

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

**BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NOS CARGOS DE
LIDERANÇA**

***THE BENEFITS AND CHALLENGES OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN
LEADERSHIP POSITIONS***

Maria Luiza Mendes Pereira Rocco – maria.rocco01@etec.sp.gov.br

Natalí Bernardino – natali.bernardino@etec.sp.gov.br

Etec Professora Anna de Oliveira Ferraz – Araraquara – São Paulo – Brasil

Orientadores:

Prof. Ms. Antônio Marcos de Souza Lemos – antonio.marcos4@etec.sp.gov.br

Prof. Dr. Elvio Carlos da Costa – elvio.costa@etec.sp.gov.br

RESUMO

Por trás de empresas de grande sucesso, sempre há uma mente responsável por mantê-la nos eixos, ou seja, uma mente que faça uso da inteligência emocional e que saiba lidar com conflitos, estimular equipes e obter grandes resultados para a organização. É cada vez maior o número de funcionários, de várias empresas, que se sentem frustrados e desmotivados em seus cargos, o que gera conflitos entre os componentes da equipe e acaba causando estresse na liderança local. De acordo com essa perspectiva, este trabalho tem como objetivos (geral e específicos): estudar, analisar e destacar os principais benefícios que serão agregados a uma empresa a partir do momento em que ela adotar estratégias emocionalmente inteligentes; apresentar possíveis desafios que podem ser enfrentados se não houver a utilização da mesma; listar os possíveis obstáculos ao desenvolver a IE e salientar o diferencial que o seu desenvolvimento agrega junto aos líderes das empresas. O material presente neste artigo foi coletado por meio de uma pesquisa bibliográfica (onde foram consultados artigos científicos, revistas, sites oficiais e livros), e um questionário via Google Forms (que foi respondido por 16 participantes, membros de 5 diferentes instituições, de áreas que variam de Saúde a Aeronáutica), onde foi possível obter informações de que não existem possibilidades de que uma empresa cresça sem o uso de inteligência emocional e de uma comunicação limpa e clara entre seus componentes, pois, são itens indispensáveis se o objetivo for criar uma comunicação de excelência e um ambiente harmonioso. Perante isso, é possível afirmar que a Inteligência Emocional nos Cargos de Liderança acarretará em um aumento de desempenho dos componentes, maior eficiência dos mesmos e o crescimento da

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

empresa.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Empresas. Liderança.

ABSTRACT

Behind highly successful companies, always there is a mind responsible for keeping them on track, that is, a mind that uses emotional intelligence and knows how to deal with conflicts, stimulate teams and obtain great results for the organization. There is an increasing number of employers, from various companies, who feel frustrated and unmotivated in their positions, which generates conflicts between team members and ends up causing stress for local leadership. According to this perspective, this work has the following objectives (general and specific): study, analyze and highlight the main benefits that will be added to a company from the moment it adopts emotionally intelligent strategies; present possible challenges that can be faced if it is not used; list the possible obstacles when developing EI and highlight the difference that its development brings to company leaders. The material present in this article was collected through a bibliographical research (where scientific articles, magazines, official websites and books were consulted), and a questionnaire via Google Forms (which was answered by 16 participants, members of 5 different institutions, from different areas ranging from Health to Aeronautics), where it was possible to obtain information that there are no possibilities for a company to grow without the use of emotional intelligence and clean and clear communication between its components, as they are indispensable items if the objective is to create excellent communication and a harmonious environment. In view of this, it is possible to affirm that Emotional Intelligence in Leadership Positions will result in an increase in the performance of the components, greater efficiency thereof and the growth of the company.

Keywords: Emotional Intelligence. Leadership. Companies.

1 INTRODUÇÃO

O país vive um momento importante no que tange aos aspectos políticos, sociais e econômicos, em que a gestão participativa e a geração do conhecimento tem se apresentado como crucial para a competitividade global. Seguindo essa linha de raciocínio, com a finalidade de mostrar seu diferencial no âmbito empresarial e dar continuidade ao espírito competitivo, é necessário que a organização obtenha bons resultados, cujos mesmos serão conquistados por meio de pessoas competentes que

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

estejam dispostas a colaborar com ideias inovadoras para que os objetivos e metas da organização sejam alcançados. Diante disso, é importante mencionar que por trás de uma empresa há sempre uma mente que saiba agir racional e estrategicamente, a fim de obter frutos positivos para as empresas. Nessa direção, o papel de liderar uma empresa, e as pessoas que a compõem, na busca de resultados satisfatórios, sempre foi muito disputado e pode se dizer que é um dos cargos mais almejados por aqueles que a integram (NASCIMENTO, COSTA, AZEVEDO, 2016). Porém, para que as empresas obtenham lucros, há vários desafios que um líder deve ultrapassar. Pensando nisso, Moreira (2017, p. 92) evidencia a necessidade do líder em desenvolver a inteligência emocional:

Grande parte dos profissionais que ocupam cargos de liderança, não percebe o custo-benefício obtido pela apropriação e compreensão do que venha a ser o recurso inteligência emocional, em detrimento dos pressupostos teóricos, que disponibilizavam ênfase à tarefa ao invés do processo e da liderança em detrimento do controle.

