

**FACULDADES SÃO JOSÉ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

LARISSA BENTO DE SOUZA
FERNANDA BARRETO

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS
ORGANIZAÇÕES.**

Rio de Janeiro

2019

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES. THE IMPORTANCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN ORGANIZATIONS.

Larissa Bento de Souza

Aluna Graduanda em Administração

Fernanda Barreto

Administradora Especialista em Gestão de Pessoas

RESUMO

O presente trabalho tem o objetivo de definir e exemplificar o conceito de Inteligência Emocional e a sua importância no mundo corporativo, buscando agregar incentivo e expandir a reflexão sobre a Inteligência Emocional. Presenciamos, com frequência, na vida profissional, situações que nos expõem a pressões psicológicas de diversos níveis. A necessidade de ter que conviver com pessoas de diferentes opiniões e hábitos torna ainda mais importante o desenvolvimento e o controle das emoções. Como metodologia, decidiu-se aplicar pesquisas bibliográficas, com contribuições mais aprofundadas sobre o tema abordado. A aplicação de uma pesquisa de campo também será indispensável para poder evidenciar a posição que os participantes assumem sobre suas emoções diante de ocasiões típicas do dia a dia. Estudos mais detalhados realizados por estudiosos do assunto evidenciam a relevância do conteúdo em questão. Goleman enfatiza em seu livro de grande sucesso sobre a Inteligência Emocional como possuir o autocontrole de suas emoções pode influenciar de forma positiva a vida das pessoas no sentido de contribuir para o bom relacionamento interpessoal. Weisinger, também garante que a emoção é um instrumento de grande poder, capaz de garantir importantes conquistas no local de trabalho. Considerando as afirmações dos importantes autores citados, atualmente a inteligência emocional se tornou uma característica diferencial para as empresas quando o assunto é captar novos profissionais.

Palavras-chave: Inteligência, Inteligência emocional no trabalho, controle das emoções

ABSTRACT

This work aims to define and exemplify the concept of Emotional Intelligence and its importance in the corporate world, seeking to add incentive and expand the reflection on Emotional Intelligence. We often see situations in professional life that expose us to psychological pressure of different levels. The need to have to live with people with different opinions and habits makes even more important developing and controlling emotions. As a methodology, it was decided to apply bibliographic research, with profound contributions on the topic addressed. The application of a field research will also be indispensable to be able to evidence the position that the participants assume about their emotions when they are facing daily typical situations. More detailed studies carried out by researcher of this subject show its relevance. Goleman emphasizes in his successful book about Emotional Intelligence, how to have self-control of your own emotions can positively influence people's lives, contributing for better interpersonal relationships. Weisinger also ensures that emotion is a powerful tool, assuring important achievements in the workplace. Considering the statements from these important authors, emotional intelligence has become a competitive differential for companies when it comes to attracting new professionals.

Key-words: Intelligence, Emotional intelligence at work, Control of emotions

INTRODUÇÃO

O objetivo deste artigo é evidenciar a importância do uso da inteligência emocional, como um dos principais meios de obtenção de sucesso profissional. Identificar também o nível e o comportamento diante de situações onde são expostos de maneira a administrar suas emoções. Iremos conceituar o que é Inteligência Emocional e identificar como é possível utilizá-la no ambiente corporativo, além de analisar a estratégia utilizada por funcionários das organizações por meio de uma pesquisa realizada com alunos das Faculdades São José, do curso de administração e através da divulgação do questionário na rede do LinkedIn.

Para a realização deste Artigo científico será utilizado referências bibliográficas em livros, artigos, produções acadêmicas e sites que forneçam informações relevantes. Tendo como foco principal conceituar o que é Inteligência Emocional e identificar como é possível aplicar tal estratégia no ambiente organizacional. Será analisado também, através de um questionário, o nível de inteligência emocional, utilizado por alunos em seu ambiente organizacional.

Como a falta da inteligência emocional pode afetar diretamente o rendimento de um funcionário? Um indivíduo sem o controle emocional de sua vida possui dificuldades em enfrentar cenários desafiadores e, frequentemente, encara problemas, mínimos que sejam, como um quebra-cabeça impossível. É indispensável que os colaboradores saibam ter o equilíbrio entre a razão e emoção, tanto na vida pessoal quanto na profissional. No ambiente corporativo lidamos com diferentes tipos de pessoas, e em um momento de nervosismo e frustração a falta da inteligência emocional pode ser um fator agravante, o fator social é um dos pilares fundamentais para alcançar uma mente emocionalmente inteligente.

A relevância do presente estudo se justifica pelo fato do tema ser cada vez mais necessário no ambiente corporativo, mostrando que para a aplicação de forma inteligente das emoções é extremamente necessário saber conhecer, entender, reconhece-las e expressá-las de maneira adequada, aprendendo a aplicar no dia a dia profissional, assim como no pessoal. Com o objetivo de adquirir desenvolvimento e

realização na busca contínua do sucesso muitos funcionários e organizações já possuem a compreensão de que não basta ser totalmente capaz de desempenhar ótimas tarefas sem se importar com as relações e emoções humanas do próximo e sem levar em conta a importância do encontro das emoções com a tomada de decisão.

Este trabalho torna-se importante também pelo fato de direcionar as ações das empresas em aprimorar as habilidades de sua equipe em todas as ações no trabalho garantindo a união e satisfação de seus colaboradores.

O fator interpessoal de um indivíduo pode ser um diferencial competitivo pois existem diversas maneiras básicas de uma empresa avaliar a capacidade de um funcionário como sua responsabilidade e comprometimento com suas funções, capacidade de cumprir metas e prazos, histórico profissional e outras habilidades específicas de cada função.

Portanto acredita-se que a Inteligência Emocional é a ferramenta fundamental para realização profissional e com isso estar contribuindo para o engrandecimento do indivíduo dentro e fora do ambiente organizacional.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Segundo Goleman (1998, p. 338):

Por muitas décadas, falou-se vagamente sobre essas habilidades que eram chamadas de temperamento e personalidade ou habilidades interpessoais (habilidades ligadas ao relacionamento entre as pessoas, como a empatia, liderança, otimismo, capacidade de trabalho em equipe, de negociação etc.), ou ainda competência. Atualmente, há uma compreensão mais precisa desse talento humano, que ganhou um novo nome: inteligência emocional.

Conforme Sternberg e Thorndike citado por Woyciekoski, Carla, Simon Hutz, Claudio (2009) desde o século XIX existia um crescente interesse pelo entendimento da inteligência humana. Em 1936, Thorndike com o objetivo de ampliar o conceito de inteligência para além da capacidade gerais e intelectuais, propôs a Inteligência Social (IS) que refletiria a habilidade de entender e resolver uma variedade de problemas a partir do contexto social, e de desenvolver estratégias comportamentais para resoluções dos mesmos. Além deste fato, esclareceu que os seres humanos são

essencialmente emocionais e que a ausência destas características resultaria em uma delimitação significativa na capacidade de adaptação social bem-sucedida.

Ainda segundo Woyciekoski e Simon Hutz (2009), foi a partir deste ponto que a Inteligência emocional passou a ser um tema grandemente debatido surgindo vários autores discutindo sobre o assunto, com o objetivo de esclarecer o que seria a Inteligência Emocional e a sua forte importância na vida das pessoas.

Goleman (2001) afirma que a inteligência emocional é a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos.

Para Bradberry e Greaves (2014), a inteligência emocional está ligada à nossa capacidade de resolver problemas, de se auto motivar e persistir mediante frustrações, levando em conta a técnica de entender e controlar as emoções, tanto as próprias quanto de outrem. Ou seja, para ambos os autores o conceito de inteligência emocional se resume ao fato de reconhecer e controlar os próprios sentimentos e de outras pessoas, saber manter-se motivado e administrar bem os sentimentos.

Ainda para Bradberry e Greaves (2014), o desafio diário de tentar lidar com emoções de maneira eficaz é primordial para o ser humano, isso porque nosso cérebro está configurado para priorizar as nossas emoções através dos sentidos da visão, audição, olfato, paladar e tato. Essas informações entram pelo cérebro, na medula espinhal pela base, como sinais elétricos, a questão é que antes de se chegar a parte racional do nosso cérebro, elas passam pelo sistema límbico, onde as emoções são sentidas. Para que a inteligência emocional seja aplicada a tomada de decisões, e que esta seja feita de maneira efetiva é necessário ter uma boa comunicação entre o centro das emoções e centro racional do nosso cérebro.

Embora a inteligência emocional esteja chamando cada vez mais atenção, as pessoas em geral ainda têm muito a aprender no sentido de gerenciar suas emoções. Só 36% das pessoas são capazes de identificar com precisão suas emoções assim que elas surgem. (BRADBERRY e GREAVES 2014, p.12)

Mayer afirma que (1997, p.401)

A inteligência emocional é a capacidade de perceber, avaliar e expressar emoções com precisão; a capacidade de acessar e/ou gerar sentimentos quando estes facilitam o pensamento; a capacidade de entender as emoções e o conhecimento emocional e a capacidade de regular emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

De acordo com Weisinger (2001, p.14):

A 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.

A inteligência emocional, conforme Goleman (1995) cita que Salovey a define como um conjunto de aptidões expandidas em cinco domínios, que seguem:

- Autoconsciência: saber identificar as próprias emoções nas no momento em que ocorrem, fazendo com que se tenha controle sobre eles, impedindo que tomem conta da situação.

- Lidar com as emoções: consiste no controle emocional a fim de se ter um comportamento adequado para cada situação. Saber identificar também a vulnerabilidades e qualidades a fim de que proporcionem um equilíbrio das emoções.

- Motivar-se: ter entusiasmo, persistência e confiança para alcançar os objetivos pretendidos.

- Empatia: uma forma de se relacionar e de se interessar pela vida do próximo através de uma comunicação interpessoal, não verbal que consiste em perceber as emoções das pessoas.

- Lidar com relacionamentos: capacidade de trabalhar em equipe, controlando e influenciando as emoções daqueles com os quais interagimos.

