

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA  
CURSO DE GRADUAÇÃO TECNOLÓGICA EM RECURSOS  
HUMANOS

ANNA CLARA DO NASCIMENTO ALVES

LUCILA FERREIRA DA SILVA

VERLANIA GONÇALVES DA SILVA

**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA  
ORGANIZAÇÃO**

RECIFE/2022

ANNA CLARA DO NASCIMENTO ALVES

LUCILA FERREIRA DA SILVA

VERLANIA GONÇALVES DA SILVA

## **A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ORGANIZAÇÃO**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título de tecnólogo em Recursos Humanos.

Professor Orientador: Me. Horison Lopes de Oliveira

RECIFE/2022

ANNA CLARA DO NASCIMENTO ALVES

LUCILA FERREIRA DA SILVA

VERLANIA GONÇALVES DA SILVA

Ficha catalográfica elaborada pela  
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 2338/ O.

A474i Alves, Anna Clara do Nascimento.  
A Influência da inteligência emocional na organização. / Anna Clara do Nascimento Alves; Lucila Ferreira da Silva; Verlania Gonçalves da Silva. - Recife: O Autor, 2022.  
20 p.

Orientador(a): Me. Horison Lopes de Oliveira.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA. Tecnólogo em Recursos Humanos, 2022.

Inclui Referências.

1. Inteligência emocional. 2. Pessoas. 3. Organizações. I. Alves, Anna Clara do Nascimento. II. Silva, Lucila Ferreira da. III. Silva, Verlania Gonçalves da. IV. Centro Universitário Brasileiro - Unibra. V. Título.

CDU: 658.3

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha mãe por sempre me ajudar, me incentivar a buscar meus objetivos e sonhos, agradeço a Deus por me dar forças e mostrar que tenho capacidade de chegar muito além. Agradeço também a meus professores e orientadores por me guiar nessa trajetória.

Anna Clara do Nascimento Alves

Primeiramente agradeço a Deus, que me deu energia e benefícios para concluir todo esse trabalho. Agradeço aos meus pais que me incentivaram, todos os anos que estive na faculdade. Aos meus irmãos, filha e neta por me apoiar e entender a ausência enquanto eu me dedicava a realização desse trabalho. Aos meus amigos e colegas de turma pelos anos de convivências que serão lembrados para sempre. Aos meus professores, Horison, Marcelina e Emanuel por nos orientarmos e mostrar que devemos ir atrás dos nossos objetivos e que em qualquer lugar e ocasião precisamos fazer a diferença acontecer.

Lucila Ferreira da Silva

Dedico este trabalho primeiramente a Deus pai todo poderoso criador do céu da terra, por nossa vida, familiares, aos meus professores, Marcelina Verônica, Emanuel Xavier que vieram nos transmitindo conhecimentos, disponibilizando tempo com carinho e atenção, incentivando assim este trabalho biográfico. Aos meus pais guerreiros, que me deram apoios incondicionais. Agradeço a nós futuras gestoras de RH, exemplares pelos belíssimos desempenhos e determinação, amor, foco, força, e fé, eu posso, eu quero eu consigo. Gratidão a todos que compartilharam conhecimento, com nossas formações alcançadas, rumo ao sucesso.

Especialmente ao nosso professor, Horison Lopes, orientador, pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas correções e incentivos.

Verlania Gonçalves da Silva

*“Quando o homem compreende a sua realidade, pode levantar hipóteses sobre o desafio dessa realidade e procurar soluções. Assim, pode transformá-la e o seu trabalho pode criar um mundo próprio, seu Eu e as suas circunstâncias.”*