Em complemento, de acordo com Silva et al. (2015, p. 02) "acredita-se que pessoas com melhor gerenciamento de suas próprias emoções são possivelmente as melhores sucedidas no mercado de trabalho e que acabam também por ter melhor qualidade de vida." Conforme Goleman (1995) seja no âmbito familiar ou profissional, uma pessoa com um nível de Inteligência Emocional (IE) alto pode contornar situações problemas, além de gerar resultados com excelência. Portanto, a questão que irá nortear o desenvolvimento do presente estudo é: Quais os benefícios que um líder com inteligência emocional pode proporcionar no cotidiano das empresas?

Assim, o artigo objetiva holisticamente apresentar os benefícios e desafios de se ter uma pessoa emocionalmente inteligente nos cargos mais altos de cada função. Para tanto, os objetivos específicos são: 1) destacar os possíveis obstáculos ao desenvolver a inteligência emocional; 2) conhecer o diferencial que o desenvolvimento da inteligência emocional agrega junto aos líderes das empresas.

O trabalho será empreendido por meio de uma pesquisa bibliográfica, além de uma pesquisa de campo, através de um questionário, composto por 10 questões,

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

aplicados a 16 participantes de empresas da área 5 da cidade de Araraquara – SP.

A estrutura do trabalho se dá inicialmente pela introdução, posteriormente é apresentada a fundamentação teórica do tema escolhido, Inteligência Emocional. Em seguida, são expostos os procedimentos metodológicos. Os resultados e discussões são realizadas após, e por fim, as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta etapa, tem como ponto de partida a contextualização acerca dos possíveis obstáculos ao desenvolver a inteligência emocional e o diferencial que a mesma agrega junto ao líderes da empresa. Com a finalidade de apresentar ao leitor o modo como a IE do líder influencia no ambiente empresarial trazendo benefícios ao saber lidar com as dificuldades de maneira emocionalmente inteligente.

As subseções desta pesquisa estão divididas da seguinte ordem: 1) Conceitos de Inteligência emocional, 2) Importância da Inteligência Emocional no contexto empresarial, 3) Benefícios da Inteligência Emocional nas corporações contemporâneas e 4) Os desafios dos líderes nas corporações.

2.1 Conceitos de Inteligência emocional

Apesar de os conceitos tradicionais de inteligência enfatizarem as características cognitivas, como memória e resolução de problemas, vários pesquisadores importantes no campo da inteligência estão reconhecendo a importância de características não cognitivas (GONSALVES; DALTO; LUPPI, 2017).

De acordo com Gonsalves, Dalto e Luppi (2017, p. 04), "a designação de inteligência emocional mais antiga remonta a Charles Darwin, que em sua obra referiu a importância da expressão emocional para a sobrevivência e adaptação". A Inteligência Emocional vem sendo estudada desde 1990, quando os pesquisadores Peter Salovey, da Universidade de Yale, e John D. Mayer, da Universidade de New Hampshire, a introduziram na psicologia por meio de dois artigos. No primeiro, os

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

autores apresentaram uma definição para inteligência emocional. Já na segunda publicação, eles demonstraram o porquê de a Inteligência Emocional ser considerada uma habilidade mental (GONSALVES; DALTO; LUPPI, 2017; NETA; GARCIA; GARGALLO, 2008).

Segundo Goleman (1995) a Inteligência Emocional é a habilidade de entender as próprias emoções e as dos outros, de encorajar e de conduzir bem sentimentos e vínculos. A Inteligência Emocional estimula a desenvolver uma maior consciência de si próprio e ter mais domínio sobre as emoções, autoconfiança e compreensão, promovendo harmonia nas interações pessoais e com os demais. (ZELLAUY, 2023). Na conjunção da Inteligência Emocional, as emoções são reações integradas que envolvem vários subsistemas psicológicos, como os sistemas físico, mental e motivacional. (FERRARI; GHEDINE, 2021). Seguindo essa linha, Zellaury (2023, p. 09):

Inteligência emocional é, portanto, a capacidade de administrar as nossas emoções e usá-las a nosso favor e, também, perceber e compreender as emoções dos outros. Envolve ainda ter a capacidade de realizar escolhas conscientes – respondendo de forma consciente a um estímulo ao invés de apenas reagir a ele automaticamente.

2.2 Importância da Inteligência Emocional no contexto empresarial

Ferrari e Ghedine (2021) afirmam que, ao ser aplicada no ambiente empresarial, a Inteligência Emocional pode ser utilizada como uma alavanca para estimular o repensar construtivo da gestão e do relacionamento entre os líderes e suas equipes, resultando em impacto positivo e altos níveis de engajamento no trabalho.

Aderindo ao que foi conceituado por Silva (2010), a Inteligência Emocional afeta diretamente nossas relações, assim, pode-se constatar que uma boa relação no ambiente empresarial é indispensável e de extrema importância, assim como foi afirmado por Cooper (1997, p. 103), "quer seja para liderar ou ter sucesso, a vida exige que o indivíduo se empenhe em perceber e entender efetivamente o que os

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

outros sentem e percebem, sob a superfície, sob as palavras".