Deste modo os autores evidenciam a importância de saber utilizar de maneira correta e positiva as emoções, para que venham proporcionar o crescimento pessoal almejado, com o propósito de sempre atingir melhores resultados.

O quociente intelectual (QI) já não é mais o carro chefe na seleção de funcionários, para existir um profissional de sucesso deve-se fazer presente a habilidade de administrar suas emoções.

No recrutamento os especialistas analisam as habilidades técnicas e intelectuais, porém o que definirá se o profissional contratado seguirá uma carreira de triunfo ao longo do tempo será a sua capacidade de poder lidar e gerenciar suas emoções ao longo de dificuldades enfrentadas, e com as emoções de seus colegas.

“Nas palavras do diretor de pesquisa de uma empresa de seleção de executivos, ‘Os CEOs’ são contratados por seu intelecto e habilidade empresarial – e são despedidos por falta de inteligência emocional” (GOLEMAN, 2012, p. 14).

Goleman continua explicando que (2012, p. 15):

Enquanto a inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira em que ele se traduza em capacidades profissionais.

Por essa razão, todas as empresas, de um modo geral, visam olhar constantemente pelos objetivos da inteligência emocional para poder fornecer reconhecimento aos seus funcionários, para contratar, oferecer uma promoção e manter um desenvolvimento dos mesmos. Desta forma, é grande o “impacto do Q.E. no mundo dos negócios, principalmente nas áreas de liderança e desenvolvimento de funcionários (uma forma de educação para adultos)” (GOLEMAN, 2012, p.11/12).

“As pessoas que possuem uma alta inteligência emocional são aquelas que realmente têm sucesso no trabalho – construindo carreiras prósperas e relações duradouras, assim como têm um trabalho equilibrado e vida pessoal”. (NADLER, 2011, p.9)

“A inteligência emocional seria a capacidade mais importante na explicação do sucesso no trabalho” (GOLEMAN, 1995, p.3).

A inteligência emocional tem ocupado um espaço considerável nas empresas, distinguindo trabalhadores de grande sucesso dos demais.

Uma nova realidade competitiva impõe a utilização da inteligência emocional no ambiente de trabalho e no mercado [...] do lado positivo, imaginem como são

proveitosas para o trabalho as aptidões emocionais básicas – estar sintonizado com os sentimentos daqueles com quem tratamos, saber lidar com discordâncias para que elas não cresçam. (GOLEMAN, 2012, p. 168).

Segundo Herrero (2002, p.5) afirma que “20% do êxito dependem do consciente intelectual e 80% da inteligência emocional”.

A falta da inteligência emocional faz com que os indivíduos ao agirem sob os efeitos das emoções prejudiquem de algum modo a empresa, pois não levam em conta o seu bem e por estarem na defensiva desviam a atenção para si próprios, não mais agregam, nem disseminam valores entre os grupos que estão inseridos, mas sim contribuem para prejudicar o clima organizacional e desenvolvimento das atividades.

Neste contexto Goleman (1995, p.167) declara que:

A maioria dos problemas no desempenho de um empregado não surge de repente; desenvolve-se com o tempo – observa J. R. Larson, psicólogo da Universidade de Illinois. – Quando o chefe não diz imediatamente o que sente, isso leva a um lento acúmulo de frustração. E aí, um dia, explode. Se a crítica tivesse sido feita antes, o empregado poderia ter corrigido o problema. Demasiadas vezes, as pessoas criticam apenas quando a coisa transborda, quando ficam iradas demais para conter-se. E é aí que fazem a crítica da pior forma num tom de mordente sarcasmo, trazendo de volta uma longa lista de queixas que guardaram para si mesmas, ou fazendo ameaças. Esses ataques saem pela culatra. São recebidos como uma afronta, e quem a recebe fica irado por sua vez. É a pior maneira de motivar alguém.

As organizações funcionam a partir de um conjunto de setores que compõem um sistema integrado onde as pessoas passam a depender e precisar umas das outras para executar e dar continuidade as atividades realizadas. Deste modo, todos trabalham incessantemente com um objetivo em comum, de conquistar sucesso e produzir riquezas para a organização.

De acordo com Gama: “Inteligência Interpessoal ou Social pode ser descrita como uma habilidade para entender e responder adequadamente a humores, temperamentos, motivações e desejos de outras pessoas”. (GAMA 2012, p.151).

A habilidade de manter bons relacionamentos, conquistada pela inteligência emocional, contribui para um bom trabalho realizado, além de desenvolver vínculos positivos entre chefe e subordinado, subordinado e chefe e colegas de trabalho, produzindo trabalhos positivos do trabalho em equipe.

Segundo Goleman (2012, p.179): “Sempre que as pessoas se reúnem para chegarem a um consenso, seja numa reunião de planejamento executivo ou como uma

equipe trabalhando para chegar a um produto partilhado, tem num sentido muito concreto um Q.E".

Para Goleman (2012, p.179), o elemento mais importante na inteligência de grupo é a inteligência emocional.

É essa capacidade de harmonizar que, mantida a igualdade de condições em tudo mais, tornará um grupo especialmente talentoso, produtivo e bem-sucedido e fará outro com membros cujo talento e habilidade são iguais em outros aspectos se sair mal.

Segundo Aristóteles citado por Goleman (2012, p.26). "O problema não está na emocionalidade, mas na adequação da emoção e sua manifestação". Ambos nos afirmando que um baixo nível de inteligência emocional por ser um fator decisivo para o desenvolvimento de uma organização, e até mesmo no crescimento e na permanência de um indivíduo no ambiente organizacional.

A vida emocional é um campo com o qual se possa lidar, certamente como matemática ou leitura, maior ou menor talento, e exige seus conjuntos de aptidões. E a medida das aptidões numa pessoa é decisiva para compreender porque uma prospera na vida, enquanto outra, de igual nível intelectual, entre num beco sem saída: a aptidão emocional é uma metacapacidade que determina até onde podemos usar quaisquer outras aptidões que tenhamos, incluindo o intelecto bruto. (GOLEMAN, 1995, p.48)

Neste trecho, Goleman ressalta que as pessoas com maior controle em suas habilidades e aptidões apresentam maiores chances e se sentem mais seguras para alcançar a satisfação de sua vida usando suas técnicas emocionais para potencializar sua produtividade; enquanto que as pessoas que não possuem capacidade tão alta de seus hábitos mentais em sua vida, encontram obstáculos que podem prejudicar sua capacidade de concentração e resolução de problemas no trabalho, dificultando a compreensão e clareza dos pensamentos.

Segundo Goleman (2001), na busca dos resultados o profissional contemporâneo precisa saber atuar na resolução de conflitos diversificados que envolvem múltiplos interesses, conflitos que em grande parte são de natureza comportamental, ou seja, é previsível esta dificuldade na condução dos trabalhos, pois as pessoas são a causa de tudo que acontece e por definição não gerenciamos apenas o trabalho em si, gerenciamos pessoas. Seres humanos dotados de emoções contaminadas, sentimentos que devem ser considerados como componentes

essenciais ao ambiente de trabalho, tendo a mesma validade de aceitação que ideias e conhecimentos técnicos para um melhor aproveitamento dos recursos humanos, que com suas atitudes, crenças e estados emocionais provocam reações em cadeia influenciadoras de sucesso ou fracasso do empreendimento.

O controle das emoções pode trazer transformações significativas, tanto no ambiente profissional quanto familiar, uma vez que o indivíduo se torna mais consciente de suas responsabilidades sobre o bem estar de si mesmo e de outros, usando as habilidades adquiridas para promover uma mudança cultural e social no meio em que vive e ou trabalha (GOLEMAN, 2007).

RESULTADO DA PESQUISA

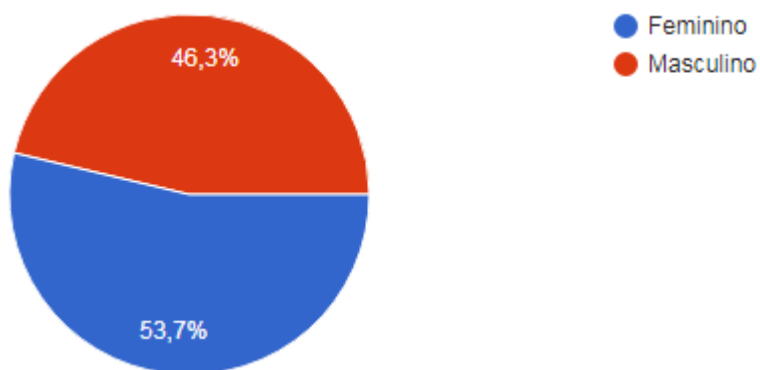
Os resultados relativos à inteligência emocional aplicado ao ambiente profissional serão apresentados neste capítulo. Estudou-se um questionário de acordo com alguns testes disponíveis pela internet, para que fosse testado à maneira de como as pessoas utilizam sua inteligência emocional diante de algumas situações no ambiente organizacional. As questões foram desenvolvidas e disponibilizadas aos interrogados por meio de um formulário online do Google. Nele continham um total de 13 perguntas, sendo 3 de suas características pessoais e 10 a respeito de seu comportamento sobre a inteligência emocional e foi explicado que deveriam responder de acordo com a personalidade de cada um e não como eles desejavam que fossem.

A pesquisa contou com a participação dos alunos do curso de Administração das Faculdades São José, localizada na zona oeste do Rio de Janeiro. O endereço do formulário foi compartilhado por meio de WhatsApp, e também disponibilizado para integrantes da rede social de negócios Linked In. Todos os participantes possuem nível de graduação concluído ou em andamento. O questionário foi finalizado no dia 01/06/2019.