*(Paulo Freire)*

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>	
<b>2 METODOLOGIA.....</b>	<b>9</b>	<b>3</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>9</b>	
<b>3.1 Inteligência Emocional.....</b>	<b>10</b>	
<b>3.2 Inteligências Múltiplas.....</b>	<b>13</b>	
<b>3.3 Inteligência Emocional Nas Empresas.....</b>	<b>13</b>	
<b>3.4A Importância da Empresa na Manutenção do Clima Organizacional .15</b>		
<b>3.5A Relação Entre o Quociente Intelectual e Quociente Emocional.....</b>	<b>16</b>	
<b>3.6 Comunicação Com Inteligência Emocional.....</b>	<b>16</b>	
<b>4.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>17</b>	
<b>5.REFERÊNCIAS.....</b>	<b>18</b>	



## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ORGANIZAÇÃO

Anna Clara do Nascimento Alves

Lucila Ferreira da Silva

Verlania Gonçalves da Silva

verlaniasilva@icloud.com

Horison Lopes De Oliveira, Prof orientador Unibra

**Resumo:** Este trabalho descreve o conceito de inteligência emocional, tendo em vista a importância do uso inteligente e adequado das emoções no contexto organizacional, para a geração de resultados positivos. Para que se possa analisar, com base no material bibliográfico indicado, com as pessoas se comportam no ambiente organizacional para se comunicarem e se relacionarem, as causas e consequências sofridas pela organização por atitudes, tomadas de decisão e negociações baseadas no uso das emoções. **Palavras-chave:** Inteligência emocional, Pessoas, Organizações.

### ABSTRACT

**Summary:** This work describes the concept of emotional intelligence, in view of the importance of the intelligent and appropriate use of emotions in the organizational context, for the generation of positive results. In order to analyze, based on the indicated bibliographic material, how people behave in the organizational environment to communicate and relate, the causes and consequences suffered by the organization for attitudes, decision making and negotiations based on the use of emotions.

**Keywords:** Emotional intelligence. People. Organizations.

## 1. INTRODUÇÃO

O propósito dessa pesquisa é posicionar o equilíbrio emocional com algo produtivo e valioso dentro das empresas onde influencia de forma positiva a convivência entre as pessoas. Esse mecanismo é uma competência comportamental que permite reconhecer a influência das emoções e em resposta exercer o autocontrole sobre elas, a fim de obter reações mais centradas, racionais e harmônicas, mesmo quando diante de situações extremas, como as crises.

Para as organizações, não deixa de serem importantes às três características da competência de uma pessoa: o conhecimento, a habilidade e a atitude, onde ter talento também é fundamental, porém percebe-se que um profissional pode colocar tudo a perder se não portar adequadamente.

Segundo Paul Henman (1994), impulsos herdados qualquer sentimento que leva a uma ação. Emoções, segundo Paul Henman, são impulsos, herança de evolução para uma ação imediata para planejamento instantâneo que visam lidar com a vida. A raiz da palavra emoção vem do latim mover – “mover”, acrescida do prefixo “e”, que denota “afastar-se”, o que indica que em qualquer emoção está implícita uma propensão para um agir imediato.

Segundo Caruso e Salovey (2007) existem emoções básicas que são a raiva, a felicidade, o medo, a surpresa e a tristeza. Existem também, as emoções sociais que são mais motivadas pela cultura do que as emoções básicas, que são: aversão, vergonha, culpa e constrangimentos.

Vivemos em tempos de crise, onde para sobreviver no mercado de trabalho, é necessário apresentar produtividade acima da média. E, para isso, é preciso manter o equilíbrio emocional.

O equilíbrio emocional precisa ser trabalhado ao longo da vida, pois a falta de cuidado com a saúde mental é um dos principais fatores que contribuem para o surgimento do estresse e das doenças psicológicas.

Hoje, as empresas buscam mais que conhecimentos técnicos, é necessário ter habilidade de lidar emocionalmente com as situações, ou seja, que o profissional tenha o controle sobre as suas emoções para que seu desempenho dentro da empresa não oscile.

Antes de procurar soluções e maneiras de ajudar os funcionários a buscarem o equilíbrio emocional, é criar medidas de prevenção e identificação de problemas comportamentais. Para isso, é preciso que seus gestores, coordenadores e líderes aprendam a olhar de uma forma mais humana para o profissional, compreendendo que ele terá dias ruins, altos e baixos e isto é normal.

