

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JOÃO VICTOR GOUVEA MIRANDA

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O AMBIENTE LABORAL

São Luís
2018

JOÃO VICTOR GOUVÊA MIRANDA

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O AMBIENTE LABORAL

Monografia apresentada ao curso de Administração da Universidade Estadual do Maranhão como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Rogério de Abreu Silva

São Luís

2018

Miranda, João Victor Gouvêa.

Inteligência emocional e o ambiente laboral / João Victor Gouvêa
Miranda. – São Luís, 2018.

54 f

Monografia (Graduação) – Curso de Administração, Universidade
Estadual do Maranhão, 2018.

Orientador: Prof. Dr. Rogério de Abreu Silva.

1. Ambiente de trabalho. 2. Comportamento organizacional.
3. Emoções. I. Título.

CDU 658:159.95

JOÃO VICTOR GOUVÊA MIRANDA

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O AMBIENTE LABORAL:

Monografia apresentada ao curso de Administração da Universidade Estadual do Maranhão, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Aprovado em: / /

BANCA EXAMINADORA

Prof. Rogério de Abreu Silva (Orientador)
Instituto Federal de Ciência, Educação e Tecnologia do Maranhão (IFMA)

(Examinador 1)

(Examinador 2)

A minha mãe Maria Inês Santa Rosa.

AGRADECIMENTOS

Acreditando que todo agradecimento é especial pois é nesse ato que se exalta toda a humildade e a consideração aos agradecidos assim, sou grato:

Em primeiro lugar agradeço a Deus, por me dar a vida como um pai misericordioso.

À Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), em especial ao Centro de Ciências Sociais (CCSA) no que concerne o curso de Administração, quando dos seus professores e servidores pelo apoio e compreensão nos momentos mais difíceis desta caminhada;

Ao Prof. Rogério de Abreu Silva pela disponibilidade e compreensão, por abrir a porta de sua casa, pelas reuniões aos fins-de-semana e feriados, pela atenção, pela ajuda e por me ter incentivado sempre a continuar mesmo nas fases mais angustiantes.

Ao meu querido amigo Gabriel Amasonas pela sua amizade e generosa disponibilidade.

A Gabi, por me fazer uma pessoa melhor e acompanhar-me em todos os desafios da minha vida.

Aos meus pais Mário Jorge e Andréa Monica e irmãos Mário Antônio e André por sempre apoiar em tudo que faço e permanecerem ao meu lado eternamente.

A todos os colegas desta graduação em Administração, pelos ímpares momentos de angustias e satisfação vividos.

A todos os que direta ou indiretamente contribuíram para que esta conquista fosse alcançada meus mais sinceros agradecimentos.

O cérebro emocional responde a um evento mais rapidamente do que o cérebro pensante.

Daniel Goleman

RESUMO

Os seres humanos são emocionais e inteligentes, o que pode parecer complicado. Cabe, porém, compreender que o indivíduo que consegue identificar as suas emoções com mais facilidade tem maiores possibilidades de sucesso em suas relações pessoais, sociais e de trabalho haja vista ser esta uma série de competências e habilidades a serem alcançadas. Este estudo objetivou compreender como a Inteligência Emocional (I.E.) contribui com colaboradores e gestores na edificação de um ambiente laboral saudável logrando assim a realização de ações corporativas de forma eficiente e eficaz, sendo este um estudo de caso em uma gráfica localizada na capital maranhense e que atua há mais de duas décadas no mercado local. Sua natureza foi crítica-explicativa do tipo descritiva, haja vista que se propôs estudar conceitos relacionados à Inteligência Emocional e à sua influência no ambiente de trabalho, mostrando sua relevância, fundamento e contribuição oferecida no alcance de um ambiente organizacional mais saudável. Para tanto realizou-se estudo bibliográfico em referências diversas do tipo impressa e por meios eletrônicos acerca do assunto proposto e ainda levantamento de dados que foram obtidos via aplicação de questionário pré-elaborado. Concluiu-se que a I.E., capacidade que se tem de controlar os impulsos trabalhando-se as emoções no tocante às situações adequadas com vistas à gratidão e a motivação das pessoas no que concerne realização de ações, influencia marcadamente na eficiência e eficaz do processo laboral.

Palavras-chave: Ambiente de trabalho, comportamento organizacional, emoções.

ABSTRACT

Humans are emotional and intelligent, which can seem complicated. It should, however, be understood that the individual can be identified as one of his main functions with a greater probability of being successful, social and working. This study aimed to understand how Emotional Intelligence (IE) contributes with employees and managers in the construction of a healthy work environment, thus achieving the accomplishment of corporate actions in an efficient and effective way, being this a case study in a graphic located in the capital of Maranhão and which has been operating for more than two decades in the local market. Its nature was critical-explanatory of the descriptive type, since it was proposed to study concepts related to Emotional Intelligence and its influence in the work environment, showing its relevance, foundation and contribution offered in the reach of a healthier organizational environment. In order to do so, a bibliographic study was carried out in several references of the printed type and by electronic means about the proposed subject and also the collection of data that were obtained through the application of a pre-elaborated questionnaire. It was concluded that EI, the ability to control the impulses by working the emotions regarding the appropriate situations with a view to the gratitude and the motivation of the people in what concerns the accomplishment of actions, influences markedly in the efficiency and effective of the labor process.

Key-words: Work environment, organizational behavior, emotions.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Conceito de Inteligência Emocional.....	19
Figura 2 Organograma da gráfica.....	25
Figura 3 Faixa etária.....	27
Figura 4 Tempo de empresa.....	28
Figura 5 Gênero.....	28
Figura 6 Estado civil.....	29
Figura 7 Nível de escolaridade.....	30
Figura 8 Reconhecimento das emoções e sentimentos e trabalhá-las de forma clara..	31
Figura 9 Influenciar o estado emocional das pessoas buscando melhoria da performance trabalho.....	32
Figura 10 Proceder de forma a resolver potenciais conflitos com outras pessoas.....	33
Figura 11 Preocupação com o ponto de vista e a perspectiva das pessoas no ambiente de trabalho.....	34
Figura 12 Rever situações vividas no ambiente de trabalho a partir de um ponto de vista externo.....	35
Figura 13 Dedicção na melhoria autodesenvolvimento.....	35
Figura 14 Percepção de mudança nas emoções e identificação do porquê.....	36
Figura 15 Olhando as pessoas costumam perceber o que estão sentindo.....	36
Figura 16 Facilidade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem.....	37
Figura 17 Sentimento de emoção positiva e como fazer durar.....	38
Figura 18 Sentimento de emoção negativa como fazer para superá-la.....	38
Figura 19 Confrontando com um desafio novo e a possibilidade de desistência por receio de falhar.....	39
Figura 20 Expectativa de sucesso nas coisas empreendidas.....	40
Figura 21 Sinto-me motivado quando vislumbro sucesso nas coisas que empreendo..	40
Figura 22 Facilidade em despertar confiança.....	41
Figura 23 Imagem que passa e a impressão que fica nas pessoas.....	41

Figura 24 Ajudar as pessoas a se sentirem melhor quando estão desanimadas.....	41
Figura 25 Elogio aos outros quando fazem algo bem feito.....	42
Figura 26 Boa disposição e facilidade em resolver problemas.....	43
Figura 27 Quando estou bem-disposto sou capaz de ter ideias novas.....	43
Figura 28 Mudança de humor e novas possibilidades.....	43

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL.....	15
3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	18
3.1 Emoções.....	19
4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	22
5 MATERIAL E MÉTODOS.....	24
6 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	27
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS.....	48
APÊNDICE A.....	53
ANEXO A.....	54

1 INTRODUÇÃO

É notório que a Inteligência Emocional destaque-se como aspecto de competência inerente aos gestores, líderes e membros de equipes, como possível caminho pela busca da satisfação pessoal, qualidade de vida e realização profissional, resultando em um ambiente de trabalho saudável. Este aspecto ainda envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções.

Para Mayer e Salovey (1997), Inteligência Emocional seria a competência de entender e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento. A experiência para compreender a emoção e o conhecimento emocional e a possibilidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual

Nas organizações, cultivar emoções positivas promove a disposição mental expansiva, tolerante e criativa, deixando pessoas abertas a novas ideias e experiências. Desta forma, gestores sentem-se desafiados a administrar tendo por base os princípios da Inteligência Emocional, cientes de que a promoção do ambiente de trabalho saudável pode transformar-se em poderosa vantagem competitiva.

Porém adotar os princípios da Inteligência Emocional no cenário corporativo cada vez mais complexo e pautado pela necessidade diária de superação de metas e objetivos, onde a cobrança, o estresse e os conflitos são presentes e constante é tarefa desafiadora.

É neste contexto que Goleman (1995), expõe que Inteligência Emocional e o engajamento no trabalho são abordados e discutidos. Sendo esta definida como a capacidade de sentir, entender, controlar e modificar o próprio estado emocional ou de outras pessoas.

Ter controle sobre as emoções e a capacidade de controlar impulsos é uma qualidade imprescindível para ser bem sucedido em qualquer área da vida, entretanto no ambiente profissional é qualidade primordial, visto que dessa forma é possível tornar o ambiente propício para bom desenvolvimento das atividades com primazia e para o progresso de todos.

Conforme Goleman (1995), Inteligência Emocional tornou-se primordial para o planejamento de qualquer atividade, pois esta se refere ao bem estar do indivíduo e, conseqüentemente, do ambiente em que ele se encontra. É a partir disso que se faz essencial a presença da Inteligência Emocional bem como atividades que estimulem e trabalhem o crescimento desta.

A relação da motivação com o comportamento e o desempenho é estabelecida espontaneamente tanto pelos cientistas como pelos leigos. O comportamento é percebido como sendo provocado e guiado por metas da pessoa, que realiza esforço para atingir determinado objetivo.

A Inteligência Emocional de gestores e membros de equipe, assim como a correlação com o engajamento no ambiente laboral sofreu resistências por alguns profissionais da gestão, uma vez que a sua abordagem por muito tempo ficou limitada as áreas da psicologia e de alguma forma aos responsáveis pela gestão de pessoas nas organizações.

Desde modo, gestores desempenham o papel de mentores dos seus colaboradores, trabalhando concomitante com gestão de pessoas humanizada. Aplicando os aspectos de competência da Inteligência Emocional de gestores e colaboradores, resulta na propulsão para o engajamento e conseqüentemente para a efetivação do ambiente de trabalho saudável nas organizações.

O presente trabalho se justifica diante da importância de entender a capacidade dos gestores de identificar tanto as suas emoções e sentimentos, quanto de todos aqueles que façam parte do seu ambiente de trabalho, ou seja, como a gestão da Inteligência Emocional, pode influenciar nos resultados da sua organização.

Assim, diante das particularidades do comportamento organizacional, essa pesquisa problematizou como Inteligência Emocional pode contribuir com a consecução de um ambiente laboral saudável juntos aos colaboradores e gestores quando da execução de ações corporativas de forma eficiente e eficaz.

Esta monografia teve por Objetivo Geral compreender como a Inteligência Emocional pode contribuir com colaboradores e gestores na edificação de um ambiente laboral saudável logrando assim a realização de ações corporativas de forma eficiente e eficaz.

O trabalho foi dividido em seis capítulos. No primeiro capítulo apresentou-se a parte introdutória, abordando o tema da pesquisa, apontando sua importância, problemática e objetivos.

O segundo, terceiro e quarto capítulos compõem o referencial teórico que abordou conceitos e teorias sobre o comportamento organizacional, da Inteligência Emocional e da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho, com o objetivo de apresentar embasamento teórico para melhor compreensão do tema.

O quinto capítulo apresentou o Material e Métodos utilizado neste trabalho científico. No sexto capítulo apresentou-se Análises e Discussão dos resultados da pesquisa. O sétimo capítulo foi composto pelas Considerações Finais da monografia.

2 COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

De acordo com Wagner e Hollenbeck (2012), o estudo do comportamento organizacional se intensifica desde o final dos anos 40, quando pesquisadores das áreas de ciências sociais buscavam desenvolver uma estrutura unificada de conhecimentos organizacionais.

A investigação acerca do Comportamento Organizacional é importante por levar em conta a subjetividade e os comportamentos dos indivíduos dentro das organizações. Porém, somente a partir da primeira revolução industrial o comportamento organizacional se tornou foco de pesquisa, pois nos dias atuais observa-se que fatores externos afetam o comportamento e o desempenho dos indivíduos no trabalho (COELHO JÚNIOR et al., 2012).

Ainda nesta reflexão Quadros e Trevisan (2002) expõe que Comportamento Organizacional pressupõe questões ligadas ao indivíduo e aos grupos nas organizações, tais como liderança e poder, estruturas e processos em grupo, aprendizagem, motivação, percepção, atitude, processos de mudanças, conflito e vínculos organizacionais.

Sobral e Mansur (2013), colaboram definindo que no âmbito do Comportamento Organizacional estuda-se sistematicamente o comportamento dos indivíduos e dos grupos que compõe, assim como a estrutura e comportamento da organizacional.

Segundo Bergue (2010), o comportamento organizacional pode ser conceituado como um campo de estudo que objetiva prever, explicar e compreender o comportamento humano nas empresas. Para compreender melhor essa conduta dentro das organizações é necessário entender o comportamento individual, conhecendo os estímulos de cada pessoa.

Neste aspecto Robbins (2004), chama atenção ao campo de estudo do Comportamento Organizacional, que consiste na análise sistemática do comportamento humano focando ações e atitudes dos indivíduos e grupos no ambiente das organizações com intuito de alavancar produtividade, reduzir o absenteísmo, a rotatividade dos colaboradores, promovendo assim um ambiente laboral saudável. Ainda conforme este autor, o estudo do comportamento organizacional também se preocupa com a questão da satisfação no trabalho que parece haver ligação entre satisfação e produtividade.

Lançando outro olhar sobre o que compreende o Comportamento Organizacional Bizarria et al. (2016), apresenta que o entendimento do comportamento

individual e dos grupos no ambiente de trabalho, pode-se dizer que sua função é a de prever, explicar, compreender e moldar o comportamento humano nas organizações.

Atualmente as empresas que compreendem o comportamento humano dentro da organização conseguem lidar com maior facilidade em relação ao mercado de trabalho, a competitividade, flexibilidade e a capacidade de se adaptar rapidamente frente às mudanças globais (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Ainda segundo Robbins; Judge; Sobral (2010), importante desafio do hodierno é a adaptação da diversidade da força de trabalho, isto é, as diferenças entre as pessoas, suas características individuais, que podem influenciar o desempenho de um funcionário. Gerenciar e administrar o ambiente corporativo são fatores determinantes, os gestores mapeiam os seus funcionários, estudando e avaliando suas habilidades e competências, delimitando cargos e funções, tornando o ambiente mais produtivo, com o foco voltado para o crescimento contínuo.