Goleman (1995) destaca que homens com grau elevado de Inteligência Emocional, são mais comunicativos e mais equilibrados. Sendo assim, são mais autoconfiantes e, conseqüentemente, menos preocupados.

Pessoas que lideram com alta consciência emocional se conectam com seus sentimentos internos e sabem como eles influenciam a si mesmos e aos outros. Elas fazem isso porque estão alinhadas com seus princípios, têm intuição para escolher a melhor ação e conseguem ver o quadro geral em uma situação complexa. Nessa perspectiva, elas também são honestas e autênticas, podendo expressar suas emoções ou defender suas metas com clareza. Em vista disso, um líder que tenha uma boa relação interpessoal, sendo emocionalmente inteligente ao ponto de saber a maneira como incentivar cada um dos componentes de uma corporação, obterá uma comunicação mais clara e limpa (FERRARI; GHEDINE, 2021).

Na visão de Moreira (2017, p. 91):

É cada vez mais importante a participação da liderança na administração das emoções no ambiente corporativo. Esta importância está associada ao fato de que as pessoas são os recursos mais importantes dentro de um sistema produtivo, pois pensam, agem e monitoram seus procedimentos levando em consideração o ambiente em que vivem.

Seguindo a linha de raciocínio de Weisinger (2001) A falta de inteligência emocional pode prejudicar a valorização pessoal e o sucesso dentro da empresa. Por outro lado, seu uso pode gerar produtividade na organização.

A IE gera maior qualidade de vida às pessoas que passam a controlar melhor seus sentimentos e isso afeta diretamente o bem estar no ambiente de trabalho, pois estas passam a se relacionar de maneira mais agradável e tendem a reduzir conflitos desnecessários e focar no objetivo da empresa."(JUNQUEIRA; COUTO; PEREIRA, 2011, p. 04).

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

2.3 Benefícios da Inteligência Emocional nas corporações contemporâneas

É essencial compreender o papel da inteligência emocional na liderança e como ela contribui para aprimorar a comunicação interpessoal nas organizações, bem como reconhecer como a inteligência emocional pode favorecer as relações interpessoais no âmbito organizacional (MOREIRA, 2017).

Segundo Ferrari e Ghedine (2021, p. 19):

As abordagens da IE nos espaços organizacionais podem ser usadas como uma alavanca para estimular uma forma construtiva de repensar a gestão e a relação entre os líderes e suas equipes, elevando os efeitos da positividade organizacional, gerando impactos positivos e altos níveis de engajamento no ambiente de trabalho.

Segundo Santos *et al.* (2015), compreender como dar valor às pessoas mostra inteligência administrativa. Isto é, como as corporações estão cada vez mais aflitas com a gestão de pessoas, desenvolver seu capital humano acaba agregando valor ao resultado final obtido nas empresas. O autocontrole pode ser benéfico para facilitar tomadas de decisões mais apropriadas, menos precipitadas. Deste modo, pode-se impedir uma série de problemas causados por decisões impulsivas e impensadas, decididas em momentos de tensão.(MOREIRA, 2017):

Líderes de elevada autoconsciência emocional mantêm-se em sintonia com seus sinais internos, reconhecendo como seus sentimentos os afetam e, conseqüentemente, afetam seu desempenho profissional. Isso ocorre porque eles conseguem permanecer em harmonia com seus valores básicos, são capazes de intuir o melhor curso de ação e conseguem enxergar a situação geral por trás de um cenário complexo (FERRARI; GHEDINE, 2021, p. 17).

2.4 Os desafios dos líderes nas corporações

Conforme Gonsalves, Dalto e Luppi (2017), é de extrema necessidade que se compreenda a maneira como o gestor, ou seja, o líder influencia a organização. Pois ele é responsável por ouvir opiniões, analisar propostas, resolver conflitos internos e

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

descobrir soluções para eventuais problemas, fazendo com que assim a rotina no ambiente empresarial e de seus colaboradores seja calma e produtiva.

Liderar uma equipe pode parecer uma tarefa fácil, mas é importante lembrar que o sucesso de um negócio está diretamente relacionado à habilidade do líder em gerenciar. É crucial que o líder esteja ciente de sua responsabilidade em fornecer orientações, estabelecer normas e influenciar pessoas de maneira positiva (GONSALVES; DALTO; LUPPI, 2017).

Grandes líderes lidam constantemente com as emoções, ou seja, pouco importa o que os líderes se disponham a fazer, seja formular estratégias ou mobilizar equipes, o êxito vai depender de como o fazem. Ainda que acertem em tudo o mais, se os líderes fracassam na tarefa primordial de conduzir emoções da sua equipe na direção certa, nada que façam funcionar tão bem como poderia ou deveria (FERRARI; GHEDINE, 2021, p.17).

