

ETEC “PROFA. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ”

Técnico em Administração

Claudinéia da Silva Custódio

Janaína Carla da Silva

Larissa Ernesto Cruz

Rosenilda Zaqui Batista

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: sua importância no ambiente
organizacional**

**Araraquara
2019**

Claudinéia da Silva Custódio

Janaína Carla da Silva

Larissa Ernesto Cruz

Rosenilda Zaqui Batista

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: sua importância no ambiente
organizacional**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Administração sob a orientação dos Professores Gabriela Messias e Emerson Aparecido Augusto.

**Araraquara
2019**

Claudinéia da Silva Custódio

Janaína Carla da Silva

Larissa Ernesto Cruz

Rosenilda Zaqui Batista

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: sua importância no ambiente
organizacional**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Administração**.

Aprovado em 24 de junho de 2019.

Banca Examinadora:

Prof. Orientadora: Gabriela Messias da Silva

Prof. Orientador: Emerson Aparecido Augusto

Prof. Avaliador: Vitor Spinelli Branco

Dedicamos esse trabalho, a Deus que nos deu a oportunidade de nos conhecermos e concedeu sabedoria e paciência para realizarmos essa obra.

AGRADECIMENTO

Agradecemos primeiramente a instituição ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz” pela oportunidade de ter realizado este curso. O nosso muito obrigado a todo o corpo docente que nos dedicaram seu tempo e atenção compartilhando conosco todo seu conhecimento. Agradecemos em especial os professores envolvidos, pelo seu apoio e confiança em nosso trabalho, além da direção e administração que realizam o seu trabalho com dedicação para que possamos contar com o ensino de qualidade.

Também agradecemos a todos que nos auxiliaram direta ou indiretamente fazendo parte da nossa formação.

Por fim, agradecemos principalmente a Deus que nos deu a oportunidade de nos conhecermos e concedeu sabedoria e paciência para realizarmos essa obra, superando dificuldades para vencermos mais uma etapa.

É importante compreender que a inteligência emocional não é o oposto de inteligência, não é o triunfo do coração sobre a cabeça, é a interseção de ambas.

DAVID CARUSO

RESUMO

A inteligência emocional é e sempre foi muito importante, porém ela começou a ser mais presente e motivadora a partir do século passado quando a inteligência emocional passou a ser definida como subconjunto da inteligência social que descreve a capacidade e habilidade que uma pessoa tem de perceber e entender suas próprias emoções. Foi nos anos 90 que a expressão “inteligência emocional” se tornou ainda mais forte e importante, pois ela começou a ser tema de vários livros e até best sellers. A partir desse momento o interesse da mídia foi despertado e o conhecimento sobre o assunto foi ampliado. Daniel Goleman considerado o pai da inteligência emocional popularizou ainda mais o tema e segundo ele a inteligência emocional pode ser caracterizada em diferentes habilidades e com isso pode ajudar a tornar as pessoas capazes de administrar os obstáculos que a vida moderna impõe, de modo a aceitar e perceber as emoções e direcioná-las para obter melhores resultados em diferentes esferas da vida. Em 1920 foi usado o termo “inteligência social” para descrever a capacidade de motivar e compreender os outros, décadas depois se descreveu a influência de fatores não intelectuais sobre o comportamento inteligente. Já em 1983 surgiu a teoria das inteligências múltiplas, onde foi introduzido os conceitos de inteligência intrapessoal e interpessoal. Atualmente a inteligência emocional é necessária para uma melhor comunicação e expressão tanto no ambiente organizacional quanto na vida pessoal, pois ela trás muitas vantagens, além de beneficiar o trabalho em equipe e tornar satisfatórios os resultados. Com isso a necessidade de estimular e desenvolver a inteligência emocional vem sendo cada vez mais importante dentro das empresas pelos benefícios que ela oferece além de promover uma qualidade de vida melhor no trabalho. O estudo de caso apresentado neste trabalho mostra como a falta da inteligência emocional no ambiente organizacional pode ser prejudicial, segundo pesquisa feita com colaboradores da empresa Sempre Belas e profissionais da psicologia que foram usados como referências para o estudo de caso.

Palavras-chave: Inteligência emocional. Ambiente organizacional. Equilíbrio.

ABSTRACT

Emotional intelligence is and always has been very important, but it began to be more present and motivating from the last century when it was defined as a subset of social intelligence that describes a person's ability and ability to perceive and understand their own emotions. It was in the 90's that the expression "emotional intelligence" became even stronger and more important, because it began to be the subject of several books and even best sellers. From that moment the interest of the media was awakened and the knowledge on the subject was increased. Daniel Goleman considered the father of emotional intelligence further popularized the topic and according to him emotional intelligence can be characterized in different abilities and with this can help people to become able to manage the obstacles that modern life imposes, so as to accept and perceive the emotions and direct them to get better results in different spheres of life. In 1920 the term "social intelligence" was used to describe the ability to motivate and understand others. Decades later, the influence of non-intellectual factors on intelligent behavior was described. Already in 1983 the theory of multiple intelligences appeared, when the concepts of intrapersonal and interpersonal intelligence were introduced currently, emotional intelligence is necessary for a better communication and expression both in the organizational environment and in personal life, because it brings many advantages, besides benefiting teamwork and making the results satisfactory. With this, the need to stimulate and develop emotional intelligence has been increasingly important within companies, for the benefits it offers, in addition to promoting a better quality of life at work. The case study presented in this paper shows how the lack of emotional intelligence in the organizational environment can be harmful, according to research conducted with employees of the company Sempre Bela and psychology professionals who were used as references for the case study.

Keywords: Emotional intelligence. Organizational environment. Balance.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 DEFINIÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	10
1.1 Conceito da inteligência emocional.....	10
1.2 O surgimento do estudo sobre a inteligência emocional	10
1.3 A importância da inteligência emocional	12
2 DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO	16
TRABALHO	16
2.1 Coaching para o desenvolvimento da inteligência emocional.....	16
2.2 O papel da empresa no desenvolvimento da inteligência emocional	18
2.3 Desenvolvendo habilidades e competências	24
2.4 Vantagens e desvantagens	27
2.5 Estudo de caso com trabalhadores	28
2.6 Estudo de caso com psicólogas	29
CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
REFERÊNCIAS.....	33
APÊNDICE A – Roteiro de entrevista com trabalhadores.....	35
APÊNDICE B – Roteiro de entrevista com psicólogas.....	36
APÊNDICE C – Termo de Autorização para Coleta de Dados	37
APÊNDICE D – Termo de Autorização para Coleta de Dados	38
APÊNDICE E – Termo de Autorização para Coleta de Dados	39
APÊNDICE F – Termo de Autorização para Coleta de Dados.....	40
APÊNDICE G – Termo de Autorização para Coleta de Dados	41
Anexo A – Termo de Autorização de Divulgação	42
Anexo B – Declaração de Autenticidade	43

INTRODUÇÃO

Nos dias atuais vimos que o tema inteligência emocional vem sendo cada vez mais comentado, porém ele é muito complexo e delicado pelo fato de lidar diretamente com o emocional das pessoas, sendo necessário seu desenvolvimento devido às rápidas mudanças do mundo. As grandes empresas estão se preocupando cada vez mais em introduzir e investir no fator humano como um instrumento fundamental para alcançar um bom rendimento tanto na vida profissional quanto na pessoal. A inteligência emocional é uma grande ferramenta no desenvolvimento de pessoas e de culturas organizacionais. Afinal, as emoções movem as pessoas, e as pessoas geram resultados.

