



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS ANGICAL
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

MARCIA GUEDES ARAÚJO

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

ANGICAL-PI

2023

MARCIA GUEDES ARAÚJO

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Angical.

Orientadora: Prof.^a Ma. Eliana Pires Conde

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

Marcia Guedes Araújo¹

Eliaana Pires Conde²

RESUMO

Este estudo tem como objetivo demonstrar a relevância da Inteligência Emocional (IE) como facilitadora das relações interpessoais. O artigo aborda conceitos pautados no referencial teórico onde os autores afirmam que o controle emocional do indivíduo, a maneira como ele se expressa e interage é de suma importância para seu crescimento enquanto profissional. Utilizou-se como método de pesquisa a pesquisa bibliográfica descritiva para atingir o objetivo proposto. A justificativa acadêmica para o presente trabalho consiste em expor a relevância da IE no ambiente de trabalho; no campo social a pesquisa contribui para que as pessoas tenham conhecimento sobre a importância do tema para a vida profissional e pessoal. A análise dos dados foi desenvolvida numa perspectiva qualitativa de cunho bibliográfico, e apresenta uma discussão visando apontar as influências da IE no ambiente de trabalho. Em suma conclui-se que a Inteligência Emocional tem grande relação com o sucesso pessoal e profissional, mostrou-se necessário saber controlar suas emoções e sentimentos para ter boas relações na vida pessoal e profissional.

Palavras- chave: inteligência emocional; inteligência emocional no trabalho.

ABSTRACT

This study aims to demonstrate the sympathy of Emotional Intelligence (EI) as a facilitator of interpersonal relationships. The article addresses concepts based on the theoretical framework where the authors state that the emotional control of the individual, the way he expresses himself and interacts is of paramount importance for his growth as a professional. Descriptive bibliographical research was used as a research method to achieve the proposed objective. The academic justification for the present work consists of exposing the conversion of EI in the work environment; In the social field, the research helps people to become aware of the importance of the topic for their professional and personal lives. Data analysis was developed in a qualitative perspective of a bibliographical nature, and presents a discussion aiming at the influences of EI in the work environment. In short, it is concluded that Emotional Intelligence has a great relationship with personal and professional success, it was necessary to know how to control your emotions and feelings to have good relationships in your personal and professional life.

Keywords: emotional intelligence. emotional intelligence at work.

Data de aprovação: 29/052023.

¹ Estudante do curso Bacharelado em Administração. IFPI Campus Angical do Piauí. E-mail: caang.20191baa26@aluno.ifpi.edu.br

² Bacharelada em Administração de Empresas- AESPI, especialista em Recursos Humanos pela FAR e em Libras pela FAEME, professora efetiva do IFPI Campus Angical do Piauí Mestre em Administração pela FUCAPE. E-mail: eliana.conde@ifpi.edu.br

1 INTRODUÇÃO

Usualmente, as pessoas passam por situações nas quais necessitam responder às provocações cotidianas de forma inteligente. Diante disso, ter controle sobre as emoções no que diz respeito a vida familiar, conjugal, na sociedade e no ambiente de trabalho é uma habilidade necessária para qualquer ser humano. Porém, pensar e agir de forma emocionalmente inteligente acaba sendo um desafio para muitos (OLIVEIRA, 2017).

Ter domínio sobre suas emoções em situações de vulnerabilidade e conflitantes, requer uma capacidade racional para responder de forma mais consistente aos desafios e às dificuldades. Além disso, possuir uma atitude de otimismo e manter o equilíbrio, mesmo após situações desfavoráveis, mostra o grau elevado de Inteligência Emocional (IE) do indivíduo. São sentimentos assim que orientam, motivam e impulsionam o comportamento humano. Sendo assim, as emoções possuem grande influência no ambiente de trabalho (RIOS, 2014).

Com a necessidade de ter profissionais cada vez mais preparados para situações de crises, controlar e administrar emoções para melhorar o clima organizacional, o mundo corporativo passou a olhar também para a capacidade dos profissionais de lidar com as emoções suas e dos outros. Isso mostra a importância da IE e que somente o quociente de inteligência (QI) não dá capacidade ao ser humano para ter sucesso ao longo da vida seja profissional ou pessoal. Um exemplo disso, são funcionários contratados por seus altos níveis de QI e suas formações acadêmicas e, pode, logo em seguida, ser demitido, pois lhe falta autoconhecimento emocional, de seus objetivos e de se colocar no lugar do outro, e por falta de conhecimento de suas emoções e das pessoas que os cercam acabam tomando decisões e atitudes erradas e prejudiciais a organização e ao clima organizacional. O presente estudo busca observar a importância da Inteligência Emocional como métrica para o desempenho profissional. Diante disso, o presente estudo busca responder o seguinte questionamento: qual a importância da Inteligência Emocional no trabalho?