## **2. METODOLOGIA**

Os métodos foram levantados em bases de artigos científicos disponíveis em livros, com base em material publicado em revistas em bibliografia e redes eletrônicas acessível ao público em geral.

A pesquisa é também em citações e artigos, onde utilizamos como instrumento, aplicado em psicólogos na ação de inteligência emocional no ambiente de trabalho.

Portanto dados foram coletados por meio de levantamentos científicos e bibliográficos, com objetivo de desenvolver informações para o problema abordado no qual se procuram soluções.

## **3. RESULTADOS**

A concentração deste assunto nos atribui ter uma visão mais ampla da inteligência emocional dentro das organizações.

Quando a teoria da inteligência emocional começou a receber uma atenção generalizada com frequência, ouvimos executivos dizerem-sucessivamente, veja bem-

“Isto é incrível” e “Bem,eu sempre soube disso”.Eles estavam reagindo a uma pesquisa que mostrou um vínculo incontestável a maturidade emocional de um executivo, exemplificada por capacidades como auto consciência e empatia, e seu desempenho financeiro. Em termos simples, a pesquisa mostrou que sujeitos bons, ou seja, homens e mulheres emocionalmente chegam na frente.

Ter Inteligência Emocional é uma competência cada vez mais importante para ter sucesso na vida, ela facilita a convivência e gera um ambiente harmonioso e produtivo com muitos resultados. As vantagens de uma pessoa com Q.E melhor e relacionamento interpessoal desenvolve autoconhecimento, administra as emoções, mau-humor, tristeza e empolgação, alta produtividade e foco no resultado.

Conhecer suas emoções e a ansiedade não será responsável por outras emoções pelo seu fracasso, medo do julgamento, medo de se apresentar em público, entre várias outros que criam no dia a dia.

O conceito autopercepção se refere à entendemos, percebemos e assim vemos como a percepção muda a forma das pessoas.

Auto motivação, gerência antes de tomar qualquer decisão traz grandes benefícios, esse gerenciamento possibilita a diminuição do conflito interpessoal gerando assim empatia em se colocar no lugar do outro, é muito importante ver o ângulo do outro, conhecer relações, transitar bem, criar um ambiente tranquilo na empresa.

Autor psicólogo, Daniel Goleman(1995) tem estruturas da Inteligência Emocional, autoconsciência, consciência social, autoconhecimento de gestão, gerenciamento de relacionamento.

A qualidade de vida no trabalho é uma ferramenta ideal para conhecer o clima nas organizações, os líderes podem impactar positivamente ou negativamente na atração e retenção de talentos, bem como no clima organizacional.

As empresas que entendem as situações de cada determinado grupo de empregados que identificamos estímulos que motivam uns e não motivam outros estão mais evoluídos do que as que não fazem.

O comportamento é quase um processo de resolução de problemas, de satisfação e necessidades, cujas causas podem ser específicas ou genéricas.

Cabe à empresa conhecer seus empregados para identificar os estímulos mais prováveis a motivação.

Sobre um clima organizacional satisfatório, Kanaane (1999, p. 42) comenta que:

Faz-se necessário que o executivo aprenda a repensar sua conduta em termos de impacto no comportamento de sua equipe, focalizando, entre outros pontos, o ato de comunicar-se, a necessidade de resgatar o comprometimento da equipe, fazendo aflorar um clima organizacional satisfatório. Conseqüentemente, o desenvolvimento organizacional assumirá um caráter estratégico, implicando na captação, fixação e desenvolvimento das equipes, com a finalidade de valorização profissional, fortalecendo as relações interpessoais a partir de autonomia e responsabilidade, visando melhores resultados organizacionais.

### 3.1 Inteligência emocional

As emoções exercem um papel fundamental na existência do ser humano, são elas que dão sentido à vida das pessoas, permitindo que cresçam e amadureçam. Os seres humanos vivem em sociedade, no transcorrer da vida trocam experiências, transmitindo suas emoções compartilhando seus problemas.