A inteligência emocional surgiu em 1920 quando o psicólogo renomado Edward Thorndike descreveu a inteligência emocional como habilidade de entender e controlar as emoções para agir de forma mais sensata nas relações humanas.

Por muito tempo se acreditou que a inteligência intelectual era suficiente para fazer alguém bem sucedido, mas já foi comprovado que somente tal habilidade não é garantia de sucesso.

O tema inteligência emocional foi escolhido, pois cada vez mais ele é necessário nas organizações aonde as qualidades de relacionamento acabam por serem fatores decisórios para que se obtenha sucesso na vida profissional.

A inteligência emocional cada vez mais vem tendo um papel importante e essencial dentro das organizações, com base nisso o trabalho irá discutir sobre o assunto, o qual vem ganhando espaço significativo no ambiente organizacional.

Como a inteligência emocional pode afetar o clima organizacional dentro das empresas? Quais aspectos positivos quando ela está presente e os negativos quando está ausente?

O trabalho irá discutir o conceito da inteligência emocional, como surgiu o estudo sobre ela e a sua importância nas organizações e como desenvolvê-la dentro das empresas.

Assim pretende-se destacar a inteligência emocional como fator importante para que se possa obter o sucesso no ambiente organizacional.

1 DEFINIÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Conceito da inteligência emocional

O conceito de inteligência emocional foi definido academicamente pela primeira vez em 1990, pelos psicólogos e pesquisadores estadunidenses Peter Salovey e John D. Mayer, a partir do artigo “Emotional Intelligence” (inteligência emocional), publicado na revista *Imagination, Cognition and Personality* (Imaginação, Cognição e Personalidade).

A inteligência emocional é definida como “subconjunto da inteligência social” que descreve a capacidade e habilidade que uma pessoa tem de perceber, entender, avaliar e administrar suas próprias emoções e também as emoções dos outros, assim como a capacidade de lidar com elas. Pelo ponto de vista da filosofia ikigai (palavra japonesa, cujo significado é razão de viver, de acordo com os japoneses todos tem um ikigai e descobrir qual é o seu, requer uma profunda e extensa busca de si mesmo), é a competência responsável por boa parte do sucesso e da capacidade de um ser humano de liderar. Segundo Weisinger (2001, p.14) apud Junqueira; Couto; Pereira (2011, p.20)

Inteligência Emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções - isto é, fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento a seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados.

Uma pessoa com inteligência emocional tem a capacidade de se auto motivar e seguir em frente, mesmo diante de frustrações e decepções. Entre as características da inteligência emocional está a capacidade de controlar impulsos, canalizar as emoções para situações adequadas, praticar a gratidão e motivar as pessoas, além de outras qualidades que possam ajudar a incentivar outros indivíduos.

1.2 O surgimento do estudo sobre a inteligência emocional

A referência de inteligência emocional mais antiga está ligada a Charles Darwin, que em sua obra mostra a importância da expressão emocional para a adaptação e sobrevivência. Apesar das definições tradicionais de inteligência enfatizarem os aspectos cognitivos, como memória e resolução de problemas, vários pesquisadores importantes no campo da inteligência estão a reconhecer a importância de aspectos não cognitivos.

Em 1920, o psicometrista Robert L. Thorndike, na universidade de Columbia, usou o termo “inteligência social” para descrever a capacidade de motivar e compreender os outros. David Wechsler, em 1940, descreveu a influência dos fatores não intelectuais sobre o comportamento inteligente, e defendeu ainda que os nossos modelos de inteligência não estariam completos até que esses fatores não pudessem ser adequadamente descritos.

Em 1983, Howard Gardner, em sua teoria das inteligências múltiplas, introduziu a ideia de incluir tanto os conceitos de inteligência intrapessoal (capacidade de compreender a si mesmo e de apreciar os próprios medos e motivações) quanto de inteligência interpessoal (capacidade de compreender as intenções, motivações e desejos dos outros). Para Gardner, indicadores de inteligência como o QI (quociente de inteligência) não explicam completamente a capacidade cognitiva. Assim, mesmo que os nomes dados ao conceito tenham variado, a uma crença comum de que as definições tradicionais de inteligência não dão uma explicação completa sobre as características.

O primeiro uso do termo “inteligência emocional” é geralmente atribuído a Wayne Payne, citado em sua tese de doutorado, em 1985. O termo, entretanto, havia aparecido anteriormente em textos de Hans Kierkegaard (1966). Stanley Greenspan também apresentou em 1989 um modelo de inteligência emocional, seguido por Peter Salovey e John D. Mayer (1990), e Goleman (1995).

Na década de 1990, a expressão “inteligência emocional”, tornou-se tema de vários livros e até Best Sellers e de uma infinidade de discussões em programas de televisão, em escolas e até mesmo em empresas. O interesse da mídia foi despertado pelo livro “Inteligência emocional”, de Daniel Goleman, redator de Ciência do The New York Times, em 1995. No mesmo ano, na capa da edição de Outubro a revista Time perguntava ao leitor – “Qual é o seu QE (quociente

emocional)?” apresentando um importante artigo assinado por Nancy Gibbs sobre o livro de Goleman e despertando ainda mais o interesse da mídia sobre o tema. A partir de então os artigos começaram a aparecer com mais frequência e por meio de uma ampla gama de entidades acadêmicas e de períodos populares.

Daniel Goleman considerado o pai da inteligência emocional, foi responsável por popularizar o conceito com o livro *Inteligência emocional* publicado em 1995. Ele definiu a inteligência emocional como: “Capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e o dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos”. (GOLEMAN 1998).

Segundo ele, a inteligência emocional pode ser caracterizada em cinco habilidades:

1. Autoconhecimento emocional;
2. Controle emocional;
3. Auto motivação;
4. Reconhecimento de emoções em outras pessoas;
5. Habilidade em relacionamentos interpessoais.

