

**CENTRO PAULA SOUZA  
ETEC JARAGUÁ  
Técnico em Administração**

**Ana Caroline da Silva Pereira  
Beatriz Villar Assunção  
Jennipher Marques de Oliveira  
Juliany Pintinha Pereira  
Victor Hugo de Matos  
Vinicius Costa Silva**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL  
A Importância do Ensino Sobre a Inteligência Emocional no Âmbito  
Profissional**

**São Paulo – SP  
2022**

**Ana Caroline da Silva Pereira**  
**Beatriz Villar Assunção**  
**Jennipher Marques de Oliveira**  
**Juliany Pintinha Pereira**  
**Victor Hugo de Matos**  
**Vinicius Costa Silva**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**  
**A Importância do Ensino Sobre a Inteligência Emocional no Âmbito**  
**Profissional**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Jaraguá, orientado pelo Prof. Luiz Gonzaga dos Santos Neto, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em administração.

**São Paulo – SP**  
**2022**

## RESUMO

O trabalho foi desenvolvido com o intuito de mostrar e defender a importância da inteligência emocional no âmbito profissional, visando mostrar os males que a falta desse ensinamento pode acarretar futuramente. Este tema foi escolhido, pois aborda uma das características mais requisitadas no mercado de trabalho, além de possuir um grande peso para o desenvolvimento do profissional, seja para cargos de liderança ou não. Observamos através de pesquisas e entrevistas que se trata de um assunto extremamente importante, porém não tão abordado assim. Por essa razão, o trabalho tem como objetivo mostrar que o assunto necessita ser mais pautado nas Etec's ou que seja incluída uma disciplina voltada para a inteligência emocional, afim de formar profissionais cada vez mais capacitados e preparados para o mercado de trabalho. Em suma, percebe-se que as emoções são um fator determinante para o avanço dos resultados de uma empresa, pois saber lidar com as nossas próprias emoções e se comunicar com os indivíduos ao nosso redor é essencial. Além disso, a inteligência emocional é um mecanismo que influencia na qualidade do trabalho, pois os indivíduos que a possuem têm maiores chances de se destacarem nesse meio corporativo. Isto pode determinar o desempenho que o funcionário tem na empresa, fazendo com que esta tenha um rendimento melhor ou não. A forma como lidamos com as emoções e também somos tratados no ambiente de trabalho é primordial para um bom funcionamento das empresas, gerando resultados mais satisfatórios do que aqueles construídos em um ambiente que funciona sob pressão.

Palavras-Chave: Mercado de Trabalho; Inteligência Emocional; Relacionamento; Desenvolvimento Profissional.

## **ABSTRACT**

The work was developed with the aim of showing and defending the importance of emotional intelligence in the professional scope, aiming to show the evils that the lack of this teaching can cause in the future. This theme was chosen because it has one of the most requested characteristics in the job market and has a great weight for the development of the professional, whether he is a leader or not. We observed through surveys and interviews that it is an extremely important subject but not so addressed. For this reason, the TCC aims to show that the subject needs to be more guided in the Etec's, or that a discipline focused on emotional intelligence be included, in order to train professionals increasingly qualified and prepared for the job market. In short, it is clear that emotions are a determining factor for the advancement of a company's results, since knowing how to deal with our own emotions and communicating with the individuals around us is essential. In addition, emotional intelligence is a mechanism that influences the quality of work, as individuals who have it are more likely to stand out in this corporate environment. Because it can determine the performance that the employee has in the company, making the company have a better income or not. Because the way we deal with emotions and are also treated in the work environment is essential for its proper functioning, the results are much more satisfying than an environment that works under pressure.

Keywords: Labor Market; Emotional Intelligence; Relationship; Professional Development.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	5
<b>2. JUSTIFICATIVA</b> .....	6
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	7
<b>4. REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	8
<b>4.1 Inteligência emocional</b> .....	8
<b>4.2 Relações interpessoais</b> .....	9
<b>4.3 Liderança</b> .....	10
<b>4.4 Inteligência emocional no ambiente de trabalho</b> .....	12
<b>4.5 Importância do ensino da inteligência emocional</b> .....	14
<b>5. RESULTADOS</b> .....	17
<b>7. CONCLUSÃO</b> .....	21
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	23

## 1 INTRODUÇÃO

Devido ao grande impacto que a inteligência emocional causa na formação de líderes e colaboradores mais produtivos, criativos e participativos, as empresas buscam cada vez mais aqueles que tenham habilidades interpessoais, pessoas que saibam se comunicar e lidar com diferentes pessoas e ambientes, principalmente no ambiente de trabalho nos quais eles se inserem.

Um ambiente que tem um bom desempenho, relação de confiança e cuidado é construída quando os funcionários se sentem valorizados, apoiados e reconhecidos pelos seus superiores. Quando o líder tem inteligência emocional, ele sabe onde traçar a linha e encontrar um equilíbrio, ele entende que suas ações têm impacto sobre a sua equipe. Um comentário grosseiro, indelicado, rude, pode fazer com que o ambiente de trabalho se torne hostil, gerando consequências como a baixa produtividade e perda de motivação da sua equipe. Se os líderes têm baixa inteligência emocional, eles tendem a ser rígidos com seus funcionários, resultando em um ambiente de trabalho repleto de tensão e conflito. É importante ressaltar que se o líder exagerar ao compartilhar assuntos pessoais/irrelevantes com a equipe, isso pode vir a ser interpretado como falta de profissionalismo e como algo antiético.