Existem pessoas que acrescentam algo de valor em toda atividade por isso são lembradas e reconhecidas.

Essas diferenças de caráter emocional devem ser trabalhadas com o objetivo de proporcionar aos colaboradores oportunidades de serem vistos de forma igualitária e de alcançarem maturidade emocional e reconhecimento profissional.

A emoção impulsos para agir, podem ser positivas ou negativas, dependendo exclusivamente da emoção provocada em determinado momento.

É importante ter domínio e controle emocional para agir com colaboradores de forma que as situações sejam resolvidas sem causar prejuízos nas relações entre as equipes.

Segundo a inteligência emocional, Goleman (1995,p.55) define como cinco domínios, que seguem:

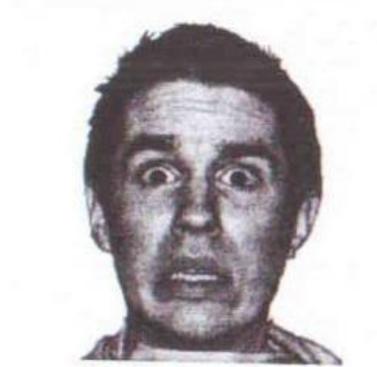
\* **Autoconsciência:** reconhecer as próprias emoções no momento em que elas ocorrem.

- \* **Lidar** com as emoções: consiste no controle emocional a fim de se ter um comportamento adequado para cada situação.
- \* **Motivar-se**: ter entusiasmo, persistência, confiança dos objetivos.
- \* **Empatia**: uma forma de 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 dos colaboradores com os quais interagimos.

Neste contexto Goleman (1995,p.163)afirma que “(...) emocionalmente perturbadas, as pessoas não se lembram ,não acompanham não aprendem e nem tomam decisões com clareza(...)”.

Desta forma, para se desenvolver a I.E.,é necessário identificar os pontos fracos, a fim de centrar forças para aperfeiçoá-los. É muito importante a força de vontade e treinamento para continuar, o cérebro emocional aprende por meio de experiências repetidas.

De acordo com Goleman(2006) nos extremos da ansiedade em que somos dominados pelo medo, a própria ansiedade aumenta as transações emocionais pois, as pessoas ficam mais propensas a captar as emoções dos outros. Para os homens pré-históricos, isso auxiliou na sua sobrevivência pois ao perceber a expressão aterrorizada de uma pessoa, o grupo e, pânico corria na busca de um lugar seguro. Para melhor ilustração, segue figura abaixo.



**FIGURA 1 – Expressão Facial (IN: GOLEMAN, 2006, p. 45).**

Ao observamos a emoção expressa na figura, nossa amígdala reage instantaneamente, e o nosso cérebro responde demonstrando o mesmo sentimento assustador. A título de conhecimento, Joseph Ledoux, conforme comenta

Goleman (1995) foi o primeiro neurocientista a descobrir o papel-chave da amígdala no cérebro emocional, revelando que a arquitetura do cérebro dá à amígdala uma posição privilegiada como sentinela emocional. Esse processo permite a amígdala responder antes do neocórtex, como demonstra a figura abaixo:

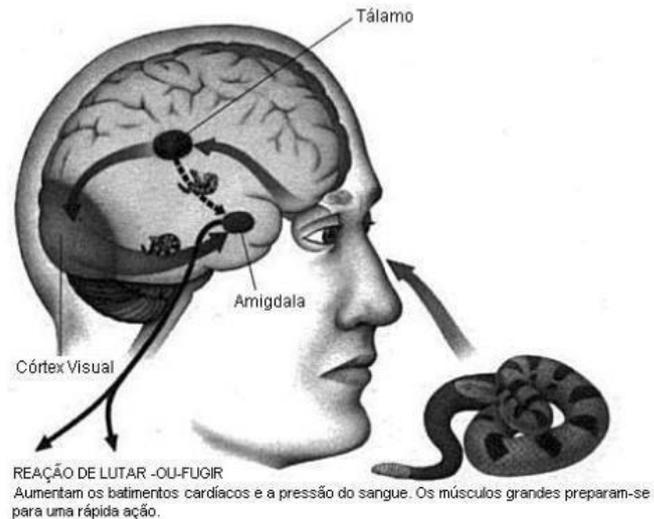


Figura 2 – Goleman (2006)

### 3.2 Inteligências múltiplas

Depois do pós-graduado Howard Gardner(1980 ) abriu um debate sobre as diferentes tipos de inteligências múltiplas.