A justificativa acadêmica para esse trabalho consiste em expor a relevância da Inteligência Emocional no que se refere ao ambiente de trabalho, diante do fato do clima organizacional ser muito afetado pela competitividade diante de algumas metas estabelecidas. Por outro lado, a justificativa social contribui para que as pessoas tenham conhecimento da importância acerca do tema para o crescimento profissional e pessoal, seja para auxiliar nos relacionamentos organizacionais ou pessoais.

Essa pesquisa servirá como base para identificar as lacunas da IE nas pessoas, seja em gestores ou indivíduos os quais possuem relacionamentos, permitindo uma melhor formação profissional e possibilitando autoconhecimento em todas as áreas da vida. No âmbito das metas a serem atingidas neste estudo, o objetivo geral é identificar a importância da Inteligência Emocional no trabalho, já os objetivos específicos buscam conceituar inteligência emocional, mostrar os benefícios da IE na vida pessoal e, principalmente, profissional.

Para alcançar os objetivos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica na literatura nacional e internacional encontrada na internet, em plataformas como SciElo, Spell e Portal de Periódicos do Capes. O artigo está subdividido em seções, onde a primeira aborda a introdução e, além desta, o corpo do artigo apresenta mais três seções e as referências bibliográficas. No segundo tópico, será abordado o referencial teórico, dividido em três partes: a primeira, abordará conceitos de Inteligência Emocional; a segunda, trará conceitos de Inteligência Emocional no trabalho e a terceira abordará sobre Inteligência Emocional e clima organizacional. Na terceira seção, será abordada a metodologia de pesquisa; a quarta seção apresentará a análise e discussão dos dados. Já na quinta e última seção, será apresentada a conclusão e possíveis recomendações para aplicação da IE.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Com base em pesquisas realizadas durante este estudo, essa seção dará base teórica sobre Inteligência Emocional. Assim, os primeiros estudos sobre IE veio por meio dos psicólogos Salovey e Mayer (1990, p. 189), que declararam a Inteligência Emocional como sendo “a capacidade de o indivíduo monitorar os sentimentos e as emoções dos outros e os seus, de discriminá-los e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações”.

Entretanto, os estudos sobre IE ganharam maior repercussão através do psicólogo Daniel Goleman em 1995, que explicou e contextualizou Inteligência Emocional como sendo a maneira de um indivíduo gerenciar suas emoções, fazendo com que sejam expressos de uma forma adequada e eficaz. Dessa forma, a Inteligência Emocional é o que permite ao indivíduo ter controle sobre suas ações em determinadas situações, pois ele passa a pensar, sentir e agir de forma inteligente e consciente. Ela também é capaz de observar e solucionar emoções e sentimentos, de si mesmo ou de outras pessoas, mostrando como lidar de forma mais efetiva com a situação.

Diante de tamanha importância sobre o tema, os autores Woyciekoski e Hutz (2009) abordaram em seu estudo a importância da Inteligência Emocional no momento atual, para eles a IE é um constructo psicológico moderno e um dos aspectos da inteligência mais abordados na atualidade. Assim, a Inteligência Emocional permite ao ser humano perceber, assumir posicionamentos e opiniões, amenizando conflitos em uma possível falha de comunicação. O indivíduo com IE é capaz de se adaptar às mudanças, lidar com problemas de forma mais efetiva e benéfica para todos, além de tomar decisões mais acertadas.

Mesmo que algumas pessoas já nasçam com certas características que indicam como será nosso temperamento, Sousa (2013) diz que isso não é fixo, pois segundo a autora a Inteligência Emocional pode ser desenvolvida ao longo da vida por qualquer pessoa que queira. Isso é justificável, de acordo com a autora, visto que inteligência e emoção são atribuições que se adaptam em nosso sistema. Complementando, Bar-on (2002), autor do livro Manual da Inteligência Emocional, declara que a Inteligência Emocional é uma inteligência mais serena, gentil e algo que todos podem ter (BAR-ON, 2002).

Embora os estudos tenham começado em 1990, atualmente esse tema ainda é bastante estudado. Segundo Matthews et al. (2002) e Siqueira et al. (1999), inteligência e emoção são assuntos que têm gerado inúmeras pesquisas e provocado debates por mais de um século de pesquisas e análises. Para Woyciekoski e Hutz (2009, p.2) somente “a partir do século XIX, foi observado um crescente entusiasmo pela inteligência humana”. Os autores ainda declaram que “a inteligência emocional constitui um campo a ser expandido que integra várias áreas de pesquisa” (WOYCIEKOSKI, HUTZ, 2009, p.3).