Visando isso, este trabalho tem como tema principal a inteligência emocional, tendo como delimitação a importância e o impacto da inteligência emocional na vida dos estudantes que estão ingressando ou se preparando para entrarem no mercado de trabalho, sendo sua problemática a falta de conhecimento e ensino sobre a Inteligência Emocional e como ser aplicada ao nosso ambiente de trabalho.

Este estudo tem por sua utilidade identificar o que de fato é a inteligência emocional, bem como sua importância e como pode afetar vida profissional de alguém e até mesmo impactar no clima organizacional de uma empresa. Ademais, também busca idealizar uma solução para que o conhecimento sobre a importância da inteligência emocional seja passado para estudantes que estão se preparando para ingressar no mercado de trabalho.

Tendo isso em vista, os objetivos específicos:

- Explicar o que de fato é a inteligência emocional;

- Identificar os problemas que a falta de inteligência emocional pode causar;
- Identificar o que as pessoas pensam sobre a inteligência emocional;
- Destacar a importância da inteligência emocional no âmbito profissional e na formação de um ambiente organizacional limpo e saudável;
- Mostrar a importância do ensino da inteligência emocional;

## 2. JUSTIFICATIVA

Observa-se o quanto as emoções podem afetar a vida do ser humano num modo geral, seja de maneira positiva ou negativa, e isso não só na área pessoal da vida como também a profissional, estudantil, acadêmica. As emoções são responsáveis por tudo que sentimos, elas podem motivar alguém, fazendo com que o mesmo produza mais, se sinta mais confiante, tenha melhores relações interpessoais, assim como podem desmotivar, fazendo com que este mesmo indivíduo (antes motivado) passe a produzir menos, sentindo-se mais retraído e até tendo dificuldades de se relacionar com as outras pessoas.

Tendo em vista esse grande poder e grande influência que as emoções têm sobre o comportamento humano, destaca-se, segundo o importante neurocientista António Damásio (2012), as emoções podem ser ou secundárias, sendo as últimas resultantes da aprendizagem e por isso, associadas a respostas passadas avaliadas como boas ou ruins. Diferentemente do sentimento, que é orientado para o interior, a emoção é eminentemente relacionada ao exterior, ou seja, projetada para fora.

A Coordenadora da Psicologia Hospitalar do Hospital Santa Lúcia, Marcelle Maia, explica que para a formação de um ambiente organizacional mais convidativo, saudável e produtivo é preciso entender que:

“As emoções desempenham um papel crucial no relacionamento com outras pessoas e na manutenção do valor ou da dignidade nas situações sociais. As emoções positivas, como o amor, a alegria, a satisfação e o respeito, tendem a resultar em uma relação próxima,

estimulando o vínculo interpessoal. Já as emoções negativas, como a raiva, a dúvida ou a culpa, podem prejudicar os relacionamentos. Todavia, é importante ressaltar que nada neste campo é essencialmente bom ou ruim. O que faz algo ser prejudicial é a desproporção". (Marcelle Maia, 2019)

### 3. METODOLOGIA

Para realização da pesquisa qualitativa, utilizamos um questionário online por meio da plataforma Google Forms, como instrumento de coleta de dados. Foram 9 (nove) perguntas, sendo elas:

- 1 – Qual a idade?
- 2 – Qual sua escolaridade?
- 3 – Você já ouviu falar sobre inteligência emocional?
- 4 – Quando você escuta falar sobre inteligência emocional, o que você pensa?
- 5 – Se já ouviu falar sobre o assunto, qual foi o canal utilizado?
- 6 – Você acha que a inteligência emocional tem impacto no mercado de trabalho?
- 7 – Você se considera uma pessoa emocionalmente inteligente?
- 8 – Você gostaria de aprender sobre a Inteligência emocional?
- 9 – De acordo com seus conhecimentos, descreva inteligência emocional em uma frase:

Tendo como objetivo identificar o grau de conhecimento dos alunos da Etec Jaraguá, sendo eles do curso de Administração do 1º, 2º e 3º módulo dos horários vespertino e noturno.

Escolhemos esse público alvo, pois queremos defender a ideia de que o aprendizado sobre como lidar com os seus colegas de trabalho é de grande importância para o preparo no ambiente profissional.

Além das pesquisas qualitativas, utilizamos como fonte de conhecimento artigos, livros e trabalhos acadêmicos através da internet.



## 4. REFERENCIAL TEÓRICO

### 4.1 Inteligência emocional

Apesar da inteligência emocional ter diversas explicações, um dos seus primeiros estudos a associa à inteligência social, que é descrito por Thorndike, professor de psicologia educacional da Universidade de Columbia, (1920, p.228) como “a capacidade de compreender e gerir homens e mulheres, rapazes e raparigas – paga agir com relações humanas”.

Howard Gardner (1983), psicólogo educacional estadunidense, elaborou uma teoria de inteligências múltiplas, dividida em dois tipos de inteligência: a intrapessoal e interpessoal. A inteligência intrapessoal diz respeito a si mesmo ao autoconhecimento e autocompreensão, diferente da inteligência interpessoal que se refere a compreensão das outras pessoas.