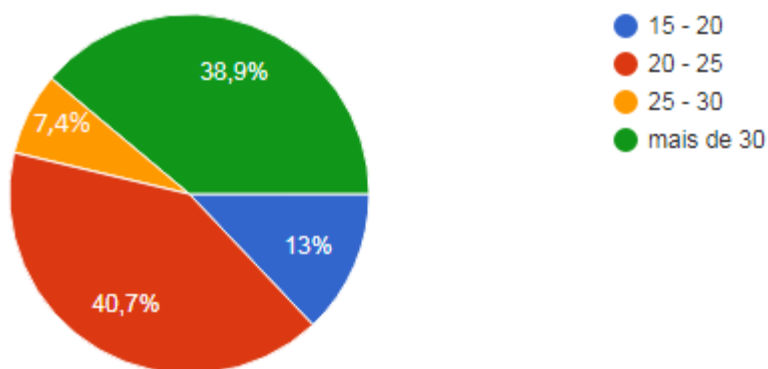
Das questões pessoais:

O formulário foi respondido por um total de 54 pessoas, sendo elas 29 do sexo feminino (53,7%) e 25 do masculino (46,3%), entre as idades de 15 e mais de 30 anos, sendo em sua maioria entre 20 e 25 anos (40,7%) e minoria entre 25 e 30 anos (7,4%). Metade (50%) dos candidatos atualmente trabalham e estudam, e uma pequena minoria (5,6%) não possuem trabalho nem estudam em suas condições atuais.

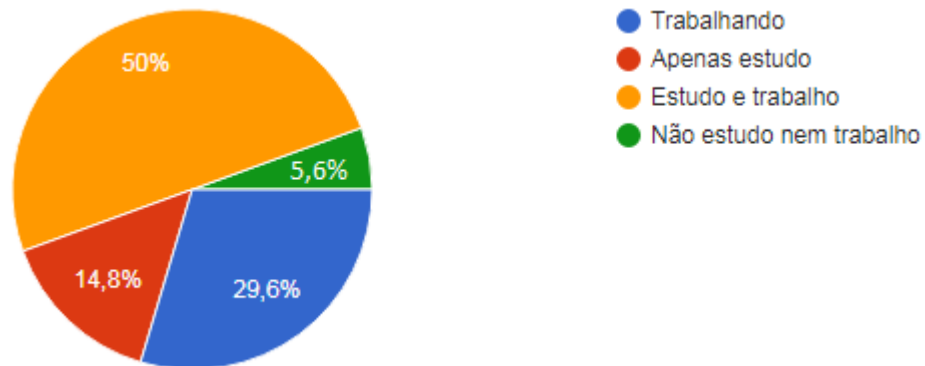
Sexo:



Qual sua idade?



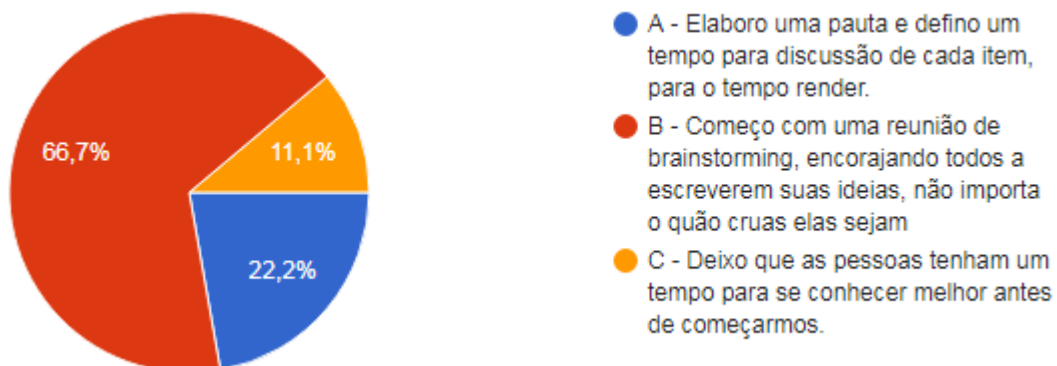
Qual sua ocupação hoje?



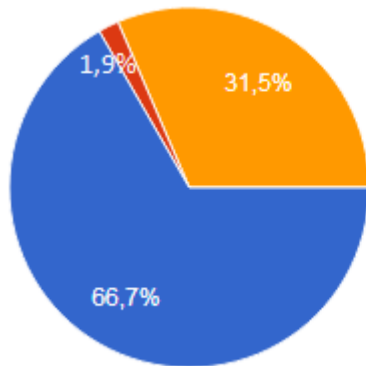
Das questões comportamentais:

Todas as 10 questões foram obrigatórias e também tivemos um total de 54 repostas para cada. As perguntas foram elaboradas com a intenção de coletar as emoções e atitudes das pessoas no dia a dia do ambiente profissional e a forma como elas lidam diante de algumas situações utilizando os fatores de compreender, gerenciar e controlar suas emoções.

1. Você foi designado para liderar um grupo em que está tentando chegar a uma solução criativa para um problema recorrente no trabalho. Qual é a primeira coisa que você faz?

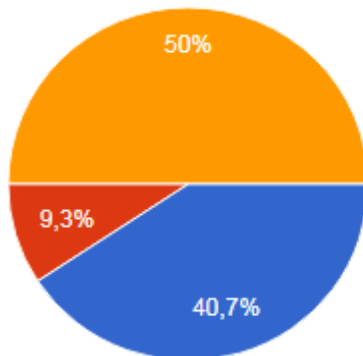


2. Durante uma discussão em uma reunião, você costuma...



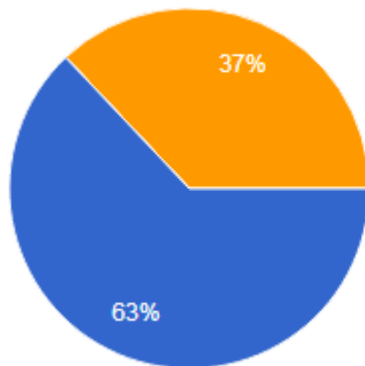
- A - Ouvir o outro e expor seus argumentos tranquilamente.
- B - Deixar pra lá, prefere perder a briga a continuar discutindo
- C - Se colocar no lugar do outro e tentar entender o porque a pessoa pensa de forma contrária.

3. Você é um gerente em uma organização que está tentando encorajar o respeito à diversidade racial e étnica. Você ouve alguém contando uma piada racista. O que você faz?



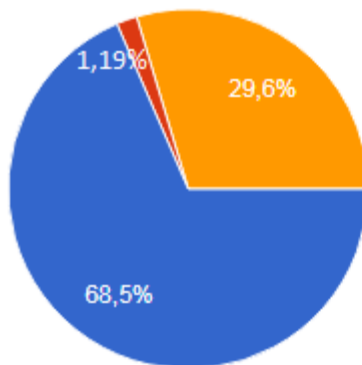
- A - Manifesta-se na mesma hora, dizendo que tais piadas são inadequadas e não são toleradas em sua organização.
- B - Sugere à pessoa que contou a piada que passe por um programa de treinamento sobre diversidade.
- C - Chama a pessoa em seu escritório para uma conversa sobre o assunto.

4. Você está tentando acalmar um amigo que teve um ataque de fúria com um colega de trabalho que conseguiu tirar sua paciência diante de uma opinião contrária sobre determinado assunto. O que você faz?



- A - Diz a ele para esquecer isso, que ele está bem agora, e que não vale a pena ficar irritado com essa situação.
- B - Juntar-se a ele, desmerecendo o outro colega, mas exagera em sua reação.
- C - Conta a ele sobre a vez em que algo parecido aconteceu com você, e sobre como você se sentiu tão bravo como ele agora, mas depois viu que o outro estava correto.

5. Como me sinto ao receber uma nova atividade pelo meu gestor:



- A - Sinto-me motivado em realizar ações diferentes das minhas atividades profissionais diárias.
- B - Não gosto de novas atividades, gera acúmulo de trabalho.
- C - Aceito novas demandas porém tenho receio de ficar sobrecarregado e logo fico preocupado.

Como podemos observar, 5 perguntas foram sobre situações diversas que podem ser muito comum no cotidiano empresarial, vale ressaltar que os participantes são de empresas e idades diferentes cada um em sua área de atuação diferenciada, porém dentro do ramo da administração.

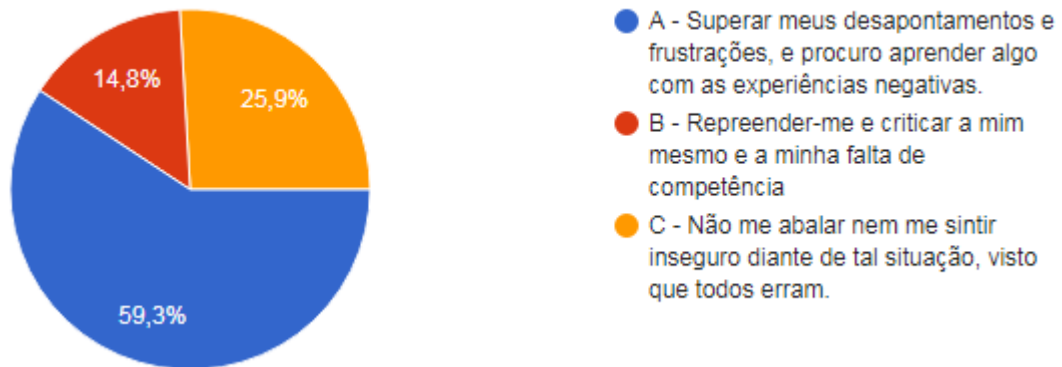
Nessas respostas fica evidente que os interrogados possuem a habilidade de ouvir as pessoas, seus colegas de profissão. Goleman (1995, p.117) afirma que “Empatia significa ter a capacidade de sentir o sentimento dos outros e perceber as

coisas como eles percebem”. Quanto mais aberto a pessoa estiver para as suas próprias emoções, mais habilidade terá para decifrar o sentimento do próximo.

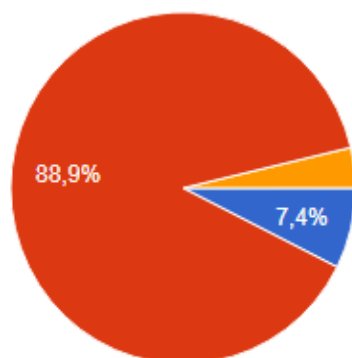
A todo momento somos testados pela nossa mente a fazer o uso de nossas emoções de forma inteligente e não seria diferente no local de trabalho, dado que as pessoas todos os dias são confrontadas por novas experiências e situações. Segundo Merlevede (2004, p. 25), inteligência emocional significa “ser capaz de atingir seus objetivos interagindo com seu ambiente”.

A aplicação de forma consciente conduz a bons resultados produtivos tanto para o sujeito como para toda a organização. Desta forma é de grande valia aprender a dominar as técnicas e instrumentos que compõem a inteligência emocional. A autoconsciência, controle emocional e motivação. A autoconsciência é o alicerce sobre o qual são construídas todas as aptidões da inteligência emocional e a partir da qual é possível monitorar-se, fazendo com que os próprios atos funcionem em seu benefício.

6. Quando você comete um erro, qual sua primeira reação?

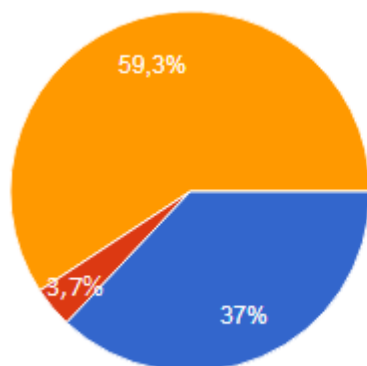


7. Para você, tomar decisões é difícil?



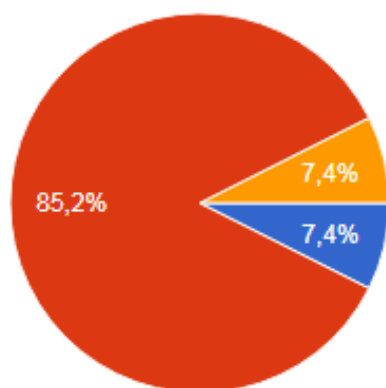
- A - Nunca, sou bem decidido.
- B - Às vezes, prefiro compartilhar com uma pessoa de confiança e ter uma segunda opinião.
- C - Sempre, dificilmente me sinto 100% seguro com minhas escolhas.

8. Como me defino no trabalho:



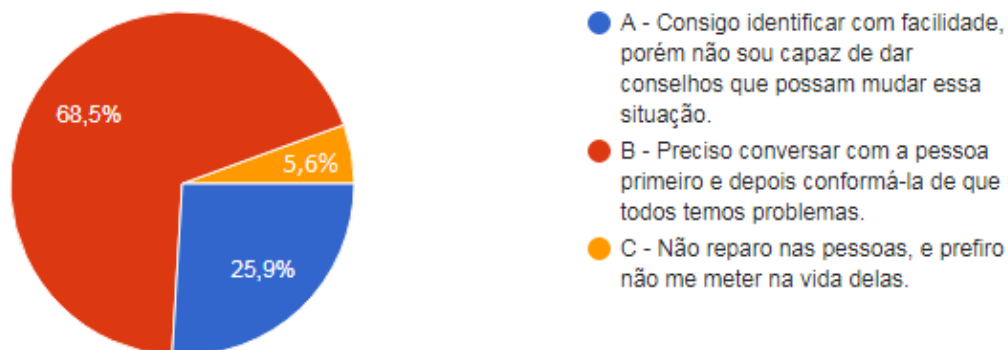
- A - Quando estou chateado ou irritado, sei identificar exatamente o motivo pelo qual estou aborrecido.
- B - Eu tendo a reagir de forma exagerada diante de pequenos problemas.
- C - Sei me colocar no lugar do outro e compreender as necessidades e problemas pelos quais ele está passando

9. Você se coloca no lugar do outro facilmente?



- A - Não, não entendo visões diferentes das minhas
- B - Muito, sempre percebo o que os outros estão sentindo
- C - Este tipo de posição me faz uma pessoa fraca

10. Para você, é fácil reconhecer quando alguém está com problemas? E como lida com essa situação?



Para essa segunda etapa de perguntas que as mesmas possuem um foco mais voltado para o autoconhecimento, e o resultado é que os participantes possuem um bom entendimento de seus sentimentos e sabem lidar bem com seu autocontrole pois as respostas vão de acordo com o senso comum do assunto abordado.

O autoconhecimento é fundamental para se desenvolver no ramo profissional, e saber dirigir com equilíbrio a própria vida pessoal. Saber identificar suas forças e fraquezas, e nomear seus sentimentos é ser honesto consigo mesmo, podendo assim observar com mais clareza os pontos que devem ser trabalhados para poder manter a mente em constante desenvolvimento a favor de si mesmo.

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).

Um ponto importante observado pela pergunta de número 7, é que 88,9% dos entrevistados não possuem total segurança na tomada de decisões e buscam sempre uma segunda opinião para poder aconselhar a respeito. Como vimos anteriormente citado por Bradberry e Greaves (2014), é preciso existir uma boa comunicação entre o lado emocional e o racional para que a tomada de decisões seja aplicada de maneira eficiente. Estudos mostram que pessoas que estão com as conexões cerebrais danificadas, não podem tomar nem mesmo decisões simples, pois não sentem nada

sobre suas escolhas. Por essa razão, o ajuste de limites se faz necessário para proteger a saúde física e mental do indivíduo.

O relacionamento interpessoal é a habilidade de saber gerir o sentimento do outro é algo fundamental para poder manter a harmonia e equilíbrio de um ambiente. As perguntas 8, 9 e 10 possuem relação com a empatia e evidencia que grande parte dos entrevistados são capazes de se colocar no lugar do outro e de saber lidar com as pessoas ao redor com facilidade mantendo um bom relacionamento. Para Weisinger (2001) a base para qualquer bom relacionamento no ambiente profissional é a comunicação. A partir do momento que utilizamos a inteligência emocional para as relações interpessoais percebe-se o resultado do que se está comunicando, por meio dos pensamentos, sentimentos e atitudes dos outros, e, desse modo, convém adaptar a eles a comunicação, de maneira que a sensibilidade torna-se uma técnica.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do presente trabalho visou ampliar o conhecimento acerca da inteligência humana e evidenciar que o quociente intelectual do ser humano não é mais o único responsável pelo seu sucesso e ascensão profissional. Cada vez mais as empresas estão procurando contribuir com treinamentos e escolha de pessoas exemplo para compor seu quadro de funcionários.

Através deste trabalho ficou confirmado que o conceito de inteligência emocional é antigo e vem sendo analisado por muitos estudiosos há alguns anos, procurando desvendar os mistérios desse tema e propiciar a comunidade social seus benefícios quando utilizados de maneira correta.

Constatou-se que todos os indivíduos nascem com sua própria inteligência humana e a desenvolve conforme é inserido na sociedade, levando em conta também suas heranças genéticas.

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas

que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento. (GOLEMAN, 2001, p. 49).

Foi apresentada também uma pesquisa a fim de coletar informações sobre o comportamento dos funcionários a respeito de suas emoções dentro das organizações. Expondo como a maioria dos entrevistados se sente diante de situações vividas no cotidiano profissional, e os resultados foram de que a sociedade já está ambientada com o assunto, porém é preciso manter nossa mente aberta para progressivamente manter o desenvolvimento em constante equilíbrio.

Cabe ressaltar que se faz necessário aprender a desvendar os segredos da inteligência emocional, para que, a partir disso, seja possível despertar essas capacidades cerebrais adormecidas ou não utilizadas para desenvolver habilidades e competências imprescindíveis no relacionamento interpessoal, e, conseqüentemente, na atividade profissional.

Como proposta para continuação e finalização dos argumentos aqui discutidos, sugere-se um estudo mais aprofundado e, se possível, com casos reais de funcionários de uma organização com a resolução de questões onde podemos comparar dados acerca da inteligência emocional e o quociente de inteligência (QI).

REFERÊNCIAS

AVERBACH, SÉRGIO. **Toda competência tem que ser bem dosada**. 2013: Disponível em <https://epocanegocios.globo.com/Inspiracao/Carreira/noticia/2013/04/voce-tem-o-nivel-ideal-de-inteligencia-emocional.html> Data da consulta: 02/05/2019.

BRADBERRY, Travis; GREAVES, Jean. **Inteligência Emocional 2.0 – Você sabe usar a sua?**. 1. Ed. São Paulo: HSM do Brasil, 2014.

GAMA, MARIA CLARA S. SALGADO. **A Teoria das Inteligências Múltiplas e suas implicações para Educação.** Psy_Coterapeuta. Disponível em <http://homemdemello.com.br/psicologia/intelmult.html>. Data da consulta: 03/11/2018.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional.** 1. Ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001

GOLEMAN, Daniel. **A Inteligência Emocional - A Teoria Revolucionária que redefine o que é ser inteligente.** 2. Ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012

HERRERO, Joaquim Campos. **Inteligência emocional: suas capacidades mais humanas.** São Paulo: Paulus, 2002.

MERLEVEDE, P. E. ; BRIDOUX, D.; VANDAMME, R. **Manual de inteligência emocional.** São Paulo: Madras, 2004.

MORETI, RODRIGO. **Recursos Humanos: [Teste] Você tem boa inteligência emocional?** 2018. Disponível em: <https://blog.runrun.it/recursos-humanos-teste-inteligencia-emocional/> Acesso em : 27/05/2019.

NADLER, Reldan S, **Liderando com inteligência emocional.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2011

OLIVEIRA, MARCIO BOTELHO DE. **Inteligência emocional como estratégia de liderança.** Universidade Candido Mendes. 2012: Disponível em http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k219449.pdf Data da consulta: 01/10/2018.

PATI, CAMILA. **9 Situações para usar a inteligência emocional a seu favor.** 2014: Disponível em <https://exame.abril.com.br/carreira/9-situacoes-para-usar-a-inteligencia-emocional-a-seu-favor/> Data da consulta 28/10/2018.

TESTES PROFISSIONAIS. Disponível em <https://testesprofissionais.com.br/teste-de-personalidade-voce-tem-boa-inteligencia-emocional/> Acesso em: 27/05/2019.

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.

WOYCIEKOSKI, CARLA; SIMON HUTZ, CLAUDIO. **Inteligência emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, aplicações e Controvérsias.** 2009: Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/30589> Data da Consulta 21/10/2018.