Cada indivíduo possui uma personalidade diferenciada e tem sua própria motivação, que está relacionada ao seu interior, o que torna o papel do líder mais importante, pois sabendo a capacidade de sua equipe de trabalho ele poderá delegar tarefas com mais facilidade, provocando assim um novo ânimo, conquistando com persistência o seu grupo de trabalho, para o alcance dos resultados esperados (NASCIMENTO; COSTA; AZEVEDO, 2016).

Eboli (2005) defende que os líderes precisam estar dispostos a agir como educador, formadores e orientadores durante o dia a dia na empresa, para que dessa maneira se crie um ambiente composto por pessoas motivadas e determinadas a darem seu melhor na corporação, buscando assim aprimorar seus respectivos potenciais e conhecimentos.

Dentro de uma organização, o líder, mais do que nunca, necessita ser polivalente e multifuncional, compreendendo as mudanças, criando estratégias, definindo objetivos e critérios, e implementando a mudança organizacional para enfrentar a imprevisibilidade, a certeza e a instabilidade da organização, pois quanto melhor os grupos humanos conseguem se constituir em coletivos inteligentes, em sujeitos cognitivos, abertos, capazes de iniciativa, de imaginação e de

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

reações rápidas, melhor asseguram seu sucesso em um ambiente altamente competitivo (PEREIRA, 2014, p. 73).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho partiu do objetivo de colocar em evidência os pontos positivos de se ter um líder emocionalmente inteligente por trás de uma organização.

Os resultados que neste artigo estão expostos, foram obtidos por meio de: Pesquisa bibliografia, desenvolvida através da leitura de livros, artigos e revistas científicas online; e Pesquisa de Campo que, de acordo com Arias (2012), refere-se a pesquisa que se dá por coleta de dados diretamente dos sujeitos investigados, realizada por meio de questionário via Google Forms aplicado para um grupo composto por 16 pessoas, homens e mulheres, na faixa etária de 27 a 62 anos, que residem e exercem suas atividades de ofício na cidade de Araraquara e região.

As pesquisas que compõem este Artigo Científico possibilitarão que o público leitor se engaje no tema abordado e compreenda os benefícios que a Inteligência Emocional agrega a um líder.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com esta seção é objetivado complementar e comprovar a tese defendida neste artigo. Diante de tal finalidade, serão apresentados os resultados obtidos através da Pesquisa de Campo, realizada por meio de um questionário via *Google Forms*, que foi aplicado para 16 membros de 5 diferentes organizações, líderes e funcionários, indivíduos dos sexos masculino e feminino, cuja faixa etária varia de 27 a 62 anos.

4.1 Gênero, Idade e Ramo

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

Os participantes dessa pesquisa correspondem a 16 pessoas, 9 mulheres e 7 homens, 56,25% e a 43,75% dos entrevistados respectivamente, sendo a idade dos indivíduos do sexo feminino de 27 a 62 anos e dos de sexo masculino de 31 a 56 anos, que agregam a este artigo com opiniões próprias e diversificadas em decorrência do fato de que exercem suas funções em ramos distintos uns dos outros, que correspondem a setores de:

Educação (Professor, Diretor, Orientadora Educacional),

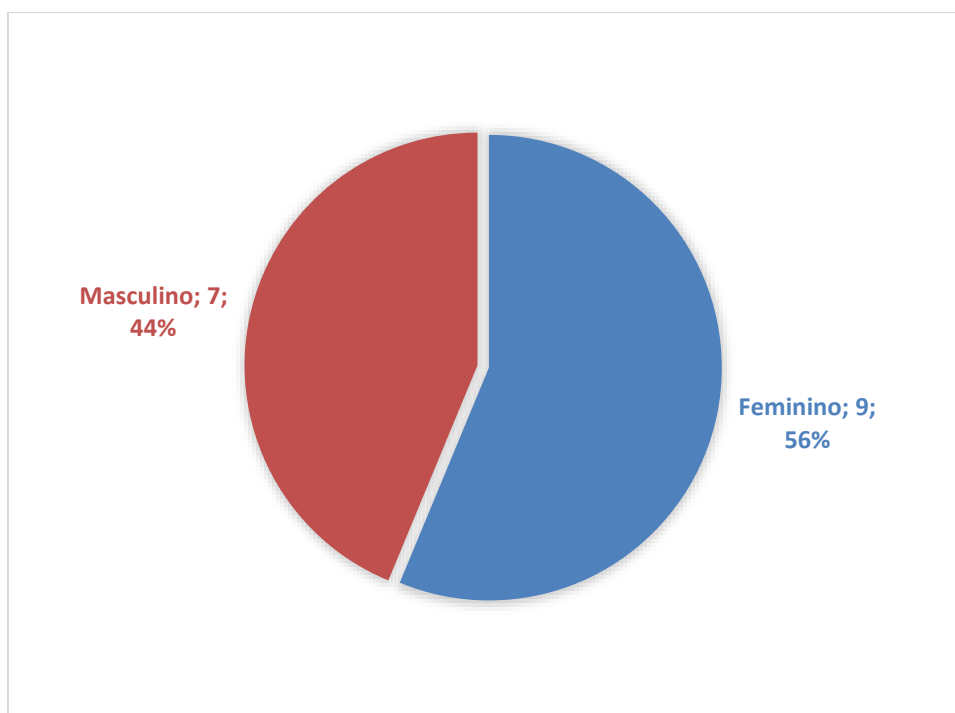
Saúde (Gerente, Apoiador, Enfermeiro(a), Agente de Saúde),

Ótica (Gerente, Supervisora),

Aviação (Supervisor(a) de Engenharia) e

Controle de Pragas Urbanas (Engenheiro e Proprietário).

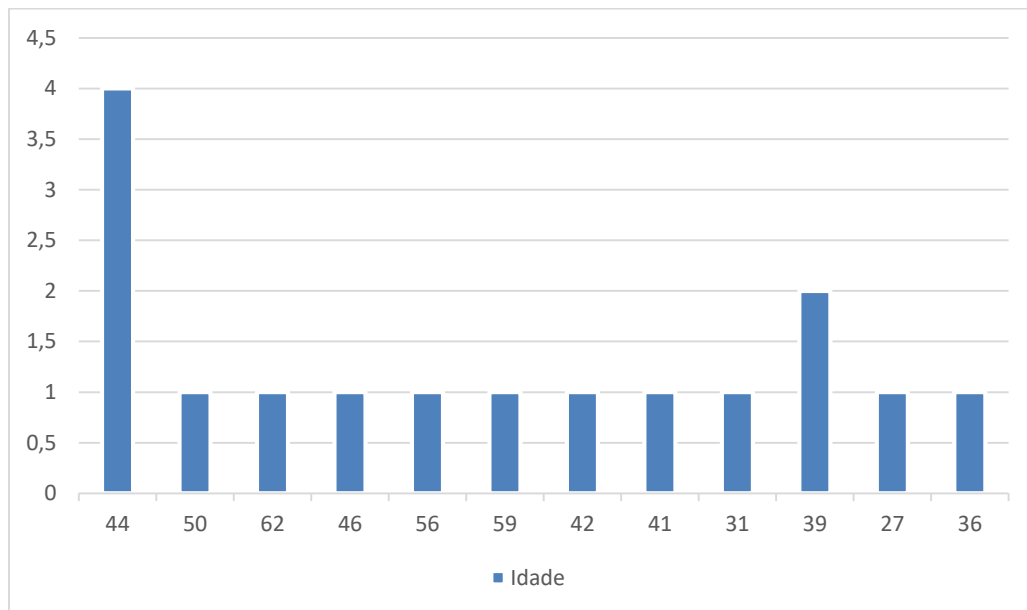
Gráfico 01: Gênero



Fonte: Dados baseados no questionário aplicado pelos autores, 2023.

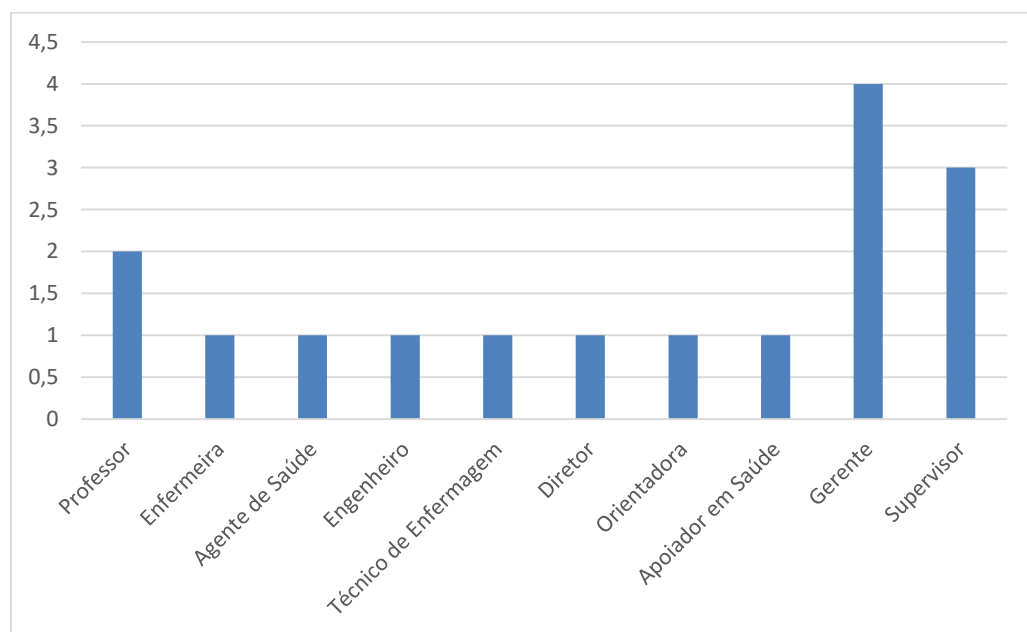
Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

Gráfico 02: Idade



Fonte: Dados baseados no questionário aplicado pelos autores, 2023.

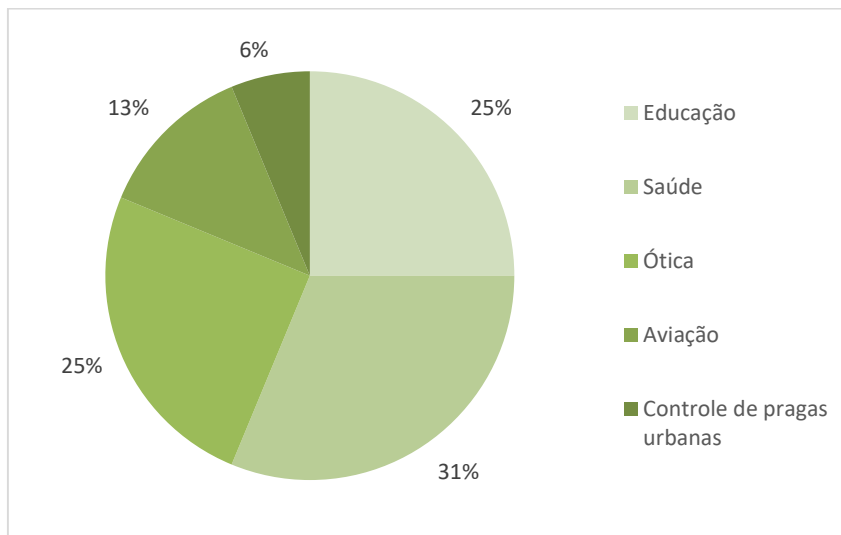
Gráfico 03: Função na empresa



Fonte: Dados baseados no questionário aplicado pelos autores, 2023.

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

Gráfico 04: Ramo da empresa



Fonte: Dados baseados no questionário aplicado pelos autores, 2023.

4.2 A importância de um líder emocionalmente capacitado

Segundo Dalto, Gonsalves e Luppi (2017, p. 06) "comandar uma equipe pode parecer fácil ou até mesmo uma coisa simples, mas sabemos que o sucesso do negócio está diretamente ligado ao bom desenvolvimento do gestor", assim como fica evidente nos resultados obtidos após ter sido realizada a pergunta número 5, que questiona a capacidade que um líder, que não saiba a maneira como agir perante conflitos, tem de manter uma empresa nos eixos, onde a amostra de 16 entrevistados (100%) responderam que não existe a possibilidade de um líder gerenciar uma empresa sem ser emocionalmente inteligente.

O resultado obtido por meio desta questão de número 5 deixa claro que os entrevistados (100%) estão de acordo que desafios e problemas presentes no dia a dia de trabalho exigem uma pessoa capacitada para resolvê-los, ou seja, se o líder for desprovido de Inteligência emocional ele não saberá como lidar com conflitos na empresa. Caso contrário, a corporação pode sair dos eixos, gerando resultados negativos, tanto para a mesma quanto para seus funcionários, e insatisfação, por parte dos clientes e de todos que compõem a organização.

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

Gráfico 05: Capacidade do líder sem inteligência emocional de lidar com conflitos



Fonte: Dados baseados no questionário aplicado pelos autores, 2023.

4.3 As emoções presentes no dia a dia de trabalho

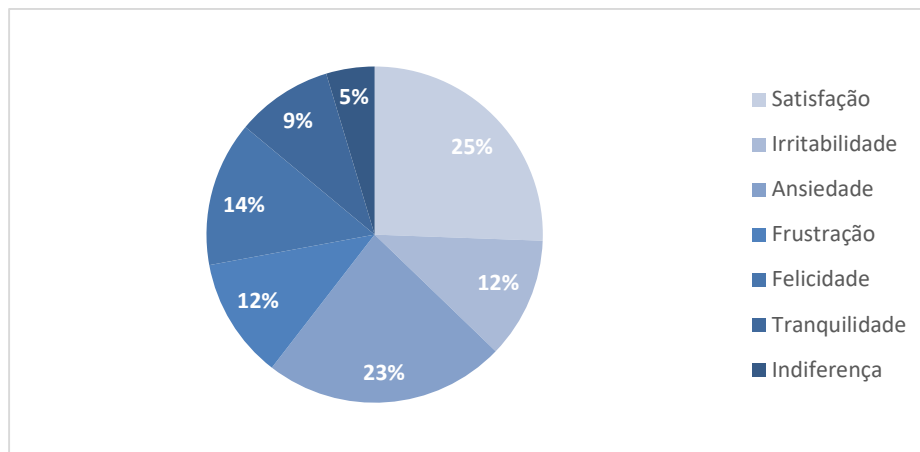
O despreparo emocional ocasiona vários problemas. Um deles, normalmente encontrado, são líderes sem nenhum preparo emocional, que se utilizam dos seus cargos para menosprezar os demais, que usam a autoridade e o poder, que explodem ao menor sinal de tensão, que afastam e não atraem seus liderados, fazendo do ambiente de trabalho uma verdadeira balburdia emocional (MOREIRA, 2017, p. 92).

Perante o fato de que emoções influenciam diretamente no desempenho de líderes e funcionários dentro de uma empresa, gerando bons ou maus frutos, tanto para as organizações quanto para os próprios colaboradores. Os entrevistados foram questionados sobre quais sentimentos/sensações mais fazem parte do dia a dia no

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

ambiente organizacional.

Gráfico 06: Sentimentos / sensações frequentes



Fonte: Dados baseados no questionário aplicado pelos autores, 2023.

Os valores levantados com a questão 6 destacam que, de um total de 43 respostas (100%), 21(48,8%) foram positivas quanto aos sentimentos e sensações experimentados no ambiente de trabalho, enquanto que 20 (46,51%) foram negativas e 2 respostas (4,65%) indiferentes.

4.4 Realizações de ações motivacionais

Segundo Silva *et. al* (2015), as relações interpessoais estão profundamente relacionadas com a importância de se ter os recursos humanos, o que segundo os autores, vêm se tornando mais importante que os financeiros e tecnológicos. Isso está relacionado ao trabalho em equipe, empatia, cooperação e discernimento.

Com base nas respostas referentes a questão de número 7, cujo intuito buscou-se levantar dados sobre a realização de ações motivacionais, 7 pessoas entre os entrevistados representando (43,75%) afirmaram que "Sim", suas organizações promovem ações motivacionais; enquanto outras 6 pessoas, o que representam (37,5%) disseram que "Não"; 2 pessoas (12,5%) "Às vezes" e 1 entrevistado (6,25%)

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

"Raramente".

De acordo com os 43,75% que responderam que "sim", suas organizações promovem ações motivacionais como: Plano de Carreira, Treinamentos, Capacitações, Bônus/benefícios, Participação dos lucros, Palestras, Cafés, Reuniões, Comemorações/eventos e reconhecimento salarial.

4.5 Obstáculos enfrentados para uma convivência harmoniosa

Nos modelos de gestão clássicos, o conflito era tido como algo prejudicial à organização sendo, na maioria das vezes, ignorado. No entanto, tendências contemporâneas visualizam-no como um fenômeno inevitável e que está presente nas organizações. Desta maneira, acredita-se que o mesmo deva ser gerenciado adequadamente para promover mudanças no ambiente de trabalho (MOREIRA, 2017, p. 91).

Discorrendo sobre esta citação, os resultados alcançados por meio da questão 8, buscaram identificar possíveis causas para conflitos no ambiente corporativo, destacaram que os principais fatores contribuintes são: falta de comunicação, divergências de cargo, diferentes valores e crenças, diferentes personalidades; falta diálogo; mentalidade pobre dos colaboradores; falta de liderança; superestimação do problema; ignorar situações desanimadoras; falta de aceitação, compreensão, paciência e de espírito de equipe; ansiedade; emocional instável e situações de estresse.

Em complemento a questão abordada anteriormente, onde foram listadas as principais causas de conflitos em uma empresa, a pergunta de número 9 questiona os entrevistados sobre em qual momento do dia a dia empresarial os sentimentos negativos, ou seja, os acarretadores de conflitos, se fazem mais presente.

As principais respostas obtidas apontam que o sentimento de negatividade aflora principalmente em: períodos de avaliações; reuniões; atribuições de aulas, no caso dos profissionais da área da educação; nos momentos em que o profissional é desvalorizado; durante o recebimento de ordens; em situações onde a simpatia tem que prevalecer para com o cliente, mesmo que o cliente não esteja agindo com

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

simpatia; ao ser cobrado (a) sobre seus deveres; quando a demanda de trabalho está acima do normal; em momentos em que o negativismo toma conta do ambiente de trabalho; em momentos em que há discordância entre colaboradores e quando não se pode confiar naqueles que fazem parte do seu time dentro da empresa.

4.6 Os benefícios da Inteligência Emocional

A questão de número 10 tem como objetivo que os colaboradores das 5 diferentes instituições listem os benefícios que um líder emocionalmente inteligente traz para as empresas. Essa questão foi respondida de acordo com as experiências vividas pelos funcionários entrevistados no dia a dia de suas funções laborais.

As respostas foram: Um ambiente mais agradável e seguro para a realização de tarefas, clima organizacional mais harmonioso, melhor desempenho da empresa, equilíbrio emocional, maior confiança e compreensão, aumento do trabalho em equipe, enfrentamento de problemas com maior tranquilidade, maior aprendizado e aumento do respeito.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É nitido que várias empresas são prejudicadas pelo fato de não adotarem estratégias que tenham como objetivo estimular e capacitar seus funcionários para os seus respectivos cargos e funções. Sentimentos como os de não ser ouvido pelos superiores, não ser levado a sério e de ter suas ideias "jogadas" no lixo, geram conflitos internos e falta de produtividade por parte dos funcionários, que se tornam desmotivados.

Este artigo foi desenvolvido através da necessidade de evidenciar a importância da utilização da Inteligência Emocional (IE), por aqueles que compõem os cargos de liderança das empresas, para que seja possível mantê-la nos eixos, além de também apresentar os desafios presentes no processo de implementação da IE.