Da mesma maneira que dominar as próprias emoções é extremamente benéfico, o jornalista e psicólogo Daniel Goleman (1995) defende que a inabilidade de lidar com as próprias emoções podem tornar a vida bem mais complicada, para ele poder controlar sua mente fará com que você tenha maior controle de suas ações. Além disso, conseguirá entender acertadamente a situação na qual está inserido, lhe proporcionando grande facilidade para entender os outros e a si mesmo.

Os autores Mayer e Salovey afirmam:

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual (MAYER & SALOVEY, 1997, p.15).

Segundo Oliveira (2017), saber lidar com suas próprias emoções, com dificuldades, enfrentar situações adversas, frustrações e estresse favorecem um bom desempenho profissional e no relacionamento humano. De acordo com Weinsinger (2001), a IE é simplesmente manipular de forma inteligente as emoções e fazer com que estas funcionem a seu favor. Para Seymor e Shervington (2001), Inteligência Emocional é a inicialmente a capacidade em dominar situações efetiva e o nível de sensibilidade, e isso tem grande contribuição para o desempenho das outras pessoas.

Embora haja diversos estudos sobre múltiplas inteligências, o psicólogo Daniel Goleman declara a inteligência emocional sendo a mais importante e talvez a única que necessitamos, pois a competência emocional é a capacidade que estabelece até onde podemos lidar bem com quaisquer outras aptidões que desfrutemos, incluindo a inteligência bruta. Miranda (1997, p.100 apud Sousa, 2013) afirma que a Inteligência Emocional possui dois tipos de inteligência, sendo elas racional e emocional, sustentando que o intelecto por si só não pode atingir o melhor de si sem a inteligência emocional. É identificado duas inteligências que podem ser consideradas componentes centrais da IE: Inteligências interpessoais e intrapessoais. (ALMEIDA; SOBRAL, 2005).

Para Goleman (1995 apud ALMEIDA; SOBRAL, 2005, P.13), no que diz respeito a área intrapessoal ganha destaque componentes de autoconhecimento e de autocontrole das emoções, no qual fazem referência à aptidão de compreender e discernir os impulsos emocionais de si mesmo e controlá-los em benefício próprio. Já no que diz respeito a dimensão interpessoal tem relacionamento direto com a relação que o indivíduo tem com os outros, tendo destaque a empatia ou sintonia emocional, traduzida pela habilidade de entender a natureza e as motivações das emoções dos outros, analisando as situações com base nas perspectivas alheias (ALMEIDA; SOBRAL, 2005).

De acordo Bar-on (2002, p.82, apud Sousa, 2013, p.9) “a batalha entre o ato de respeitar e o de negar as emoções existe há muito tempo no pensamento ocidental”. Nesse sentido, Sousa (2013) complementa quando diz que Inteligência Emocional e inteligência cognitiva se concluem. A Inteligência Emocional é o que permite o ser humano perceber, assumir posicionamentos e opiniões, amenizando conflitos em uma possível falha de comunicação. O indivíduo com IE é capaz de se adaptar às mudanças, lidar com problemas de forma mais efetiva e benéfica para todos, além de tomar decisões mais acertadas. Nesse sentido, Goleman (2012) afirma que “entre os talentos emocionais estão: autoconsciência; identificar, expressar e controlar sentimentos; controle de impulsos e adiamento de satisfação; e controlar tensão e ansiedade”.

Para Woyciekoski & Hutz (2009), existe uma relação envolvendo inteligência e emoção, que sucede no reconhecimento da aptidão do homem lidar com suas emoções de maneira inteligente, procurando alcançar seus objetivos de vida. Nessa vertente, Goleman (2012) declara que a aquisição de Inteligência Emocional se entranha conforme repetimos inúmeras vezes certas experiências.

Em linhas gerais, a Inteligência Emocional é definida pela aptidão de saber captar e identificar emoções próprias ou de outras pessoas, usando para facilitar pensar com clareza, trabalhar as emoções em outras pessoas ou em si próprio.

2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

Adultos que possuem inteligência emocional, tendem a ser mais autoconfiantes, possuem relações mais sólidas, respeitadas e duradouras, seja, no que diz respeito na vida profissional ou pessoal. Diante desse fato, ter Inteligência Emocional faz toda a diferença na vida do ser humano, principalmente no que é relativo ao ambiente de trabalho. Pois, através da IE, o ser humano aumenta suas chances de sucesso e prosperidade. Souza (2020), declara que

a maneira que o indivíduo lida com seus sentimentos e de outras pessoas, é o que trará sucesso dentro da empresa.

Emerson Wesley Dias afirma:

Pessoas com QI elevado não são as que apresentam os melhores resultados. Por exemplo, de que adianta se um gênio da engenharia se você não consegue desenvolver empatia e lidar com gente? Como você vai crescer na carreira se não conseguir isso? (DIAS, EMERSON, 2018).

Para Nadler (2011), quem realmente possui sucesso no trabalho, são as pessoas que possuem um alto grau de Inteligência Emocional, configurando assim carreiras prósperas e um trabalho equilibrado. Além disso, Sousa (2013, p.11) declara que “além da cognição, QI e habilidade empresarial, a inteligência emocional (QE) deve-se fazer presente no profissional de sucesso”. Nesse sentido, Goleman (2012) afirma que profissionais são contratados por seu intelecto e habilidade empresarial e demitidos por falta de inteligência emocional.

Para Nadler (2011), a IE é tida como o indicador mais forte do sucesso no mercado de trabalho. O mesmo ainda afirma que os profissionais com maior capacidade de IE são mais ajustáveis, resistentes e positivos, sendo que a inteligência emocional os torna profissionais formidáveis. Complementando, Silva (2010) diz que um funcionário emocionalmente inteligente possui foco em sua tarefa, é motivado e persistente no alcance das metas, é autoconfiante, trabalha com facilidade em equipe, possui empatia, se comunica muito bem, tomam decisões acertadamente com mais rapidez e eficiência, com isso, conseguem oportunidades cada vez melhores.

Desta maneira, acredita-se a Inteligência Emocional apresenta validade preditiva para diversas categorias comportamentais dentro da organização (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009). Dessa forma, Goleman (1995) afirma que a IE é capaz de antever o sucesso na vida pessoal e no trabalho. Nesse sentido, Salovey et al, 2000, apud Woyciekoski & Hutz, 2009 afirmam que indivíduos emocionalmente inteligentes devem ser mais bem sucedidos ao responder a situações adversas e estressantes, pois eles têm maiores chances de avaliar as suas emoções e com isso, controlá-las.

Sabe-se que, no momento atual, o mundo corporativo busca a competência de Inteligência Emocional com maior frequência, pois, através dela, o ambiente torna-se mais produtivo. De acordo com o site Transformação Digital, “no ambiente corporativo, possuir inteligência emocional é ainda mais fundamental para o sucesso profissional” (Equipe TD, 2017). Concomitante a isso, Souza (2020) diz que o uso da Inteligência Emocional pode criar uma cultura organizacional agradável, onde todos podem se expressar e ainda assim, colaborar para o desenvolvimento da organização. Dessa forma entende-se, de acordo com Couto et al. (2011), que a Inteligência Emocional tem o potencial de melhorar significativamente a qualidade de vida das pessoas ao ajudá-las a desenvolver um maior controle sobre seus sentimentos. Isso, por sua vez, tem um impacto direto no bem-estar no ambiente de trabalho, uma vez que os indivíduos passam a se relacionar de maneira mais agradável e tendem a reduzir conflitos desnecessários.

Ante o exposto, a IE se torna uma auxiliadora no sucesso da organização, pois ela influencia as pessoas a usarem suas habilidades para lidar de forma efetiva com suas emoções e dos outros, em situações de pressão e demandas ambientais. Não é à toa que atualmente as empresas estão buscando olhar corriqueiramente pelas lentes da Inteligência Emocional para admitir, promover e desenvolver seus contratados. Nesse sentido, “é grande impacto do Quociente Emocional (Q.E) no mundo dos negócios, principalmente nas áreas de liderança e desenvolvimento de funcionários”. (GOLEMAN, 2012, P.11.12, APUD, SOUSA, 2013). Da mesma maneira, Mayer, Salovey, et al. (2000) afirmam que a IE pode contribuir com condutas

organizacionais, em especial ao que diz respeito ao desempenho particular do indivíduo no ambiente de trabalho.

Como temos visto, atualmente não basta ter um bom currículo ou uma vasta experiência, para ter sucesso no mercado de trabalho é preciso ser capaz de lidar com situações de crises. Para isso, controlar e administrar as emoções é de grande importância para o clima da empresa. Para Sousa (2013), além de quociente de inteligência e capacidade empresarial, o profissional de sucesso deve ter um bom índice de IE. Pois o mercado de trabalho atual busca profissionais com Inteligência Emocional, é fundamental para conviver com as demandas do trabalho em equipe e o estresse do dia a dia. Ainda segundo Sousa (2013) no recrutamento e seleção das grandes empresas, embora seja analisada as capacidades intelectuais e habilidades empresariais dos candidatos, o que vai definir o sucesso desse profissional ao longo do tempo será sua habilidade emocional de lidar com suas emoções e com as emoções de terceiros.

De acordo com Sousa (2013) há uma crescente e rápida preocupação das empresas em contratar funcionários com um alto nível de Inteligência Emocional. Conforme a autora, as organizações deram início ao uso de processos seletivos de escala emocional, pois, com ela, se tem um ambiente mais produtivo, e com isso o crescimento da empresa se dá por certo. Diante disso, para se exercer um grande cargo numa dessas organizações, o funcionário deve ter um elevado nível de inteligência emocional, para que a organização ao qual ele faz parte, tenha sucesso e continue a crescer, fazendo com ele seja reconhecido e necessário para a organização.

De acordo com Silva (2010), a relação com o impacto que as emoções trazem para o clima organizacional e na produtividade dos funcionários tem grandes influências nos resultados das empresas. Para os autores Bradberry e Greaves (2007), a IE proporciona um desempenho mais efetivo, melhorando o relacionamento com os outros colaboradores e influencia o trabalho de forma a ser mais produtiva, pois ela permite às pessoas trabalharem em um ambiente onde a cultura organizacional é agradável, onde todos podem e devem ter opinião própria e colaborar com o desenvolvimento da organização, deixando todos satisfeitos, assim, problemas emocionais não aparecem de uma hora para outra, eles surgem em pequenos sinais, que vai prejudicando o funcionário ao longo dos dias.

Por isso, se faz necessário ter empatia, para se colocar no lugar daquele funcionário ou colega de trabalho, que estando possivelmente em estado de confusão de suas emoções, visto que de nada adianta o funcionário ter cognição se ele não possui capacidade de se relacionar com as pessoas, é preciso saber lidar com as emoções, seja própria ou de outras pessoas, para manter o ambiente organizacional satisfatório e produtivo (SILVA, 2010).

É preciso saber como o funcionário está se sentindo e como os outros estão se sentindo, saber do que precisa, entender e lidar com as próprias emoções.

Essa capacidade de saber como o outro se sente entra em jogo em vários aspectos da vida, quer nas práticas comerciais, na administração, no namoro e na paternidade, no sermos piedosos e na ação política. (GOLEMAN, 2012, p.118).

Para Solms (apud, Taylor & Bagby, 2000), estar atentos aos próprios sentimentos torna-se possível estar em sintonia com sentimentos alheios. Para Goleman (1999, p. 39) “as capacidades implícitas da inteligência emocional são vitais para que as pessoas adquiram com êxito as competências necessárias para ter sucesso no trabalho”.

Nesse contexto, ter um alto nível de IE é o que diferencia um profissional de sucesso, possibilitando que ele tenha autoconhecimento e conhecimento dos outros, fazendo com que este tenha bom comportamento mesmo nos momentos de estresse, o que resultará em resultados positivos.

2.2.1 Inteligência Emocional e Clima Organizacional

As organizações funcionam como um sistema integrado, no qual as pessoas interagem frequentemente e são interdependes para exercerem e darem andamento as suas atividades. Chiavenato (2006) defende que clima organizacional constitui o meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em cada organização. É o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização executam seu trabalho. Sousa (2013) afirma que ter IE facilita as interações entre pessoas, clientes, colegas de trabalho, chefes e subordinados. Em consequência do espaço representativo que a Inteligência Emocional tem ganhado nas organizações, é possível verificar profissionais de sucesso dos outros.

Nesse sentido, torna-se claro que a Inteligência Emocional tem grande influência na construção de carreias de sucesso, Goleman (1995) afirma, que as pessoas que possuem IE são capazes de se motivar e persistirem diante de frustrações, dominam sua impulsividade e adiam a satisfação, para no momento adequado, e agem de forma incisiva a obter êxito. Para Goleman (2012) um dos motivos para que as habilidades emocionais sejam tidas como prioridade nas empresas é o fato trazer mudanças significativas para o ambiente de trabalho.

Goleman (2012, p.170) ainda afirma que “a maneira como são feitas e como são recebidas as críticas diz muito sobre até onde as pessoas estão satisfeitas com seu trabalho, com os que trabalham com elas e com a chefia”. Diante disso, a habilidade de ter bons relacionamentos, criados por meio da inteligência emocional, contribui para um bom clima organizacional e trabalhos realizados com êxitos. Dessa maneira, Goleman (2012) revela que o elemento mais importante no clima organizacional não é o QI médio no sentido acadêmico e sim a inteligência emocional.

Comungando dessa posição, Silva (2010) afirma ser importante ter um profissional que consiga reconhecer os pontos fracos possuindo amadurecimento emocional, pois essas habilidades emocionais tem influência no ingresso e na permanência em qualquer organização, além disso, exige flexibilidade para se adaptar a quaisquer mudanças que surgirem. A inteligência emocional é o que proporciona ao profissional maiores chances de sucesso, diferenciando-o dos demais, dando-lhe a possibilidade de autoconhecimento e conhecimento acerca dos outros (Silva, 2010). Deixando um bom clima organizacional, pois o profissional terá maior probabilidade de ter controle do ambiente.

Segundo Mellho (2004, p13) clima organizacional ter vários nomes e pode ser chamado de: atmosfera psicológica, clima social no trabalho, clima psicológico, ambiente de trabalho, e pode ser entendido como a percepção global que o indivíduo tem do seu ambiente de trabalho. Diante disso, Gil (2007) afirma que o clima organizacional pode trazer um grande efeito dramático para os funcionários de uma empresa. Um ambiente de trabalho ruim pode levar uma perda de qualidade, colaboradores desmotivados e insatisfeitos, com pouca ou quase nenhuma produtividade.

O autor, acima citado, complementa dizendo que se o ambiente de trabalho for desfavorável, os indivíduos e grupos terão uma reação contrária à obtenção de resultados positivos. Santos (2009) declara clima organizacional é a soma das percepções dos funcionários, no ambiente de trabalho ao qual estão inseridos, possuindo influência direta nos relacionamentos interpessoais, levando consequências para os resultados individuais e para o desempenho organizacional.

Para Mello (2004) uma organização que deseja manter um bom clima organizacional e funcionários como parceiros da empresa, preparados para lidarem com sejam quais forem as mudanças e situações adversas, deverá atender as necessidades desses colaboradores em diversas dimensões, como: espiritual, social, física e mental, com isso eles serão mais proativos às mudanças.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Fonseca (2002), a metodologia se caracteriza com a aquisição da organização dos caminhos traçados, a fim de produzir uma pesquisa, estudo ou para criar ciência. Segundo Prodanov e Freitas (2013), “método científico é o conjunto de processos ou operações mentais que devemos empregar na investigação. É a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa”.

Para Salomon (2004), o conceito de pesquisa bibliográfica consiste em conhecimentos compostos pela Biblioteconomia e Documentação, por via de ciências e métodos adotados de forma sistemática, abrangendo a identificação, posição e a obtenção da informação, fichamento e produção escrita do trabalho científico. Sendo assim, o presente artigo qualifica-se como descritivo, pois buscou abranger aspectos gerais e amplos de um contexto social e ostenta cunho bibliográfico, baseado na exploração da bibliografia pertencente ao tema proposto à disposição na literatura nacional e internacional. A pesquisa se caracteriza como qualitativa pois, esse artigo busca mostrar aspectos subjetivos de fenômenos sociais e do comportamento humano.

Dessa forma, como, Creswell (2007, p. 186) chama atenção para o fato de que, na pesquisa qualitativa, o ambiente natural é a fonte direta de dados e o pesquisador, o principal instrumento, sendo que os dados coletados são predominantemente descritivos. Cozby (2006) compreende que abordagem qualitativa é aquela que expressa em termos não numéricos, usando linguagem e imagens.

O estudo busca por meio de seleção de obras conceituar “Inteligência Emocional” e como desenvolver essa aptidão na vida pessoal e principalmente profissional. Esses conceitos citados possuem grande relevância, pois por meio deles, torna-se possível garantir a importância de se desenvolver essa habilidade para o crescimento profissional e pessoal. Como fonte para os dados biográficos foram realizadas pesquisas em sites confiáveis, artigos, teses, periódicos e livros utilizando como base os portais SciELO, Spell e Portal de Periódicos do Capes, tendo sido revisada de forma pertinente a fim da fundamentação teórica.

Para a análise de dados foi feito uma aproximação do tema com as formas de se trabalhar a inteligência emocional no ambiente de trabalho, buscando mostrar os benefícios da mesma para o clima organizacional e sucesso profissional.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Como é possível observar, há uma grande importância acerca do estudo da Inteligência Emocional e a necessidade de levar em conta o o nível de IE e não somente o QI. Alguns autores, dos quais citaremos a seguir propuseram conceitos sobre o que seria a Inteligência emocional. Os autores Salovey e Mayer (1990), conceituam inteligência emocional como sendo a habilidade de o indivíduo controlar os sentimentos e as emoções de si e de outros. Goleman (1995) concorda quando declara, que IE é a forma de um indivíduo gerenciar suas emoções, pois segundo ele ter inteligência emocional é o que permite o ser humano ter controle sobre suas ações em determinadas situações.

Goleman (1999), ainda afirma, que a inteligência emocional é a habilidade mais importante que o indivíduo precisa ter para ter sucesso em qualquer área da vida, pois somente com a inteligência emocional o ser humano é capaz de estabelecer até onde pode lidar bem com quaisquer outras aptidões que desfrute, isso inclui também a inteligência cognitiva. Pois, pessoas com IE tendem a ser mais autoconfiantes, possuem relações mais sólidas, respeitadas e duradouras, seja, na vida profissional como no pessoal.

Completando, Nadler (2011), concorda com Goleman (1999) quando afirma, que a IE é tida como o indicador mais forte do sucesso no mercado de trabalho. O mesmo ainda afirma que os profissionais com maior capacidade de IE são mais ajustáveis, resistentes e positivos,

sendo que a inteligência emocional os torna profissionais formidáveis. Compartilhando do mesmo posicionamento, Silva (2010) declara que um indivíduo que possui inteligência emocional possui maior foco, motivação, persistente e conseguem oportunidades.

Com relação ao fato de que não basta apenas ter um bom currículo ou grande experiência, não possuir inteligência emocional pode tornar a vida mais complicada, para Goleman (1995) o poder de controlar sua mente fará com que o indivíduo tenha maior controle de ações, pois conseguirá entender acertadamente a situação na qual está inserido e isso lhe proporcionará maior facilidade para entender os outros e a si mesmo, sendo assim, maiores chances de sucesso no mercado de trabalho. Emerson Dias, compartilha do mesmo pensamento, pois defende o princípio de que as pessoas com Quociente de Inteligência de alto nível não são as pessoas que mostram os melhores resultados.

Com a grande busca das empresas por funcionários com altos índices de IE, Sousa (2013) afirma que para quem deseja possuir um grande cargo ou somente ter sucesso dentro da sua área de trabalho, o indivíduo deve ter um alto grau de inteligência emocional, para que a organização no qual ele atua tenha sucesso e continue a evoluir, levando para ele reconhecimento como necessário para o desenvolvimento da empresa. Diante disso, a inteligência emocional se torna um auxiliador no sucesso da organização, sendo o motivo das empresas buscarem olhar pelas lentes da IE para admitir, promover e desenvolver seus contratados para assim terem um clima organizacional de crescimento constante. Para os autores, Couto, Junquiera e Perreira (2011) o uso da inteligência emocional trás maior qualidade de vida para os indivíduos que passam então a terem controle sobre suas emoções e sentimentos e com isso propõe um melhor bem estar no ambiente de trabalho.

Ainda, conforme ressalta Silva (2010), a relação que o impacto que as emoções levam para o clima organizacional e na produtividade dos colaboradores tem grandes influências nos resultados da empresa. Sousa (2013), concorda quando declara, que ter inteligência emocional facilita as interações entre pessoas, clientes, colegas de trabalho, chefes e subordinados. Corroborando a ideia, Bradberry e Greaves (2017) pois afirmam, que inteligência emocional proporciona um desempenho com mais efetividade, relacionamentos cada vez melhores com os colegas de trabalho, influenciando de uma forma mais produtiva. A IE permite que as pessoas tenham um clima organizacional agradável, onde todos podem e devem ter suas opiniões e colaboração com o desenvolvimento da empresa, com todos satisfeitos.

Quanto ao uso da Inteligência Emocional, Souza (2020) afirma em seu pensionamento que se pode criar uma “cultura organizacional agradável, onde todos podem se expressar e ainda assim, colaborar para o desenvolvimento da organização. Mello (2004) complementa dizendo que se o ambiente de trabalho for desfavorável, os indivíduos e grupos terão uma reação contrária à obtenção de resultados positivos. Comungando dessa posição, Silva (2010) afirma ser importante ter um profissional que consiga reconhecer os pontos fracos possuindo amadurecimento emocional, pois essas habilidades emocionais tem influência no ingresso e na permanência em qualquer organização.

Baseado nos autores, faz-se crer, que quem deseja ter sucesso na vida profissional precisa desenvolver maiores níveis de inteligência emocional e empresas que desejam um clima organizacional excelente e com isso sucesso, precisa manter funcionários com alto nível de IE, manter um bom ambiente de trabalho e funcionários como parceiros da empresa, preparados para lidarem com quais sejam as mudanças e situações adversas.

5 CONCLUSÃO

Frequentemente as organizações estão em busca daquilo que as possam torná-las mais competitivas. A inteligência emocional é um fato preponderante para obter funcionários mais eficientes que possam trazer mais resultados para a empresa, pois colaboradores que tenham um

alto nível de inteligência emocional são mais produtivos, motivados e mantêm o clima organizacional com qualidade, trazendo mais benefícios para a organização e em que atuam.

Sendo assim, ficou claro que funcionários que não possuem altos níveis de IE não duram no mercado, pois no ambiente atual onde está cada dia mais estressante e com situações adversas quem não sabe como agir em situações assim, acaba desistindo ou sendo demitido.

Essa pesquisa possibilitou agregar maior conhecimento sobre o tema e constatar a importância do mesmo para o ser humano e para a empresa em desenvolver inteligência emocional, são inúmeros benefícios ao desenvolver inteligência emocional, pois isso favorece não só a si próprio com para o ambiente ao qual ele está inserido. Pois há maior clareza na comunicação, relações mais solidas, ambiente saudável, emoções controladas a fim de manter o clima agradável. As organizações veem isso, na prática, através de um clima organizacional adequado, onde os funcionários possuem maior produtividade e motivação, exercendo melhor suas funções.

O objetivo geral desta pesquisa foi identificar a importância da inteligência emocional no trabalho. Após análise de obras de diversos autores, torna-se evidente a importância da inteligência emocional na vida pessoal do ser humano, mas principalmente no que diz respeito a vida profissional. Inteligência emocional não é somente um diferencial para seres humanos e empresas, sendo ela um fator gerador de sucesso, pode ser considerada uma vantagem competitiva.

Conclui-se, portanto, que a inteligência emocional tem grande relação com o sucesso pessoal e profissional, se mostrou relevante saber manejar suas emoções e sentimentos para ter boas relações na vida pessoal e principalmente no ambiente de trabalho, proporcionando maiores chances de sucesso tanto para o profissional como para a organização.

REFERÊNCIAS

BAR-ON, Reuven. **Manual da inteligência emocional: teoria, desenvolvimento, avaliação e aplicação em casa, na escola e no trabalho**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2002.

BRADBERRY, Travis; GREAVES, Jean. **Desenvolva a sua inteligência emocional: tudo o que você precisa saber para aumentar o seu Q.E**. Rio de Janeiro: Sextante, 2007.

COBZBY, P. (2006). **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. São Paulo: Editora Atlas.

EQUIPE TD. **A inteligência emocional no trabalho, a produtividade e o mercado empresarial**. 2017. Disponível em: <https://transformacaodigital.com/gestao/inteligencia-emocional-empresarial/> Acesso em: 15, de março, de 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 82 ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

JUNQUEIRA, Fernanda Campos; COUTO, Elisama de Souza Aguiar; PEREIRA, Marlon Kenupp da Silva. **A importância da inteligência emocional na atuação de um líder**. VIII

SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia .2011. Disponível em: HYps://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/38814405.pdf Acessado em: 19, de março, de 2023.

MAYER, J.D; SALOVEY, P. **what is emotional intelligence?** In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Implications for educator. Básica Books.

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

OLIVEIRA, Vagner. **Inteligência emocional e sua aplicabilidade nos profissionais de vendas no município de Guarapari/ES**, 2017.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E.C. de. **Metodologia do trabalho científico: método e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. Ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROBERTS, R. D., ZEIDNER, M., & MATTHEWS, G. (2001). **Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence?** *Emotion*,1, 196-231.

Record, 1999. WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência emocional: pesquisa, medida, aplicações e controvérsias**. Psicologia: Reflexão e Crítica, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 22(1), p. 1-11, 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/prc/a/fYtffQ8jhwz7Dn3sNGKzRwt/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 29 ago. 2022.

SILVA, Mayara. **Inteligência emocional nas organizações – um estudo de caso**, 2010.

SOUZA, Pâmela. **Inteligência emocional nas organizações**, 2020.

SOUSA, Daniele. **Inteligência emocional no trabalho**, 2013.

TAYLOR, G., & BAGBY, M. (2000). **Uma visão geral do constructo de alexitimia**. In R. Bar-On & j. Parker (eds.), **Manual de inteligência emocional** (pp. 47-64). Porto Alegre: Artmed.

WEINSINGER H. **Inteligência emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da IE nas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

What is emotional intelligence and why is it important in the workplace? Future Learn, 2022. Disponível em : <https://www.futurelearn.com/info/blog/emotional-intelligence-at-work#:~:text=Having%20a%20high%20level%20of,positive%20about%20yourself%20and%20situations>. Acesso em: 23, Agosto de 2022.

Emotional Intelligence as a Predictor of Academic and/or Professional Success. *Am J Pharm Educ*. 2006. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1636947/>. Acesso em: 23, agosto de 2022.