As inteligências múltiplas são aquelas que desenvolvemos pelas influências recebidas da organização.

Neste sentido Gardner(2001), (p.56) sobre a multiplicidade de inteligências provisoriamente existem algumas que podemos destacar:

- \* **Inteligência Lingüística:** habilidade ao lidar com língua oral ou escrita, domínio de expressões da linguagem.
- \* **Inteligência Lógico matemático:** raciocínio lógico apurado, capacidade que permite a análise de problemas.

- \* **Inteligência Musical:** É a capacidade de atuar, compor canções, reproduzir, organizar, sons, diferenciar tons, ritmos e apreciar padrões musicais.
- \* **Inteligência Físico-Cinestésica:** consiste na habilidade de utilizar parte ou todo o corpo para resolver problemas ou criar produtos.
- \* **Inteligência Espacial:** reconhecer o espaço e estabelecer padrões que o delimitem de forma precisa, manipular formas de objetos a partir da percepção.
- \* **Inteligência Interpessoal:** tem por objetivo entender e perceber o próximo, são percebidas em vendedores, professores, líderes em geral e atores.
- \* **Inteligência Intrapessoal:** se envolve o autoconhecimento das emoções e limitações, de modo que receba informações para conduzir forma bem sucedida a vida.
- \* **Inteligência Naturalista** :caracteriza pela habilidade humana.
- \* **Inteligência Existencial:** tem a capacidade de situar entre o mundo físico e espiritual.
- \* **Inteligência Espiritual:** envolve aspectos efetivos e fenômenos que afetam a todos.

### 3.3 Inteligência emocional nas empresas

As organizações funcionam como um sistema onde as pessoas interagem com suas atividades. Desta forma, todos trabalham com propósito comum de produzir maior valor agregado.

É indispensável que a comunicação entre as pessoas e setores seja bem transparente e essências, evitar falhas que prejudiquem a qualidade do serviço prestado aos clientes.

Uma boa comunicação depende como as pessoas se relacionam consigo mesmas e com outros.

A empresa tem se preocupado em selecionar, colaboradores que além de competência técnica, também tenha a emocional.

As empresas ainda procuram investir no treinamento e na capacidade de seus líderes para desenvolverem a inteligência emocional, garantindo que ele realmente contribua com positivamente para crescimento da organização.

Reconhecem que a competência comportamental dos seus colaboradores é difícil para sobrevivência no mercado que muda constantemente, exigindo sempre que as empresas sejam cada dia mais competitivas.

A justificativa que as organizações buscam sempre esse perfil diz respeito ao impacto que as emoções produzem no clima organizacional e na produtividade. O colaborador emocionalmente possui foco na meta sempre motivados com autoconfiança, persistência para trabalhar em equipe com empatia e comunicação se relacionando com todos os integrantes da empresa.

Além de trabalhar com foco e estímulo para tomar atitudes proporcionando um clima harmonioso e produtivo.

Segundo Ari Lima (2008), termo tradicional, em seu artigo, inteligência cognitiva era a mais valiosa para as empresas onde os colaboradores tinham que ter uma boa memória, um bom raciocínio lógico, boa memória e Grau de Q.I.

Hoje nas empresas trabalham em cima da Q.E. Os colaboradores mais felizes, com boa comunicação, persuasão, interpessoal, motivação, paciência, maturidade, resiliência, persistência e expectativa.