Ao avaliar o comportamento organizacional Agapito et al., (2014), comenta que é imprescindível observar que a satisfação no trabalho vem de diversos fatores e perspectivas ao meio em que cada indivíduo está inserido, dentre eles está o envolvimento com colegas de trabalho e seus subordinados, satisfação com o salário e com o ambiente organizacional. Outro fator importante a ser considerado é o vínculo afetivo entre o empregado e o seu empregador, o que se refere aos sentimentos positivos e negativos em relação à organização empreendedora.

No tocante ao clima organizacional Torres e Oliveira (2007), expõem inicialmente que este representa a variável que interfere no desenvolvimento do comportamento humano em prol da efetividade.

Bizarria et al. (2016), completa que clima organizacional é elemento de fundamental importância para as organizações que têm nas pessoas a estratégia de desenvolvimento e o diferencial competitivo. E ao que se refere ao ambiente humano das organizações, não pode ser visualizado ou tocado, porém pode ser mensurado.

Devido às mudanças, empresas tem investigado a dinâmica da vida organizacional, buscando identificar como trabalhadores expostos a uma série de estímulos procedentes da organização e do ambiente de trabalho têm percepções similares e atribuem significados semelhantes aos aspectos importantes da vida organizacional (SIQUEIRA, 2008).

Segundo Lacombe (2011), o clima organizacional reflete o grau de satisfação do pessoal com o ambiente interno da empresa. Está vinculado à motivação, à lealdade e

à identificação com a empresa, à colaboração entre as pessoas, ao interesse no trabalho, à facilidade das comunicações internas, aos relacionamentos entre as pessoas, aos sentimentos e emoções, a integração da equipe e outras variáveis intervenientes.

Trilhando ainda o mesmo pensar Rizzatti (2002) define clima organizacional como elemento importante para descrever as percepções das pessoas em relação à organização e seu ambiente de trabalho, sensibilizando o comportamento e as atitudes das pessoas neste ambiente.

Menezes e Gomes (2010) sintetizam que clima organizacional ressalta-se de importância para compreensão do modo como o ambiente laboral influencia o comportamento e as atitudes dos colaboradores, sua qualidade de vida e o desempenho da organização. Revelando os elementos reguladores e orientadores do comportamento humano dentro de organizações. Além disso, está diretamente relacionado com o estudo das percepções que os trabalhadores constroem acerca de diferentes aspectos do seu trabalho.

Portanto, o clima organizacional é uma descrição coletiva do ambiente percebido pelas pessoas que ali convivem. Embora seja uma percepção que parte do indivíduo, é em geral compartilhada com outros e torna-se uma constatação coletiva de uma situação. O clima, desse modo, torna-se um dos componentes que configuram uma cultura organizacional, segundo Dias (2013).

3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Miguel, Zuanazzi e Amaral (2017), afirmam que Inteligência Emocional diz respeito à capacidade de perceber e compreender adequadamente as emoções e gerenciá-las de maneira adaptativa e construtiva.

Woyciekoski e Hutz (2009), salientam que a Inteligência Emocional constitui um campo em expansão que engloba várias áreas de pesquisa, é uma temática relativamente recente que amplia o conceito tradicional de inteligência, incluindo aspectos relacionados ao domínio das emoções e dos sentimentos.

Para Goleman (2001), um dos pioneiros no estudo da Inteligência Emocional foi Thorndike ao sugerir que um dos aspectos do Quociente de Inteligência (QI) pudesse ser aquilo que se denominava por inteligência social, que mais não era a capacidade de entender os outros e de atuar adequadamente nas interações humanas.

Nos anos 90 do século XX, a construção mental de Inteligência Emocional foi recebida pela comunidade científica, tendo a Psicologia um importante papel nesta recepção ao estender o conceito de inteligência, em sentido amplo, para lá de áreas estritamente acadêmicas. Emergindo assim a observação sobre os sentimentos, a compreensão e as vantagens da emoção em atividades racionais. As descobertas científicas na área das neurociências permitiram o estabelecendo de relações entre a inteligência e a emoção (DAMÁSIO, 2011).

A concepção da Inteligência Emocional como uma habilidade foi desenvolvida numa série de artigos na década de 1990, sendo que a pesquisa inicial visou a aspectos teóricos de delimitação de construto, medição e comprovação empírica, baseados no modelo psicométrico de inteligência (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2002).

Para Goleman (2012), uma das definições de Inteligência Emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços, de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos, de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar e se relacionar com os outros.

A Inteligência Emocional está interligada à capacidade de identificar as emoções, comparar sentimentos semelhantes, compreender as novidades contidas nessas emoções e servir-se delas (MAYER; CARUSO; SALOVEY, 2000).

As definições e os modelos de Inteligência Emocional focam-se sobre o reconhecimento e a compreensão das emoções, não só em si mesmo, mas também nos

outros, bem como a capacidade de utilizar eficazmente esta informação emocional em processos de pensamento e em ações apropriadas (CROWNE, 2009).

No que tange o conceito de Inteligência Emocional, Goleman (1995) distingue em cinco habilidades:

HABILIDADES	DEFINIÇÃO
AUTOCONSCIÊNCIA	As pessoas mais seguras acerca de seus próprios sentimentos são melhores pilotos de suas vidas, tendo uma consciência maior de como se sentem em relação a decisões pessoais, desde com quem se casar a que emprego aceitar.
AUTOMOTIVAÇÃO	Pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção, para a maestria e para a criatividade.
AUTOCONTROLE	As pessoas empáticas estão mais sincronizadas com sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem. Isso as torna bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e administração.
EMPATIA	As pessoas empáticas estão mais sincronizadas com sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem. Isso as torna bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e administração.
SOCIABILIDADE	A arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros. É a aptidão que reforçam a popularidade, a liderança e a eficiência interpessoal. As pessoas excelentes nessa aptidão se dão bem em qualquer coisa que dependa de interagir tranquilamente com os outros; são estrelas sociais.

Figura 1 - Conceito de Inteligência Emocional. GOLEMAN (1995).

Enquanto a Inteligência Emocional determina o potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, competência emocional mostra o quanto desse potencial domina-se de maneira que ele se traduza em capacidades profissionais.

3.1 Emoções

A etimologia da palavra emoção é *'motore'*, verbo latino que significa *'mover'*, mais o prefixo *'e'*, o seu conjunto significa *'mover para'*, estando assim para Goleman (1995), implícito em todas as emoções a tendência para agir.

Similarmente Silva (2010a), depreende que um indivíduo ao emocionar-se transmite para o exterior algo que indicia a sua emoção, ou através da voz ou do corpo em que se incluem expressões faciais ou outro tipo de movimentos.

Cunha et al. (2007) refere a raiva, o medo, a alegria, a tristeza, a culpa, a inveja, o desprezo, a excitação, a vergonha como alguma das emoções que as pessoas experimentam a nível pessoal, familiar, organizacional, social ou política.

De acordo com Bock, Furtado e Teixeira (2008), as emoções são expressões de afeto acompanhadas de reações intensas e breves do organismo em resposta a um acontecimento inesperado ou, às vezes, muito aguardado, fantasiado. Nas emoções é possível observar a relação entre os afetos e a expressão corporal.

As reações orgânicas presentes na emoção fogem ao controle do indivíduo. Os autores citam que “podemos ‘segurar o choro’, mas não conseguimos deixar de ‘chorar por dentro’, sentindo aquele nó na garganta. Às vezes até tentamos, mas não conseguimos segurar duas ou três lágrimas que escorrem, traindo-nos e demonstrando nossa emoção” (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2008).

Ainda segundo Bock, Furtado e Teixeira (2008), eles ainda expõem que todas as reações orgânicas relativas à emoção são importantes descargas de tensão. Portanto, de acordo com esses autores, a emoção é um momento de tensão em um organismo, e as reações orgânicas são descargas emocionais.

Reeve (2006) complementa que as emoções são multidimensionais e envolvem fenômenos subjetivos, biológicos, sociais e geralmente há um propósito. Entretanto, nenhuma dessas dimensões em separado é capaz de definir adequadamente a emoção. Os fenômenos subjetivos despertam um sentir de determinado modo (raiva, alegria). As reações biológicas são respostas mobilizadoras de energia que preparam o corpo para se adaptar às diversas situações que o indivíduo tenha que enfrentar.

Ainda para Reeve (2006), a emoção cria um desejo motivacional para se fazer algo que, sem ela, não faríamos (combater um inimigo, protestar, abraçar), e a isso denomina-se agente de propósito. Os fenômenos sociais surgem ao emitirmos sinais (faciais, posturais e vocais) que comunicam aos outros a qualidade e intensidade de nossa emoção.

O pensamento cartesiano, na última metade do século XIX e em grande parte do século XX, descartou a preocupação com a emoção e com os seus efeitos sobre o comportamento humano (SILVA, 2012).

De acordo com Correia (2010), atualmente as emoções são encaradas como adaptativas e funcionais por permitirem ao indivíduo organizar o seu pensamento, guiar a sua atenção e motivar o seu comportamento. Assim, ao enfrentar situações e tarefas de extrema importância, emoções afirmam-se e guiam o comportamento.

Cada tipo de emoção, representa uma tendência diferente para a ação, podendo orientar mais numa direção do que noutras situações, e que já resultou para enfrentar o mesmo tipo de problema (GOLEMAN, 1995).

Em contexto de trabalho, existem três principais razões pelas quais as emoções são relevantes: estimulam a pessoa a realizar-se; controlam as atuações do indivíduo; e finalmente cumprem uma função no desenvolvimento de carreira (BROWN; GEORGE-CURRAN; SMITH, 2003).

É sabido que as emoções influenciam tomadas de decisão, seja ela extraordinária ou comum. A ótica dado às emoções resulta também da ascensão da Inteligência Emocional, mas por outro lado tem o crescente reconhecimento dos estados emocionais como um tópico de relevância.

4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Muitas pessoas especulam se a Inteligência Emocional tem alguma relação com o desempenho no trabalho, ou seja, se o Quociente Emocional (Q.E.) dos trabalhadores tem uma relação direta com o seu desempenho (SILVA, 2012).

Conforme Chun et al. (2010), um indivíduo emocionalmente inteligente é preferencialmente capaz de: (a) perceber e reconhecer as suas próprias emoções; (b) ser sensível às emoções dos outros e predizer as suas respostas emocionais; (c) controlar as suas emoções para não perder o temperamento e regulação dessas de forma a se adaptar as exigências situacionais; (d) usar as emoções direcionando-as para atividades construtivas e objetivos pessoais. Por isso, as emoções estão assim longe de ser irrelevantes, e tem impacto no desempenho e nos resultados dos indivíduos.

Nos últimos anos, as organizações tem se preocupado em selecionar candidatos que além da competência técnica possuam aptidões emocionais desenvolvidas, lançando mão de ferramentas que mapeiam o perfil do candidato, isto porque entendem que o conhecimento é necessário para exercício da função e que as aptidões emocionais complementam o perfil do candidato, garantindo que ele realmente contribua positivamente para o crescimento da organização (SILVA, 2010b).

Na revisão de literatura sobre o dito tema, são diversos os autores que referem os benefícios da Inteligência Emocional nas organizações, tanto a nível do ambiente laboral, da performance, como na melhoria das relações interpessoais, entre outras variáveis (SEABRA, 2013).

Por isso, atualmente, as empresas olham rotineiramente pelas lentes do Quociente Emocional para contratar, promover e desenvolver seus empregados. Sendo assim, é grande o impacto do Q.E. no mundo dos negócios, principalmente nas áreas de liderança e desenvolvimento de funcionários (uma forma de educação para adultos) (GOLEMAN, 2012).

Segundo Nadler (2011), a Inteligência Emocional é hoje considerada o indicador mais forte do sucesso no mundo do trabalho. Afirma, ainda, que os líderes com maior Inteligência Emocional são mais adaptáveis, resistentes e otimistas e que a Inteligência Emocional os torna excelentes funcionários.

De acordo com Cobêro, Primi e Muniz (2006), o conceito de Inteligência Emocional se disseminou rapidamente no contexto organizacional tornando-se popular como característica desejável e preditora de sucesso generalizado. Com a rápida e

crescente preocupação das organizações em contratar profissionais com alta Inteligência Emocional, as empresas começaram a usar em seus processos seletivos escalas de Inteligência Emocional, sem que se tenha certeza sobre sua eficácia.

Já Chun et al. (2010), referem que várias revisões da literatura sobre Inteligência Emocional notam que indivíduos emocionalmente inteligentes são geralmente bem-sucedidos nas relações interpessoais.

Um indivíduo com altos níveis de Inteligência Emocional tem maior capacidade de reconhecer como os outros se sentem ou podem sentir-se nas diversas situações, e usar a informação para promover relações confortáveis e construtivas, pela adequada regulação das suas próprias emoções (CHUN et al., 2010).

Goleman (2011) sustenta que a Inteligência Emocional proporciona uma maior variação no sucesso do sujeito do que outros tipos de inteligência.

Segundo Mayer et al. (2011) a Inteligência Emocional terá força para influenciar os resultados relacionados com o trabalho, como, por exemplo, o desempenho no trabalho. O motivo que justifica as organizações buscarem esse perfil, diz respeito ao impacto que as emoções produzem no clima organizacional e na produtividade, que em última instância influenciam nos resultados esperados pela organização.

Um colaborador emocionalmente inteligente possui foco em sua atividade, é motivado e persistente no alcance das metas, possui autoconfiança, tem facilidade de trabalhar em equipe, é empático, um bom comunicador e se relaciona bem com todos os integrantes da empresa. Além disso, estimula e contagia seus colegas, é um agente que transforma o ambiente do qual faz parte (SILVA, 2010b).

A habilidade de ter bons relacionamentos, desenvolvida por meio da Inteligência Emocional, contribui com o trabalho realizado, pois cria relações positivas entre chefe e subordinado, subordinado e chefe e colegas de trabalho, gerando resultados positivos no trabalho em equipe (SOUSA, 2013).

Uma alta Inteligência Emocional diferencia um profissional de sucesso, possibilitando que ele tenha autoconhecimento e conhecimento dos outros; faz que este tenha bom comportamento mesmo nos momentos de estresse, o que resultará em resultados positivos (SOUSA, 2013).

Kangasharjo e Nikko (2009) referem que, atualmente existe um amplo acordo entre os investigadores, em primeiro lugar, que as emoções desempenham um papel importante nas organizações e, em segundo, que a racionalidade e emoções não são antítese uma da outra, mas relacionadas de diversas maneiras.

5 MATERIAL E MÉTODOS

O presente estudo objetivou compreender como a Inteligência Emocional pode contribuir com colaboradores e gestores na edificação de um ambiente laboral saudável logrando assim a realização de ações corporativas de forma eficiente e eficaz. Tratou-se, assim, de pesquisa do tipo quantitativa-qualitativa onde visou apurar opiniões dos entrevistados através de questionários com perguntas objetivas. O trabalho científico teve objeto de estudo concreto e bibliográfico visto que realizou vasta análise exploratória com pesquisas bibliográficas em fontes diversas acerca do assunto em pauta.

