizada em relatórios, artigos científicos e monogramas de estudos da área corporativa e social, fundamentando os pensamentos e argumentos que discorreram durante este trabalho.

DESENVOLVIMENTO

Segundo a Pesquisa Inteligência Emocional e Saúde Mental no Ambiente de Trabalho (2021).

“28,16% dos entrevistados afirmaram que as empresas nas quais trabalham não oferecem nenhum apoio aos profissionais que têm se sentido emocionalmente abalados ou vêm enfrentando questões relacionadas à saúde mental.”

Após a pandemia do vírus COVID-19, muito está sendo questionado sobre a saúde mental nas organizações, sempre foi necessário lidar com o emocional de cada colaborador, mas com a ênfase no afastamento social algumas empresas se viram diante do cenário onde os colaboradores pouco conseguiam produzir devido aos problemas emocionais, dentro de empresas de tecnologia a preocupação com o emocional já é algo que está sendo abordado para melhorar a performance dos programadores, mas empresas onde os colaboradores realizam trabalhos braçais pouco ou nada é questionado sobre a saúde mental destes indivíduos.

Com a ruptura da sociabilidade, onde apenas serviços essenciais ficam abertos, visitas à família e amigos significava colocar em risco a segurança individual e coletiva as socializações foram deixadas de lado na tentativa de controlar o surto existente. Como consequência houve o aumento de ansiedade, depressão e *burnout*.

A pesquisa Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19, obteve os resultados de:

“45.161 brasileiros respondentes, verificou-se que, durante a pandemia, 40,4% (IC_{95%} 39,0;41,8) se sentiram frequentemente tristes ou deprimidos, e 52,6% (IC_{95%} 51,2;54,1) frequentemente ansiosos ou nervosos; 5% (IC_{95%} 41,8;45,3) relataram início de problemas de sono, e 48,0% (IC_{95%} 45,6;50,5) problema de sono preexistente agravado.

Tristeza, nervosismo frequentes e alterações do sono estiveram mais presentes entre adultos, jovens, mulheres e pessoas com antecedente de depressão.”

Chegado à conclusão:

“As elevadas prevalências encontradas indicam a necessidade de garantir a provisão de serviços de atenção à saúde mental e à qualidade do sono, adaptados ao contexto pandêmico.”

Marie Curie (1867-1934) foi uma cientista, uma verdadeira líder que soube administrar suas emoções e ajudar seus colaboradores entendendo que era necessária apenas capacidade intelectual, a capacidade de coordenar os esforços pessoais e da sua equipe, estimular os talentos dos seus colaboradores, resolver conflitos e crises e ainda negociar para conseguir os recursos necessários para as pesquisas. Esta pesquisadora obteve sucesso e reconhecimento mundial porque entendeu que não bastava sua inteligência cognitiva, era necessário inteligência emocional.

Foi a primeira mulher a receber um Prêmio Nobel, o de Física, em 1903, e a única a acumular o prêmio duas vezes, quando recebeu o de Química, em 1911. Ser mulher no ambiente corporativo nunca foi fácil, sempre vistas como emocionalmente frágeis. Mas muito determinadas várias mulheres vieram abrindo espaço para que outras pudessem pertencer a este espaço que ainda é hostil às mulheres.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

“Inteligência Emocional é a combinação de dois pilares. O primeiro são as competências emocionais sociais: a capacidade de você se conectar com o próximo e com a sociedade. E o segundo são as competências emocionais pessoais: a capacidade de se conectar de forma harmônica e amorosa consigo mesmo” (2007, Vieira apud Goleman, 2016).

A Inteligência Emocional não pode ser comprada, mas sim trabalhada. Sendo algo de dentro para fora, a pessoa que deseja possuí-la deve, ela mesma adquirir as competências da Inteligência Emocional, através de suas escolhas, aprendendo a gerir as suas emoções, melhorando e aperfeiçoando cada vez mais o autocontrole.

É possível identificar a necessidade do ser humano pelo autoconhecimento, dominar os seus medos e superar as barreiras que o impedem de crescer, para alcançar a saúde emocional e desempenhar as suas funções com equilíbrio. "Inteligência emocional é a capacidade de criar motivações para si mesmo e de persistir num objetivo apesar de percalços, de controlar impulsos e aguardar pela satisfação de seus desejos, de se manter em bom estado de espírito e a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar, de ser empático e autoconfiante" (GOLEMAN, 2007, p. 58).

Portanto, ela se caracteriza como a capacidade de identificação, análise e desenvolvimento de emoções de acordo com a necessidade da situação enfrentada no momento, de forma a administrar bem essas emoções para que as mesmas venham a proporcionar crescimento.

Ter consciência de que certos pensamentos e ações são apenas respostas emocionais e ter controle sobre suas ações, isto é o início para a inteligência emocional, vinculando esse controle com posto de liderança em uma empresa tem-se um líder que não se deixa levar pelo que está sentindo no momento, provavelmente esse líder consegue superar problemas e orientar melhor sua equipe.

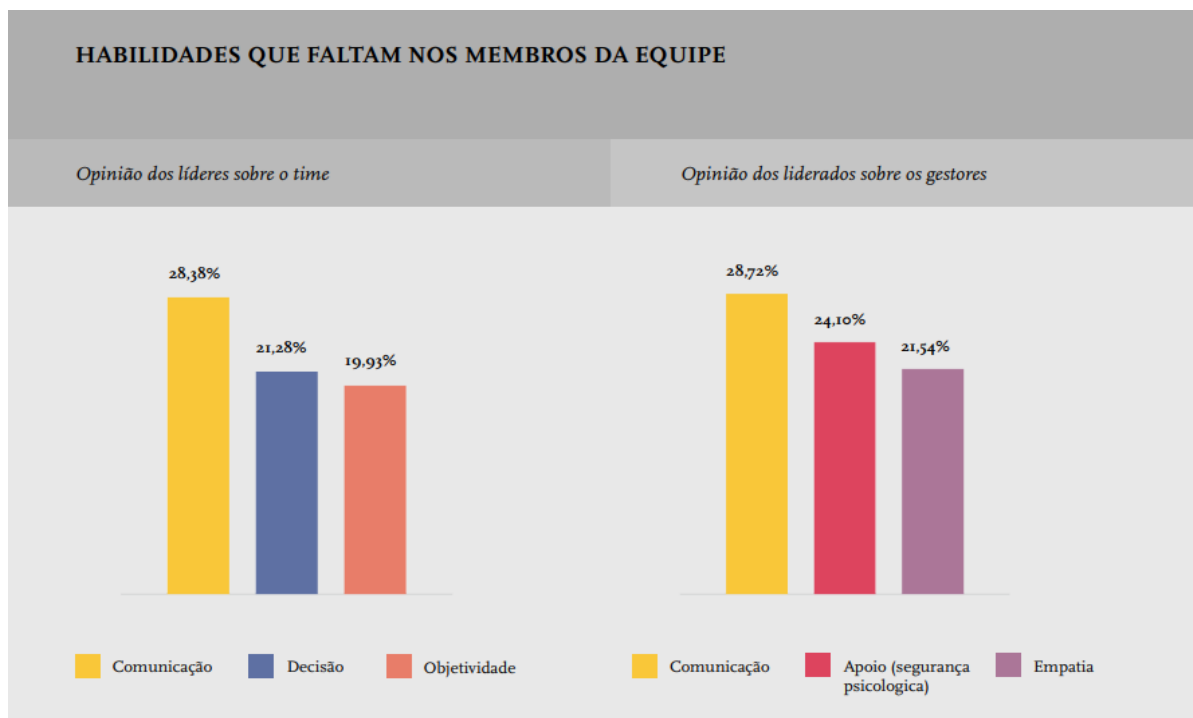
Quando essa pessoa é subordinada na organização ter controle das respostas emocionais facilita a compreensão das necessidades deste colaborador e das suas funções, assim como compreender e lidar com a hierarquia da funcionalidade empresarial, porém é de responsabilidade da empresa promover a todos os colaboradores um ambiente onde seja possível o diálogo aberto.

Mesmo já tendo algum nível de inteligência emocional quando se está passando por situações mais desafiadoras pode haver piora nos seus resultados corporativos e depende de a empresa reconhecer e respeitar a individualidade.

Segundo a pesquisa já retratada acima Pesquisa Inteligência Emocional e Saúde Mental no Ambiente de Trabalho (2021).

Foi realizado esse gráfico.

Imagem 1



Fonte: Pesquisa Inteligência Emocional e Saúde Mental no Ambiente de Trabalho (2021).

O gráfico da imagem 1, demonstra o quanto a comunicação é um problema nas empresas, problema este que interfere em todas as áreas, quando não existe comunicação efetiva problemas simples se tornam grandes e até devastadores para uma organização de grande, médio e pequeno porte.

Foi demonstrado que os líderes apontam que os subordinados sentem dificuldade na tomada de decisão e objetividade, o que pode demonstrar uma incerteza e falta de confiança desses colaboradores que não sabem prever as consequências e por esse medo se abdicam de tomar decisões.

A busca constante pelo sucesso torna as interações sociais dos seres humanos conflituosas e desgastantes. O sucesso atualmente está voltado para o poder e a capacidade de ganhos materiais, mas este não será importante sem o sucesso emocional, pois sem ele serão infelizes. (SEGeT, 2011)

Na opinião dos liderados a falta de apoio como apoio psicológico e de segurança, assim como a falta de empatia de seus líderes e gestores, são atributos que quando não existente atrapalha o convívio e o comportamento dentro da empresa.

“O fato de se ter um relacionamento baseado na confiança e lealdade aumenta a motivação dos envolvidos gerando maior qualidade de vida para todos os envolvidos. As pessoas ficam mais à vontade e se desenvolvem mais, com isso alcançam melhores resultados, afinal a tendência é se dedicar mais ao que estão fazendo quando se sentem motivadas.” (SEGeT, 2011)

Talvez os outros quatro tópicos inseridos no gráfico fossem resolvidos, solucionando apenas o primeiro e mais importante tópico à comunicação”.

Para um líder, gerente, supervisor e cargos onde se está à frente de uma equipe é de fundamental importância ter controle sobre suas ações e emoções, sabe-se que é impossível controlar os sentimentos pessoais, podemos ter controle de o que fazer com o que sentir, saber como agir apesar dos sentimentos é uma habilidade que precisa ser dominada dentro de organizações empresariais, tanto para líderes quanto para liderados.

CAMPO TEÓRICO E PRÁTICO DAS HABILIDADES SOCIAIS.

Nos ambientes corporativos, as relações interpessoais são muitas vezes mediadas por questões relacionadas ao trabalho, como projetos, metas e tarefas, mas também são influenciadas por aspectos pessoais, como valores, crenças e hábitos. As relações interpessoais podem ser aferradas tanto positivamente quanto negativamente por esses aspectos pessoais, e é importante está ciente disso.

O campo teórico-prático das Habilidades Sociais (THS) surgiu na Inglaterra, em 1967, com estudos de Argyle sobre ergonomia e sistemas homem-máquina (Del Prette & Del Prette, 1996, 1999; Falcone, 2001). Argyle (1967/1994) propôs uma transposição do conceito de habilidade na interação homem-máquina para as interações humanas, destacando algumas semelhanças ao comparar esses dois tipos de interação. Esse campo teórico-prático busca identificar, definir, avaliar e promover as habilidades sociais e os demais fatores associados ao julgamento da competência social do indivíduo (Del Prette & Del Prette, 2001). Além disso, de acordo com Del Prette e Del

Prette (2001), o campo busca examinar a associação entre um repertório bem elaborado, ou deficitário, de habilidades sociais com o desenvolvimento saudável ou com diferentes quadros nosológicos. Assim como procura compreender as etapas de desenvolvimento ao longo da vida e as possibilidades da promoção de habilidades sociais por meio de programas estruturados.

Estudos de IHC (interação Humano Computador), baseado nos estudos de humano vs máquina abriu leque para várias camadas de questionamento, por exemplo até onde vai a capacidade de um computador, e com o desenvolvimento de I.A (Inteligência Artificial) o que difere aquela estrutura computacional que toma decisões para o nosso cérebro? Inicialmente essa interação é realizada apenas como ferramenta, as máquinas surgem para facilitar o trabalho seja ele braçal ou facilitar serviços repetitivos mesmo que intelectual, começaram a revolução das máquinas com elas sendo utilizadas para serviços braçais intensos e depois para serviços em cadeia, agora utilizam em praticamente todos os tipos de serviços.

Mas o que isso tem a ver com a inteligência emocional, máquinas são ferramentas físicas que seguem programações específicas para realizar uma determinada função, elas não têm emocional e não é possível configurá-la (talvez ainda) para ter sentimentos e emoções, elas não vão pedir uma pausa no seu dia de trabalho porque está sentindo uma forte dor de cabeça ou porque o seu relacionamento com outra máquina não está indo como ela esperava.

De forma cômica, mas assertiva, no passado foi utilizado como exemplo bons profissionais como pessoas que trabalhavam como máquinas, executavam sua função independente do que estava acontecendo ao redor, elas apenas produziam o que tinha que ser produzido sem se queixar ou faltar por problemas pessoais ou de saúde.

Porém hoje entende-se que problemas emocionais são problemas que também afetam a saúde física, as doenças emocionais, também chamadas de psicossomáticas, são sintomas físicos causados por algum nível de sofrimento emocional, quando uma emoção ou sentimento tem a capacidade de gerar ou agravar uma doença ou sintoma no corpo.

Principais doenças emocionais: segundo Instituto de Psiquiatria Paulista (2019)

- Doenças de pele
- Problemas estomacais
- Desregulações intestinais
- Infecções de garganta
- Prejuízos aos pulmões
- Dores de cabeça
- Dores musculares e nas articulações
- Alterações de coração e circulação
- Modificações na região íntima

A inteligência emocional tem um papel muito importante e decisivo no desenvolvimento pessoal.

Afinal, todo o desenvolvimento social advém da capacidade de socializar e da forma como as relações sociais acontecem, ações são respostas químicas somadas às memórias de experiências sociais anteriores aos acontecimentos atuais.

Aperfeiçoar as habilidades emocionais requer disponibilidade e aceitação para recompor os hábitos pessoais (muitos deles arraigados desde a nossa infância), os sentimentos e a forma de pensar e agir, moral e valores também vão sendo desconstruídos e reconstruídos com o desenvolvimento da inteligência emocional.

Com o decorrer do aprendizado descobrir sobre si e sobre o outro, sobre como sentir e porque sentir, entender que todo sentimento é válido, mas nem todas as ações são aceitáveis, saber o momento de falar e o momento de ouvir.

O ambiente corporativo se torna uma extensão de residências para seus colaboradores, eles têm um lugar para chamar de lar, onde deixam seus pertences, afetos e apegos, mas passam de 8 a 12 horas dentro da empresa na qual trabalham isso no regime de CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), tanto tempo quanto ou mais tempo do que temos dentro de suas casas, convivem com as mesmas pessoas por tempo superior ao tempo que passam com suas famílias e amigos. Tempo este que vem acompanhado de estresse, prazos, cobranças.

No ambiente corporativo os colaboradores são o capital da empresa, tem um valor investido em colaboradores e este colaborador por si precisa gerar o lucro ao qual nele é investido, as interações sociais realizada dentro de organizações comerciais são de funcionário para funcionário e de funcionário para cliente a forma como essas relações acontecem é explicitamente determinada pela inteligência emocional de cada indivíduo.

Todos já tiveram a experiência de ser mal atendido ou recepcionado em um ambiente, porém quantas dessas vezes alguém reagiu da mesma forma com a outra pessoa e quantas vezes souberam compreender que talvez aquele não fosse um bom dia para aquela pessoa.

No cotidiano das pessoas, com seus parceiros de trabalho de mesmo ponto hierárquico, sabem compreender quando ele/a não está disponível para uma conversa mais difícil, sabem reconhecer quando uma conversa é difícil para as pessoas que convivem com eles, passam muito tempo dentro das empresas a qual fazem parte, porém pouco conhecem sobre a vida pessoal dessas pessoas, sabem às vezes sobre aquilo que lhes é contado pelo próprio ou por terceiros.

Suas dores, seus medos, problemas pelo qual está passando ou já passou, algumas empresas no intuito de aproximar os colaboradores realizam festas empresariais para que aconteça a interação social, o que acaba por acontecer na maior parte das vezes são grupos de mesma classe hierárquica e setores se formarem, raramente vemos o faxineiro conversando com a gerente da rede. Em empresas de menor porte é mais comum identificar grupos mistos onde os setores não segregam os grupos de socialização nessas confraternizações. Conhecer as pessoas que nos cercam diariamente a fim de facilitar o convívio promovendo interações sociais sucintas onde é simples expor o desejo inicial e se fazer entender quando algo é solicitado é fundamental para a saúde do ambiente de trabalho.

De acordo com Bittel (1982, p.40) "liderança é o artifício de fazer com que outras pessoas o sigam e façam voluntariamente aquilo que você deseja que elas façam". É importante o líder ter autoridade, saber lidar com as pessoas e ter o respeito delas para que elas realmente o sigam e façam o que deve ser feito.

De forma social e abrangente é necessário aprender a gerenciar nossas emoções e como qualquer habilidade ela precisa ser desenvolvida e aprimorada, desde bebês, as pessoas estão aprendendo a lidar com as suas emoções, mas elas sabem reconhecer e validar o que sentem? É socialmente aceito o pensamento de que mulheres são mais sentimentais e entendem melhor desse ramo social, mas o quanto de liberdade emocional damos aos gêneros, também é algo a ser questionado.

Os papéis de gêneros que estão sendo amplamente discutido de forma social onde é necessário rever os papéis para abranger o contato e as expressões sentimentais masculinas e validar os sentimentos de tristeza e descontentamento como sentimentos naturais e encaminhar as soluções de forma pacífica e harmoniosa onde o mesmo pode se expressar de forma genuína, por muito tempo foi socialmente aceito chefes que gritavam e humilharam seus subordinados atualmente sequer chamados de funcionários, utilizamos o termo colaborar.

A imagem do chefe, em definição homem branco acima dos 30 anos que manda e determina o que deve ser feito de forma incisiva sem validação da opinião de qualquer outra pessoa já não é mais aceito, questionamos esse lugar de diversas formas, seguindo o pensamento do sexismo ainda presente, observa-se casos sociais clássicos onde o cargo de atendimento é majoritariamente preenchido por mulheres e os cargos de liderança majoritariamente por homens, cargos de cuidados preenchido por mulheres e cargos de lógica são preenchido por homens.

Pode-se também sair do âmbito sexista e ir para o racial, concessionária de veículos esportivos raramente tem um vendedor de pele preta como vendedor ou como gerente do setor de atendimento, ter uma mulher de pele preta como gerente de um restaurante, são cargos que exigem a visualização de pessoas íntegras, confiáveis, mas a sociedade ainda está adaptava a valores sociais ultrapassados, valores esses que estão sendo revisados.

Da mesma forma que questionam os papéis raciais na sociedade e questionam outros valores como gênero, atualmente estão abrindo a pauta para discorrer sobre o emocional, estão se atentando ao quanto seu emocional dita seu cotidiano mais atentos à necessidade de aprenderem a gerenciar suas próprias emoções para depois lidar com a emoção dos que lhe cercam.

Não se entende os sentimentos dos outros se não souberem lidar com os seus e isso não é fácil, mas necessário para o seu sucesso, principalmente quando ocupam um cargo de liderança. De acordo com a pesquisa: (VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2011). Foi perguntado aos líderes entrevistados se consideram importante que o tema Inteligência emocional seja abordado nas organizações.

Imagem 2

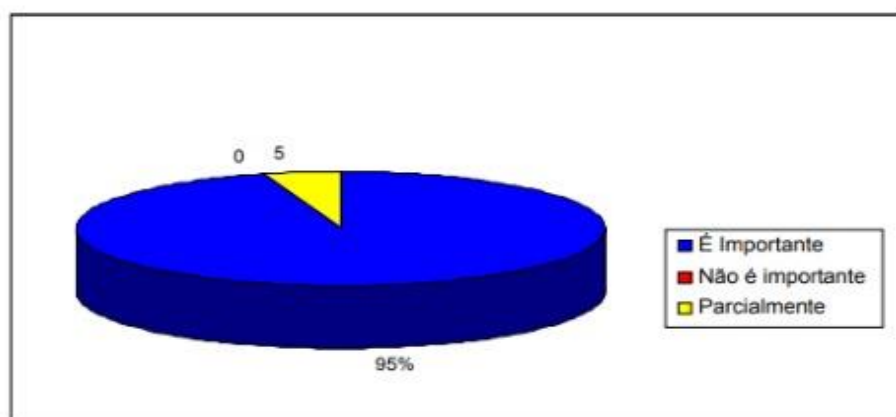


Gráfico 12 – Importância do tema ser abordado nas empresas

Fonte: Análise dos dados da pesquisa de campo

Observamos que 95% dos gestores estão cientes da relevância da Inteligência Emocional no contexto organizacional e por isso consideram importante que o tema seja abordado nas empresas. Podemos destacar que mesmo os entrevistados que não conheciam o tema, de acordo com as perguntas que responderam anteriormente, puderam ter uma idéia do que se trata e consideraram como um assunto relevante.

De acordo com a figura 2. Apenas 5% dos entrevistados julgaram parcialmente importante falar sobre inteligência emocional em ambientes corporativos, abrangendo temas como:

- Atenção aos sentimentos próprios e o de pessoas próximas.
- Pensar e conversar sobre emoções com outras pessoas.
- Conseguem-se autorregular sem a necessidade de terceiros ou ações instintivas (primitivas)
- Quanto tempo é necessário para que o indivíduo se acalme após uma situação de estresse
- O quanto os sentimentos interferem em seus comportamentos.

- O quanto utiliza das emoções para motivar o grupo ou a equipe liderada.
- Se consideram as necessidades dos liderados e se demonstram empatia.

Esses questionamentos ou tópicos são apenas algumas habilidades que são desenvolvidas dentro da inteligência emocional, saber lidar com o seu próprio corpo quando ele começa a tremer e suar por uma situação estressante, há também aqueles que precisam se adaptar ao intestino que resolve se soltar em momentos de ansiedade, ou aos olhos que enchem de lágrimas em confrontos, saber entender o seu momento de para certas conversas é ter consciência do seu emocional, saber a hora de parar a conversa por que o outro não se mostra aberto ou preparado é sinal de inteligência emocional.

Tal aptidão é utilizada e muito benéfica em situação comercial e também na vida particular, saber separar o profissional do pessoal é a característica da inteligência emocional mais cobrada socialmente.

O uso consciente das emoções, intencionalmente manipular as emoções para que o comportamento condiga com os resultados que esperamos ter consciência que todas as ações e decisões são baseadas no emocional, traz clareza quanto aos atos e pensamentos.

Assim o confirma Goleman:

“As pessoas com habilidades emocionais bem desenvolvidas têm mais probabilidades de sentir-se satisfeitas e ser eficazes na sua vida, e de dominar os hábitos mentais que favoreçam sua própria produtividade; as pessoas que não podem por certa ordem na sua vida emocional liberam batalhas interiores que sabotam a sua capacidade de concentrar-se no trabalho e pensar com clareza.”

CONCLUSÃO

Tecnologias não param de ser criadas e aperfeiçoadas, a automação avança os processos de produção, porém as pessoas são o recurso mais valioso e menos compreendido dentro das empresas e esse é o desafio estratégico que cresce dentro das empresas, a mão de obra está diminuindo consideravelmente enquanto cargos com desafios psicológicos estão surgindo, com isso cresce também as necessidades de adaptações.

O sucesso das antigas e novas empresas dependerá de como essa empresa trata as pessoas que a fazem, ter apenas conhecimento e habilidades é importante, mas o comportamento e a capacidade de trabalhar em equipe, de se relacionar e comunicar é a grande garantia do sucesso.

Quando uma pessoa não possui inteligência emocional ela causa instabilidade ao grupo, o líder é quem tem o papel de mediar e desenvolver as capacidades deste e dos demais funcionários. A habilidade de controle sobre as ações apesar das emoções é um diferencial dos recursos humanos, “saber estar” e “saber fazer” é ser o líder que as empresas buscam e precisam.

Pensando dessa forma fica a critério da empresa diante dos avanços tecnológicos, pessoais e sociais escolher como pretendem se diferenciar das demais empresas, tendo consciência que os recursos humanos é a fonte do sucesso, por mais tecnologia e capital que se tenha ainda será necessário capital humano.

ABSTRACT

This academic work aims to address the issue of intrapersonal and interpersonal relationships involving the business environment. Lack of soft skills hinders professional and personal growth. For this reason, this study seeks to answer the following question: What is needed in corporations to develop as a good professional? The concept of the topic addressed and the skills will be portrayed. The work was developed within the qualitative methodology, based on social research, focused on emotional intelligence and how it affects corporations.

Intelligence is the ability to conceive, understand and reason, formed by a set of capabilities that allows you to live and face the world, learning is the ability to pay attention, observe, memorize and, in the face of similar situations, reproduce the action with a greater chance of get the desired result.

Keywords: Emotional Intelligence. Intrapersonal Relationship. Interpersonal Relationship. Organizations.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Dicionário online de Português, 2009 - 2023. Disponível em:

<https://www.dicio.com.br/inteligencia/> Acesso em 25 abril de 2022.

Pesquisa Inteligência Emocional e Saúde Mental no Ambiente de Trabalho (2021). The School of Life e Rh Robert Half - Talent Solutions. Disponível em:

https://www.roberthalf.com.br/sites/roberthalf.com.br/files/documents/Inteligencia%20Emocional%20e%20Saude%20Mental_RH%20e%20TSOL_set2021.pdf Acesso em 25 abril de 2022.

Dicionário online de Português, 2009 – 2023. Disponível em:

<https://www.dicio.com.br/inteligencia/> Acesso em 25 abril de 2022.

Barros, Marilisa B Azevedo, et al, Relato de tristeza/depressão, nervosismo/ansiedade e problemas de sono na população adulta brasileira durante a pandemia de COVID-19, 2020. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ress/a/nFWPcDjfNcLD84Qx7Hf5ynq/abstract/?lang=pt>

Acesso em 25 abril de 2022.

Del Prette, A., & Del Prette, Z. A. P. (2001). **Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo**. (6ª ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.

As 9 doenças emocionais mais comuns, segundo Instituto de Psiquiatria Paulista 2021. Disponível em: <https://psiquiatriapaulista.com.br/as-9-doencas-emocionais-mais-comuns/> Acesso em 25 abril de 2022.

Junqueira, Fernanda Campos et al, 2011. A Importância da Inteligência Emocional na Atuação de um Líder. VIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia.

BITTEL, Lester R. Supervisão eficaz. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

GOLEMAN, D. Trabalhar com Inteligência Emocional. Temas e Debates. 1998.

Marie Curie, Cientista polonesa, eBiografia, 2000 – 2023. Disponível em

https://www.ebiografia.com/marie_curie/. Acesso em 25 abril de 2022.

ROQUE, Francisco et al. Inteligência emocional. 2006. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/38682482.pdf>