

CENTRO UNIVERSITÁRIO
BRASILEIROCURSO DE
ADMINISTRAÇÃO

ALLAN DOUGLAS FERREIRA DA SILVA
GABRIEL VITOR JOSÉ PINHEIRO DOS
SANTOS
RAFAELA OLIVEIRA DE LIMA

**A inteligência emocional como
ferramenta do processo de liderança
em empresas: uma revisão**

RECIFE
2022

ALLAN DOUGLAS FERREIRA DA SILVA
GABRIEL VITOR JOSÉ PINHEIRO DOS
SANTOS
RAFAELA OLIVEIRA DE LIMA

**A inteligência emocional como
ferramenta do processo de liderança
em empresas: uma revisão**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel(a) em Administração de Empresas.

Professor Orientador: Dr. Jadson Freire Silva

**RECIFE
2022**

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 1745.

S586i Silva, Allan Douglas Ferreira da
A inteligência emocional como ferramenta do processo de liderança em
empresas: uma revisão. / Allan Douglas Ferreira da Silva, Gabriel Vitor José
Pinheiro dos Santos, Rafaela Oliveira de Lima. Recife: O Autor, 2022.

25 p.

Orientador(a): Dr. Jadson Freire Silva.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário
Brasileiro – UNIBRA. Bacharelado em Administração, 2022.

Inclui Referências.

1. Inteligência emocional. 2. Liderança. 3. Área de trabalho. 4.
Motivação. I. Santos, Gabriel Vitor José Pinheiro dos. II. Lima, Rafaela
Oliveira de. III. Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658

RESUMO

Este trabalho discorre sobre uma análise da inteligência emocional aplicada no ambiente de trabalho tendo em vista sua importância e necessidade no meio organizacional. Realizando um estudo bibliográfico objetivamos apontar o resultado do quão importante é a inteligência emocional no ambiente de trabalho. O resultado encontrado visa mostrar de forma qualitativa a importância de um líder que consiga ter autocontrole de suas emoções e a influência que essa habilidade tem na sua equipe e nos resultados, por meio da inteligência emocional.

Palavras-Chaves: Inteligência emocional, Liderança, Área de trabalho, Motivação.

ABSTRACT

This paper discusses an analysis of emotional intelligence applied in the workplace, considering its importance and necessity in the organizational environment. By conducting a literature study, we intend to highlight the results of the importance of emotional intelligence in the workplace. The result found aims to show qualitatively the importance of a leader who can have self-control of their emotions and the influence that this ability has on their team and results, through emotional intelligence.

Keywords: Intelligence Emotional, leadership, Motivation.

Sumário

RESUMO	4
ABSTRACT	5
INTRODUÇÃO	8
REFERENCIAL TEÓRICO	9
METODOLOGIA	14
RESULTADOS E DISCUSSÃO	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS	22

A inteligência emocional como ferramenta do processo de liderança em empresas: uma revisão

Allan Douglas Ferreira da
Silva Gabriel Vitor José
Pinheiro dos SantosRafaela
Oliveira de Lima
Jadson Freire da Silva (Orientador)

Resumo: Este trabalho discorre sobre uma análise da inteligência emocional aplicada no ambiente de trabalho tendo em vista sua importância e necessidade no meio organizacional. Realizando um estudo bibliográfico objetivamos apontar o resultado do quão importante é a inteligência emocional no ambiente de trabalho. O resultado encontrado visa mostrar de forma qualitativa a importância de um líder que consiga ter autocontrole de suas emoções e a influência que essa habilidade tem na sua equipe e nos resultados, por meio da inteligência emocional.

Palavras-Chaves: Inteligência emocional, Liderança, Motivação.

Abstract: This paper discusses an analysis of emotional intelligence applied in the workplace, considering its importance and necessity in the organizational environment. By conducting a literature study, we intend to highlight the results of the importance of emotional intelligence in the workplace. The result found aims to show qualitatively the importance of a leader who can have self-control of their emotions and the influence that this ability has on their team and results, through emotional intelligence.

Keywords: Intelligence Emotional, leadership, Motivation.

1 INTRODUÇÃO

Em visão ampla do mercado de trabalho atual é cada vez mais notória a necessidade de a construção de habilidades comportamentais devido ao fato do mundo estar cada vez mais conectado, devido à expansão tecnológica (Quintino, 2019). Goleman (2011) aponta que as relações emotivas no trabalho quando são predominantes, estas consomem o intelecto e não encaminham a nenhum lugar, logo é relevante que haja nas empresas colaboradores com equilíbrio emocional.

Tem sido cada vez mais cobrado no mercado a necessidade de habilidades além das técnicas e cognitivas, sendo mais preciso: as comportamentais, pois é um fator que se encontra diretamente relacionado com a produtividade. Conforme Goleman (2001) pessoas com habilidades emocionais bem desenvolvidas, têm mais possibilidade de se sentirem realizadas e competentes, pois conseguem desenvolver e dominar os hábitos mentais que aumentam a produtividade, por sua vez, quem não possui esta habilidade, não consegue ter controle em sua própria vida, boicotam a capacidade de atenção no trabalho e prejudica a clareza dos seus pensamentos. Tendo em vista que o seu comportamento individual influencia o ambiente geral do trabalho, ambos devem estar em confluência, ou seja, em determinadas situações torna-se ineficaz ser capacitado, se seus comportamentos são nocivos pro ambiente como todo e acaba impactando na produtividade da equipe (FERNANDES, 2015).

Por meio desta visamos descrever o conceito na importância da inteligência emocional na liderança, abordando a forma em que todas as habilidades, competências e comportamentos são desenvolvidas e aperfeiçoadas para a capacitação de um líder de sucesso, permitindo observar a sua influência na eficácia da liderança “*Em primeiro lugar, pessoas que estão no controle de seus sentimentos e impulsos — ou seja, pessoas racionais — são capazes de criar um ambiente de confiança e equidade*”, (Goleman, 2014).

Tendo em vista que todo ser racional procura embasamento na sua tomada de decisões, um líder embasado na inteligência emocional tem controle de suas emoções e sabe a hora de agir de forma calculada ou emocional quando necessário, trazendo consigo confiança em sua tomada de decisões.

Diante disto é vista a indubitável importância da inteligência emocional durante e após a pandemia da covid-19 (Carmona-Navarro & Pichardo-Martínez, 2012) pois a mesma permite que possamos lidar com as adaptações do trabalho e da mudança no estilo de vida por fator do vírus de forma menos impactante na saúde mental dos colaboradores, a equipe que é espelho da qualidade de sua gestão, pode assim ter apoio e base para superar adversidades e tempos de insegurança e o líder por sua vez pode entregar os resultados esperados pela organização e seus superiores.

Frente a isso, o objetivo da pesquisa é aprender e entender a dinâmica das relações das pessoas entre elas e as empresas, tendo todos estes conceitos em mente e com avaliações dos diversos ambientes de trabalho, buscamos ampliar os recursos intelectuais, sanar quaisquer anormalidades que venham a impactar o desempenho dos funcionários em suas funções e ou prejudicar suas relações interpessoais no trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 LIDERANÇA

“Liderança é o processo de conduzir um grupo de pessoas. É a habilidade de motivar e influenciar os liderados para que contribuam da melhor forma com os objetivos do grupo ou da organização.” (Chiavenato, 2003). De acordo com o autor pode-se dizer que a liderança sempre esteve presente desde os tempos antigos, desde os grandes reis do passado que comandavam seus povos em prol dos objetivos da nação.

Quando falamos sobre liderança, é comum pensarmos que o ato de liderar é voltado apenas para pessoas autoconfiantes, com QI elevados ou com algum cargo superior. Contudo, o conceito de liderança nos dias atuais pode ser

representado pela capacidade de influenciar pessoas no seu modo de agir. (HUNTER, 2004, p.105).

O líder é aquele que exerce influência que conduz, orienta os liderados ao alcance de um objetivo comum

. (Hunter, 2004, p.25). Para o autor liderar é a capacidade de influenciar os demais funcionários possibilitando assim melhoria e evolução da organização.

De acordo com Chiavenato (2007) existem tipos de liderança, cada um com seu próprio estilo, dependendo muito da citação/ocasião em que necessário ser usada. A partir desse princípio, pode-se dizer que existem diferentes formas de se liderar, onde uns conseguem inspirar pelo exemplo e outros que preferem se impor. Chiavenato define os estilos de liderança conforme disposto abaixo:

1. Liderança autocrática: o líder é duro e impositivo. O comportamento dos grupos mostrou forte tensão, frustração e, sobretudo, agressividade de um lado; de outro, nenhuma espontaneidade, nem iniciativa, nem formação de grupos de amizade. Embora aparentemente gostassem das tarefas, não demonstraram satisfação em relação à situação. O trabalho só se desenvolvia com a presença física do líder. Quando ele se ausentou, as atividades paravam e os grupos expandiram seus sentimentos reprimidos, chegando a explosões de indisciplina e de agressividade.

2. Liderança liberal: o líder deixa todos à vontade. Embora a atividade dos grupos fosse intensa, a produção foi medíocre. As tarefas se desenvolviam ao acaso, com muitas oscilações, perdendo-se muito tempo com discussões mais voltadas para motivos pessoais do que relacionadas com o trabalho em si. Notou-se forte individualismo agressivo e pouco respeito com relação ao líder.

3. Liderança democrática: o líder é atuante, consultivo e orientador. Houve formação de grupos de amizade e de relacionamentos cordiais entre os

meninos. Líder e subordinados passaram a desenvolver comunicações espontâneas, francas e cordiais. O trabalho mostrou um ritmo suave e seguro, sem alterações, mesmo quando o líder se ausentou, houve um nítido sentido de responsabilidade e de comprometimento pessoal, além de uma impressionante integração grupal, dentro de um clima de satisfação. (CHIAVENATO, 2007, p. 308).

Observando os 3 estilos de lideranças conseguimos ver claramente a diferença que todos têm de uma para a outra. Podemos observar que a liderança autocrática prefere se impor para os funcionários, causando desconforto e medo no ambiente de trabalho impactando na motivação e consequentemente na produtividade.

Já na liderança liberal podemos ver que o líder atribui autonomia aos funcionários de tomarem decisões e só participa quando é solicitado. Com a liderança democrática o líder é presente, participa de tudo, desde planejamento as atividades em que sempre vai motivar e interagir com os funcionários.

2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Por base dos estudos de Goleman (2011) tem-se a percepção de que a inteligência emocional é a arte de estar no controle das suas emoções e saber identificar as reações comportamentais do grupo e como você pode influenciar positivamente para o bem da produtividade, do grupo e do ambiente de trabalho, sem descartar o fato de que cada pessoa deve ser tratada como ser individual e com suas particularidades.

A inteligência emocional por si só pode aumentar a produtividade do ser individual através da neuroplasticidade que é como moldamos o cérebro a partir de nossas experiências repetitivas (Goleman, 2011, p. 158). Levanta-se uma situação- exemplo, onde um indivíduo passa por uma situação constrangedora no ambiente de trabalho uma vez, onde ele poderá se sentir intimidado e acuado; uma segunda vez, caso haja ele talvez se sinta da mesma forma, mas saber identificar minhas emoções e como reagir às situações ele é incluído, na próxima seu sentimento não vai ser o mesmo. Sua reação também

não, onde poderá reverter uma situação de um constrangimento a um aprendizado e em outras situações equiparadas, no qual a reação por experiências repetitivas e como se lida com as experiências, se torna um trunfo em quesito aprendizado para auxiliar na tomada de decisões (GROSSI, Márcia; LEROY, Fernanda; DE ALMEIDA, Rangel, 2015). Isso seria algo voltado para a questão de identificar minhas emoções e o que fazer com isso.

Na liderança se trata de identificar os comportamentos e emoções de quem eu vou gerir, e funciona partindo do mesmo princípio (GROSSI, Márcia; LEROY, Fernanda; DE ALMEIDA, Rangel, 2015). exemplo: Se o indivíduo tem a necessidade de influenciar no aumento da produtividade de um funcionário, primeiro devo entender o perfil psicológico dele, fazer a análise comportamental e social, junto a questionamentos próximos a como ele funciona em grupo? ele é extrovertido ou introvertido? gosta de brincar ou tem perfil mais sério? ele tem melhores resultados quando pressionado ou quando eu o deixo à vontade para trabalhar? (Goleman, 2011, p. 117).

São elementos que através de uma análise comportamental são identificados, analisados e colocados em prática na tomada de decisão (Goleman, 2011, p. 85); se eu identifico que o colaborador tem um perfil sério, logo utiliza-se abordagens mais objetiva e sem brincadeiras, caso identifique que é uma pessoa mais extrovertida e que aprende melhor de maneira informal, então é melhor que eu use desta abordagem para orientá-lo e caso eu não tenha perfil adequado para isso, saber usar da minha inteligência emocional para identificar alguém que tenha e solicitar seu auxílio nessa tarefa, isso é a inteligência emocional aplicada na liderança, saber se conhecer, conhecer seus limites e com quem está trabalhando para que seja lapidado o melhor de cada um pro bem comum (GOLEMAN, 2011)

Parafraseando Sun Tzu (2006) no qual apresenta-se “*se você conhece seus colaboradores e conhece a si mesmo, não precisa temer o resultado de cem batalhas. Se você se conhece, mas não conhece seus colaboradores, para cada vitória ganha sofrerá também uma derrota. Se você não conhece nem seus colaboradores nem a si mesmo, perderá todas as batalhas*”. Onde demonstra que a liderança e o conhecimento dos envolvidos ultrapassa e atinge resultados generalistas.

2.3 AMBIENTE DE TRABALHO

Por muitos anos o quociente de inteligência (QI) dos indivíduos foi vista como a principal virtude para a integração de um colaborador na organização. Embora importante para a visibilidade do profissional no mercado, a inteligência emocional (QE) é uma habilidade indispensável para a longevidade e crescimento individual do colaborador na organização. *“Para um diretor de pesquisas de uma empresa de seleção de executivos, os CEOs são contratados por suas habilidades cognitivas e habilidades empresariais e são demitidos por falta de habilidades de inteligência emocional”* (Goleman, 2012).

Atualmente nas grandes organizações, são analisadas as habilidades intelectuais e as experiências empresariais anteriores, no ato da contratação. Mas o que garante de fato, o seu sucesso e aperfeiçoamento profissional, é a sua inteligência emocional (IE), para lidar com suas próprias emoções e com a dos colaboradores. Para Nadler (2011) nos tempos modernos, a inteligência emocional é considerada o fator primordial para o sucesso na organização, assim como condiciona que líderes

com esta característica, são mais adaptáveis, resistentes e otimistas, conseqüentemente tornando-o um excelente profissional.

Pode-se incluir o otimismo como uma característica fundamental para a inteligência emocional (QE), já que um profissional otimista tem a grande capacidade de estimular e cativar os seus subordinados e até mesmo os seus clientes. Segundo Goleman (2012), um vendedor otimista, traz melhor resultados para a empresa. Outro traço fundamental é a empatia, se colocar no lugar do outro de maneira inteligente é de grande importância dentro de uma organização.

A empatia, se bem utilizada, pode colaborar com a harmonia dentro da instituição e na criação de laços com os clientes, conseqüentemente auxiliando na fidelização do mesmo. Para Goleman (2012, p.118), a competência de se pôr no lugar do outro é abordada em diversas áreas da vida, nas práticas comerciais, na administração, namoro, paternidade, no ato de sermos piedosos e na ação política.

3 METODOLOGIA

A pesquisa em questão se manifesta como bibliográfica, quanti-qualitativa e exploratória. Pesquisas bibliográficas, também chamada de revisão de literaturas segundo Macedo (1994, p. 13), a pesquisa bibliográfica: *“Trata-se do primeiro passo em qualquer tipo de pesquisa científica, com o fim de revisar a literatura existente e não redundar o tema de estudo ou experimentação”*.

A revisão da literatura no tema sobre inteligência emocional na liderança permitiu analisar a magnitude dos artifícios que compõem a inteligência emocional e como influência no líder a ascender junto a sua equipe, motivando, capacitando, organizando e conduzindo seus colaboradores perante os objetivos e atividades do dia a dia (FERNANDES, 2015).

A classificação da pesquisa quanto ao tipo de estudo foi a descritiva exploratória. Para Gil (1999) a pesquisa exploratória tem o objetivo de desenvolvimento, modificação e esclarecimento dos conceitos e ideias, considerando a criação de novos problemas mais relevantes ou hipóteses de pesquisas para futuros estudos. Segundo o autor, a pesquisa exploratória retrata uma maior flexibilidade no planejamento, pois são planejadas objetivando proporcionar uma visão ampla, de tipo aproximativo, em relação a determinado fato.

Este trabalho tem como finalidade a realização de uma revisão com o objetivo de aprofundar e compreender a influência da Inteligência emocional aplicada em líderes, enfatizar como treinamentos que desenvolvam esta habilidade são importantes para melhores resultados de uma empresa e explorar como o domínio desta habilidade pode agregar para a produtividade dos funcionários e crescimento da empresa.

Este estudo apresentado conta com uma abordagem qualitativa onde vamos analisar a visão de alguns autores sobre a inteligência emocional na liderança.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em seguida é apresentada a tabela com os resultados das pesquisas realizadas para embasar a importância da inteligência emocional no ambiente organizacional.

Tabela 1 - O Quadro abaixo apresenta o que foi encontrado na pesquisa seccionados em: autor, título, ano e objetivo:

AUTOR (ES)	TÍTULO	ANO	OBJETIVO
Campos & Rosa	Inteligência emocional nas organizações	2020	Tem o propósito de colocar a importância em desenvolver a inteligência emocional nas organizações.
Soares et al.	Inteligência emocional: no mercado de trabalho	2021	Aborda sobre Inteligência Emocional no mercado de trabalho, o que é, benefícios, vantagens e desvantagens, pois foi descoberto que a pessoa hoje em dia tem mais problemas emocionais que falta de habilidade para fazer seu trabalho com excelência.
Oliveira et al.	Inteligência Emocional e o Capital Psicológico nas Organizações e em suas Lideranças	2020	Abordar sobre a relevância da inteligência emocional no desenvolvimento de líderes e colaboradores atuais
Campos & Massi	A inteligência emocional e social auxiliando o líder a atuar no ciclo de sucesso nas organizações de serviço	2021	Baseado em pesquisas bibliográficas, em que foram explorados os componentes das inteligências emocional e social com foco no líder.
Alves	A inteligência emocional: influencia na vida profissional e nas organizações.	2021	O objetivo deste trabalho é contribuir para o esforço contínuo para compreender a importância para o indivíduo e para a empresa em desenvolver a inteligência emocional.
Salvagni et al.	A contribuição da inteligência emocional no exercício da liderança.	2020	Busca saber em que medida a inteligência emocional contribui para o exercício da Liderança. (Única pesquisa de caso)

Batista	Inteligência emocional em tempos de crise: análise do setor administrativo em uma empresa gráfica em Nova Fátima – PR	2020	A presente pesquisa científica proporcionou maior conhecimento no que diz respeito acerca do devido tema explanado, e conseqüentemente serviu para constatar a importância do mesmo tanto para o indivíduo quanto para a organização estudada.
Abrantes	A inteligência emocional: Prevenção de psicopatologias do trabalho.	2020	As psicopatologias do trabalho. Tendo-se indagado sobre o investimento em inteligência emocional na prevenção delas, realizou-se uma pesquisa exploratória e bibliográfica em bases científicas e bibliotecas digitais de universidades brasileiras e estrangeiras
Pereira	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL A Importância do Ensino Sobre a Inteligência Emocional no Âmbito Profissional.	2022	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.
Johann & Bartilotti	Discursos de inteligência emocional na gestão de equipes.	2020	Analisar as relações de trabalho que vem se modificando de acordo com as transformações do mundo laboral contemporâneo e como os discursos baseado em inteligência emocional auxiliam nessas mudanças
Sousa	Inteligência Emocional nas Organizações	2020	Mostrar a importância para o indivíduo e para a empresa em desenvolver a inteligência emocional.
Oliveira	Inteligência emocional como instrumento de desenvolvimento para a liderança nas organizações.	2020	Identificar como é o processo de desenvolvimento da inteligência emocional da liderança nas organizações.

Viecil	Inteligência emocional e desempenho no trabalho: uma análise em tempo de home office e pandemia	2021	Busca-se entender como a inteligência emocional se relaciona com o desempenho do trabalho remoto em tempos de pandemia.
Santos	A importância da inteligência emocional nas organizações	2021	O propósito deste estudo é contribuir para o debate a respeito da importância da inteligência emocional nas organizações frente aos desafios encontrados no ambiente organizacional enfatizando sua utilidade como uma ferramenta para o sucesso.
Oliveira	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: Uma ferramenta de gestão dos líderes e gestores da empresa Beta	2021	Busca-se identificar qual é a importância da IE na obtenção do sucesso pessoal e profissional, tendo como uma oportunidade de estudo, os líderes e gestores da empresa Beta.

Sobre os estudos de conceitos, Sousa (2020) e Oliveira (2022) alegam que a Inteligência Emocional (IE) é uma ferramenta que quando bem executada gera grandes retornos positivos tanto no ambiente de trabalho, como também na vida pessoal. Já Santos (2021) vê a IE como uma habilidade que pode ser desenvolvida em qualquer indivíduo.

De acordo com dados informados por Sousa (2020) mostra que a inteligência emocional ainda é pouco explorada no cenário organizacional, mas que aos poucos está sendo desenvolvida. Já Oliveira (2020) diz que muitos dos profissionais que estão em cargos de liderança não conseguem compreender todo o benefício que traz o recurso da IE para a gestão.

Tanto Sousa (2020) como Oliveira (2020) afirmam que IE é a capacidade de não só lidar com as próprias emoções, mas também saber agir e entender a do próximo, seja ele funcionário, cliente etc. Assim, conseguindo evitar problemas, atritos e também melhorar o relacionamento no ambiente de trabalho deixando mais flexível na execução por assim melhorando nos resultados. Santos (2021) fala que o comportamento e humor do líder afeta a todos os colaboradores, assim utilizando a IE consegue controlar e moldar mais as situações para que não influencie ou prejudique, até mesmo melhorando sua qualidade, como ser empático, mostrando e fazendo o funcionário não se sentir mais um na empresa e sim parte dela como um todo.

Recentes estudos promovidos por Campos e Massi (2021) apresentaram diversos e diferentes pesquisas sobre a liderança nas organizações, corroborando com o que foi descrito em Oliveira (2020) sobre a relevância de desenvolver características de inteligência emocional, criando dessa forma líderes emocionalmente inteligentes, mas não somente em aspecto intrínseco, mas também para externalidades, uma vez que discursos motivacionais expostos por líderes de IE em harmonia motivam equipes e melhoram resultados de trabalhos (SOUSA, 2020; JOHAN & BARTILOTTI, 2020; ALVES, 2021; CAMPOS & ROSA, 2020).

A Inteligência Emocional no trabalho pode auxiliar no salvaguardamento de doenças psicológicas, também conhecidas como psicopatologias (ABRANTES, 2020; OLIVEIRA et al., 2020). Entende-se como as principais psicopatologias no trabalho a dependência de bebidas alcoólicas e psicotrópicos, quadros depressivos,

Burnout e transtorno de estresse pós-traumático (SOUZA & MENDES, 2016).

Nesse âmbito, Soares et al (2021) demonstram a existência de vantagens e desvantagens da IE, onde como vantagens tem a capacidade de saber separar os assuntos profissionais dos pessoais e focalizar no trabalho, além do autocontrole, automotivação e o autoconhecimento. Em contrapartida, como desvantagens existe obloqueio em receber e dar feedback negativo, a repulsão em provocar mudanças e vocação à manipulação.

Pereira (2022) investiga a importância do ensino da Inteligência emocional como fato gerador de colaboradores acolhidos e bem-preparados para adversidades diárias, sejam em esferas organizacionais como também nos pessoais, visto que a inteligência reverbera em outros ambientes de interesse (SALVAGNI et al., 2020). Ademais, estudos de casos permeiam a investigação da inteligência emocional no Brasil, observando e investigando *in loco* como a influência da respectiva em ambiente *home office*, no qual observou-se que os desafios obtidos em período pandêmico de isolamento interferiram diretamente na qualidade das emoções de funcionários, frente ao receio da enfermidade, mortalidade e incertezas (VIECIL, 2021).

A empresa de ramo gráfico Nova Fátima- PR realizou um questionário com 32 pessoas onde 17 são mulheres e 15 são homens. Foram realizadas 13 perguntas que analisaram as questões de preparo emocional, resolução de conflitos, pressão etc. Foi observado que no geral 47% dos funcionários procuram se autoanalisar e um dos fatores mais importantes não é só se motivar, mas também conseguir manter-se motivado. Durante o momento de pressão 38% dos avaliados afirmam que conseguiram manter o êxito mesmo em determinadas situações de extremo conflito. (BATISTA, 2020)

Embora ainda pouco abordados, os instrumentos utilizados para se desenvolver a inteligência emocional nas organizações são cada vez mais indispensáveis para o mundo contemporâneo, pois permite que os profissionais consigam utilizar os conhecimentos, as informações e emoções de forma criativa e agregando valor em seus comportamentos e ações, dessa forma aperfeiçoando o resultado final (SOUZA, 2020).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Visto o que foi abordado, interpreta-se a Inteligência emocional (IE) como uma aptidão que pode ser aperfeiçoada por qualquer pessoa, que nos ajuda a entender nossas emoções particulares e pôr em prática de forma equilibrada e engenhosa tanto nas áreas pessoal e profissional, possibilitando que as mesmas sejam concretizadas de maneira favorável, contribuindo para obtenção do resultado final. Como exemplo pode-se citar: Um maior empenho, motivação, rendimento, melhora nas relações das partes envolvidas, e etc.

Pôr a inteligência emocional (IE) ser de grande importância para as empresas, concluímos que é indispensável que o tema seja trabalhado de forma mais consistente nas organizações, pois quando estas habilidades são bem desenvolvidas nos colaboradores, concede uma maior eficiência nos objetivos previstos e proporciona uma maior assertividade nas tomadas de decisão. Portanto, é uma ferramenta que precisa ser desenvolvida com mais foco nas empresas e por ter tamanha importância são essenciais que as fundações apliquem treinamentos para o desenvolvimento desta habilidade nos seus líderes e liderados.

É indispensável que o líder não tenha apenas a capacidade de identificar suas emoções, mas também, da sua equipe, para que ele consiga intervir da melhor forma para a comodidade do funcionário. Também é fundamental tratar cada colaborador como um ser individual, observar as características de cada integrante do grupo e saber a melhor forma de conversar com o cooperante, o domínio desta habilidade pode agregar bastante valor para o líder quando for aplicar feedbacks.

Salienta-se que o objetivo do artigo foi atingido, conseguimos definir a inteligência emocional (IE) e salientar a importância da sua aplicação nas organizações, assim como evidenciar a soma e contribuições que um profissional com tais domínios pode oferecer aos negócios. Também acentuamos que a IE é de extrema importância para todos os membros de uma corporação, desde os chefes aos seus coordenados, pois entender seus próprios sentimentos e administrá-las da melhor forma, agrega de modo positivo para a empresa.

REFERÊNCIAS

ABRANTES, D. S. A Inteligência Emocional: Prevenção de psicopatologias do trabalho. **Revista Arquivos Científicos (IMMES)**, 2020.

ALVES, I. R. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: Influência na Vida Profissional e nas Organizações. **Revista Ibero-americana de Humanidades, Ciências e Educação**, 2021.

ASSUNÇÃO et al. **A importância do ensino sobre a inteligência emocional no âmbito profissional**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Técnico em Administração) - Escola Técnica Estadual do Jaraguá, São Paulo, 2022.

BATISTA et al. **Inteligência Emocional Em Tempos de Crise: Análise do Setor Administrativo Em Uma Empresa Gráfica Em Nova Fátima – PR**. 2020.

Faculdade Educacional de Cornélio Procopio - Faccrei.

CAMPOS, G. D. S.; GILI MASSI, M. L. A inteligência emocional e social auxiliando líderes a atuar no ciclo de sucesso nas organizações de serviço. **REVISTA ENIAC PESQUISA**, 2020.

CAMPOS, Gianna Carla Matje de; ROSA, Dagma Gonçalves. Inteligência emocional nas organizações. **Revista Eletrônica em Gestão e Tecnologia**, 2020.

CARMONA-NAVARRO, M^a; PICHARDO-MARTÍNEZ, M^a. Atitudes do profissional de enfermagem em relação ao comportamento suicida: influência da inteligência emocional. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 20, p. 1161-1168, 2012.

CHIAVENATO, I. **Administração teoria, processo e prática**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007

FERNANDES, LUCIANO. "A importância da inteligência emocional na gestão de negócios." **Revista de administração dom alberto 2.2** (2015): 143-159.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**. Tradução: Marcos Santarrita. Objetiva, 2011.

GOLEMAN, Daniel. **Liderança: a inteligência emocional na formação do líder desucesso**. Tradução: Ivo Korytowski. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

GROSSI, Márcia Gorett Ribeiro; LEROY, Fernanda Storck; DE ALMEIDA, Rangel Benedito Sales. **Neurociência: Contribuições e experiências nos diversos tipos de aprendizado**. Abakós, 2015.

HUNTER, James C. **O Monge e o executivo: Uma história sobre a essência da Liderança**. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.

JOHANN, Eloisa Deloss; BARTILOTT, Carolina Bunn. **Da Teoria à Prática: Discursos de Inteligência Emocional na Gestão de Equipes**. Artigo Científico. 2020.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

MACEDO, N. D. **Iniciação à pesquisa bibliográfica: guia do estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa**. São Paulo, SP: Edições Loyola, 1994

OLIVEIRA. **Inteligência Emocional: Uma Ferramenta de Gestão dos Líderes e Gestores da Empresa Beta**. Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS Unidade Acadêmica de Graduação Curso de Administração, 2021.

OLIVEIRA. **Inteligência emocional como instrumento de desenvolvimento**

para a liderança nas organizações. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade do Extremo Sul Catarinense, 2020.

OLIVEIRA et al. **Inteligência Emocional e o Capital Psicológico nas Organizações e em suas Lideranças.** ID on Line Revista Multidisciplinar e Psicologia, 2020.

QUINTINO, Jaynne Cristine. **Estresse ocupacional e inteligência emocional: um estudo na área de atendimento de uma empresa de tecnologia.** 2019.

SALVAGNI, Patrícia; BETTEGA, Maria Lúcia; CASAGRANDE, Delci Fatima Meneghetti. A contribuição da inteligência emocional no exercício da liderança. 2020. **Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas.**

SANTOS. **A importância da inteligência emocional nas organizações.** Universidade de Taubaté Departamento de Gestão e Negócios, Taubaté - São Paulo, 2021.

SOARES et al. **Inteligência emocional no mercado de trabalho.** 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Técnico em Administração) - Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz, Araraquara, 2021

SOUSA, Yann Rodrigues. **Inteligência emocional nas organizações.** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração) - Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos, 2020.

SOUZA, Ronaldo Gomes; MENDES, Ana Magnólia. **Ressignificação do TEPT a partir da clínica psicodinâmica do trabalho.** Universidade de Brasília, 2016.

TZU, SAN. **A arte da guerra.** Tradução: Sueli Barros Cassal. Porto Alegre: L&PM, 2006, p. 23. (Coleção L&PM Pocket).

VIECIL. Inteligência emocional e desempenho no trabalho: uma análise em tempo de home office e pandemia. Universidade Federal da Fronteira Sul, 2021.