A partir de uma visão mais recente e atualizada, a Sociedade Brasileira de inteligência emocional, define essa competência como um somatório de habilidades que tornam as pessoas capazes de administrar os obstáculos que a vida moderna impõe, de modo a aceitar e perceber as emoções e direcioná-las para obter melhores resultados em diferentes esferas da vida.

A inteligência emocional é um grande diferencial e se faz cada vez mais necessária devido às rápidas mudanças no mundo.

1.3 A importância da inteligência emocional

Ao longo de muitos anos a Inteligência tem sido assunto de estudo e pesquisa, buscando conhecer e compreender o comportamento e as emoções das pessoas, ao contrário da Inteligência Emocional (IE) que é um tema novo, porém

muito importante e ainda pouco explorado. Nas últimas décadas, estudos científicos sobre a emoção têm avançado aliada com a tecnologia sendo possível mapear com mais precisão o coração humano, o que antes era pouco explorado. Num certo sentido, o ser humano possui duas mentes: a racional, que pensa e a emocional, que sente.

Acreditava-se que a inteligência (QI) é algo genético que nasce com o indivíduo e não pode ser alterado, e seu destino é determinado pela aptidão intelectual recebida geneticamente. No entanto, observa-se que pessoas com modesto QI podem ter resultados melhores que as com alto QI, o que faz a diferença são as aptidões da Inteligência Emocional, dentre elas incluem autocontrole, motivação, empatia e podem ser ensinadas desde a infância, e se bem desenvolvida torna o indivíduo capaz de equilibrar seus hábitos emocionais que guiarão sua vida.

A inteligência emocional e a inteligência cognitiva são distintas, mas uma complementa a outra, visto que o desempenho do ser humano na vida em geral é determinado pelas duas, sendo a IE que contribui com as qualidades para ser mais humano plenamente.

A inteligência cognitiva (IC) é desenvolvida ao longo da vida, e acompanha a pessoa pela vida toda. A cognição é a responsável pelo conjunto de habilidades mentais e cerebrais necessárias para adquirir conhecimento, como habilidades de pensamento, memória, raciocínio, linguagem, criatividade e capacidade de resolver problemas. Esse processo é constante, vai desde a infância até o envelhecimento. Já a capacidade cognitiva, é a capacidade que cada pessoa tem, individualmente, em observar e reproduzir o que se passa no ambiente ao seu redor e consigo mesmo, e nas decisões sobre seu comportamento. De forma geral a inteligência cognitiva se resume na capacidade de lidar com as informações e a postura adotada diante delas, informações essas que são o conteúdo cognitivo, ou seja, o pensamento e ideias.

São atividades distintas que compõem a inteligência cognitiva, sendo elas a atividade criativa e a atividade reprodutiva. A criativa consiste em criar novas condições e situações que ainda não foram vivenciadas, ou seja, não teve experiência, portanto são desenvolvidas embasadas na criatividade de cada pessoa, e a atividade reprodutiva, que é o processo de reprodução e identificação de situações já vividas, com base no ambiente, na convivência com

outras pessoas e experiências pessoais, e é nesse contexto que as ações são realizadas.

Também chamada de inteligência intelectual, a inteligência cognitiva (IC) deve ser estimulada, por isso a importância de estar em constante aprendizado, buscar novos conhecimentos e desafios, ter a possibilidade de novas perspectivas, aperfeiçoando as habilidades pessoais, saindo da zona de conforto de forma a manter a mente sempre em atividade, permitindo que novos conteúdos sejam criados, caracterizando assim esse tipo de inteligência, pois somos seres em contínuo processo de mudança.

No mundo corporativo as empresas tem observado a importância de ter pessoas com boa Inteligência emocional. Hoje se tornou indispensável no planejamento das atividades das organizações, pois permite que se crie um ambiente de trabalho harmonioso, mais saudável e produtivo, tanto em resultados como em ideias, os profissionais trabalham mais motivados e consequentemente produzem mais, favorecendo o sucesso profissional e alcançando melhores resultados para os negócios de forma geral.

Saber identificar e lidar com sentimentos e emoções próprias e dos outros é essencial, em todas as áreas, tanto familiar, amorosa e profissional. Quanto maior o domínio sobre seus sentimentos e como trabalha esse lado emocional, as relações com outras pessoas e com possíveis situações de frustrações tendem a ser mais saudáveis e tranquilas. Portanto, ter uma IE desenvolvida pode ser um diferencial, e traz uma melhora significativa no seu dia a dia e no ambiente de trabalho com vantagens positivas, pois melhora a comunicação e a expressão, é possível encontrar e impor limites, preservando a saúde física e psicológica, tem melhor poder de decisão, facilita e beneficia o trabalho em equipe aproximando as pessoas.

A inteligência emocional equilibrada no ambiente organizacional é muito importante, uma vez que, a convivência diária com atitudes, escolhas e diversidade de pensamentos, exige uma habilidade emocional saudável, também para que sejam evitadas situações desconfortáveis e transtornos, decorrentes de descontroles e alterações repentinas. Comportamentos e relações desfavoráveis entre colaboradores, estresse, chefe mal-humorado ou insatisfeito, entre outros fatores, podem comprometer a estabilidade de todos e o ambiente de trabalho ficar prejudicado. Por isso, diante dessas situações o autocontrole a calma para agir de

forma correta perante a situação se faz muito necessária e o autoconhecimento e o equilíbrio emocional é indispensável.

Além desses, vários fatores contribuem para a importância e a valorização da Inteligência Emocional visto que contribui favoravelmente no comportamento das pessoas no âmbito profissional e pessoal, que desempenham cargos de liderança ou qualquer outra função e busca alcançar os objetivos profissionais e pessoais, evitando conflitos diários e promovendo bons relacionamentos, resultados satisfatórios e bem estar entre colegas, líderes e colaboradores dentro da empresa.

A necessidade de estimular e desenvolver atividades para trabalhar a IE vindo sendo cada vez mais buscada com êxito pelas empresas, pelos benefícios que oferece, além de promover uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Com tantos fatores positivos que o desenvolvimento da Inteligência Emocional proporciona as empresas, por outro lado à ausência dela pode trazer impactos negativos, devido a atitudes e desequilíbrios emocionais que podem ocorrer, tornando o clima organizacional desagradável, causando situações de estresse, conflitos, descontroles, e isso pode gerar desmotivação, insatisfação e consequentemente baixo desempenho e queda nos resultados, portanto, somente a competência técnica não é suficiente, é necessária a calma para poder agir de forma sensata e obter a melhor convivência possível.

2 DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

2.1 Coaching para o desenvolvimento da inteligência emocional

O coaching no geral é um processo que tem em vista desenvolver e aumentar o nível de resultados positivos de indivíduos, equipes ou empresas por meio do uso de técnicas e ferramentas por um profissional apto e eficiente.

A origem da palavra “coaching” se deu no século XVI, na Hungria, mais especificamente na cidade de Kocs. Nesta época os habitantes iniciaram, a produção de carruagens e este termo ao ser pronunciado, era entendido pelos ingleses como coach, surgindo então a origem do primeiro significado da palavra, que é carruagem.

Por volta de 1830, o termo coach passou a ser utilizado na universidade de Oxford como sinônimo de “tutor particular”. Já em 1831 o termo coaching foi usado pela primeira vez no âmbito dos esportes, e em 1950, este foi usado pela primeira vez na literatura de negócios, como uma habilidade de gerenciamento de pessoas.

O papel do coaching é de facilitador, o mesmo deve saber o que ocorre ao redor e dentro do cliente e deve auxiliar o mesmo a encontrar suas capacidades e competências, tanto comportamentais quanto técnicas, e também o guiar para que tome decisões assertivas, assim irá ajudar tais indivíduos melhorem o seu desempenho, alcançando suas metas e objetivos.

Sabemos que o ser humano é uma mistura de sensações, pensamentos, sentimentos, comportamentos e emoções. Assim, as pessoas que não sabem lidar com este conjunto de elementos recorrem ao coaching com a ideia de que algo tem de mudar, seja sua vida, a si mesmo ou seu comportamento, procurando a satisfação e realização tanto na vida pessoal quanto na profissional.

O coaching defende que quanto mais a pessoa se conhece, mais ela pode se curar e potencializar seus resultados, ajudando não apenas na conquista de suas metas e objetivos profissionais e pessoais, mas também no aumento de sua

capacidade de gestão das próprias emoções, desta forma desenvolvendo a inteligência emocional.

Dentro do processo de coaching, o indivíduo é convidado a vivenciar um profundo autoconhecimento, o que lhe permite conhecer verdadeiramente a sua existência e essência, logo o mesmo passa a entender como as suas experiências, valores e crenças afetam e movem suas emoções. Muitas vezes, assuntos que nos afetam, acabam surgindo e manifestam sentimentos ruins, medos e limitações afetivas que nos impendem de alcançar objetivos e também a realização de sonhos.

Por meio desse processo, é possível o coaching reconhecer estas instabilidade e desequilíbrios emocionais, compreender suas origens e efeitos e assim o mesmo irá selecionar ferramentas efetivas, eliminando esses sentimentos negativos e trazendo equilíbrio ao cliente. Contudo, este processo requer dedicação e esforço, uma vez que pensamentos e comportamento ruins se tornam recorrentes, beneficiando o descontrole e desequilíbrio emocional. Por isso, é preciso estar em alerta e sucessivamente ir anulando comportamentos e sentimentos negativos e tóxicos.

Com o mentoria do coaching, a pessoa tem a oportunidade de desenvolver e progredir com suas emoções, lidando melhor com o que sente, assim irá aprimorar seu relacionamento intrapessoal e interpessoal. Dessa forma, fica nítido os resultados significativos nas relações de trabalho, familiares e sociais, pois o indivíduo possui maior autocontrole emocional para lidar com decepções, perdas, problemas e transtornos.

Trabalhar os componentes emocionais traz muitos benefícios, dentre eles é que o indivíduo aprende a definir suas prioridades, cria coragem para ultrapassar obstáculos que impedem a realização de seus objetivos, possui mais controle e com isso consegue tomar decisões rápidas e assertivas, aumento de autoestima e autoconfiança, melhorando assim a qualidade de vida.

O coaching emocional vai mais à frente, pois não foca exclusivamente nos resultados, mas na pessoa que deseja conquistá-los. Esta evolução do indivíduo é justamente para que em qualquer âmbito de sua vida, ele esteja preparado emocionalmente, para alcançar os resultados extraordinários e grandiosos que é digno de ter em sua vida.

2.2 O papel da empresa no desenvolvimento da inteligência emocional

Todas as pessoas possuem a inteligência emocional (IE). Porém cada um apresenta em diferentes níveis.

A boa notícia é que a inteligência emocional pode ser nutrida, desenvolvida e ampliada. Não se trata de uma característica impossível de adquirir. A maneira de expandir sua inteligência emocional é aprender e praticar as técnicas e aptidões que a compõem, a autoconsciência, o controle emocional e a motivação. (WEISINGER, 1997 p. 23)

Assim como o QI (quociente de inteligência) definida como a capacidade intelectual que é herdada geneticamente dos pais, entretanto a IE pode ser modificada para o melhor ou pior dependendo da educação e incentivos que o indivíduo vier a receber ao longo da vida. A inteligência emocional provém de quatro componentes que agem parecidos com o DNA, portanto quando alimentados pela experiência, eles lhe permitem desenvolver habilidades e aptidões específicas que formará a base da inteligência emocional.

De acordo com Goleman (1998), a inteligência emocional pode ser categorizada em cinco habilidades, autoconhecimento emocional, controle emocional, automotivação, reconhecimento das emoções em outras pessoas, relacionamento interpessoal que por sua vez estão interligadas com os componentes abaixo:

- Capacidade de perceber, avaliar e expressar corretamente uma emoção.
- Capacidade de gerar ou ter acesso aos sentimentos quando, quando eles puderem facilitar sua compreensão de si mesmos ou de outros.
- Capacidade de compreender as emoções e o conhecimento derivado delas.
- Capacidade de controlar as próprias emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

Além desses componentes a inteligência emocional é composta por habilidades. No entanto se tratando da IE na qual é compreendida como um

conjunto de habilidades que podem ser desenvolvidas conscientemente e intencionalmente através de estímulos, decisões e por meio da interação com outras pessoas.

Porém tanto a inteligência intelectual quanto a inteligência emocional é de grande importância para o ser humano na vida pessoal como na vida profissional.

Um indivíduo pode ser inteligente mas não possuir a competência emocional, enquanto a IE determina o potencial de uma pessoa para aprender as habilidades práticas baseada em cinco elementos; auto percepção, motivação, auto regulação, empatia e aptidões naturais para os relacionamentos.

As competências emocionais se congregam em grupos, cada um baseado numa capacidade implícita de inteligência emocional. As capacidades implícitas de inteligência emocional são vitais para que as pessoas adquiram com êxito as competências necessárias para ter sucesso no trabalho. Se, por exemplo, forem deficientes de aptidões sociais, serão ineptas para persuadir ou inspirar outras pessoas, para liderar equipes ou para catalisar mudanças. Se tiverem pouco auto percepção, não se darão conta de suas próprias deficiências e careceram da autoconfiança que advém da certeza de suas próprias forças. (GOLEMAN, 1998 p. 39).

As competências pessoais são aquelas que dizem a respeito da personalidade de cada um e são elas que determinam como as pessoas lidam consigo mesmo.

Autoconhecimento / Autoconsciência: é o elemento básico da inteligência emocional, porque é através da autoconsciência que uma pessoa conhece a si mesmo e ao se conhecer melhor o indivíduo tem um controle maior sobre suas emoções e sentimentos. Quando se conquista um nível considerado bom de autoconhecimento a pessoa consegue monitorar- se e observar- se em ação para que possa usar seus próprios atos de maneira que eles trabalhem a seu favor. O alicerce da IE é a autoconsciência ou autoconhecimento no qual são construídas todas as demais aptidões que compõem a inteligência emocional.

Através do autoconhecimento o indivíduo tem a capacidade de olhar para si mesmo e de reconhecer- se por inteiro e a capacidade de identificar todos os defeitos e qualidades que o compõem.

As emoções quando não controladas podem exercer sobre as pessoas uma força que pode se tornar negativa, principalmente quando não há um equilíbrio. A autoconsciência ajuda a entender como o indivíduo está se sentindo, e saber como ele poderá lidar com suas emoções de forma segura e equilibrada.

Pessoas que possuem a autoconsciência, reconhecem suas emoções e quais efeitos elas têm, os indicadores da pessoa que possuem essa competência são:

- Identifica as emoções que sente e porque a sente.
- Entende a ligação entre o que sente e o que pensa.
- Também reconhecem como as emoções afetam suas ações.

A melhor forma de desenvolver a autoconsciência é buscar atividades que ajude a refletir com mais clareza da vida.

Autocontrole: essa é uma competência que consiste no controle dos impulsos, emoções e das reações diante da recepção de estímulos. A pessoa com autocontrole pode dominar suas emoções e equilibrar seu comportamento. Quando as pessoas não conseguem controlar suas emoções, acabam tendo experiência com emoções negativas, também conhecidas como emoções limitantes e enfraquecedora, como estresse, raiva, frustração, tristeza, solidão, angústia, medo, ansiedade e depressão. Porém as pessoas que a possuem, conseguem manter sobre controle as reações emocionais mais intensas e apresentam os seguintes indicadores:

- Dominam explosões emocionais e ações impulsivas.
- Conseguem conter a expressão dos sentimentos quando eles não forem adequados.
- Pensam com clareza em situações de pressão.

Destreza interpessoal / relacionamento interpessoal: é a capacidade de agir com a inteligência emocional, identificando com facilidade suas emoções e conseguir identificar o seu comportamento pessoal e como esse atinge o meio social em que

esta pessoa está inserida. Um bom relacionamento interpessoal é o resultado de um bom relacionamento intrapessoal, é o reflexo de como um indivíduo se relaciona consigo mesmo.

Auto percepção: é a maneira do indivíduo entender suas próprias emoções, atitudes e crenças com base em seu comportamento em diferentes situações.

Percepção emocional: é definida como a capacidade de uma pessoa reconhecer suas próprias emoções.

Auto avaliação precisa: trata-se de conhecer os pontos fortes e imitações de si mesmo.

Autoconfiança: é a convicção que uma pessoa tem de ser, de fazer ou realizar alguma coisa, é a certeza do próprio valor.

Auto regulação: refere-se a competência que um indivíduo tem para planejar, monitorizar e avaliar os seus pensamentos e comportamentos, controlando-os.

Merecer confiança: conservar os padrões de honestidade e integridade.

Ser consciencioso: o indivíduo com essa competência consegue arcar com sua responsabilidade diante do desempenho pessoal.

Adaptabilidade: capacidade de alguém mostrar-se adaptável. As pessoas com essa habilidade têm uma maior facilidade de adaptar-se as mudanças, e isto está diretamente ligada a maneira como encaramos as mudanças.

Inovação: as pessoas têm uma visão ampla diante das novas ideias e se sentem à vontade diante de novas informações.

Automotivação: a motivação faz com que as pessoas deem o melhor de si para atingir seus objetivos. Ela é uma tendência emocional que guia e facilita o alcance

de metas. E a automotivação não necessita de estímulos externos e é isso que faz toda a diferença.

- **Vontade de realização:** é uma força que impulsiona o indivíduo a realizar algo com ânimo, determinação (tudo o que se põe em prática, que se consegue realizar) e está sempre procurando um padrão de excelência.
- **Dedicação:** é a capacidade de se entregar a realização de um objetivo.
- **Iniciativa:** qualidade de uma pessoa que ousa, que empreende algo, ou seja, é a vontade de fazer mais e propor ideias novas.

Otimismo: ter sempre um olhar voltado para o lado bom das coisas, mesmo nas situações mais difíceis.

A competência social: as competências sociais são responsáveis pela maneira com que nos relacionamos com as demais pessoas. Fazem parte dessa competência as seguintes habilidades:

Empatia: ação em que uma pessoa se coloca no lugar de outra pessoa, e consegue entender o que o próximo está sentindo diante de uma situação difícil, tem aptidão de se identificar com o outro, compreende as pessoas, prevê os sentimentos e perspectivas dos outros e tem o sentimento de benevolência e complacência de alguém. Dentro da competência social temos a orientação para o serviço que é notar, reconhecer as necessidades dos clientes e da equipe, assim como a habilidade de desenvolver os outros. As pessoas que a possuem conseguem adivinhar quais as necessidades que o próximo tem e ajuda que o outro possa melhorar suas habilidades.

Alavancamento da diversidade: é uma habilidade em que a pessoa consegue conservar e ao mesmo tempo cultivar oportunidades por intermédio de vários tipos de pessoas. Já a percepção política, as pessoas que a possuem conseguem perceber, ler as correntes emocionais e relacionamentos de poder de uma equipe.

Aptidões sociais / consciência social: é a influência e a ação de um determinado indivíduo sobre o outro. É quando uma pessoa tem o poder de persuadir o outro com

táticas eficazes de persuasão e comunicação. Dentro da aptidão social temos a liderança. Esta competência possibilita aos indivíduos que a possuem, entender as emoções, necessidades, e preocupações de outras pessoas, além disso, se sentem muito confortáveis socialmente e sabem reconhecer as dinâmicas de poder de um grupo ou organização.

O catalisador de mudanças: a pessoa que possui essa aptidão social sabe identificar, assim como iniciar e gerenciar mudanças, quando necessário, se preciso for contestam ordens vigentes quando percebem a necessidade de mudanças. Sempre buscam superar obstáculos que venham atrapalhar uma mudança positiva.

O gerenciamento de conflitos: pessoas com essa competência sabem lidar com diplomacia e delicadeza com pessoas que são difíceis e em situações tensas. Possuem a capacidade de identificar possíveis conflitos, incentivam debates abertos, orquestram soluções em que todos os envolvidos saem ganhando.

Estabelecimento de vínculo: é manter uma extensa rede informal, cultivar novas redes, procurar por relacionamentos que sejam benéficos, criam rapport (trazer de volta) mantendo contato com outras pessoas. Estabelecer e manter amizades pessoais com seus companheiros de serviço.

Colaboração e cooperação: pessoas com essas competências conseguem trabalhar com outras pessoas e procuram sempre manter metas comuns, conseguem equilibrar entre concentração no trabalho e o cuidado com o relacionamento, é expert em manter o clima amistoso de cooperação, colaboram entre si, trocam planos, recursos e informações, identificam e alimentam-se de oportunidades e colaboração.

Capacidade de equipe: e ter capacidade de trabalhar em parceria na adversidade e empreendendo ações conjuntas para obter resultados comuns. As pessoas que á possuem são capazes de liderar de forma colaborativa assumindo papéis diferentes e complementares.

Liderança: pessoas com essa competência conseguem inspirar e guiar um indivíduo ou um grupo. Sabe articular e despertar o entusiasmo por uma visão ou missão compartilhada. Antecipam-se para liderar quando necessário, independente de sua posição. E lideram dando exemplo.

Percepção de emocional: a percepção emocional é a capacidade de identificar as emoções, sejam nas outras pessoas como em si próprio. As pessoas com essa competência conseguem expressar as próprias emoções de forma adequada, elas possuem empatia e sabem se comunicar com as outras pessoas de forma apropriada. Além disso, sabem quais emoções estão sentindo e porque as sentem e como elas afetam seu desempenho. Elas dispõem de uma percepção orientadora de seus valores e objetivos e reconhecem os elos entre seus sentimentos e o que pensam, fazem e dizem.

Relacionamento interpessoal: é a capacidade de uma pessoa de se relacionar com outras pessoas, de forma adequada, de lidar eficazmente com relação às necessidades e exigências da situação.

Reconhecimento das emoções em outras pessoas: é a habilidade, de reconhecer emoções e sentimentos nos outros, precisa ter empatia e desenvolver a empatia, saber se colocar no lugar do outro.

2.3 Desenvolvendo habilidades e competências

Para desenvolver, autoconsciência emocional é preciso que o indivíduo analise seu comportamento, esta análise serve para que o indivíduo possa saber de que maneira suas emoções afetam sua vida pessoal e profissional. É muito importante que se conheça as emoções muito bem, a partir do momento que o indivíduo passa a analisar suas reações diante de variadas situações, através do comportamento, mediante as situações vividas, e ao enxergar isso irá perceber o que o tira do eixo e o que o faz sentir-se bem consigo mesmo.

Logo após, calmamente o mesmo deverá analisar de que maneira as atitudes foram assertivas, quais poderiam ter sido diferentes para que o resultado fosse positivo, e a partir disso o indivíduo poderá mudar as atitudes e sentimentos que o tem prejudicado.

Controle a emoções impulsivas: as emoções impulsivas podem trazer a vida profissional e pessoal de um indivíduo muitos problemas, quando uma pessoa age sem antes ter pensado, refletido sobre o ocorrido, certamente tomará decisões que mais tarde trará consequências que poderiam ser evitadas. É possível controlar as emoções impulsivas treinando a mente para agir de forma mais assertiva. Quando uma situação está gerando tensão e raiva, é preciso que o indivíduo saia um pouco daquele ambiente e respire fundo para então avaliar o acontecimento, isso fará com que não haja arrependimentos mais tarde. É importante que o indivíduo faça uma avaliação de todas suas ações e depois examine como foi feita essa avaliação.

Pratique a empatia: praticar a empatia é uma forma de desenvolver a autoconsciência. Porque é importante que o indivíduo conheça não só suas próprias emoções como também os sentimentos e emoções que movem as ações das pessoas que o cercam.

Autocontrole: o profissional no seu ambiente de trabalho passa por uma jornada estressante e o autocontrole é de suma importância, porque o equilíbrio emocional ajuda para que esse indivíduo aja de forma segura e com calma sem prejudicar a si mesmo, colegas ou a organização da qual faz parte.

O controle emocional assim como todas as habilidades e competências é desenvolvida com o tempo no dia a dia. Para desenvolvê-la é necessário que a pessoa se conheça bem, portanto é bom que o autoconhecimento esteja em um nível bom, porque é ele que ajuda a identificar as emoções que precisam ser controladas. Não guardar sentimentos negativos, respeitar os próprios limites, não testar as emoções, pois o indivíduo precisa durante uma situação conflitante procurar não tomar nenhuma decisão no calor da emoção.

A pessoa com essa habilidade possui como característica a resiliência, e diante de um imprevisto ela não entra em desespero, mas aprende com aquela situação a não cometer o mesmo erro.

Para desenvolver a automotivação é preciso manter o foco, independente dos problemas pessoais que todo ser humano passa, isso não pode prejudicar o desempenho das tarefas. Evitar conversas paralelas em momentos inapropriados, não ficar por muito tempo conectado em redes sociais, e evitar procrastinar durante o expediente.

Definir metas realistas: definir metas que são possíveis de alcançar, para que conquiste bons resultados o que possibilita acompanhar seu desenvolvimento e a não desanimar se algo der errado.

Invista no aprimoramento: quanto mais subsídios técnicos e comportamentais o indivíduo possuir, mas preparado ele estará para cumprir suas tarefas e ser reconhecido. É necessário buscar sempre estar se atualizando e buscando sempre uma evolução contínua. Cultivar bons relacionamentos interpessoais seja com os colegas e também com os superiores.

O bom desenvolvimento dessa e das demais competências ajuda muito na harmonia do ambiente e faz com que o desempenho dos funcionários seja cada vez melhor.

Aproveitar o tempo livre: para manter o equilíbrio é preciso que se tire um tempo para descansar, relaxar com a família e amigos e por último escolher uma frase motivacional que mexa com o interior, que ajude o indivíduo a lidar com as situações estressantes que o mesmo vier a encontrar.

Reconhecimento das emoções em outras pessoas: para desenvolver essa competência é necessário acima de tudo desenvolver a empatia.

Relacionamento interpessoal: para desenvolver o relacionamento interpessoal no trabalho é necessário apresentar atitudes positivas, pois é essencial para construir boas relações com outras pessoas.

É importantíssimo desenvolver a empatia, porque sem ela é muito difícil que se construa um bom relacionamento interpessoal, tanto no trabalho quanto na vida pessoal. Manter o respeito é fundamental, seja qual for o problema, tenha uma comunicação efetiva, seja ela verbal ou não verbal, isso é o que gera vínculo entre

as pessoas, grupo do qual um indivíduo faz parte. Respeitar a diversidade, porque cada pessoa tem sua história e seus valores, ser cooperativo, o indivíduo deve contribuir com seus conhecimentos, habilidades e experiência para ajudar os outros a solucionar os problemas e a crescerem também.

2.4 Vantagens e desvantagens

Para quem procura verdadeiramente desenvolver as competências e habilidades da IE (inteligência emocional) conseguem facilmente gerenciar os conflitos que surgem no dia a dia mesmo sob pressão. Também tem uma comunicação mais transparente e eficiente o que torna a comunicação com os colegas bem mais fácil, controlam os impulsos e conseguem canalizar emoções. Trabalham em harmonia com os demais colaboradores, líderes e supervisores em geral, pois possuem a empatia, autocontrole, autoconhecimento, automotivação e relacionamento interpessoal. Portanto não entram em conflito com os demais funcionários e são persistentes diante de obstáculos e desafios que vierem a encontrar.

Mantém um bom relacionamento profissional, o que fortalece o networking (capacidade de estabelecer uma rede de contatos ou uma conexão com alguém). Colaboram para um ambiente de trabalho bem integrado, o indivíduo consegue tomar decisões com clareza e sem a influência de sentimentos momentâneos. Possuem facilidade para liderarem, com foco nas metas mas ao mesmo tempo nas pessoas, pois conhecem a si mesmo muito bem e com isso também conhecem o próximo.

Essas competências emocionais são pontos muito importantes, que só somam para o colaborador como também para a organização que dispõe de profissionais com essas competências bem desenvolvidas.

Como tudo em excesso faz mal, a compulsão para o aprimoramento das habilidades da IE podem sim trazer consequências negativas, algumas delas são:

- **Menos criatividade e inovação:** muitas das qualidades de uma pessoa com bastante inteligência emocional vão contra as características que

geralmente possuem as pessoas inovadoras. Porque a criatividade e a inovação envolvem características como impulsividade, personalidade um pouco volátil e a inteligência emocional têm como característica o controle dessas características.

- **Dificuldade para dar e receber feedback negativo:** pelo fato do indivíduo ter uma sensibilidade e preocupação com o outro, pois possui um alto nível de empatia e por isso tem uma grande dificuldade para dar esse feedback negativo. Também costumam agir de forma diferente, pois tem a cabeça fria em determinadas situações, mas ao se tratar de feedback negativo podem agir diferentes.

- **Inclinação a manipulação:** as pessoas que possuem um alto nível de inteligência emocional são altamente capazes de incentivar e encorajar as pessoas a sentirem empatia por uma mensagem ou até mesmo um ideal, mas quando se leva longe demais, podem optar por usar técnicas de manipulação, e serem excessivamente persuasivos.

- **Aversão ao risco:** um indivíduo com a inteligência emocional tende a ser pensativo e analítico, portanto não costumam ser muito inovadores, pois optam sempre por escolhas seguras que oferece poucos riscos, resistindo aos impulsos e sempre estão sobre os olhares dos demais, que esperam que o portador da inteligência emocional tenha sempre um ótimo desempenho.

2.5 Estudo de caso com trabalhadores

Segundo a pesquisa realizada com trabalhadoras da empresa Sempre Bela, pode-se identificar que a inteligência emocional nada mais é que saber lidar não somente com as suas emoções e sentimentos, como também compreender o lado emocional de outras pessoas.

De acordo com as mesmas, o desempenho das emoções dentro do ambiente organizacional é muito importante, pois funcionários emocionalmente estáveis irá trazer melhores resultados para a empresa, gerando assim um efeito positivo tanto para a organização quanto para o funcionário.

Atualmente as empresas estão focando mais em seus funcionários e se preocupam com o bem estar de suas emoções, já que assim os funcionários darão um melhor retorno para a empresa. Na visão da funcionária Greice, as empresas veem vantagens em investir em seus próprios funcionários, ao invés de ficar trocando o quadro de colaboradores, pois assim o ambiente organizacional se torna mais harmônico e trará mais resultados para ambos.

Os problemas causados por um ambiente organizacional onde não há preocupações com a inteligência emocional, traz desmotivação e desinteresse por parte do funcionário, sendo possível desenvolver doenças emocionais, como depressão, síndromes e transtornos.

Um ambiente organizacional equilibrado é quando existe o respeito de ambas as partes e reconhecimento pelo trabalho prestado, trazendo assim a motivação dos funcionários em cooperar com a empresa e cumprir suas obrigações de maneira satisfatória e feliz.

Com isso percebe-se que a inteligência emocional traz muitos benefícios, não só para a empresa como para os funcionários, pois um ambiente organizacional equilibrado e harmonioso faz com que metas sejam atingidas e cumpridas de maneira eficaz e eficiente.

2.6 Estudo de caso com psicólogas

De acordo com a pesquisa realizada com as psicólogas, entende-se que os impactos de uma inteligência emocional bem desenvolvida serão percebidos na qualidade do relacionamento interpessoal e também, no clima organizacional, pois consegue administrar melhor suas emoções.

A pessoa que possui uma boa inteligência emocional tem um diferencial, porém para se alcançar o sucesso profissional e pessoal, são necessárias as duas competências, técnica e comportamental.

Estudos e pesquisas relatam que a inteligência emocional pode ser desenvolvida ao longo da vida, sendo possível trabalhar isso com pessoas de personalidade e comportamento difícil, no entanto para se obter sucesso, segundo a psicóloga Eliana Cazal, a psicologia trabalha com mudança de comportamento, por

tanto as mudanças são necessárias e devem ocorrer ao longo da vida do indivíduo, pois as organizações valorizam os comportamentos adequados.

Saber compreender o outro e respeitá-lo enquanto diferente, é fundamental para agir com inteligência no relacionamento interpessoal, dessa forma pratica-se a empatia e minimiza a falta de tolerância, assim evitando conflitos.

O ser humano se apresenta ao mundo como um todo, numa visão do resultado da suas vivências e experiências, conseqüentemente podendo provocar dificuldade no relacionamento intrapessoal, o que poderá comprometer o relacionamento interpessoal, pois o indivíduo não consegue elaborar seus sentimentos e emoções, comprometendo também seu desempenho funcional e a qualidade do tratamento dispensando ao outro.

Desta forma identifica-se o quanto a inteligência emocional é importante na vida de um indivíduo, tanto no âmbito pessoal quanto no profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho apresentado mostra o estudo sobre a inteligência emocional desde 1920 até os dias atuais. Foram abordados dentro do tema as vantagens e desvantagens tanto pessoais como profissionais, a importância dentro do ambiente organizacional e o desenvolvimento das habilidades e competências.

A inteligência emocional teve uma grande transformação durante todo esse período, pois anteriormente não era tão abordada e reconhecida, visto que as empresas buscavam apenas resultados, não se preocupando com o bem estar de seus funcionários. Há pouco mais de duas décadas, após o assunto ter ganhado maior repercussão, houve um interesse maior das pessoas e da mídia. Com esse avanço o tema ganhou reconhecimento e as empresas passaram a se interessar mais e ter um olhar diferenciado para com seus colaboradores, vendo que isso só traz benefícios tanto para a organização quanto para os colaboradores, gerando melhores resultados.

Com base na pesquisa realizada na empresa Sempre Bela conclui-se que a inteligência emocional é muito importante não só para o ambiente organizacional como também para a vida pessoal, tendo em vista que pessoas equilibradas irão trazer benefícios no relacionamento interpessoal.

Nos dias atuais o mercado de trabalho busca cada vez mais pessoas que consigam lidar e solucionar vários tipos de situações e com isso o funcionário ganha mais valor e reconhecimento, conseqüentemente terá maior motivação para desempenhar seu trabalho.

Com as entrevistas realizadas com as psicólogas entende-se que é possível desenvolver a inteligência emocional com todos os tipos de pessoas, tendo em vista que cada um tem seu comportamento e personalidade. E trabalhando essas emoções, consegue-se contornar e amenizar seu lado emocional a todo o momento podendo ser aperfeiçoado. Dessa forma os resultados serão de grande positividade, pois mostra uma mudança significativa no comportamento.

A partir dos relatos obtidos nas entrevistas e questionários realizados, além do apoio teórico, foi reconhecido que a inteligência emocional teve um grande avanço na sociedade como um todo e principalmente no ambiente organizacional.

Desse modo, espera-se que cada vez mais as empresas possam crescer de maneira saudável proporcionando bem estar aos funcionários, diminuindo estresses, surtos e doenças psicológicas, possibilitando um ambiente agradável e harmonioso.

A sociedade acena para uma nova realidade, onde o profissional não precisa ser somente intelectualmente bom, mas tem que ter um lado

REFERÊNCIAS

BRANCO, Valdec. **Gestão por competências e habilidades**. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/gestao-por-competencias-e-habilidades>>. Acesso em: 25 abr. 2019.

DIAS, Luiz. **Como desenvolver inteligência emocional no trabalho**. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/como-desenvolver-inteligencia-emocional-no-trabalho>>. Acesso em: 20 mar. 2019.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Edição Objetiva. Rio de Janeiro: 2007.

_____. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Edição Objetiva. Rio de Janeiro: 1998.

HENDRIE, Weisinger. **Inteligência emocional no trabalho**. Edição Objetiva. Rio de Janeiro: 1997.

MALASPINA, Taynã. **Coaching e o desenvolvimento da inteligência emocional e espiritual**. Disponível em: <<http://www.cloudcoaching.com.br/coaching-e-o-desenvolvimento-da-inteligencia-emocional-e-espiritual/post#.XNNtqBRKjIU>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

MARQUES, José. **Como o coaching influencia na inteligência emocional**. Disponível em: <<https://www.jrmcoaching.com.br/blog/como-o-coaching-influencia-no-emocional/>>. Acesso em: 31 mar. 2019.

MATTA, Villela. **A importância de controlar as emoções**. Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/blog/comportamento/importancia-controlar-emocoes/>>. Acesso em: 25 abr. 2019.

PORTAL IBC. **Inteligência emocional no trabalho, por que ela é tão importante**. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/inteligencia-emocional-trabalho-importante/>>. Acesso em: 20 mar. 2019.

_____. **O que é relacionamento interpessoal**. Disponível em: <<http://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/treinamento-relacionamento-interpessoal/>>. Acesso em: 17 mar. 2019.

SBIE. **4 dicas para manter o autocontrole emocional no trabalho**. Disponível em: <<http://www.sbie.com.br/blog/4-dicas-para-manter-o-autocontrole-emocional-no-trabalho/>>. Acesso em: 05 mar. 2019.

SEGET. **A importância da inteligência emocional na atuação de um líder**. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/38814405.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2019.

SIGNIFICADOS. **Significado de inteligência emocional**. Disponível em:
<<https://www.significados.com.br/inteligencia-emocional/>>. Acesso em: 28 set. 2018.

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista com trabalhadores

ENTREVISTA REALIZADA COM TRABALHADORES REFERENTE AO TEMA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO.

Questionário

1. O que você entende por inteligência emocional?
2. Qual papel as emoções desempenham dentro de um ambiente organizacional?
Qual a sua importância?
3. Em sua opinião, porque as empresas atualmente estão focando mais nos funcionários e se preocupando com o bem estar de suas emoções?
4. Quais problemas você acha que uma pessoa pode ter trabalhando em um ambiente aonde não ha preocupação com a IE (inteligência emocional) dos colaboradores?
5. O que você considera um ambiente organizacional equilibrado?

APÊNDICE B - Roteiro de entrevista com psicólogas

ENTREVISTA REALIZADA COM PROFISSIONAIS DA ÁREA DA PSICOLOGIA
REFERENTE AO TEMA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO.

Questionário

1. Várias empresas procurando aperfeiçoar seu quadro de colaboradores estão buscando desenvolver a inteligência emocional dentro do ambiente corporativo. Quais impactos isso pode trazer para a organização de modo geral?
2. A pessoa com boa inteligência emocional é um diferencial. Sabendo disso, você considera o fato suficiente para ter sucesso profissional e pessoal?
3. Como relatam os estudos e pesquisas, a inteligência emocional pode ser desenvolvida ao longo da vida. É possível trabalhar isso com uma pessoa de personalidade e comportamento “difícil”? Quais as chances de obter sucesso?
4. Diante de tanta intolerância, frustrações e conflitos, as pessoas não tem mais empatia. Qual o papel da inteligência emocional nessas situações?
5. O autoconhecimento é a principal forma de entender e lidar com nossas emoções. Por que isso se torna mais difícil para algumas pessoas? No que pode interferir e afetar o relacionamento e desempenho no ambiente organizacional?