De acordo com os critérios de classificação dos tipos de pesquisa proposto por Vergara (2006), quanto aos fins e quanto aos meios, tem-se:

a) Quanto aos fins a pesquisa será descritiva, pois estabelecerá relações de variáveis diversas tais como a Inteligência Emocional e sua contribuição no que concerne a de consolidação de um ambiente de trabalho mais saudável;

b) Quanto aos meios a pesquisa é bibliográfica, com base em livros, dissertações, artigos científicos e meios eletrônicos. A análise da Inteligência Emocional e produção científica inerente ao processo de melhor compreensão e sua importância não será desprezada. A revisão bibliográfica, buscou compreender as particularidades quanto à historicidade do processo de análise da Inteligência Emocional e da sua real contribuição para um ambiente de trabalho mais saudável.

Em alinhamento aos objetivos formulados indica-se fases para o bom andamento do estudo científico como forma de aprendizado e coleta de dados quais sejam: recolhimento dos dados para análise do tema abordado; reunião do material obtido para análise; análise dos dados para solução do problema proposto. Após a coleta dos dados, a resolução do problema proposto ficara mais evidente com o relacionamento dos conhecimentos obtidos através da pesquisa.

Como universo desta pesquisa teve-se os funcionários de uma Empresa do setor gráfico de São Luís. Com o universo de trinta servidores, houve a indicação por parte e orientador e a permissão da proprietária da Empresa de pesquisar os colaboradores presentes durante o interstício da pesquisa (entre os dias vinte e dois e vinte e quatro de outubro de dois mil e dezoito). Três servidores não responderam à pesquisa visto que durante o período de aplicação da pesquisa estavam de férias, licença médica e/ou licença maternidade. Sendo assim, somente vinte e sete questionários foram aplicados e respondidos.

Completando atualmente 25 anos de atuação no mercado estadual, a gráfica do estudo de caso é de médio porte e se localiza no bairro Jardim Eldorado em São Luís – MA (Figura 2), onde ocupa um terreno de 2000 m². Deve-se acrescentar que, além de fornecedora de diversos serviços de impressão e de pós-impressão, a empresa também é uma editora.

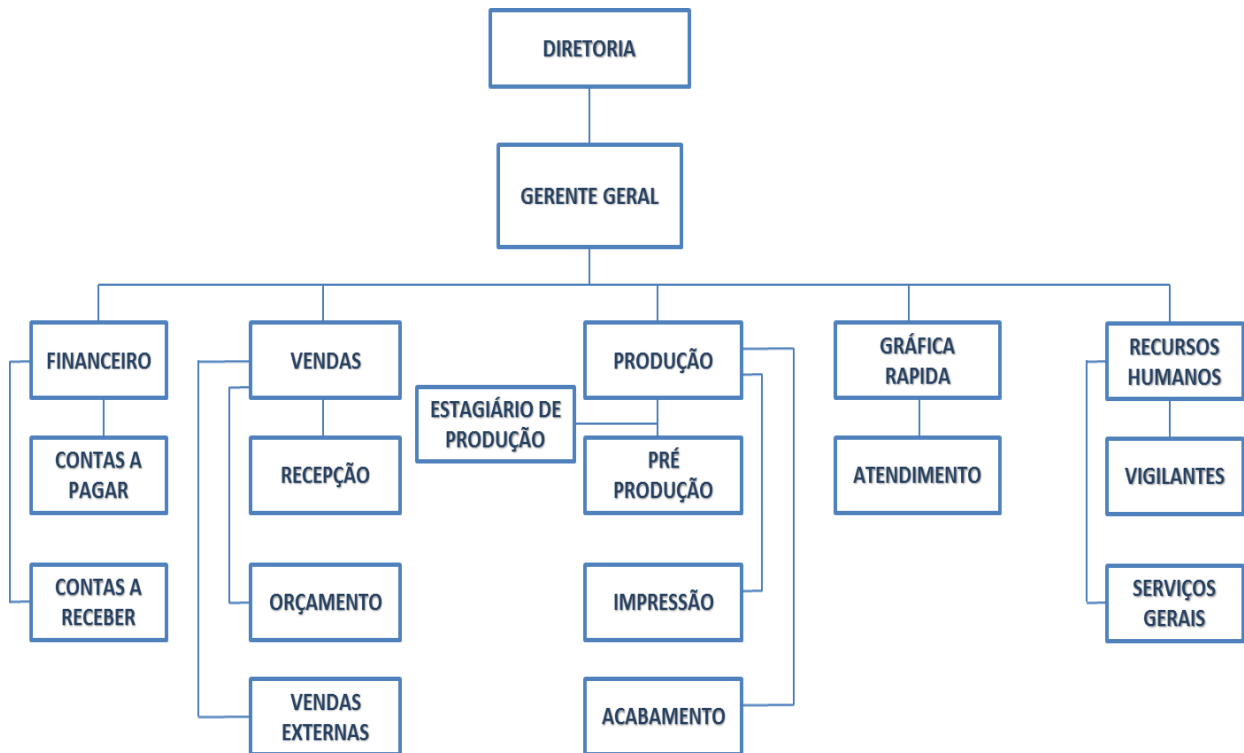


Figura 2 - Organograma da gráfica - Fonte: Acervo da empresa (2018)

A missão organizacional da empresa do estudo de caso é “oferecer soluções de impressão gráfica com qualidade, de forma criativa e pontual para atender as necessidades e expectativas de clientes e colaboradores”. Em acréscimo, a sua visão empresarial está definida como “ser líder em qualidade e resultados dos produtos e serviços, no mercado gráfico maranhense, por meio de uma equipe qualificada e tecnologia adequada”.

Focada no desenvolvimento de diferencial competitivo, a gestão da gráfica atua fortemente sobre a qualidade, desde o primeiro atendimento com o cliente até a entrega do produto final. Além disso, a gráfica divulga que possui certificação pela *Forestry Stewardship Council* - FSC (Conselho de Manejo Florestal), que atesta a utilização de papel produzido de fontes renováveis.

Com relação ao universo e amostra da presente pesquisa tem-se que, segundo Vergara (2006):

[...]. entende-se por população [...] um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo) que possuem as características que serão objeto de estudo. população amostral ou amostra é uma parte do universo (população) escolhida segundo critério de representatividade.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado questionário pré-elaborado do tipo fechado (APÊNDICE A).

Dos questionários aplicados três se deram de forma direta, pois foi lido para o pesquisado e marcado fielmente sua resposta. Destaca-se que os funcionários não se opuseram à pesquisa, porém preferiram que as questões fossem lidas para eles, argumentando não poderiam tirar atenção visual da atividade que desempenhavam.

Durante a abordagem para a distribuição dos questionários foi sempre reiterado a confidencialidade e o anonimato dos dados que iriam ser obtidos. Foi importante referir a preocupação de esclarecer aos participantes de que esta colaboração seria para fins de investigação e não avaliativos da própria organização.

Salienta-se que o questionário do tipo pré-elaborado e aplicado na pesquisa teve suas questões agrupadas em três blocos distintos: o primeiro bloco contemplou cinco perguntas e buscou identificar o perfil dos respondentes como: faixa etária, tempo de empresa, gênero, estado civil idade, e nível de escolaridade. O segundo bloco, com seis perguntas, aprofundou o perfil geral sobre Inteligência Emocional.

O terceiro bloco compôs-se quinze perguntas. Este se subdividiu em cinco sub-blocos, sendo que o primeiro contemplou três questões acerca da autoconsciência, o segundo com três questões voltadas à autogestão, o terceiro com duas questões voltadas à automotivação, o quarto com quatro questões contemplando empatia e o quinto com três questões buscou habilidade social.

Tal composição de questionário está calcado no conceito de Inteligência Emocional de Goleman (1995), que pauta cinco habilidades básicas e interdependentes denominadas autoconsciência, autogestão, automotivação, empatia e habilidade social. As três primeiras referem-se a exames de reações do indivíduo, ao que ele faz com seus próprios sentimentos, enquanto que as duas últimas se voltam para fora, em direção aos sentimentos dos outros e às interações sociais.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Verificou-se que 22% dos pesquisados concentraram-se na faixa etária de 18 anos a 25 anos, 7% entre 26 a 30 anos, 15% entre 31 a 35 anos, 26% entre 41 a 45 anos, 4% de 46 a 50 anos e 4% mais de 50 anos (Figura 3).



Figura 3 - Faixa etária.

Na pesquisa foi observado que a predominância entre os pesquisados está concentrada na faixa etária de 36 a 40 anos (26%), porém percebeu-se que o índice de funcionários entre 18 a 25 anos e 41 e 45 anos se mostraram significativos (22% em ambos).

Ainda que seja voz corrente que ter menos idade influência nas oportunidades de emprego pode-se perceber que, na presente pesquisa, ao contrário do que se pensa, ter mais idade foi influência positiva visto o índice médio de 24% na faixa etária 45-45 anos.

Pode-se depreender que a problemática da relação entre a idade e o mercado de trabalho poderá ter enorme influência na área/setor na qual o profissional se habilita a trabalhar. Porém a idade é apenas um dos fatores considerado na seleção da vaga de emprego. Salário, remuneração, jornada estão entre os diversos outros fatores considerados para melhor percepção da influência da idade tornar-se ponto positivo ou ponto positivo ou negativo.

Questões como: o funcionário a ser contratado desempenhará bem as suas funções? Trará lucros a partir dos custos (salários, benefícios, transporte) que dará à empresa? Se o funcionário for positivo para a empresa, tende a ser contratado, independentemente da idade.

No tocante ao tempo de empresa observou-se que a maior parte dos pesquisados trabalham de 1 a 5 anos (41%), em seguida funcionários com 6 a 10 anos (37%), menos de 1 ano (15%) e 4% trabalham na empresa de 11 a 15 anos ou a mais de 20 anos (Figura 4).

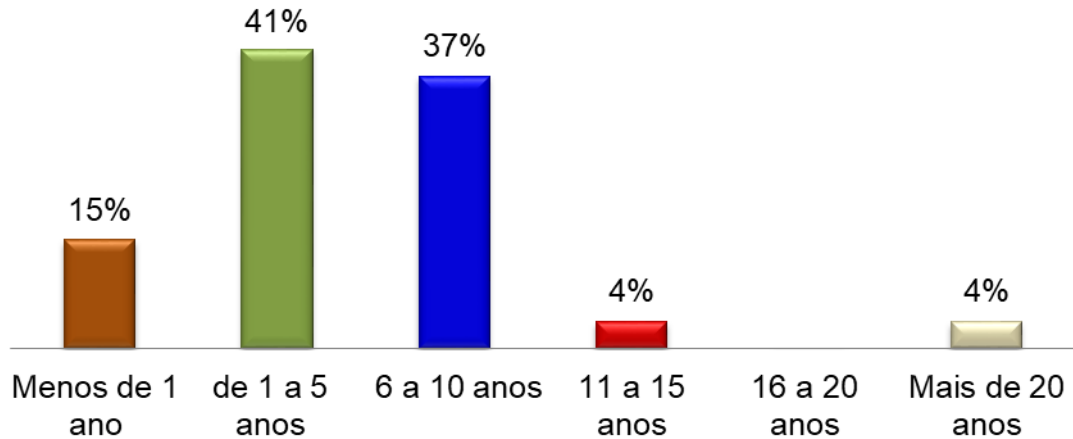


Figura 4 - Tempo de empresa.

Quando adotada pelas empresas a inclusão de mais políticas de valorização do trabalhador contribui com a permanência no mesmo emprego por em média 6 anos.

Segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) em 2002, a média de tempo de permanência nas Empresas ficava em torno de 5 anos e meio; alguns anos atrás era comum encontrar funcionários com 20, 30 anos de casa.

É sabido que a decisão de permanecer ou não no mesmo emprego é também de caráter pessoal. É preciso estar atento ao mercado de trabalho e suas demandas, cuidar da carreira e, sempre que possível, atualizar conhecimentos bem como buscar alternativas como o aprimoramento da Inteligência Emocional para ser feliz no trabalho.

No que concerne ao gênero, a presente pesquisa obteve que 44% das pessoas entrevistadas são do gênero feminino, enquanto 56% do gênero masculino (Figura 5).

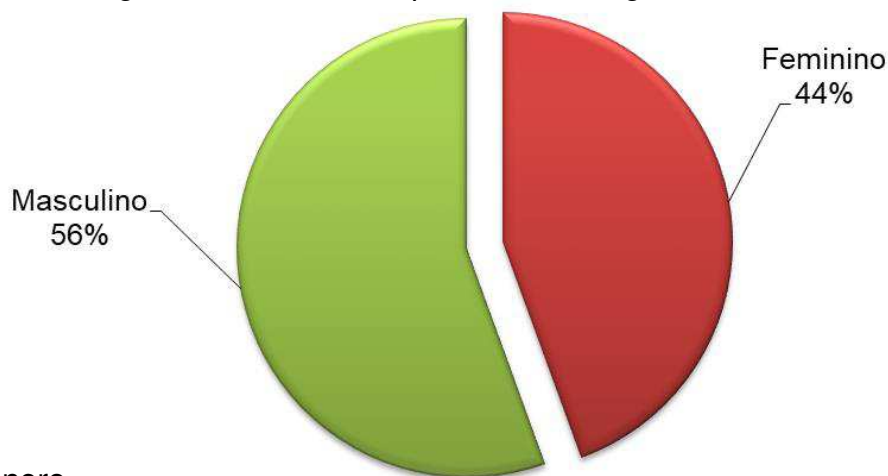


Figura 5 - Gênero.

Sendo a Inteligência Emocional subconjunto da inteligência social que envolve a capacidade de monitorar as próprias emoções e a dos outros, e usar essa informação para guiar o pensamento e ações (MAYER; SALOVEY, 1997), tal recurso intelectual possibilita o ser humano se autoconhecer a lidar bem consigo mesmo bem como conhecer e lidar bem como com os outros nos distintos relacionamentos familiares, sociais e profissionais cabendo destaque que desde sempre é possível perceber algumas diferenças existentes no que tange o cérebro masculino e o cérebro feminino processar informações.

É voz corrente entre os pesquisadores comportamentais que o cérebro feminino tende a apresentar melhores desempenhos em relações humanas e tende a ser melhor no que concerne a empatia e proteção. O cérebro masculino é mais funcional e com maior tendência para áreas relacionadas com as habilidades de independência, dominação e matemáticas espaciais.

Estando o cérebro humano organizado de modo diferente no homem e na mulher, bem como o processo de informação, tem-se que as percepções, prioridades e comportamentos distintos são esperados e consequentes, precipuamente no ambiente sócio laboral. Esta pesquisa apontou que o universo dos entrevistados, ainda que possui leve predominância de profissionais do gênero masculino, tendem a buscar um equilíbrio percentual no quantum de gênero.