A expressão “inteligência emocional” foi utilizada pela primeira vez por Wayne Payne (1985). Outro modelo sobre a inteligência emocional foi apresentado por Stanley Greenspan (1989), precedido por Peter Salovey e John D. Mayer (1990) e, Daniel Goleman (1995). Com a evolução dos estudos, durante a década de 1990, a inteligência emocional começou a ser muito discutida, tornando-se tema em diversos livros, podendo destacar o livro “Inteligência emocional” (1995) de Daniel Goleman. A definição de Goleman consiste em “(...) capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos.” (Goleman, 1998, p 448.).

Goleman afirma que a inteligência emocional tem grande influência no sucesso ou insucesso das pessoas, usando o exemplo no ambiente de trabalho e a relação entre os indivíduos deste ambiente. Goleman deixa claro que dominar as emoções é o caminho para o sucesso:

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de sentirem-se satisfeitas e serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer algum controle sobre a vida emocional travam batalhas internas que sabotam sua capacidade de se concentrar no trabalho e pensar com clareza. (GOLEMAN, 1995).

## 4.2 Relações interpessoais

Nas relações profissionais é de grande importância saber como lidar com diversas situações, principalmente se o indivíduo exercer alguma função de liderança. No ambiente profissional existem diversas situações que mostram se os indivíduos possuem a habilidade de relações interpessoais ou não, e isso vai determinar o funcionamento e o futuro das organizações/empresas, etc.

Quando os funcionários se sentem valorizados dentro do ambiente onde trabalham, nota-se que o desempenho dos mesmos aumenta consideravelmente, gerando mais confiança, melhorando a autoestima melhora e fazendo o ambiente de trabalho ficar mais leve e funcional.

De acordo com o artigo “A importância das relações interpessoais nas empresas” da Simoni Mazzali T. Coelho, diz que os problemas mais comuns que as empresas enfrentam são as dificuldades na comunicação, falta de afinidade com valores éticos e morais, falta de respeito às regras básicas de disciplina, competição ambiciosas por promoção e poder. Além disso, existem fatores que podem vir a afetar o desenvolvimento profissional dos indivíduos, sendo eles: a falta de objetivo pessoal; dificuldade em estabelecer prioridades; dificuldade em ouvir; e a falta de inteligência emocional.

[...] O Relacionamento Interpessoal Profissional se refere às interações que acontecem no ambiente de trabalho. Atualmente, as relações profissionais são tão importantes quanto as pessoais. Afinal, é comum que passemos pelo menos oito horas por dia no ambiente de trabalho. Em função disso, o fato de saber se relacionar e interagir com outros profissionais no cotidiano é uma habilidade cada vez mais essencial para o mercado de trabalho. Ou seja, investir nas relações interpessoais é indispensável para o crescimento e desenvolvimento profissional. (EAD UNISC, 30 de agosto de 2021)

Segundo Prachi Juneja (2019):

“As relações interpessoais referem-se a uma forte associação entre indivíduos que trabalham juntos na mesma organização. Os funcionários que trabalham juntos devem compartilhar um vínculo especial para que possam entregar melhor seu nível. É essencial que

os indivíduos sejam honestos uns com os outros para relacionamentos interpessoais saudáveis e, eventualmente, um ambiente de trabalho positivo.” (Prachi Juneja, postado e revisado no site: Management Study Guide Content Team, tradução nossa, 2019)

### 4.3 Liderança

A liderança é um tema importante a ser discutido, pois, os líderes representam um papel fundamental dentro de uma organização corporativa que visa organizar uma equipe que gera resultados. Para obtê-los deverá saber influenciar e orientar as pessoas para alcançar as metas.

A liderança é necessária em todos os tipos de organizações humanas, seja nas empresas, seja em cada um de seus departamentos, o administrador precisa conhecer a natureza humana e saber conduzir as pessoas. (CHIAVENATO 2004, p.122)

Por estar à frente, o líder é sempre um alvo a ser observado e seguido, visto que a responsabilidade que o líder possui de fazer com que os seus liderados desempenhem suas atividades de maneira eficaz é crucial.

A inteligência emocional é a condição “sine qua non” da liderança, ou seja, algo indispensável. Por mais que o indivíduo obtenha a melhor formação do mundo e possua uma mente analítica, ainda assim não será um bom líder. (GOLEMAN 2014, p.4)

Por meio de pesquisas e análises realizadas para avaliar a importância da competência emocional para posições de lideranças no setor empresarial, Goleman e Hay/McBer (GOLEMAN, 1998) observaram que a competência emocional determinava a diferença decisiva entre os líderes medíocre e os melhores (GOLEMAN, 1998), visto que o crescimento profissional dos líderes e das suas equipes seria devido mais à habilidade emocional do que apenas a capacidade intelectual. De acordo com o autor:

Para se obter um desempenho de ponta em todas as funções, em todos os campos, a competência emocional tem o dobro da importância das capacidades puramente cognitivas. Para o êxito nos mais altos níveis em posições de liderança, a competência emocional responde por praticamente toda a margem de vantagem (GOLEMAN, 1998 p.61)

Mais uma vez se observa a importância do líder e o poder que ele tem de influenciar a sua equipe de forma positiva ou negativa. Com uma boa liderança o desempenho dos liderados aumenta de forma significativa e, conseqüentemente, os resultados da empresa melhoram. Em sentido contrário, uma má atuação do líder traz à tona um ambiente pesado e desconfortável no qual às pessoas se sentem sobrecarregadas e automaticamente o desempenho sofre um declínio.

Altos níveis de inteligência emocional criam clima no qual a partilha de informações, confiança, tomada de riscos saudável e aprendizado florescem. Níveis baixos de inteligência emocional criam clima de medo e ansiedade. Como funcionários tensos ou atemorizados podem ser muito produtivos no curto prazo, suas organizações podem anunciar bons resultados, mas estes nunca duram.” (GOLEMAN, 2014 p. 60)

O cérebro humano prova que para o bem ou para o mal, o humor dos líderes afeta as pessoas ao seu redor. Existe um traço que os líderes possuem que é a – motivação, através da qual estimulamos emoções positivas para concluir às nossas metas. Goleman enfatiza que: “Líderes motivados são impelidos a realizarem além das expectativas suas próprias e de todos os outros. A palavra-chave aqui é realizar” (GOLEMAN, 2014 p.20).

Conforme citado acima, os líderes conseguem motivar as pessoas de formas distintas, como envolvê-los em decisões para alcançar determinada meta da organização, o que traz à tona um sentimento de valorização e reconhecimento. Outra forma motivacional é apoiar os esforços dos funcionários fornecendo feedbacks construtivos que visa ajuda-los profissionalmente, demonstrando-se uma liderança que compreende as emoções e esforços dos seus subordinados.

De acordo com Goleman (2014) existem quatro habilidades em prol do desempenho, são ingredientes que os líderes adquirem para obter os benefícios que advêm de uma inteligência emocional bem desenvolvida, tanto para o indivíduo como para organização:

- Autoconsciência: Baseia-se na compreensão das próprias emoções, é a capacidade de identificar todos os defeitos e qualidades, além de que, pessoas conscientes da sua autoconsciência tendem a ser mais honestas e terem mais compressão sobre valores e metas.
- Autocontrole (gestão): Refere-se sobre impulsos biológicos, ou seja, é um desejo repentino e espontâneo que os seres humanos experimentam e que envolve agir movido por suas próprias emoções. E na qual temos de reconhecer e controlar, quando isso é empregado no ambiente de liderança traz qualidade no desenvolvimento profissional e pessoal.
- Empatia: Em um ambiente de liderança, significa levar em consideração os sentimentos dos funcionários no processo de tomar decisões importantes. O líder de uma equipe precisa ser capaz de sentir e entender o ponto de vista de cada pessoa que lidera, pois, a empatia transforma-os em líderes melhores e podem utilizar isso para aperfeiçoar sua empresa com o propósito de entender o funcionamento da sua equipe.
- Habilidade social: É o conduzir as pessoas na direção que deseja, visando entender e reagir de forma inteligente ao seu meio social, desenvolvendo relações saudáveis e produtivas.

#### **4.4 Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho**

A organização do ambiente de trabalho é um dos pilares essenciais para manter uma empresa com alta produtividade. É este fator que determinará a qualidade de trabalho de todos os membros da equipe. Sendo assim, um ambiente de trabalho bem planejado irá refletir e alavancar os resultados financeiros da organização. É de extrema importância para uma organização definir as condições sociais, físicas, culturais e espaciais que representarão seu ambiente de trabalho. Porém, a construção de um ambiente saudável, salubre e produtivo de trabalho não parte somente da corporação, mas também dos colaboradores e suas competências.

Assim como no caso da liderança, as emoções e a inteligência emocional podem afetar no desempenho de tarefas corporativas, uma vez que, dentro do ambiente de trabalho, os problemas e a necessidade de resolução dos mesmos são constantes, bem como situações adversas. Dentro deste contexto, a capacidade de lidar com as situações de estresse exercendo suas próprias emoções de forma inteligente a fim de chegar a melhores resultados acaba sendo um fator extremamente

importante, não somente para o indivíduo, mas também para a corporação como um todo, já que a produtividade e a resolução de problemas aumentam.

Ter uma inteligência cognitiva e ter competência é visivelmente essencial para um bom rendimento, mas também é notável que a capacidade técnica difere da capacidade de exercer a inteligência emocional. Um indivíduo pode ter uma capacidade técnica excelente, entretanto se o mesmo não souber trabalhar em equipe, não conseguir manter uma boa comunicação com seus colegas, ser explosivo e perder a paciência muito fácil, o mesmo corre um risco grande de demissão.

Alguns indivíduos dispõem de um maior QI e conhecimento técnico sobre determinados assuntos, porém, como não possuem um nível elevado de IE, acabam trabalhando para pessoas com níveis de QI inferior ao deles, mas que demonstram uma habilidade elevada na inteligência emocional (GOLEMAN, 2001).

Goleman também implica em sua obra (TRABALHANDO COM A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL) como o QI não necessariamente estará ligado a um desempenho melhor no trabalho, “Os testes de QI também não eram infalíveis: pessoas com alto QI muitas vezes não tinham êxito no trabalho, enquanto outras com QI moderado se saíam extremamente bem” (GOLEMAN, 1998, p. 35).

Ao invés do QI definir o sucesso profissional na vida de uma pessoa, a sua competência é o que vai trazer excelência para aquilo que ela realiza como trabalho.

Segundo essa conceituação, uma competência é uma característica pessoal ou um conjunto de hábitos que leva a um desempenho mais eficaz ou de nível mais elevado no trabalho. Em outras palavras, uma capacidade que agrega um nítido valor econômico aos esforços de uma pessoa no seu emprego (GOLEMAN, 2001)

Goleman também conclui em sua obra, após ser comprovado que apenas o QI não está diretamente ligado ao sucesso profissional de uma pessoa, que foram feitas muitas pesquisas de diversas empresas, sejam grandes ou pequenas, buscando entender essa nova perspectiva, e todos os resultados apontaram para capacidades pessoais e sociais ligados à inteligência emocional, “Em todas as conclusões, um núcleo comum de capacidades pessoais e sociais revelou-se o ingrediente-chave do êxito no trabalho: a inteligência emocional” (GOLEMAN, 2001).

Goleman (2001, p. 48) afirmou que há uma baixa correlação entre sucesso e os índices de QI, já que a inteligência acadêmica não oferece praticamente nenhum preparo ou oportunidade para o que ocorre na vida (pessoal e/ou profissional). A cultura e as escolas privilegiam a aptidão em âmbito acadêmico, ignorando a inteligência emocional, ou seja, o caráter, que também exerce papel fundamental no destino pessoal do ser humano. A aptidão emocional é, pois, uma meta capacidade que determina até onde se pode usar bem quaisquer outras aptidões que se tenha.

A IE é essencial para um trabalho em equipe de qualidade. Há indícios de que as pessoas emocionalmente competentes, as quais lidam bem com os próprios sentimentos, compreendem e levam em consideração os sentimentos do outro.

A inteligência emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções – isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados. (WEISINGER, 2001, p. 14)

É importante salientar que as pessoas que têm a inteligência emocional bem desenvolvida, sentem-se satisfeitas e tendem a ser eficientes em sua vida pessoal e profissional, aumentando sua produtividade. Sabem gerenciar emoções, promover a cooperação, tomar decisões adequadas, desenvolver o autoconhecimento e ter empatia pessoal. São autoconfiantes e capazes de persistir num determinado objetivo, apesar dos percalços. Conseguem controlar impulsos e se mantêm em bom estado de espírito, não deixando que a ansiedade interfira em sua capacidade de raciocinar. Para Goleman, utilizar bem a inteligência emocional é ter habilidade para o trabalho em equipe, exercitando constantemente o diálogo e a autoanálise. Sendo assim, a produção do sujeito flui naturalmente, mantendo-o em equilíbrio consigo mesmo e com os demais.

#### **4.5 Importância do Ensino da Inteligência Emocional**

Como sabemos a educação é umas das principais bases na formação de um ser humano, ela faz com que uma pessoa se encaixe na sociedade. De outra forma, educação é o processo que facilita a aprendizagem para adquirir conhecimentos,

habilidades, valores, senso moral, hábitos, crenças, entre outros. Esses ensinamentos são passados no ambiente familiar e também na escola por educadores formados, competentes e que possuem conhecimento sobre o assunto. Mas a parte emocional que é pouco citada e trabalhada durante o desenvolvimento e crescimento dos alunos, faz com que grande parte cresça sem ter inteligência emocional e isso pode afetá-los em muitas áreas da vida, tanto na área profissional quanto na vida pessoal.

Nos dias atuais é de grande importância, que escolas tenham programas para o desenvolvimento da inteligência emocional dos seus alunos, por serem instituições formadoras é um lugar onde aprendemos a ler e escrever, mas não apenas isso, a escola também é responsável por ensinar ao aluno, além dos conceitos e conteúdo das disciplinas regulares, também é necessário ajudar sobre o domínio das emoções, os valores, como reconhecer emoções nos outros e habilidade em relacionamentos interpessoais que ajudam na convivência.

O papel da inteligência emocional dentro e fora da escola, exige "educar" as emoções para que as pessoas tornem-se aptas a lidar com frustrações, angústias e medos. Este artigo tem como objetivo geral avaliar a importância da educação emocional no contexto da educação, partindo-se das seguintes indagações: será que a Educação Emocional pode contribuir no processo de ensino-aprendizagem, favorecendo o equilíbrio entre aspectos cognitivos racionais e emocionais do educando. (GOLEMANN, 1995, p.258)

Para ajudar a desenvolver a inteligência emocional, deve-se preparar o aluno de forma diferente, para trabalhar as emoções e os conflitos que ocorrem durante a vida, "a verdadeira inteligência emocional é o que une o emocional e o cognitivo, e a sua harmonia é o que garante o seu desenvolvimento eficaz para enfrentarmos qualquer situação da vida" (Gallego & Gallego, 2004, pp. 83). De acordo com Salovey e Sluyter:

Inteligência emocional é a inteligência que envolve a capacidade de perceber acuradamente, avaliar e expressar emoção; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção; e a capacidade de controlar emoções reflexivamente, de modo a promover o crescimento emocional e intelectual (SALOVEY e SLUYTER, 1999, p.39).



Porém, nem só os alunos precisam desenvolvê-la. Professores e os demais colaboradores da área também precisam ter desenvolvido a inteligência emocional. Salovey (1999) explica que para que ocorra a aprendizagem emocional o professor precisa se conhecer e identificar o outro como um ser humano passível de erros e acertos que apresenta certas fragilidades. Salovey (1999) também argumenta que para transformar o aluno, o professor precisa acreditar no seu papel transformador e principalmente acreditar na potencialidade das habilidades do aluno.

É necessário o professor desenvolver sua própria inteligência emocional, assim juntamente ele poderá ensinar a educação emocional para que seja desenvolvida a inteligência emocional do aluno, o que contribui para que seja um profissional equilibrado que desenvolverá melhor o seu trabalho como educador.

Por essa razão, é relevante discutir a importância do trabalho pedagógico com visão ao desenvolvimento deste tipo de inteligência no contexto escolar, que foi chamado por Goleman (2011) de alfabetização emocional ou educação emocional.

O conceito do mesmo autor apresenta para nós, que é a capacidade de ter autoconsciência das nossas próprias emoções e das emoções dos outros, também saber administrá-las para assim agir de forma adequada e poder estabelecer relacionamentos saudáveis. Pode-se dizer que é indispensável na educação atual, que não podemos nos concentrarmos apenas em conteúdos cognitivos, mas também tratar de desenvolver e melhorar a educação emocional.

Contudo vemos que o desenvolvimento emocional é extremamente importante desde o início de formação do aluno, pois também ajuda no amadurecimento emocional durante a adolescência indo até a fase adulta, que desse modo, ajuda a se expressar na capacidade de lidar adequadamente com diversas situações da vida, como frustrações, medos e angústias, sendo elas no mercado de trabalho que exige profissionais bem preparados e equilibrados emocionalmente ou em qualquer campo da vida. Para Goleman:

A inteligência emocional é o maior responsável pelo sucesso ou insucesso das pessoas. Não só a razão influencia nos nossos atos, mas a emoção também é responsável pelas respostas que damos e exerce grande poder sobre as pessoas. Os níveis de inteligência emocional são: autoconhecimento emocional (conhecer-se a si mesmo), controle emocional, automotivação, reconhecer emoções nos outros e habilidade em relacionamentos interpessoais. (GOLEMAN, 1995, p.245)

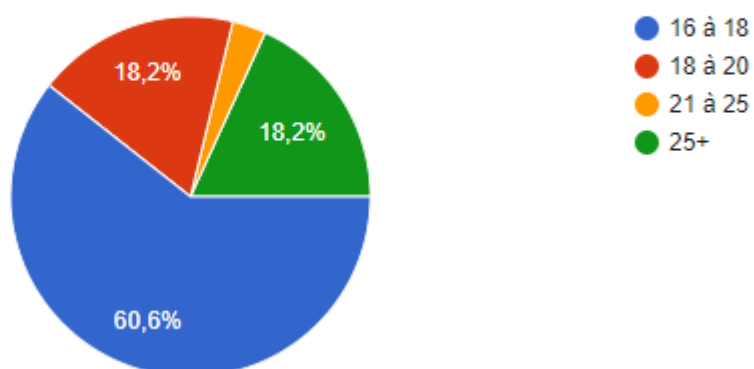
## 5. RESULTADOS

Através da aplicação do questionário, buscamos compreender o nível de conhecimento sobre o assunto sugerido, bem como a faixa etária e escolaridade dos entrevistados, e também se gostariam de aprender sobre o tema proposto.

### Gráfico 1: Idade

Sua idade

33 respostas



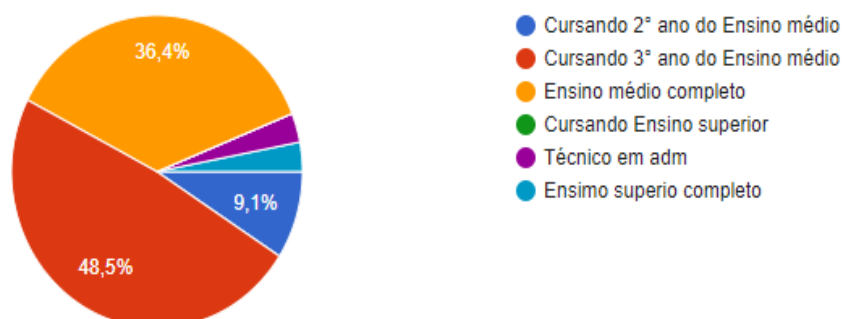
Fonte: Elaboração Própria

A maioria dos entrevistados tem de 16 a 18 anos de idade, representando no gráfico 60,6% do total.

## Gráfico 2: Escolaridade.

Qual sua escolaridade?

33 respostas



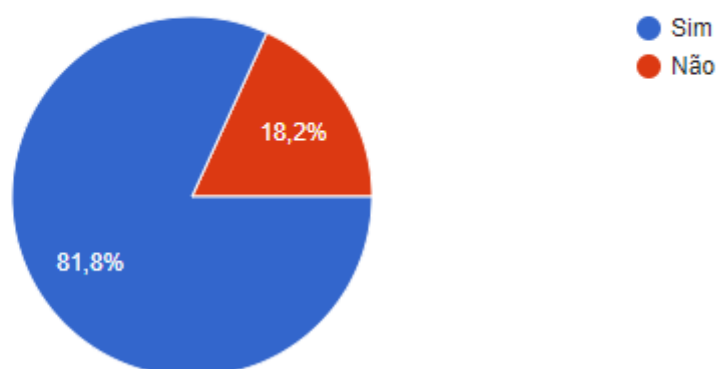
Fonte: Elaboração Própria

A pesquisa qualitativa sobre a escolaridade dos entrevistados, apontou que dentre essas 33 pessoas, a maioria está cursando o terceiro ano do ensino médio, representando no gráfico 48,5% do total obtido, 36,4% tem o ensino médio completo, porém fazem curso técnico na Etec Jaraguá. 9,1% cursam o segundo ano do ensino médio.

## Gráfico 3: Ouvir falar sobre IE.

Você já ouviu falar de inteligência emocional?

33 respostas



Fonte: Elaboração Própria

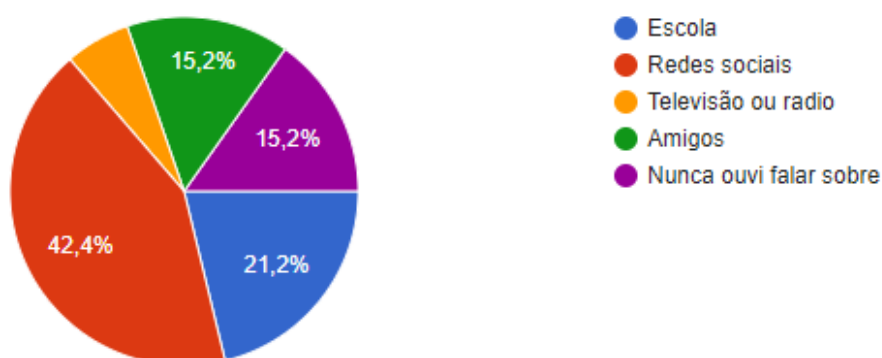
81,8% dos entrevistados já ouviram falar sobre inteligência emocional, porém na caixa de texto para responder descreveram de maneira rasa, com palavras-chave que se

atrelam ao assunto, como por exemplo: Respeito, empatia, equilíbrio, autoconhecimento e autoavaliação. Foram as palavras mais citadas nas respostas.

#### Gráfico 4: Canal Utilizado.

Se já ouviu falar sobre o assunto, qual foi o canal utilizado?

33 respostas



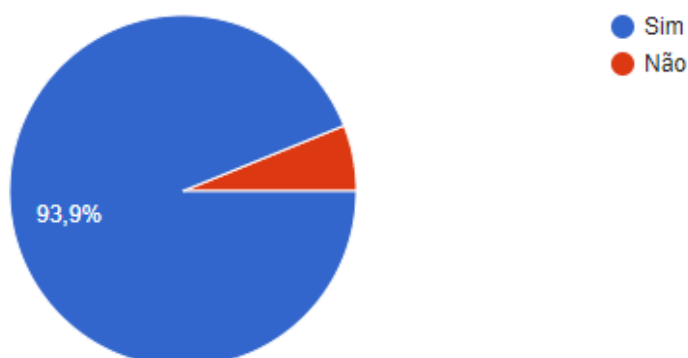
Fonte: Elaboração Própria

Com 42,4%, as redes sociais se destacaram. Também por conta da pandemia, a circulação de vários assuntos delicados foram ganhando cada vez mais destaque nas redes sociais; a inteligência emocional foi um deles. As pessoas ficaram mais conectadas a isso, tanto a notícias aleatórias, como pela busca pessoal a fim de autoconhecimento ou pesquisas sobre os requisitos da capacitação profissional, facilitando a absorção de informações. A escola ficou com 21,2% do total, o que nos mostra que por mais que o assunto seja abordado, ainda não é algo presente para os alunos.

### Gráfico 5: Impacto da IE no Mercado de Trabalho.

Você acha que a inteligência emocional tem impacto no mercado de trabalho?

33 respostas



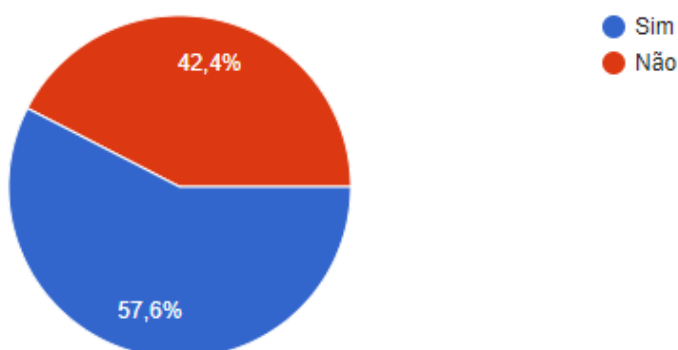
Fonte: Elaboração Própria

A maioria dos entrevistados concordaram que a inteligência emocional tem impacto no mercado de trabalho, representando 93,9%.

### Gráfico 6: Pessoa Emocionalmente Inteligente.

Você se considera uma pessoa emocionalmente inteligente?

33 respostas



Fonte: Elaboração Própria

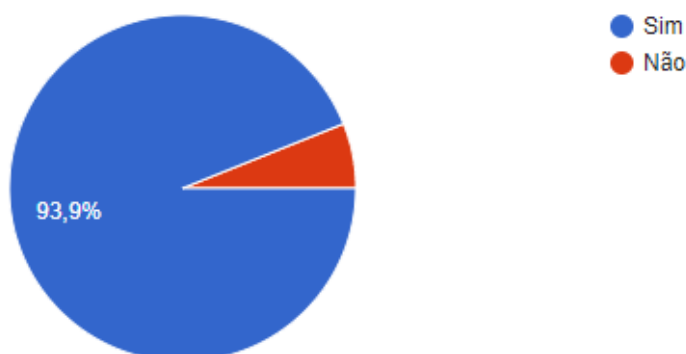
Na análise desse gráfico fica evidente que muitas pessoas ainda tem dificuldade com as questões emocionais, pois 42,4% responderam que não se consideram emocionalmente inteligentes. É uma porcentagem significativa que nos leva a compreender a importância que o assunto tem na vida dos estudantes e das

peças em geral. 57,6% disseram que se consideram emocionalmente inteligentes, representando a maioria dos entrevistados.

### Gráfico 7: Aprender Sobre IE.

Você gostaria de aprender sobre a inteligência emocional?

33 respostas



Fonte: Elaboração Própria

93,9% dos estudantes gostariam de aprender sobre a inteligência emocional, visto que é uma porcentagem muito alta, reforça a ideia de que a inteligência emocional é um tema de extrema importância dentro das instituições em geral, em especial as técnicas, pois elas são responsáveis por cursos que preparam para o mercado de trabalho, onde está cada vez mais em pauta profissionais que tenham inteligência emocional e habilidades interpessoais.

## 7. CONCLUSÃO

Após o início do trabalho, percebemos o quanto o tema “Inteligência Emocional” pode ser abrangente e importante em diversas áreas da vida de uma pessoa. A princípio, o enfoque da pesquisa seria no âmbito profissional. Porém, percebemos que seria mais impactante focar no ensino e desenvolvimento de estudantes nas escolas técnicas (Etec’s) sobre o tema proposto, do que apenas dos seus impactos na vida profissional. Com essa mudança de perspectiva, nos ocorreu uma hipótese: a necessidade do aprendizado sobre a inteligência emocional. Com as pesquisas que fizemos e com base em alguns autores sobre o tema, como Daniel Goleman (1999), chegamos à conclusão de que a inteligência emocional seria

bastante benéfica e traria um melhor crescimento profissional para quem a desenvolvesse, resultando em profissionais mais resilientes e capacitados. Na entrevista que realizamos com o psicólogo Marcos Leandro, foi dito pelo mesmo: “Se entendermos que emoções são mais intrínsecas ao ser humano, dar sentidos a elas e poder dosar seu significado pode desempenhar um importante papel na vida profissional. Saber entender as frustrações e separar nossas responsabilidades, colabora para uma vida profissional mais saudável”.

Através de um formulário feito com os alunos da Etec Jaraguá, do segundo e terceiro módulo, vimos que há um conhecimento raso sobre inteligência emocional e que os mesmos gostariam de aprender mais sobre o tema, além de desenvolvê-lo em si mesmos para um melhor desempenho, tanto num âmbito pessoal quanto no profissional. Ademais, também foi observado que a maioria dos alunos que já tinham ouvido falar sobre o assunto, fizeram-no por meio de mídias sociais, o que deixa claro que o assunto não é suficientemente abordado. Quando se desenvolve a inteligência emocional passa a existir uma boa comunicação com cada indivíduo, pois passam a minimizar conflitos externos e internos mediante o autoconhecimento das próprias emoções e das alheias. Além do mais, percebe-se que, agir de maneira adequada, ou seja, ser inteligente emocionalmente no ambiente de trabalho, aumenta o desempenho dos funcionários e colaboradores, trazendo um ambiente corporativo mais produtivo e saudável. Com base nisso, conclui-se que lidar com as emoções é um fator determinante tanto para o sucesso profissional quanto pessoal, se voltado ao ambiente de trabalho. Pessoas inteligentes emocionalmente trazem um diferencial competitivo para a empresa.

Com tudo que observamos, chegamos à conclusão que seria válido a implementação de uma disciplina nas escolas técnicas que trabalhasse a inteligência emocional nos estudantes, propondo como exemplos de metodologia: dinâmicas, simulações, problemáticas com a finalidade de prepará-los para situações futuras, entre outras medidas.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, Nivia Maciel de: **A importância da inteligência emocional no contexto escolar**, 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**. 4. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da Administração**. 7. Ed. São Paulo: Elsevier Editora, 2004.

COSTA, Indara Lima. **A importância da inteligência emocional para os processos de ensino e aprendizagem: impactos pedagógicos**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

DE MEDEIROS, Karilene Ádria Silva; DE FREITAS MOURA, Karidja Kalliany Carlos. **Contribuições da educação emocional para o desenvolvimento do estudante**. *Brazilian Journal of Development*, v. 6, n. 6, p. 34842-34849, 2020.

DINO. **Falta de inteligência emocional e má conduta são 90% dos casos de demissão**. Terra.com.br. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/noticias/dino/falta-de-inteligencia-emocional-e-ma-conduta-sao-90-dos-casos-de-demissao,b89260dbe30e29788df25458dc97f009fodak6k6.html>> Acesso em: 27/04/2022.

GARDNER, Howard. **Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences**. 3ª edição, Basic Books (AZ), 2011.

GOLEMANN, Daniel. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

GOLEMAN, Daniel. **Liderança: a inteligência emocional na formação de um líder de sucesso**. Rio de Janeiro: Ed. Objetiva, 2014.



GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

JUNEJA, Prachi. **Management Study Guide Content Team**. Transactional Leadership Theory Disponível em: <<https://managementstudyguide.com/transactional-leadership>>. Acesso em: 28/04/2022.

MAZZALI, Simone. **A importância das relações interpessoais nas empresas**. Rhportal.com.br. Disponível em: <<https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/relacoes-interpessoais/>>. Acesso em: 28/04/2022.

NUNES-VALENTE, Maria; MONTEIRO, Ana Paula. Inteligência emocional em contexto escolar. **Revista Eletrônica de Educação e Psicologia**, v. 7, n. 1-11, 2016.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**, São Paulo: Pearson Education, 2006.

SALOVEY, Peter; SLUYTER, David J. (org.). **Inteligência emocional da criança**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

VIEIRA, DÉBORA MIRIAM DA SILVA. **A importância da inteligência emocional na escola**:

WEISINGER, Hendrie. **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.