Líderes emocionalmente inteligentes são capazes de agir de maneira

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

responsável e sensata, vivenciando os desafios presentes no ambiente de trabalho de modo inteligente e eficiente, o que evitará problemas futuros na empresa e entre seus colaboradores, tornando o local mais harmonioso, o que acarretará no crescimento da empresa.

Após a análise dos dados obtidos por meio da Pesquisa Bibliográfica e do Questionário via Google Forms, pode-se afirmar que um líder de sucesso deve sempre estar aberto para ouvir e atender aqueles que fazem parte da sua organização, compreendendo a mente de cada um deles, ou seja, o que os motiva, desmotiva e o que almejam. Para que, dessa maneira, ele saiba como ouvi-los e mantê-los produtivos, gerando resultados positivos para a empresa.

Concluindo, este estudo mostra que o líder emocionalmente inteligente deve vencer os desafios do ambiente de trabalho de maneira inteligente, levando em conta as diversas opiniões e ideias dos componentes da empresa, pois, o nome mesmo já diz, corporação, que é composta por componentes que visam um objetivo em comum, e, se um não estiver conectado com os outros, o objetivo não é alcançado. E o papel principal do líder é mantê-los todos em sincronia, conectados.

REFERÊNCIAS

ARIAS, F. G. **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición.** [s.l.] FIDIAS G. ARIAS ODÓN, 2012.

COOPER, R. K. **Inteligência Emocional na empresa.** Rio de Janeiro: Campus, 404p., 1997.

EBOLI, M. O Papel das Lideranças no êxito de um sistema de educação corporativa. **RAE**, v.45, n. 4, p.118-122, 2005.

FERRARI, S.R.; GHEDINE, T. Inteligência emocional e liderança: revisão sistemática da literatura. **Revista Reuna**, v.26, n.3, p.14-34, 2021. Disponível em <https://revistas.una.br/reuna/issue/view/105> Acesso em 05 jun. 2023

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente.** Rio de Janeiro: Objetiva, 585p., 1995.

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

GONSALVES, A. C.; DALTO B.; LUPPI M. **O gestor e a inteligência emocional**. Orientador: Marcos Correia Silva. Trabalho de conclusão de curso (artigo científico). Bacharel em Administração, Faculdade Doctum de Vitória, 23p., 2017.

JUNQUEIRA, F.C.; COUTO, E.S.A.; PEREIRA, M.K.S. A importância da inteligência emocional na atuação de um líder. Trabalho de conclusão de curso. Gestão e Tecnologia, 15p., 2011.

MOREIRA, V. L. A importância da inteligência emocional nas organizações. **Gestão e Desenvolvimento em Revista**, v.1, n.1, p.84-96, 2017.

NASCIMENTO, M. S. S.; COSTA, T.A.; AZEVEDO, J. C. Os desafios da liderança: como atingir resultados significativos. **Revista Científica Interdisciplinar** v. 2358, p.8411, 2016.

NETA, N.F.A; GARCÍA, E; GARGALLO, I.S. A inteligência emocional no âmbito acadêmico: Uma aproximação teórica e empírica. **Psicologia Argumento**, v. 26, n. 52, p. 11-22, 2008.

PEREIRA, A. L. A liderança como um fator de diferencial competitivo. **Revista Periódico Científico em Projeção**, v.5, n.1, p.65-75, 2014. Disponível em <http://revista.faculdadeprojecao.edu.br>. Acesso em 10 jun. 2023.

SILVA, E.S. *et al.* **Inteligência Emocional e Liderança**: fatores preponderantes nas relações interpessoais das organizações. Revista Interfaces Saúde, Humanas e Tecnologia, v.3(8), p.01-12, 2015. Disponível em www.interfaces.leaosampaio.edu.br. Acesso em 24 abr. 2023.

SILVA, M.R.J. da **O nível da inteligência emocional e das emoções na tomada de decisão**. Orientador: Felipa Lopes dos Reis. Tese (Doutorado). Escola superior de ciências empresariais do instituto politécnico de Setúbal – USP, 14p., 2010.

WEISINGER, H. **Inteligência Emocional no trabalho**: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

ZELLAUY, J. **Inteligência Emocional da teoria à prática**: Um guia para uma vida bem-sucedida. UICLAP, 184p., 2023.

Etec "Profª Anna de Oliveira Ferraz"

APÊNDICE A- Questionário aplicado aos participantes

1. Qual seu gênero?
2. Qual a sua idade?
3. Qual o seu cargo na empresa?
4. Qual o ramo da empresa que você trabalha?
5. Na sua opinião, um líder que não saiba como lidar com conflitos tem a capacidade de manter uma empresa nos eixos?
6. Quais sentimentos você acha que mais faz parte da rotina dos funcionários da empresa em que você trabalha?
7. A empresa em que trabalha costuma promover ações que motivam os funcionários? Se sim, quais?
8. Quais obstáculos são enfrentados no ambiente de trabalho para ter uma convivência harmoniosa?
9. Na sua opinião, em quais momentos os sentimentos negativos são mais frequentes no ambiente de trabalho?
10. Em sua opinião, qual (is) benefício (s) um líder emocionalmente inteligente pode trazer para a empresa?