Em relação ao Estado Civil, verificou-se que 48% dos pesquisados são solteiros, 41% são Casado (a) / União Civil Estável e por fim 11% são Divorciado/Separado(a) (Figura 6).

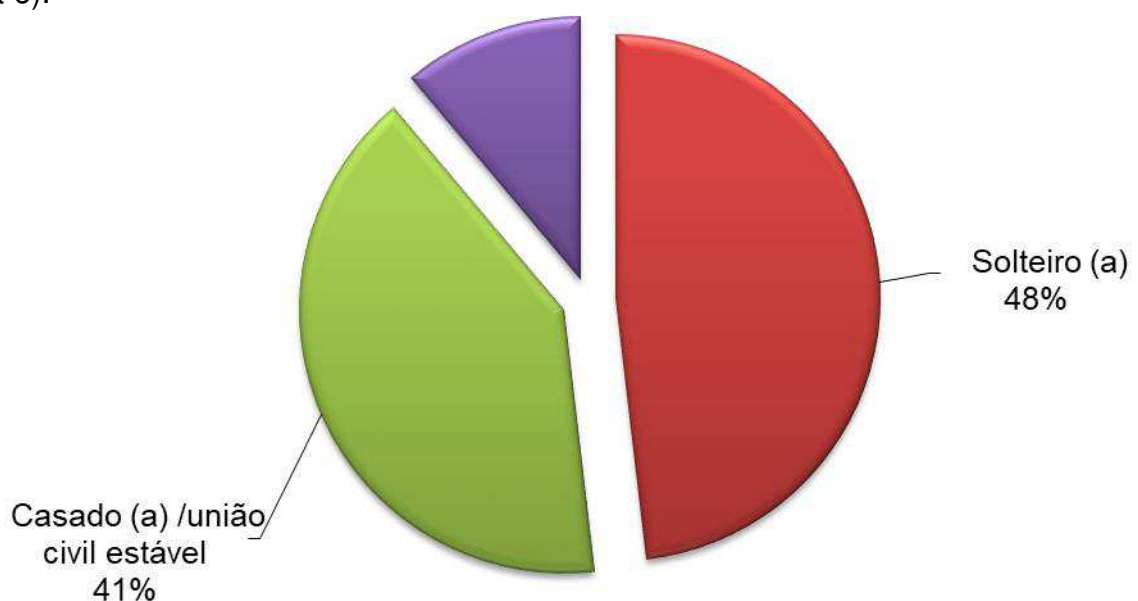


Figura 6 - Estado civil.

Na presente pesquisa foi ínfimo o percentual de divorciado e separados (11%), em contraponto o percentual de casados e /ou de união estável (41%) é próximo do percentual dos solteiros (48%). Robbins (2010) aponta que as organizações devem oportunizar ambiente aonde o colaborador tenha condições de conhecer-se melhor, identificando suas virtudes e defeitos, entendendo seu comportamento organizacional, identificando o que o deixa motivado, bem como identificar seus interesses na organização e o que almeja alcançar.

Assim, o conhecimento do perfil demográfico dos colaboradores de uma Organização tais como estado civil, escolaridade, gênero, faixa etária, seja esta pública ou privada, contribui significativamente na elaboração de estratégias e ações que objetivem avaliar a satisfação e motivar os mesmos no ambiente de trabalho.

Quanto ao nível de escolaridade obteve-se na presente pesquisa que 56% possuem o nível médio completo, 30% nível superior completo, 7% responderam que tem nível superior completo e pós-graduação (Figura 7).

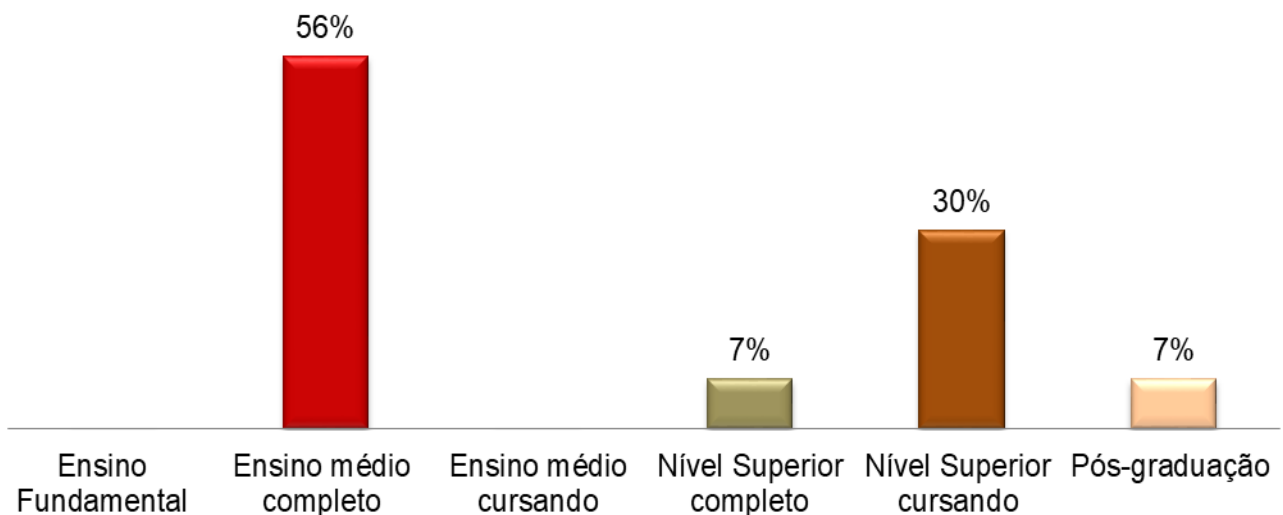


Figura 7 – Nível de escolaridade.

É sabido que o nível de Inteligência Emocional de certas pessoas pode significar a diferença entre um comportamento social cabível e pertinente ou não. Esse tipo de inteligência que, comumente não está necessariamente apensado à capacidade de raciocínio ou escolaridade, nem sempre sabemos identificar como ela age nos seres humanos com que convivemos bem como em nós mesmo. Claro fica que Inteligência Emocional é essencial para entender, expressar e lidar com emoções.

A busca da melhora contínua da Inteligência Emocional é algo bastante útil nas diversas circunstâncias da vida. Esta é algo que levamos uma vida inteira aperfeiçoando e a educação formal contribui de forma *'sine qua non'* nesse processo.

É aceitável conjecturar que Inteligência Emocional aumenta com a escolaridade (SHANTA, GARGIULO, 2014), já que um líder com uma educação superior consegue manter as emoções perturbadoras e impulsos sob controle, fomentando relacionamentos profissionais (PARRISH, 2013). Na presente pesquisa a predominância da formação acadêmica de manifestou na conclusão do nível médio (56%)

Quando questionados se reconhecem suas emoções e sentimentos e conseguem trabalhá-los de forma clara, verificou-se que 48% dos pesquisados responderam que *sempre*, 48% por sua vez alegaram que *frequentemente* conseguem (Figura 8).

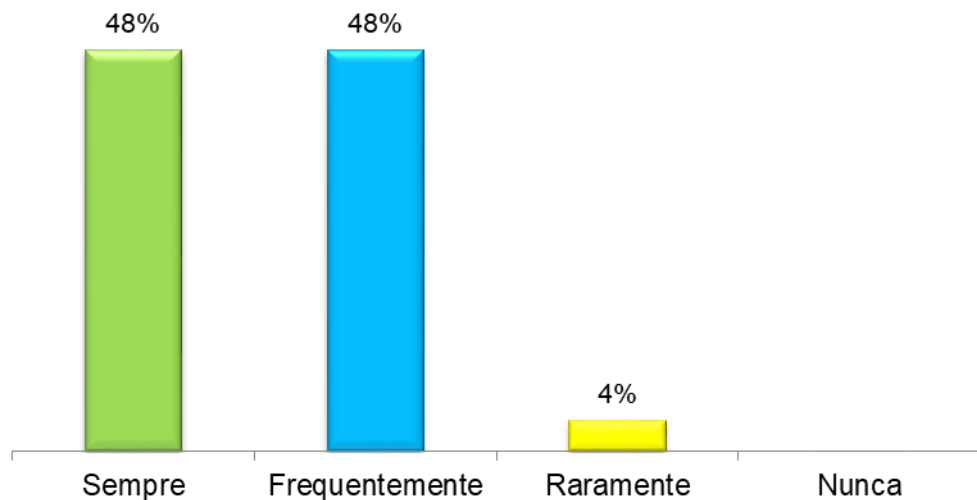


Figura 8 – Reconhecimento das emoções e sentimentos e trabalhá-las de forma clara.

De acordo com Correia (2010), as emoções são analisadas como adaptativas e funcionais por permitirem ao indivíduo organizar o seu pensamento, guiar a sua atenção e motivar o seu comportamento.

A autoconsciência é o primeiro componente da Inteligência Emocional. A autoconsciência significa uma compreensão profunda das próprias emoções, forças fraquezas, necessidades e impulsos. As pessoas com autoconsciência forte não são nem críticas demais nem irrealisticamente esperançosas. Pelo contrário, são honestas consigo e com os outros. Pessoas com alto nível de autoconsciência reconhecem como os seus sentimentos afetam a elas, as outras pessoas e seu desempenho profissional. A autoconsciência também está ligada a compreensão que as pessoas têm de seus próprios valores e metas (GOLEMAN, 2015)

A Inteligência Emocional está diretamente ligada à capacidade de identificar as emoções, comparar sentimentos semelhantes, compreender as novidades contidas nessas emoções e servir-se delas (MAYER; CARUSO; SALOVEY, 2000).

É um aspecto notável para o contexto do ambiente organizacional saudável os colaboradores, como visto acima, em sua maioria fazer faculdade dessa característica. Pois, ao encarar situações e deveres de extrema importância, as emoções afirmam-se e guiam o comportamento.

No tocante a procurar influenciar o estado emocional das pessoas buscando melhorar sua performance no trabalho observou-se que entre aqueles *sempre* 37%, *frequentemente* 52% e *raramente* 11% (Figura 9).

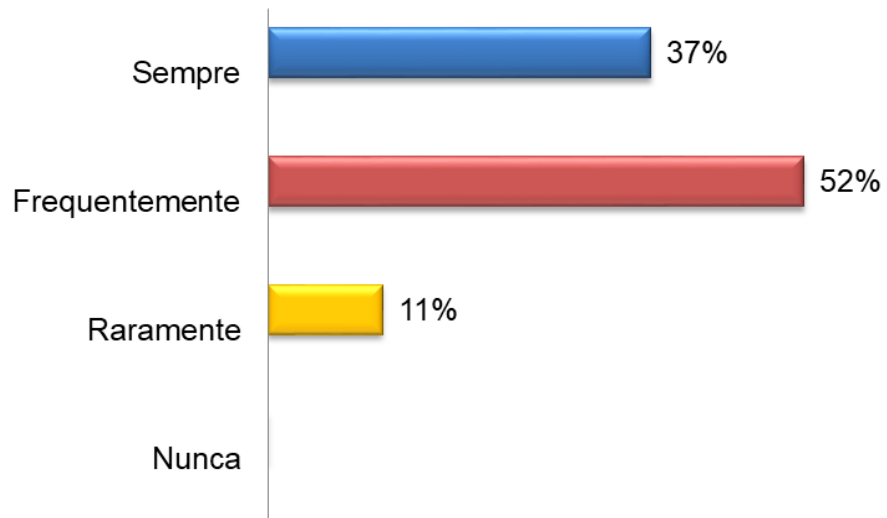


Figura 9 – Influenciar o estado emocional das pessoas buscando melhoraria da performance no trabalho.

Essa não é uma tarefa simples, aptidões de como influenciar pessoas, tanto para o nível intelectual quanto para o nível emocional, requerem um perfil de liderança mais vista em gestores, e não para funcionários de nível hierárquico menor.

Entretanto para Barros (2018), a consciência social é a empatia de sentir as emoções dos outros, compreender a sua perspectiva e mostrar um interesse ativo nas suas preocupações.

Pessoas com habilidade social tendem a ter um amplo ciclo de conhecidos e têm um dom para chegar a um denominador comum com pessoas de todos os tipos – um dom para desenvolver afinidades. Isso não significa que tenham contatos sociais constantes. Significa que atuam seguindo o pressuposto que sozinho não se realiza nada importante. A habilidade social é a culminância das outras dimensões da Inteligência Emocional. As pessoas tendem a ser bem eficazes em gerir relacionamentos quando conseguem entender e controlar suas próprias emoções e conseguem ser empáticos com os sentimentos dos outros (GOLEMAN, 2015)

Observou-se que 26% *sempre* procedem de forma a resolver potenciais conflitos com outras pessoas, 59% *frequentemente*, 11% *raramente* e 4% *nunca* (Figura 10).

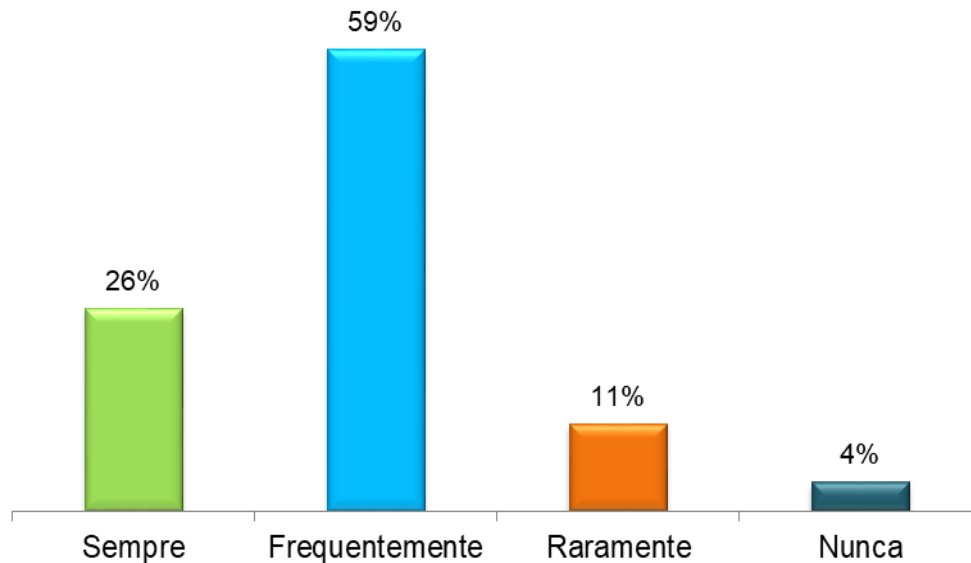


Figura 10 - Procedem de forma a resolver potenciais conflitos com outras pessoas.

Os indivíduos dependem uns dos outros para atingir as suas metas. Com as cobranças inerentes existem grande possibilidade de eclosão de desavenças. Considerando complicada a gestão de relacionamentos nas organizações hoje em dia, percebe-se ampla oportunidade para aparecerem pequenos ou grandes conflitos.