### **Comportamentos:**

- 1-**Controle da ansiedade:** preocupação excessiva com futuro.
- 2-**Controle de expectativa:** o que espera receber de outras pessoas.
- 3-**Controle irritação:** controlar nervosismo diante dos acontecimentos.
- 4-**Comunicação interpessoal:** capacidade de persuasão.
- 5-**Relacionamento interpessoal:** capacidade de conquistar pessoas e fazer amigos.
- 6-**Motivação:** entusiasmo com a vida, os trabalhos, as tarefas.
- 7-**Maturidade:** sente-se menos experiente que sua idade.
- 8-**Resiliência:** capacidade de dar a volta por cima diante dos fracassos
- 9-**Paciência:** capacidade de aguardar o tempo certo das coisas 10-
- Persistência:** capacidade de insistir nos objetivos.

### **3.4 A importância da empresa na manutenção do clima organizacional**

As empresas buscam profissionais com habilidades emocionais desenvolvidas, elas cumprem um papel muito importante na manutenção do seu clima, visam estimular os desenvolvimentos dos colaboradores.

Para estimular esse clima devem divulgar claramente os valores e sua cultura organizacional, promovendo treinamentos que posam desenvolver habilidades técnicas e emocionais conforme cada cargo.

Promovendo eventos com objetivos de integrar pessoas, saber ouvi-la, orientá-las, etc.

Todos os seres humanos possui necessidades, fisiológicas, psicológicas de auto realização, Chiavenato(2003) comenta resumidamente.

**FISIOLOGICA** - alimentação, sono atividade física, satisfação sexual, abrigo e segurança contra o perigos.

**PSICOLÓGICA** - necessidade de segurança íntima, autorrealização educação e cultura das pessoas.

Os colaboradores são diferentes uns dos outros, nem sempre agem da mesma forma em situações semelhantes. O clima do funcionário reage de uma maneira diferente, cabem aos líderes das organizações gerenciar as diversidades.

Estes profissionais bem treinados e capacitados são responsáveis pelas boas emoções da equipe.

O mercado tem que acompanhar a evolução tecnológica, em algumas funções desaparecem outras surgem é por isso que as pessoas devem ser atualizadas, mesmo assim não existem garantia de emprego.

Segundo o pai da inteligência diz que as emoções provocam reações fisiológica no corpo para resposta inteligentes, por exemplos:

**Ira:** o sangue flui para as mãos, facilitando golpear

**Medo:** o sangue flui para as pernas, sugerindo fuga.

**Amor:** implica a estimulação relaxamento reações do corpo de que geram de calma e satisfação.

**Surpresa:** facilita a percepção do que realmente esta ocorrendo.

**Repugnância:** expressão facial que indica nojo.

**Tristeza:** queda de energia e entusiasmo.

**Felicidade:** sensação de tranquilidade para o corpo se recuperar rapidamente de emoções perturbadas.

### **3.5 A relação entre o quociente intelectual e quociente emocional**

O quociente intelectual (Q.I) e o quociente emocional (Q.E) são capacidades distintas que não se opõem, mas se complementam. O desenvolvimento emocional é um fator dos mais importantes para o crescimento humano, embora se enfatize o valor e a importância do cérebro racional, que em nada acrescenta quando as emoções dominam.

O Q.I é medido por meio da aplicação de testes que avaliam a inteligência ou a capacidade de raciocínio das pessoas.

Enquanto o Q.E é entendido por um conjunto de aptidões que moldam a maneira de pensar e agir das pessoas, como lidam com as próprias emoções e daqueles com os quais se relacionam. Isto requer aptidões emocionais como autoconsciência, motivação, persistência, empatia, entendimento e características sociais como persuasão, cooperação, negociações e liderança, a fim de que se criem bases sólidas para trocas benéficas de experiências entre os indivíduos.

Neste sentido, verifica-se que possuímos duas mentes, a racional e a emocional que interage constantemente. Uma não deve sobrepor à outra, mas sim atuarem em equilíbrio, para garantir que o indivíduo tenha desempenho satisfatório em sua vida.