A gestão de relacionamentos, inclui as capacidades de se comunicar de forma clara e convincente, desarmar conflitos e desenvolver laços pessoais fortes. Líderes ressoantes usam essas habilidades para disseminar seu entusiasmo e resolver desacordos, muitas vezes com humor e gentileza (GOLEMAN, 2015).

Ferreira (2016) comenta que usando a Inteligência Emocional na solução de conflitos, os líderes tendem a ser imparciais e encontrar meios de apaziguar os ânimos, não deixando que o clima de tensão se espalhe por toda a equipe mostrando ao mesmo tempo a importância da harmonia para o trabalho em equipe, direcionando os esforços de todos para se atingir os objetivos da organização.

Normalmente em um ambiente onde se reúnem pessoas de diferentes gerações com diferentes níveis de amadurecimento e motivação, que conflitos venham ocorrer. Faz-se necessário que o líder aja de forma rápida e eficaz a fim de evitar que tais conflitos venham a interferir no bem-estar da equipe e nos objetivos da organização.

Diante dessa questão, foi indagado aos pesquisados se eles se preocupavam com o ponto de vista e a perspectiva das pessoas no ambiente de trabalho (Figura 11).

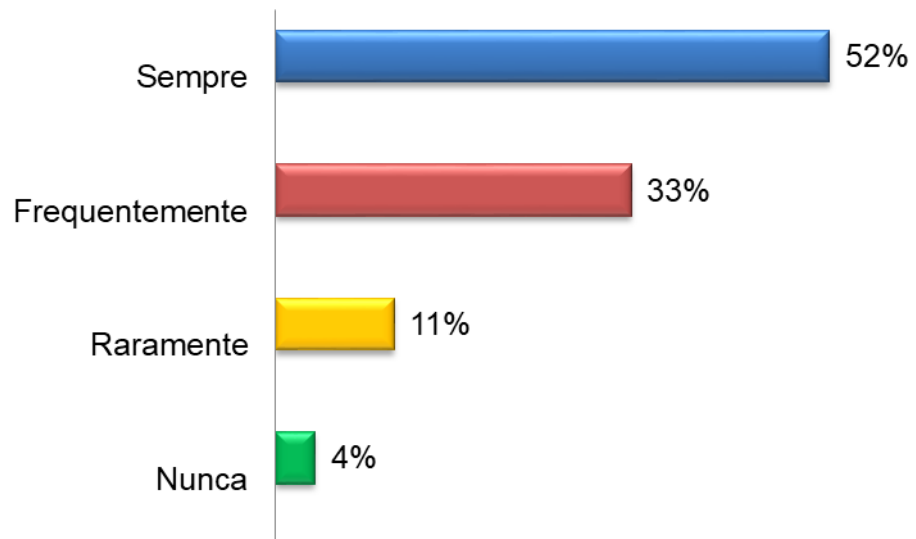


Figura 11 - Preocupação com o ponto de vista e a perspectiva das pessoas no ambiente de trabalho.

Dos pesquisados 52% responderam que *sempre*, 33% responderam que *frequentemente*, 11% que *raramente* e por fim 4% responderam que *nunca*.

Se preocupar e se pôr no lugar de outras pessoas (exercer a empatia) pode trazer benefícios positivos para o ambiente de trabalho, compreender e manter interesse nas preocupações das pessoas que estão ao seu redor gera laços de confiança e colaboração entre os diversos funcionários de uma organização.

Em seu trabalho Bradberry e Greaves (2016) qualifica a empatia como 'consciência social', definindo-a como uma habilidade básica. Estes autores concebem que a consciência social é a nossa capacidade de reconhecer as emoções outros e saber o que de fato está se passando com as pessoas. Em geral, isso implica em perceber o que os outros estão pensando e sentido, mesmo quando não concordamos com eles.

A empatia é muitas vezes considerada como uma das competências subjacentes ao conceito da Inteligência Emocional, aplicando-se não só na esfera individual, como também ao grupo (HANSEN et al., 2018).

Para Hansen et al. (2018), pessoas com habilidade social tendem a ter um amplo ciclo de conhecidos e têm um dom para chegar a um denominador comum com pessoas de todos os tipos – um dom para desenvolver afinidades

Ao questionar os colaboradores se estes reveem situações vividas no ambiente de trabalho a partir de um ponto externo, obteve-se que 26% responderam '*sempre*', 56% *frequentemente*, 11% *raramente* e 7% *nunca* (Figura 12).

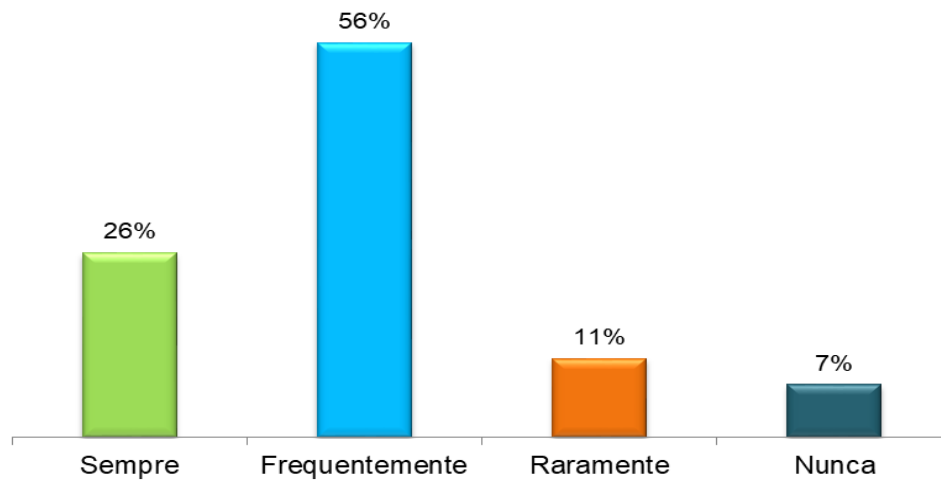


Figura 12 - Rever situações vividas no ambiente de trabalho a partir de um ponto de vista externo.

Pensar em uma situação peculiar que ocorreu no dia a dia do ambiente laboral de um ponto de vista externo ou imparcial, faz com que os colaboradores expandam sua mente a racionalizar possíveis soluções ou a melhor maneira para lidar com tal acontecimento.

Segundo Portella, Stingel e Bastos (2005) os indivíduos competentes socialmente, ou seja, aqueles que conseguem otimizar as respostas sociais aos seus comportamentos, são fortes em todas as habilidades sociais, por conta de sua perspicácia de atentar e perceber o que acontece ao seu redor.

Quando perguntados aos pesquisados se dedicavam tempo para melhorar o autodesenvolvimento obteve-se que 78% responderam *sempre* e 22% que *frequentemente* (Figura 13).

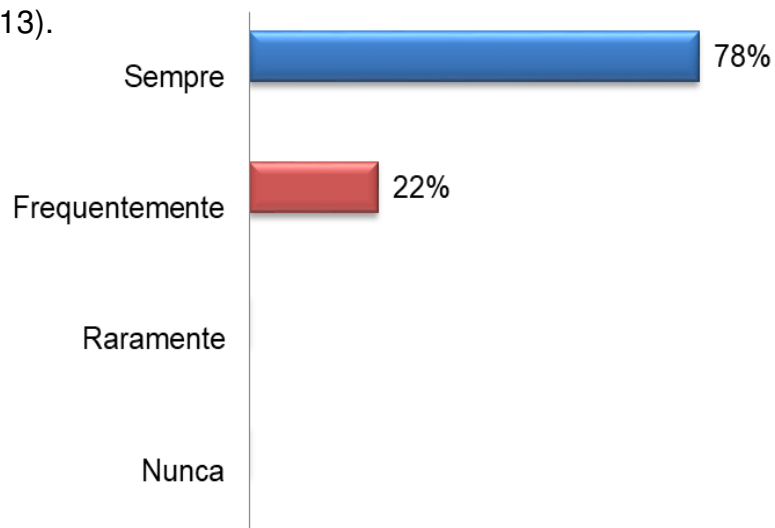


Figura 13 – Dedicção na melhoria do autodesenvolvimento.

Hoje em dia as empresas, de acordo com Bitencourt (2010), estão tendencialmente em um constante processo evolutivo, mirando pois, na satisfação de metas e resultados traçados com o foco de buscar a ascensão da atividade empresarial

e, neste ínterim, necessitando cada vez mais de empregados que estejam sujeitos a tal cobrança, que estejam aptos a mudanças, a aprender e se autodesenvolver.

Bueno e Salvagni (2016), discorrem que a mutação contínua das estratégias e procedimentos necessitam, em sua essência, do desenvolvimento das atitudes e habilidades dos agentes que compõem e dão força física e intelectual às organizações.

As figuras 14, 16 e 17 descrevem a amostra específicas no que se refere se os pesquisados conseguem 'perceber as emoções' (autoconsciência). Quando perguntados se percebem mudanças nas suas emoções conseguem identificar o porquê, e foi constatado que 33% *sempre*, 52% *frequentemente* e 15% *raramente*.

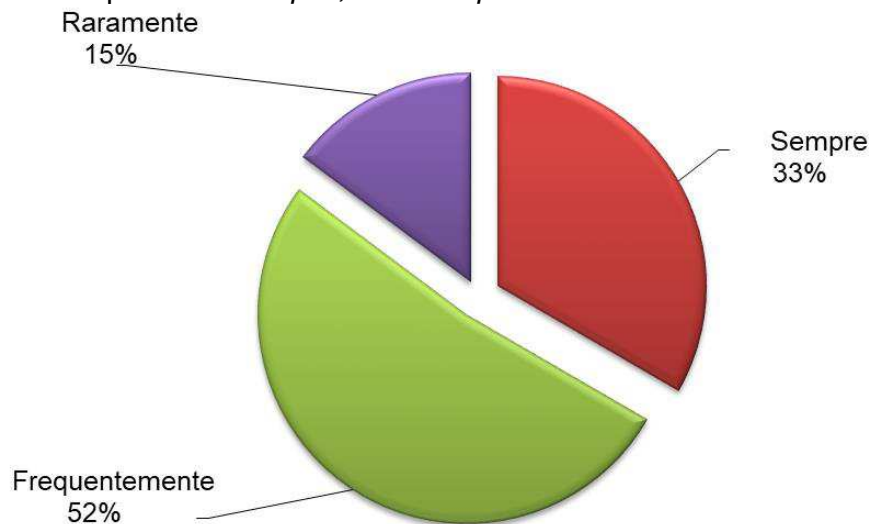


Figura 14 – Percepção de mudança nas emoções e identificação do porquê.

Quando questionado se olhando pessoas percebiam o que estão sentindo 7% afirmaram *sempre*, 52% *frequentemente*, 37% *raramente*, e 4% *nunca* (Figura 15).

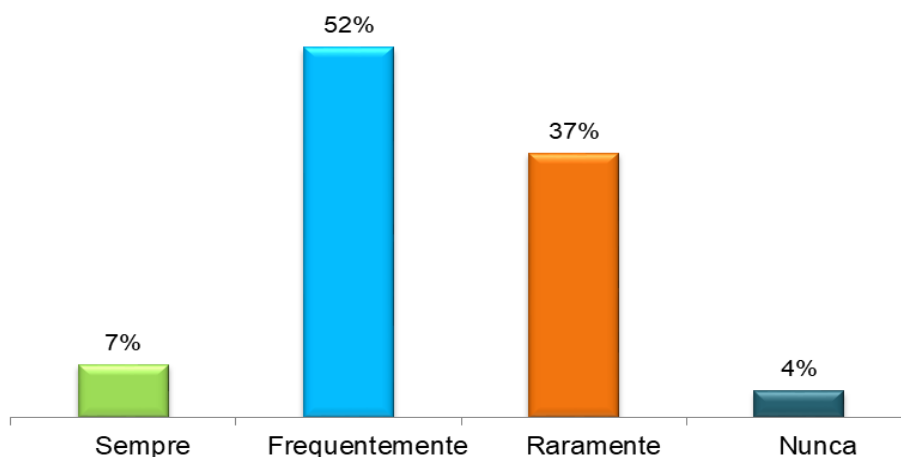


Figura 15 - Olhando as pessoas costumo perceber o que estão sentindo.

Perguntados se eles possuem facilidade de entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem, obteve-se que 11% *sempre*, 63% *frequentemente* e 26% *raramente* (Figura 16).

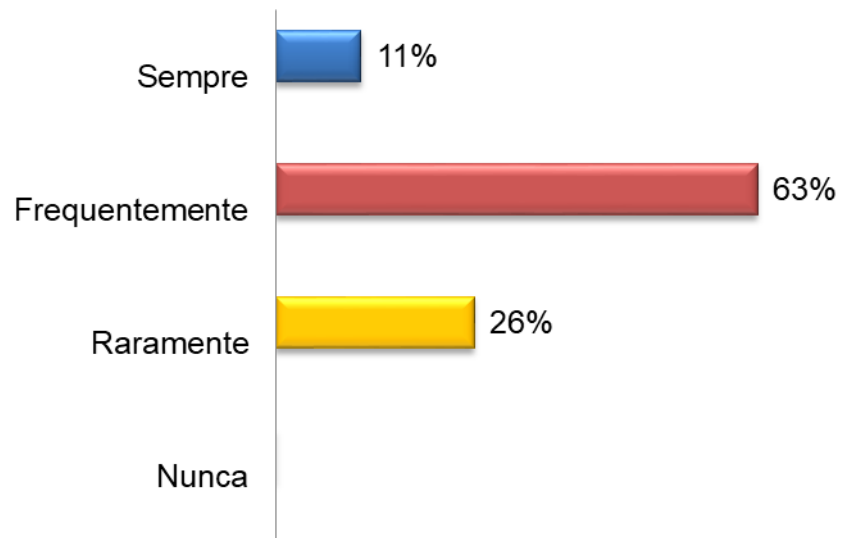


Figura 16 - Facilidade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem.

Desta forma, como demonstrado nas figuras, as questões “Quando percebo mudança nas minhas emoções costumo identificar o porquê” (14), “Olhando as pessoas costumo perceber o que estão sentindo” (15), “Tenho facilidade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem” (16) apresentaram uma média similar, com resposta *frequentemente* mais acentuada.

Para Raiol (2008) a autoconsciência ou perceber suas próprias emoções é a base sobre a qual são construídas todas as aptidões da Inteligência Emocional e a partir da qual é possível monitorar-se, fazendo com que os próprios atos funcionem em seu benefício.

Segundo Mersino (2009), primeiro ponto para a Inteligência Emocional é autoconsciência, a capacidade do ser humano de entender emoções. Caso ela não esteja bem solidificada, existe uma grande possibilidade dos outros aspectos da Inteligência Emocional não funcionarem. Por ser difícil identificar quais sentimentos são vivenciados, o corpo pode transparecer as emoções em sensações físicas como expressões faciais, dores, tensões físicas e alertas emocionais como humor inadequado, sarcasmo, comportamento passivo-agressivo, hostilidade, etc.

A grande maioria dos pesquisados revelaram ter a habilidade de perceber as emoções, o que indica grande possibilidade de dos outros aspectos da Inteligência Emocional serem difundido entre eles, já que a autoconsciência é a base para a construção das outras aptidões.

As figuras 17, 18 e 19 descrevem a amostra específicas no que se refere se os pesquisados conseguem ‘gerir as próprias emoções’ (autogestão):

Perguntados se quando sentem uma emoção positiva sabem como a fazer durar, 22% responderam que *sempre*, 67% que *frequentemente*, e 11% *raramente* (Figura 17).

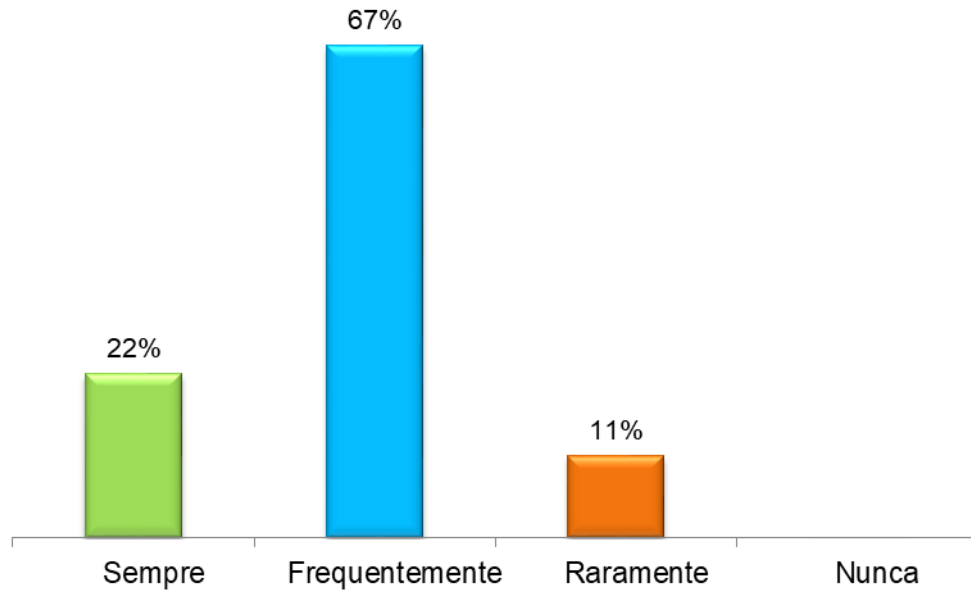


Figura 17 – Sentimento de emoção positiva como fazer durar.

Questionados se quando sentem uma emoção negativa sabem como fazer para superá-la, 37% responderam que *sempre*, 48% que *frequentemente*, e 15% *raramente* (Figura 18).

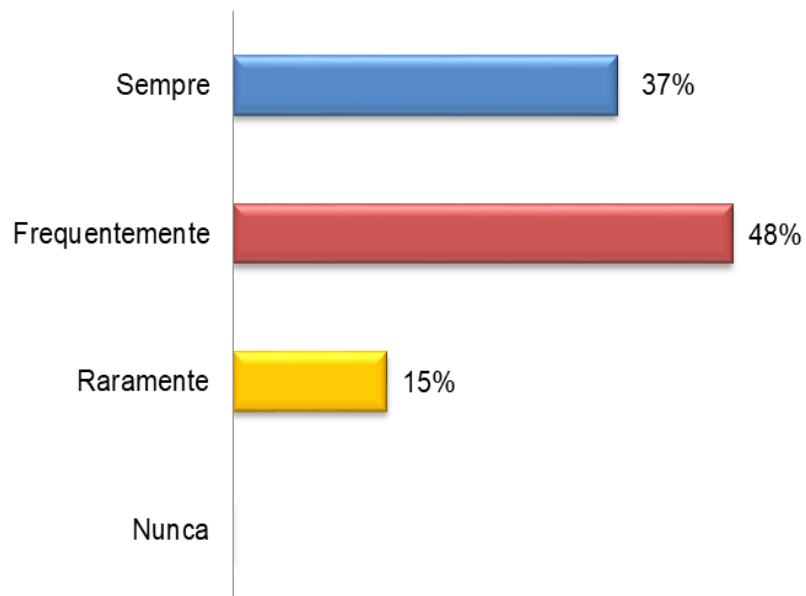


Figura 18 – Sentimento de emoção negativa como fazer para superá-la.

Se quando deparados com um desafio novo costumam desistir por receio de falhar, 7% responderam que *frequentemente*, 22% que *raramente*, e 70% *nunca* (Figura 19).

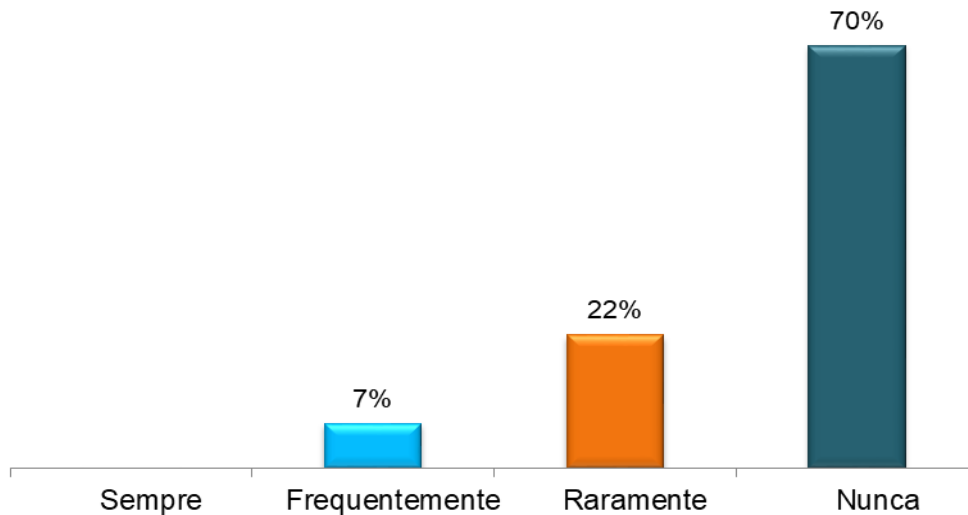


Figura 19 – Confrontando com um desafio novo e a possibilidade de desistência por receio de falhar.

Conforme apresenta as figuras, a questão “quando sinto uma emoção positiva sei como a fazer durar (17), foi a que apresentou a maior média de respostas *sempre* e *frequentemente*. A questão de número 19 “quando me deparo com um desafio novo costumo desistir por receio de falhar” obteve a maior média de resposta *nunca*, sendo que foi a que a apresentou a menor média entre as questões desta habilidade de Inteligência Emocional.

A autogestão é a capacidade de usar a conscientização das emoções para manter flexíveis e direcionar o comportamento de forma positiva. Isso implica gerenciar as reações emocionais a diferentes situações e pessoas (BRADBERRY; GREAVES, 2016).

Resultante da habilidade de perceber as emoções, gerir as próprias emoções agrega competências como autocontrole, transparência, adaptabilidade, superação, iniciativa e otimismo. Nenhum líder pode encarar emoções negativas, como raiva, pânico, ansiedade ou frustração, porque as emoções são contagiantes, especialmente as provenientes dos líderes. Esses não poderão ser eficazes no gerenciamento de pessoas se não adquirirem a habilidade de lidar com as próprias emoções (GOLEMAN, 1999).

Para Bradberry e Greaves (2016) os indivíduos com boa capacidade de autogestão conseguem avaliar com clareza a situação sem ceder às provocações. As pessoas capazes de delongar a satisfação de suas necessidades imediatas e gerenciar continuamente as próprias tendências têm mais chances de conquistar o sucesso.

As figuras 20 e 21 descrevem as amostras específicas no que se refere se os pesquisados conseguem ‘capacidade de se motivar’ (automotivação).

Para Branco (2004) a automotivação manifesta-se quando, o indivíduo acha que, faz sentido para enfrentar qualquer situação independentemente da dificuldade que esta apresente.

Interpelados se esperam ter sucesso nas coisas que empreendem, 89% responderam que *sempre*, 11% e *frequentemente* (Figura 20).

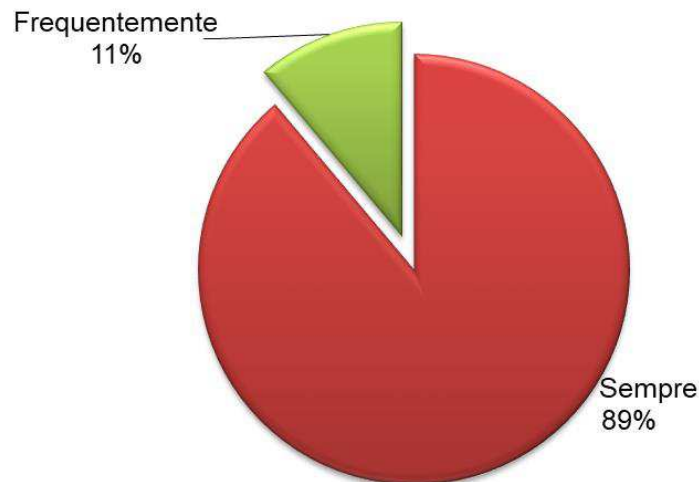


Figura 20 – Expectativa de sucesso nas coisas empreendidas.

Inquiridos sobre se sentem-se motivado quando vislumbram sucesso nas coisas que empreendem, 52% responderam que *sempre*, 30% que *frequentemente*, 11% que *raramente*, e 7% *nunca* (Figura 21).

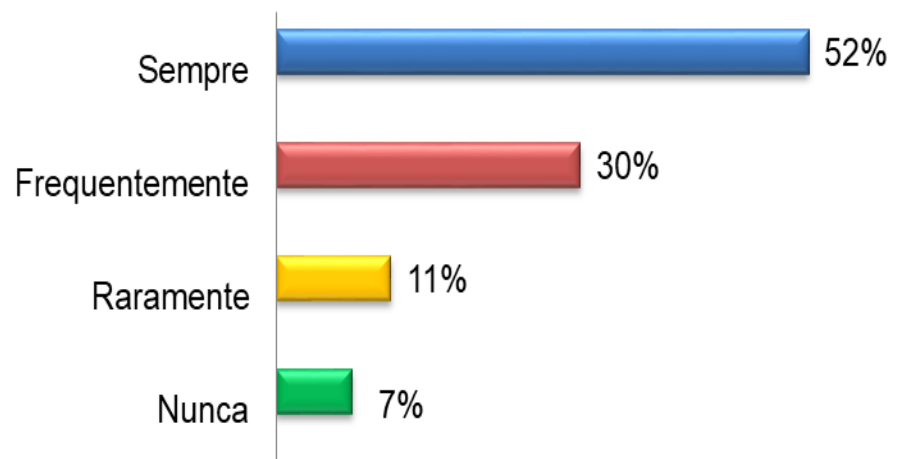


Figura 21 - Sinto-me motivado quando vislumbro sucesso nas coisas que empreendo.

Branco (2004) diz que automotivação ou motivar a si mesmos, significa a capacidade de utilizar a energia das emoções em função de objetivos próprios, e acreditar (ter a esperança) que serão cumpridos, utilizando essa energia para fabricar a atenção, melhorar o nível de concentração e poder entrar em estado de fluxo.

As figuras 22, 23, 24 e 25 descrevem as amostras específicas no que se refere se os pesquisados possuem 'Capacidade de gerir emoções alheias' (empatia).

Indagados se as pessoas têm facilidade de confiar em você, anotou-se que 41% responderam que *sempre*, 56% que *frequentemente*, 4% que *raramente* (Figura 22).

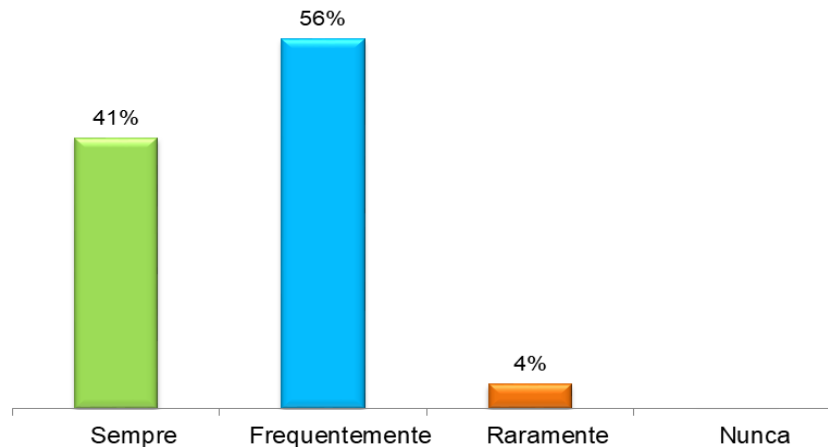


Figura 22 - Facilidade em despertar confiança.

Se a imagem que ela passa causa boa impressão nas pessoas, 48% responderam que *sempre*, 41% que *frequentemente*, 11% que *raramente* (Figura 23).

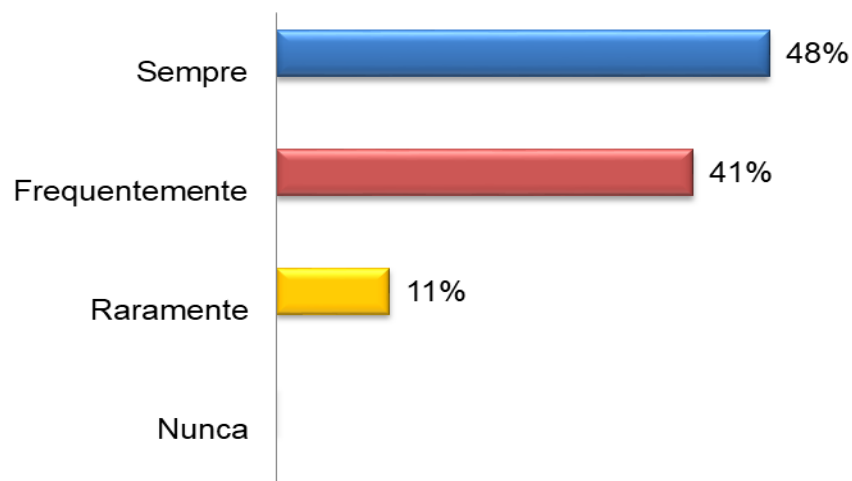


Figura 23 - Imagem que passas e a impressão que fica nas pessoas.

Se ajudam as pessoas a se sentirem melhor quando estão desanimadas, 59% responderam que *sempre*, 33% que *frequentemente*, 7% que *raramente* (Figura 24).

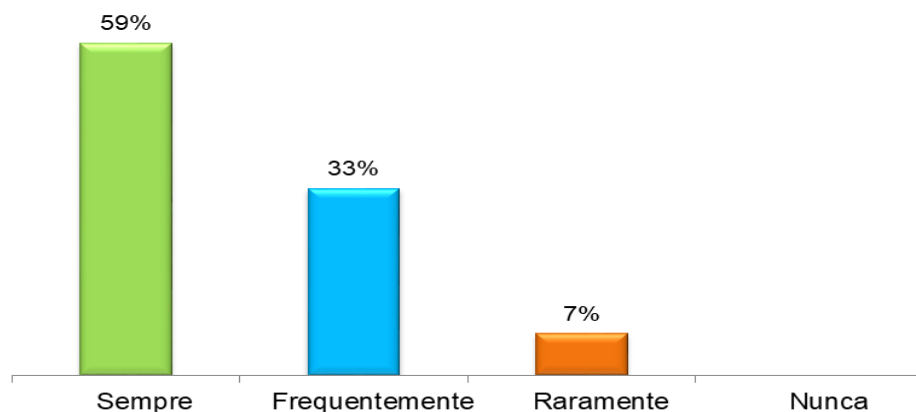


Figura 24 - Ajudar as pessoas a se sentirem melhor quando estão desanimadas.

Se costumo elogiar outras pessoas quando estas fazem algo bem feito 63% responderam que *sempre* e 37% que *frequentemente*. (Figura 25).

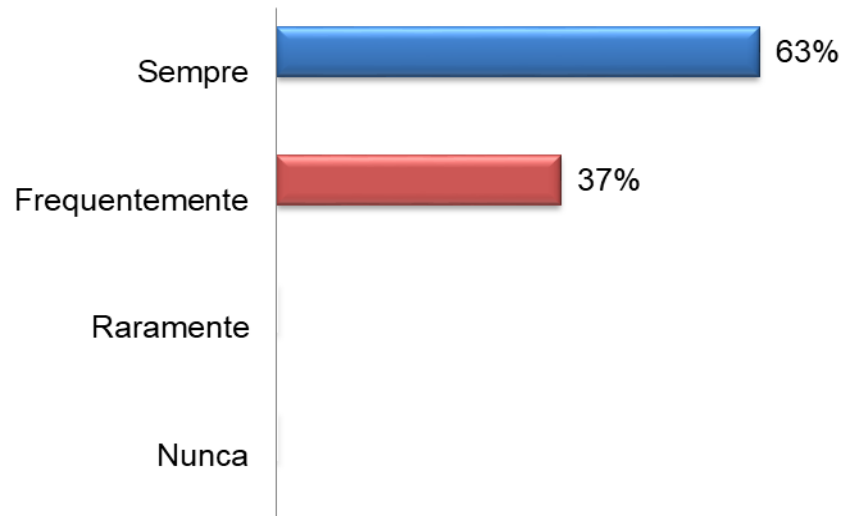


Figura 25 – Elogio aos outros quando fazem algo bem feito.

De acordo com as figuras, a questão “costumo elogiar outras pessoas quando estas fizeram algo bem feito” (23), foi a que apresentou a maior média de respostas *sempre* e *frequentemente* e não demonstrou respostas *raramente* e *nunca*. As demais questões apresentaram uma média similar, com resposta *sempre* mais acentuada, o que demonstra uma alta noção de gestão das emoções alheias.

Domingues (2009) comenta que a empatia no contexto de trabalho não implica adotar as emoções alheias, mas sim dar importância aos sentimentos dos funcionários, e tomá-los em consideração para tomar decisões eficazes (inclusive do ponto de vista emocional). A empatia pode também ser vista como a base que permite que se criem relações num grupo.

A capacidade de perceber como os outros se sentem desempenha um papel fundamental no domínio das relações interpessoais, no domínio laboral e também na esfera pessoal e emocional (DOMINGUES, 2009).

Uma definição compreensível no que diz respeito empatia é atribuído a Krznaric (2015), que a define como ‘a arte de se colocar no lugar do outro por meio da imaginação, compreendendo seus sentimentos e perspectivas, usando essa compreensão para guiar as próprias ações’.

As figuras 26, 27 e 28 descrevem as amostras específicas no que se refere se os pesquisados possuem ‘Usar as emoções’ (habilidade social).

Perguntados se quando estão bem-dispostos tem facilidade em resolver problemas, constatou-se que 59% responderam que *sempre*, 41% que *frequentemente* (Figura 26).

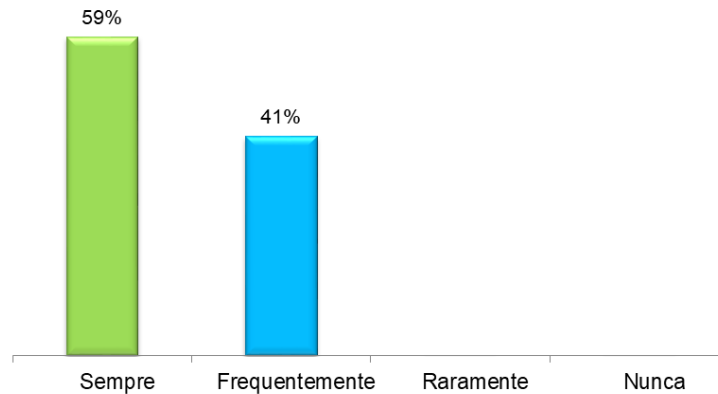


Figura 26 – Boa disposição e facilidade em resolver problemas.

Se quando estão bem-dispostos são capazes de ter ideias novas, 63% responderam que *sempre*, 26% que *frequentemente*, 11% que *raramente* (Figura 27).

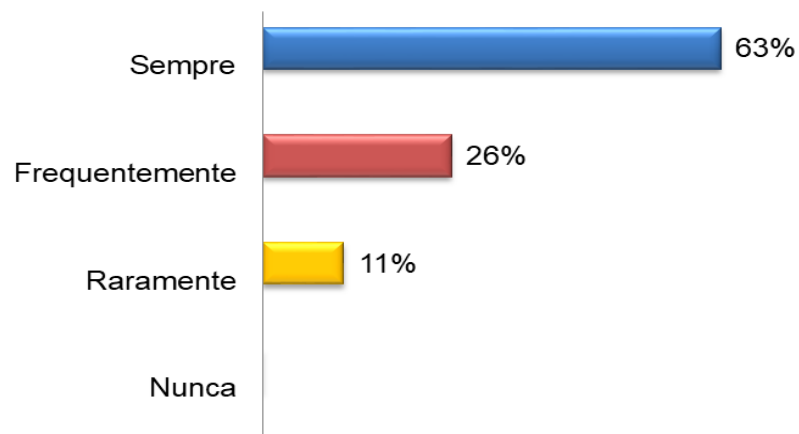


Figura 27 - Quando estou bem-disposto sou capaz de ter ideias novas.

Se quando o seu humor muda vislumbra novas possibilidades, 15% responderam que *sempre*, 59% que *frequentemente*, 22% que *raramente* e 4% responderam que *nunca* (Figura 28).

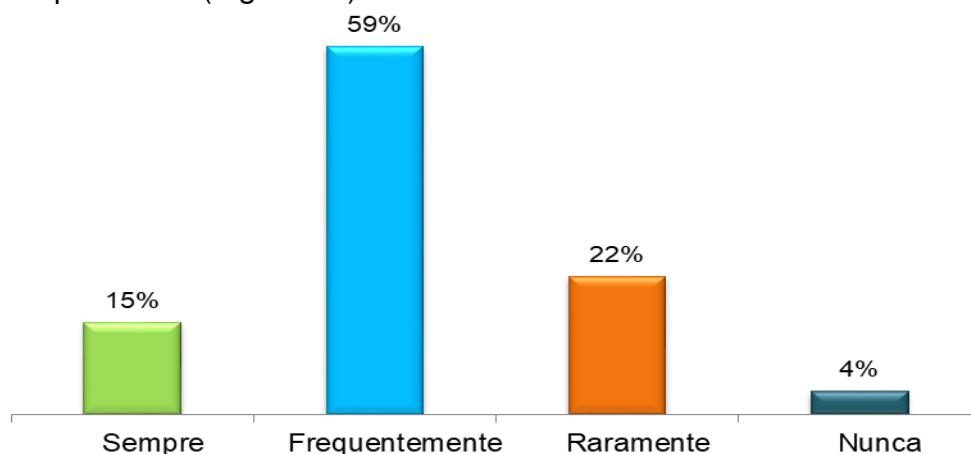


Figura 28 - Mudança de humor e novas possibilidades.

A habilidade social é a culminância das outras dimensões da Inteligência Emocional. As pessoas tendem a ser bem eficazes em gerir relacionamentos quando conseguem entender e controlar suas próprias emoções e conseguem ser empáticos com os sentimentos dos outros (GOLEMAN, 2015).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Objetivou-se precipuamente neste trabalho compreender como a Inteligência Emocional infere junto aos colaboradores e gestores na edificação de um ambiente laboral saudável logrando assim a realização de ações corporativas de forma eficiente e eficaz.

Com esse intuito elaborou-se um panorama histórico do comportamento organizacional, a influência de um clima organizacional inteligente emocional até a relação da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho na prática com estagiários, colaboradores de nível operacional, supervisão, gestores, diretores e presidência de uma gráfica.

Diante da aplicação do questionário foi possível verificar a caracterização geral do perfil da amostra e atingir os objetivos específicos, os quais tinham como finalidade de conhecer a Inteligência Emocional, identificando o ambiente laboral saudável no tocante à realização de ações corporativas eficientes e eficazes, bem como conhecendo a contribuição da Inteligência Emocional na consecução eficiente e eficaz das ações corporativas e ainda compreendendo a atuação dos colaboradores e gestores quando da edificação de um ambiente laboral saudável.

Verificou-se que caracterização do perfil da amostra indica que a maioria está na faixa entre 36 e 46 anos, em relação ao tempo de empresa (41%) trabalham de 1 a 5 anos, possui leve predominância de profissionais do gênero masculino (56%). Obteve-se que 48% dos respondentes são solteiros. Quanto ao nível de escolaridade, a maioria possui o ensino médio completo (56%).

Seguidamente a caracterização, pretendeu-se analisar a incidência de níveis de Inteligência Emocional na amostra, sendo possível verificar que a amostra pesquisada possui uma atmosfera de Inteligência Emocional alta e média, considerando suas cinco dimensões as amostras estão com altos Inteligência Emocional no ambiente de trabalho, deste modo pode-se considerar que a maioria dos respondentes em questão apresenta altos índices de Inteligência Emocional.

Conhecido como o mentor maior da Inteligência Emocional, Daniel Goleman, discorre acerca da inexistência de correlação entre esta e o Quociente de Inteligência (QI), visto que estes são controlados por campos cerebrais distintos. O QI não modifica significativamente durante a vida, no entanto a Inteligência Emocional tem como evoluir

e se desenvolver, e algumas atitudes e decisões podem ajudar no desenvolvimento desse tipo de inteligência.

Vale destacar a importância de um profissional, de qualquer que seja o nível hierárquico, possuir controle sobre emoções e a habilidade de dominar impulsos. Esta é uma característica fundamental para conseguir ser bem-sucedido e ter um bom relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho, tornando o ambiente propício para o desenvolvimento das atividades com excelência e para o crescimento de todos de uma forma geral.

Profissional que detém Inteligência Emocional é aquele que tem a capacidade de conhecer-se, superar-se, de motivar-se, entender seus pares e saber lidar com ele e manter focado nos seus objetivos.

O cotidiano é permeado de desafios: metas, prazos, reuniões, família, filhos, relacionamentos, saúde e inúmeras decisões a serem tomadas. Somos todos continuamente observados, avaliados e cobrados, o que provoca contínua pressão. Este contexto que pode ser de constante stress e desgaste, especialmente para quem não possui equilíbrio emocional.

As emoções estão em toda parte, e todos vivemos direta e/ou indiretamente sob o impacto de stress. Depressão, estresse, ansiedade, insegurança e compulsão são alguns sintomas gerados por desequilíbrios emocionais muito maiores.

É o desenvolvimento da Inteligência Emocional algo necessário nos dias atuais. Esta é um processo lento e gradual, variando de pessoa para pessoa assim, lidar com o estresse e a ansiedade é também algo necessário bem como o não julgar ou mesmo querer mudar os sentimentos com rapidez, dando importância e se concentrando nas ações e buscando perceber a diferença entre o responder e reagir não se deixando reagir de maneira impulsiva e imediata é necessário, segundo Goleman (2012).

A criação de um ambiente positivo melhora tanto a qualidade de vida, como também é contagioso para aqueles que nos cercam. Inteligência Emocional orienta o ser humano em duas principais direções. A primeira consiste em aprender a lidar com as emoções humanas e analisar de que maneira cada uma delas se manifesta em cada pessoa, trazendo a percepção da forma como os sentimentos potencializam ou limitam a construção de uma vida plena (GOLEMAN, 2012).

Distintas ações são benéficas para o ajustamento da Inteligência Emocional do indivíduo. Atenção ao corpo e ao comportamento, gerir as emoções negativas sabendo

lidar com estas situações pode fazer a diferença entre o equilíbrio e a disfunção comportamental.

Findando, é justificável concluir que a Inteligência Emocional é aspecto imprescindível nas organizações contemporâneas, ainda que não seja o único fator que estabelece o sucesso ou fracasso do indivíduo.

É preciso atentar-se as incertezas dos tempos atuais, ao mesmo tempo em que a mudança é a única constante. O ambiente organizacional e o comportamento das pessoas nele envolvidas é deslumbrante, esse é um tema que merece atenção e estudos, devido a sua complexidade e importância na vida de todos.

Devido a toda essa complexidade e mutação faz-se necessário cada dia desenvolver-se habilidades enquanto indivíduos flexíveis, capazes da adaptação nesse ambiente espetacular.

REFERÊNCIAS

- AGAPITO, P. R.; SANTOS, C. B. D.; ALVES, C. H.; SÁ, C. R. C. B.; SANTOS, H. R. D. **Análise da satisfação no trabalho e do cumprimento dos contratos psicológicos dos profissionais da Região do ABC Paulista**. Revista Eletrônica Gestão e Serviços, v. 5, n. 1, p.766-786, 2014.
- BARROS, J. P. A. **Influência das Emoções na Performance do Colaborador**. 2018. 63 f. Dissertação (Mestrado em Gestão). Lisboa, Pt. 2018. Disponível em: <<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/24431/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Mestrado.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2018.
- BERGUE, S. T. **Comportamento organizacional**. Brasília: CAPES. UAB, 2010.
- BITENCOURT, C. C. Aprendizagem Organizacional: Uma estratégia para mudança? In: _____ et al. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. 2. ed., Porto Alegre: Bookman, 2010.
- BIZARRIA, F. P. A.; MOREIRA, A. Z.; MOREIRA, M. Z.; LIMA, A. O. Estudo do Clima Organizacional no Setor Industrial. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**. Rio de Janeiro. v. 10, n. 4, p. 80-98, 2016.
- BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. de L. T.; **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- BRADBERRY, T.; GREAVES J. **Inteligência Emocional 2.0**. São Paulo: HSM, 2016.
- BRANCO, M. A. da V. **Automotivação**. Coimbra-Pt. Quarteto Editora, 2004.
- BROWN, C.; GEORGE-CURRAN, R.; SMITH, M. L. **The role of emotional intelligence in the career commitment and decision - making process**. Journal of Career Assessment, 11. 2003. 379-392. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/240278877_The_Role_of_Emotional_Intelligence_in_the_Career_Commitment_and_Decision-Making_Process>. Acesso em: 19 out.2018.
- BUENO, E. de Q.; SALVAGNI, J. A **Aprendizagem organizacional e o autodesenvolvimento no âmbito do teletrabalho**. Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração, [s.l.], v. 8, n. 2, p.110-124, 6 set. 2016. ANPAD. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.21714/raunp.v8i2.1496>. Acesso em: 21 out.2018.
- CHUN, J. U.; LITZKY, B. E.; SOSIK, J. J.; BECHTOLD, D. C.; GODSHALK, V. M. **Emotional intelligence and trust in formal mentoring programs**. Group and Organization Magement, 35. 2010. P. 421 – 455. Disponível em: <<https://journals.sagepub.-com/doi/abs/10.1177/1059601110378293>>. Acesso em: 21 out.2018.
- COBÊRO, C; PRIMI, R.; MUNIZ, M. **Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 E 16 PF**. Paidéia, Universidade de São Francisco, 16, p. 337-348, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/paideia/v16n35/v16n35a05.pdf>>. Acesso em: 2 nov. 2018.

COELHO JÚNIOR, F. A.; GONDIM, S. M. G.; BORGESANDRADE, J. E.; FAIAD, C. O. Comportamento Organizacional como campo científico: uma análise crítica. In: XXXVI ENCONTRO DA ANPAD, 2012, Rio de Janeiro, **Anais...** Disponível em <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012_EOR1807.pdf>. Acesso em: 02 out. 2018.

CORREIA, A. C. S. **Se o coração pensasse, pararia?** Desenvolvimento de um instrumento de medida da inteligência emocional grupal. Dissertação. (Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Coimbra, Pt. 2010. Disponível em: <https://digitalis-dsp.uc.pt/bitstream/10316.-2/5612/7/07_Se%20o%20cora%C3%A7%C3%A3o%20pensasse%2C%20pararia.pdf>. Acesso em: 2 nov. 2018.

CROWNE, K. A. **The relationships among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence.** Organization Management Journal, 6. 2009. P. 148-163.

CUNHA, M. P.; REGO, A.; CUNHA, R. C.; CARDOSO, C. C. **Manual de comportamento organizacional e gestão.** Lisboa. RH, 2007.

DAMÁSIO, A. **O erro de descartes:** Emoção, razão e cérebro humano. Lisboa: Temas e Debates 2011.

DIAS, R. **Cultura organizacional:** construção, consolidação e mudança. Atlas. Vital Source Bookshelf Online, 2013.

DOMINGUES, A. R. S. **Inteligência Emocional, Empatia e Satisfação no Trabalho em Médicos.** 2009. 67 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia e Ciências da Educação). Universidade do Porto, Porto-Pt., 2009. Disponível em: <<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/54995/2/29525.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2018.

FERREIRA, F. da C. **A importância da inteligência emocional no contexto organizacional:** Área temática: Inovação e Propriedade Intelectual. **Congresso Nacional de Excelência em Gestão: XII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO,** Rio de Janeiro, n. , p.1-18, 26 set. 2016. Anual. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_036.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2018.

GOLEMAN, D. **A inteligência emocional na formação do líder de sucesso.** Rio de Janeiro. Ed. Objetiva, 2015.

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

_____. **Inteligência emocional.** Lisboa: Temas e Debates. 2011.

_____. **Trabalhando com a inteligência emocional.** Rio de Janeiro. Objetiva, 1999.

_____. **Emotional Intelligence.** Maia: Círculo de Leitores. 1995.

HANSEN, R.; FABRICIO, A.; ROTILI, L. B.; LOPES, L. F. D. **Inteligência Emocional e Engajamento no Ambiente de Trabalho:** Estudo Empírico a Partir de Gestores e Equipes. Rgo: Revista Gestão Organizacional, Santa Catarina, v. 11, n. 1, p.1-24, 01 abr. 2018. Anual. Disponível em: <<http://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/3980/2530>>. Acesso em: 12 out. 2018.

KANGASHARJU, H.; NIKKO, T. **Emotions in organizations**: Joint laughter in workplace meetings. *Journal of Business Communication*, 1 (46), 100 – 119. 2009.

KRZNARIC, R. **O poder da empatia**: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo. Tradução Maria Luiza X. de A. Borges. – 1ª.ed. – Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

LACOMBE, F. **Recursos Humanos**: Teoria e Prática. Saraiva 2011

MAYER, J. D.; CARUSO, D. R.; SALOVEY, P. Selecting a measure of emotional intelligence: The case for Ability Scales. In R. Bar-One, J. D. Parker (Eds.), **The handbook of emotional intelligence**: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace: 320-342. San Francisco, CA: Jossey-Bass. 2000.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. **Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user's manual**. Toronto, Canada: MHS, 2002.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. **What is emotional intelligence?** In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books, (1997).

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R.; CHERKASSKIY, L. Emotional intelligence. In: R. J. Sternberg & S. B. Kaufman (Eds.), **The Cambridge Handbook of Intelligence**: 528-545. New York: Cambridge University Press. 2011.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. What is emotional intelligence? In: P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), **Emotional Development and Emotional Intelligence**: Implications for Educators (pp. 3-31). New York: Basic Books. 1997.

MENEZES, I. G.; GOMES, A. C. P. **Clima organizacional**: uma revisão histórica do construto. *Psicol. rev.* (Belo Horizonte), Belo Horizonte, v. 16, n. 1, abr. 2010. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-11682010000100011&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em: 08 nov.2018.

MERSINO, Anthony C. **Inteligência emocional para gerenciamento de projetos**. São Paulo: M.Books do Brasil, 2009.

MIGUEL, F. K.; ZUANAZZI, A. C.; AMARAL, A. E. V. **Avaliação de aspectos da inteligência emocional nas técnicas de Pfister e Zulliger**. *Temas em Psicologia*, [s.l.], v. 25, n. 4, p.1853-1862, 2017. *Trends Psychol.* [online]. Associação Brasileira de Psicologia. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.9788/tp2017.4-17pt>>. Acessos em: 08 nov.2018.

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

PARRISH, D. **The relevance of emotional intelligence for leadership in a higher education context**. *Studies In Higher Education*, 37-41. 2013.

PORTELLA, M.; STINGEL, A.; BASTOS, M. C. **Curso de Formação em terapia Cognitivo-Comportamental**. Rio de Janeiro. 2005.

QUADROS, D; TREVISAN, R. M. **Comportamento Organizacional**. Capital Humano Coleção Gestão Empresarial. FAE-Centro Universitário. São Paulo: 2002. Disponível em: <http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/cap_humano/1.pdf>. Acesso em: 02 out. 2018. (pp. 1-15).

RAIOL, S. L. da S. **Inteligência Emocional no Trabalho**. Montevideo (Uy), 2008. Disponível em <http://www.fabelnet.com.br/unempe2/ver_artigo.php?artigo_id=48> Acesso em: 15 out.2018.

REEVE, J. **Motivação e emoção**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

RIZZATTI, G. **Categorias de análise de clima organizacional em universidades federais brasileiras**. 2002. 98 p. Florianópolis, Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

ROBBINS, S, P. **Comportamento organizacional**. 11 ed. São Paulo. Pearson Prentice Hall, 2010.

ROBBINS, S. P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. 633 p.

SEABRA, D. C. L. **Inteligência emocional: estudo exploratório**. 2013. 55 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia do Trabalho). Universidade da Beira Interior, Covilhã, 2013. Cap. 55. Disponível em: <<https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/2697/1/-Intelig%C3%A2ncia%20Emocional%20-%20estudo%20Exploratorio.pdf>>. Acesso em: 28 out. 2018.

SHANTA, L.; GARGIULO, L. **A study of the influence of nursing education on development of emotional intelligence**. Journal Of Professional Nursing. 2014.

SILVA, F. M. dos R. L. de O. da. **O impacte da inteligência emocional no desempenho de colaboradores: análise de um caso numa grande instituição financeira em Portugal**. 2012. 112 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Empresarial). Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, 2012. Disponível em: <<https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/6492/1/FMRLOS%20V4.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2018.

SILVA, F. M. dos R. L. de O. **O impacte da inteligência emocional no desempenho de colaboradores: análise de um caso numa grande instituição financeira em Portugal**. 2012. 112 f. Tese (Doutorado em Gestão Empresarial) Instituto Universitario de Lisboa, Lisboa, Pt. 2012.

SILVA, M. J. M. R. **A inteligência emocional como factor determinante nas relações interpessoais**. Dissertação (Mestrado em Gestão Empresarial). Universidade Aberta, Lisboa, Lisboa, Pt. 2010a.

SILVA, M. O. **Inteligência emocional nas organizações: um estudo de caso**. 2010. 48 f. Monografia (Curso de Administração). Fundação Educacional do Município de Assis, 2010b. Disponível em: <<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/-argTccs/0711260102.pdf>>. Acesso em: 27 out. 2018.

SIQUEIRA, M. M. M. **Medidas do comportamento organizacional**: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 29-40.

SOBRAL, F. J. B. A.; MANSUR, J. A. **Produção Científica Brasileira em Comportamento Organizacional no Período 2000-2010**. Revista de Administração de Empresas. v. 53, n. 1. São Paulo: 2013. p. 021-034.

SOUSA, D. A. de. **Inteligência emocional no trabalho**. 2013. 31 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração de Empresas-Uniceub – Centro Universitário de Brasília, Brasília-df, 2013. Disponível em: <<http://repositorio.uniceub.br/bitstream-/235/4955/1/2055020-6.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2018.

TORRES, E. F.; OLIVEIRA, J. A. **A influência do clima organizacional no alcance da efetividade organizacional em indústrias do setor alimentícios utilizando o modelo ASH**. Rio de Janeiro-RJ, 2007. Disponível em: <<http://www.anpad.org.brAndgt>>. Acesso em: 25 out. 2018.

VERGARA, S. C. **Projetos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.

WAGNER III, J. A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento Organizacional**: criando vantagem competitiva. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. 539 p.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. **Inteligência emocional**: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. Psicologia: Reflexão Crítica. Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010279722009000100002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 08 nov. 2018.

APÊNDICE A

Estamos pesquisando sobre Inteligência Emocional e o Ambiente de Trabalho como atividade conclusão do curso Administração/UEMA. Não é necessário se identificar. Suas respostas ficarão anônimas e serão mantidas em sigilo. Por favor responda a pesquisa a seguir. *Agradecemos sua colaboração.*

Inicialmente alguns dados pessoais...

Qual sua faixa etária?

- () 18 a 25 anos () 26 a 30 anos () 31 a 35 anos
() 36 a 40 anos () 41 a 45 anos () 46 a 50 anos () mais de 50 anos

Tempo de empresa

- () menos de 1 ano () de 1 a 5 anos () 6 a 10 anos
() 11 a 15 anos () 16 a 20 anos () mais de 20 anos

Sexo? () Feminino () Masculino

Seu estado civil?

- () Solteiro () Casado/união civil estável
() Divorciado/Separado () Viúvo

Escolaridade (considerar o título mais alto que possui)

- () Ensino Fundamental () Ensino médio completo () Ensino médio cursando
() Nível Superior completo () Nível Superior cursando () Pós-graduação

Agora perguntas específicas...	Sempre	Frequen- temente	Rara- mente	Nunca
Reconheço minhas emoções e sentimentos e consigo trabalhá-los de forma clara?	()	()	()	()
Procuro influenciar o estado emocional das pessoas buscando melhorar sua performance no trabalho?	()	()	()	()
Procuro resolver potenciais conflitos com os outras pessoas?	()	()	()	()
Preocupo-me com o ponto de vista e a perspectiva das pessoas no ambiente de trabalho?	()	()	()	()
Revejo situações vividas no ambiente de trabalho a partir de um ponto de vista externo?	()	()	()	()
Dedico-me a melhorar meu autodesenvolvimento?	()	()	()	()
Quando percebo mudança nas minhas emoções costumo identificar o porquê?	()	()	()	()
Olhando as pessoas costumo perceber o que estão sentindo?	()	()	()	()
Tenho facilidade em entender o porquê das pessoas se sentirem da maneira como se sentem?	()	()	()	()
Quando sinto uma emoção positiva sei como a fazer durar?	()	()	()	()
Quando sinto uma emoção negativa sei como fazer para superá-la?	()	()	()	()
Quando me deparo com um desafio novo costumo desistir por receio de falhar?	()	()	()	()
Espero ter sucesso nas coisas que empreendo?				
Sinto-me motivado quando vislumbro sucesso nas coisas que empreendo?	()	()	()	()
As pessoas têm facilidade em confiar em mim?				
A imagem que passo causa boa impressão nas pessoas?	()	()	()	()
Ajudo as pessoas a se sentirem melhor quando estão desanimadas?	()	()	()	()
Costumo elogiar outras pessoas quando estas fizeram algo bem feito?				
Quando estou bem disposto tenho facilidade em resolver problemas?	()	()	()	()
Quando estou bem disposto sou capaz de ter ideias novas?	()	()	()	()
Costumo elogiar outras pessoas quando estas fizeram algo bem feito?	()	()	()	()

ANEXO A



**TERMO DE COMPROMISSO E ACEITE DE REALIZAÇÃO DE TCC EM
EMPRESA/INSTITUIÇÃO**

Eu Roberto Carlos Moreira Declaro, para os devidos fins, que autorizo o aluno João Victor Gouvêa Miranda, da instituição de ensino Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) a realizar as atividades de seu trabalho de conclusão de curso, intitulado: INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE LABORAL, neste empresa sob a Coordenação do Professor Rogério de Abreu Silva, pelo período de execução previsto no referido Projeto.

Pesquisador participante

NOME	CPF
João Victor Gouvêa Miranda	607.839.573-43

São Luís, 13 de dezembro de 2018

Assinatura do Responsável na Empresa



GRÁFICA E EDITORA SETE CORES LTDA
Roberto Carlos Moreira
Sócio-Gerente
CPF: 243.202.263-72

9a 3248.7700
Gráfica e Editora Sete Cores Ltda
Rua do Arizal, Qd. 02, nº 15 - Jardim Eldorado, Turu
São Luís/MA - CNPJ: 69.415.008/0001-15
grafica@setecores.com.br

graficasetecores
Gráfica 7Cores
www.setecores.com.br



A BRUNNEN
FSC
C111608
A BRUNNEN
FSC
C111608