### **3.6 Comunicação com Inteligência Emocional**

Não importa a forma que tenham, as comunicações contêm e invocam emoções. Comunicações bem planejadas ajudam o gerente de projeto a estabelecer o tom emocional da equipe.

Comunicações mal executadas podem disparar emoções negativas na equipe. A comunicação com inteligência emocional envolve aplicar os domínios da autoconsciência, autogerenciamento, consciência social e gestão de relacionamento.

Gerentes de projeto que são competentes em cada um desses domínios fazem um trabalho melhor de comunicação com inteligência emocional.

Se você quer ser intencional quanto a suas comunicações no projeto, considere os seguintes passos:

- Determinar seu objetivo;
- Entenda suas próprias emoções;
- Escolha o momento o local e o modo adequado;
- Aproxime-se dos outros com empatia;

Ouçã e responda às emoções de outras pessoas, e não apenas ao conteúdo do que elas dizem;

- Compartilhe suas próprias emoções quando adequada, sendo o mais aberto e honesto possível;
- Verifique a compreensão e as reações.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho possibilitou agregar maior conhecimento acerca do tema e constatar a importância para o indivíduo e para a empresa em desenvolver a inteligência emocional.

Os benefícios são reconhecidos porque quando se desenvolve a inteligência emocional todas as pessoas ganham, pois, existe uma comunicação clara entre os indivíduos, as emoções são controladas a fim de se evitar prejuízos nos relacionamentos, as pessoas respeitam os limites e criam bases sólidas para trocas benéficas de experiências, onde uma colabora para o crescimento pessoal da outra. As organizações verificam os benefícios nos resultados, com um clima organizacional adequado as pessoas estão motivadas para executarem melhor a cada dia suas atividades, aumentam a produtividade, confiam na organização em que trabalham, sentem-se por ela reconhecidas e desejam crescer com a empresa.

Um ambiente se torna desagradável e pouco produtivo quando as pessoas não controlam suas emoções, não se comunicam com transparência, não se respeitam, são incapazes de trabalharem em equipe cultivando a arrogância e acreditando que produzem melhor se estiverem sozinhas, isso contribui somente para o fracasso da organização no mercado.

A inteligência emocional não é somente um diferencial para os indivíduos e para organizações ela constitui-se em fator gerador de sucesso uma vez que podemos considerá-la uma vantagem competitiva.

## REFERÊNCIAS

BETTI, S. **QI + QE = Seu Sucesso**. Portal de Empregos – Empregos.com.br. Disponível em: [http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/campus/artigos/inteligencia\\_emocional\\_neuronio.shtml](http://carreiras.empregos.com.br/comunidades/campus/artigos/inteligencia_emocional_neuronio.shtml). Acesso em: 12 mar. 2010.

CHIAVENATO, I. **Introdução a Teoria Geral da Administração**. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. Janeiro: Elsevier, 2003.

FERREIRA, PATRICIA, ITALA. **Clima Organizacional e Qualidade de vida no trabalho**/Patricia Itala Ferreira Andrea Ramal. Rio de Janeiro: Itc, 2015.

GOLEMAN, D. **A Inteligência Emocional na formação de Um Líder de Sucesso**/Tradução Ivo Korytowski.-1ªed-Rio de Janeiro: Objetiva,2015.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que Redefine o que é Ser Inteligente**. 25. ed. Tradução de Marcos Santa Rita. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: O Homem Rumo ao Século XXI**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LIMA, A. **Como desenvolver sua inteligência emocional**. Portal Algosobre.com.br. Disponível em: <http://www.algosobre.com.br/carreira/comodesenvolversuainteligenciaemocional.html>. Acesso em: 12 mar. 2010.

MERSINO Anthony C. **Inteligência Emocional para Gerenciamento de Projetos**.2009-São Paulo - M.Books do Brasil Editado Ltda.

OLIVEIRA, R. M. **Inteligência Emocional e Sua Influência no Processo Decisório das Organizações**. 2005. 36p. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração de Empresas) – Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA/Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA.