



CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO SALGADO  
BACHARELADO EM PSICOLOGIA

HERCULES ALVES BRASIL

**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE  
ORGANIZACIONAL:** competências atuais no mercado de trabalho.

HERCULES ALVES BRASIL

**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE**

**ORGANIZACIONAL:** competências atuais no mercado de trabalho.

Artigo científico submetido à disciplina de TCC II, do Curso de graduação em Psicologia do Centro Universitário Vale do Salgado, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Orientador(a): Prof.<sup>a</sup> Esp. Maria Conceição Lucas Soares

HERCULES ALVES BRASIL

**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE**

**ORGANIZACIONAL:** competências atuais no mercado de trabalho.

Artigo científico aprovado em 06 / 12 / 2022, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Psicologia pelo Centro Universitário Vale do Salgado – UniVS.

BANCA EXAMINADORA:



---

**Nome professor(a) orientador(a)**

Prof.<sup>a</sup> Esp. Maria Conceição Lucas Soares



---

**Nome Avaliador(a)**

Prof.<sup>o</sup> Esp. Lielton Maia Silva



---

**Nome Avaliador(a)**

Prof.<sup>o</sup> Esp. Maxwell Fontes Teixeira

Icó – CE

2022

*“No mundo atual, não basta ser inteligente, esperto e preparado para competir. É preciso ter calma e empatia, além de persistir diante das frustrações para conseguir viver bem no amor, ser feliz com a família e vencer no mercado de trabalho.”*

***Daniel Goleman***

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**IE** - Inteligência Emocional

## A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE

**ORGANIZACIONAL:** competências atuais no mercado de trabalho.

Hercules Alves Brasil<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente estudo tem como objetivos descrever a influência da inteligência emocional nas relações no âmbito organizacional, caracterizar a inteligência emocional e a sua importância no papel de liderança; descrever aspectos que busquem a satisfação do sujeito no trabalho e sua relação com a IE e discutir a importância da inteligência emocional para o crescimento pessoal e profissional do indivíduo. Trata-se de um estudo que tem como característica uma pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa do tipo de revisão de literatura integrativa. A inteligência emocional torna-se uma realidade competitiva, atual e indispensável, uma vez que os benefícios ofertados por ela têm impacto positivo nas organizações e nos colaboradores. Os resultados demonstraram que indivíduos somente com conhecimento técnico, tende a não contribuir tanto com a empresa, diferentemente daqueles quem tem preparo emocional para solucionar conflitos, entendem as suas próprias emoções e as dos outros, é empático, tem relações satisfatórias, devido as suas habilidades socioemocionais.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional. Emoções. Relações. Organizações. Competências socioemocionais.

### ABSTRACT

The present study has objectives such as describing the influence of emotional intelligence on relationships within the organizational scope, characterizing emotional intelligence and its importance in the leadership role; describes aspects that seek the subject's satisfaction at work and its relationship with EI and discusses the importance of emotional intelligence for the individual's personal and professional growth. This is a study that is characterized by an exploratory research, with a qualitative approach of the type of integrative literature review. Emotional intelligence becomes a competitive, current and indispensable reality, since the benefits offered by it have a positive impact on organizations and employees. The isolation results that individuals with only technical knowledge tend not to contribute as much to the company, unlike those who are emotionally prepared to resolve conflicts, understand their own emotions and those of others, are empathetic, have satisfactory relationships, due to their socio-emotional skills.

**Keywords:** Emotional intelligence. Emotions. Relations. Organizations. Socioemotional skills.

### INTRODUÇÃO

A Inteligência Emocional (IE) é um fator importante para a compreensão e gestão das nossas emoções, pois ela nos possibilita a termos boas relações, partindo de um contexto

individual para o coletivo. É através da IE que conseguimos refletir com cuidado sobre uma determinada situação de conflito antes de qualquer tomada de decisão. Um indivíduo com alto grau de IE tem a capacidade de se adaptar com facilidade a situações novas, como também superar as frustrações, assumir muitas responsabilidades, trabalhar em equipe e é extremamente criativo (GOLEMAN; BOYATZIS; MCKEE, 2018).

A IE tem recebido atenção progressiva de forma científica, especialmente nas organizações, devido a sua grande influência tanto no crescimento organizacional como também no pessoal, onde é importante entender a relevância da temática nas relações interpessoais e intrapessoais. O autoconhecimento e autocontrole poderão auxiliar na tomada de decisões mais assertivas e menos impulsivas, podendo evitar uma série de conflitos diante uma forte tensão emocional. Ou seja, são as emoções que irão definir a nossa qualidade de vida (MOREIRA, 2017).

Como a Inteligência Emocional vai afetar as organizações? O presente trabalho busca responder essa pergunta cujo objetivo geral é descrever a influência da inteligência emocional nas relações no âmbito organizacional. E como objetivos específicos, apresentar a inteligência emocional e a sua importância no papel de liderança; descrever aspectos que busquem a satisfação do sujeito no trabalho e sua relação com a IE; e discutir a importância da inteligência emocional para o crescimento pessoal e profissional do indivíduo.

A IE se faz importante e está presente nas relações, essa importância refere-se ao indivíduo pensar com inteligência em situações conflituosas, aonde é preciso autocontrole e autoconhecimento no momento em que algumas situações fogem da nossa capacidade de gestão ou do que se é esperado. Pensar de maneira assertiva e racional pode evitar consequências e arrependimentos futuros, assim, aprender sobre nossas emoções se faz importante tendo em vista as mais diversas situações no ambiente organizacional que os colaboradores experienciam. Deste modo, falar sobre Inteligência Emocional é compreender o seu papel nas relações interpessoais.

É considerável ressaltar a magnitude da temática em um contexto social, estando a IE presente no dia-a-dia, pois, estamos constantemente nos relacionando, cercados por pessoas em seus mais diversos tipos de relacionamentos, sejam eles amigos, relacionamentos amorosos, familiar, e principalmente no trabalho. Pela dificuldade de compreensão e definição das emoções é crucial a abrangência delas e qual o seu papel nas emoções sociais como por exemplo a simpatia, a compaixão, o embaraço, o ciúme, a vergonha, a culpa, a inveja, a gratidão, o

orgulho, a admiração, o espanto, a indignação e o desprezo, sentimentos estes que são recorrentes na vida de todos.

A Inteligência Emocional é crucial nas relações, sendo ela pouco discutida, a discussão oportuniza mostrar que a inteligência emocional é um fator determinante de uma boa relação, considerando também que o debate desse tema reflete uma seriedade não só no crescimento individual, como também promove comportamentos que contribuem para o bem-estar individual e coletivo, possibilitando maiores discussões e questionamento sobre as contribuições que a temática pode ocasionar e qual o papel na condução das nossas vidas.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **A EMOÇÃO E SUAS VARIAÇÕES**

A palavra Emoção do latim significa “mover-se” “ou afastar-se”, que diz respeito que um determinado tipo de emoção tem propensão a agir de imediato. Goleman afirma que não é tão simples definir o termo emoção, acreditando que é um sentimento, pensamentos, estados psicológicos e outras várias tendências de agir. O mesmo cita uma gama de emoções, como, raiva, fúria, irritabilidade, hostilidade, bom humor, prazer, alegria, amor, amizade, confiança, paixão, dedicação, gratificação, desprezo, magoa, vergonha, nojo, humilhação, ansiedade, medo, preocupação, tristeza, sofrimento, até mesmo patológica, como a depressão (GOLEMAN, 2011).

Goleman (2011) afirma que pesquisadores estão descobrindo detalhes fisiológicos que determinados tipos emoções causam em nosso corpo com uma determinada resposta. Por exemplo, na raiva o sangue flui para nossas mãos, os batimentos cardíacos aceleram, como hormônios, adrenalina, tudo isso sendo suficiente para um agir agressivo. No medo a atenção é fixada na ameaça, para calcular uma possível resposta, o corpo fica em alerta geral e o sangue corre para os músculos do esqueleto, facilitando uma fuga. No amor as reações são opostas do lutar e fugir, é um sentimento de satisfação, afeição o corpo atinge um estado de calma e relaxamento.

A tristeza acarreta uma perda de energia e vontade pelas atividades da vida, ela pode surgir na perda de um ente querido, ou outro tipo de perda, como também uma decepção significativa. A sensação de felicidade faz com que o corpo esqueça todas as ameaças

perturbadoras, inibindo sentimentos negativos, onde causa uma maior disposição e entusiasmo para realizar qualquer atividade (GOLEMAN, 2011).

De acordo com Goleman (2011) temos duas mentes, a que sente e a que raciocina, a primeira age de modo impulsivo, automático, tendo uma resposta mais rápida, pois ela não faz uma análise da situação conflituosa. A segunda tem a capacidade de refletir, tem consciência, mas não tem agilidade suficiente para perceber como a emocional reagiu naquele momento, e logo mais pensamos: “porque fiz isso?”, essa emoção nos dá uma rasteira e toma controle normalmente sem saber o que se passa naquela situação.

Se a IE fosse trabalhada a partir da educação os jovens refletiriam sobre a violência, o consumo de drogas, como também adquiriam habilidades de lidar com emoções turbulentas. As emoções costumam ser vistas como pessoais demais, contudo grandes líderes geram um impacto emocional nas pessoas e é isso que os distingue dos demais, esse efeito é chamado de ressonância, quando as emoções são conduzidas de forma positiva (GOLEMAN; BOYATZIS; MCKEE, 2018).

Cientistas deram o nome Circuito Aberto do Sistema Límbico que diz respeito as conexões emocionais que uma pessoa gera em outra, onde há alterações hormonais, na frequência cardíaca, no ritmo do sono, no corpo de outra pessoa, diante disso, é possível que uma pessoa altere as emoções da outra. As emoções se espalham quando as pessoas se reúnem, tendo contato verbal ou não, como se fosse sentimentos compartilhados (GOLEMAN; BOYATZIS; MCKEE, 2018).

## COMPETÊNCIAS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Goleman (2011) destaca que é preocupante o número de jovens com analfabetismo emocional e esse número cresce cada vez mais, onde esse tipo de deficiência poderia ser trabalhado no âmbito escolar. Nos Estados Unidos cresce o número de prisões de adolescentes por praticarem crimes violentos, estupros, triplica o número de suicídios em duas décadas, como também menores de 14 anos vítimas de assassinato. Cresceu também o número de meninas de 10 a 14 anos se tornarem mães e também de gravidez indesejada.

De acordo com Goleman, Boyatzis e Mckee (2018), a IE tem a característica de ter a capacidade de identificar e gerenciar as nossas próprias emoções e as do outro perante as relações interpessoais. Goleman (2011) desenvolveu 5 competências da IE: autoconsciência, controle emocional, automotivação, empatia e habilidades em relações interpessoais. A

autoconsciência é capacidade de perceber as nossas próprias emoções numa determinada situação, onde é útil como guia para uma tomada de decisão, como também é o momento em que conhecemos o nosso eu, as nossas fraquezas, havendo assim a autoconfiança. O controle emocional é quando o indivíduo tem a autoconsciência emocional e tem o controle sobre suas emoções, como por exemplo, controlar o medo, a irritabilidade, a ansiedade, ou seja, é a capacidade de se adaptar com facilidade a qualquer ambiente.

A automotivação refere-se à capacidade de manter a confiança, persistência, pensamentos positivos e entusiasmo para alcançar nossas metas, o que queremos de forma profunda, estando relacionada com a autoestima. A empatia é a capacidade de sentir o que o outro está sentindo, sabendo o que este está sentindo literalmente, é reconhecer as emoções nos outros sem qualquer tipo de julgamento. As habilidades nas relações interpessoais é quando o indivíduo tem facilidade de interação, onde lida bem com suas próprias emoções e com as dos outros, essa capacidade é utilizada para liderar, negociar, solucionar problemas, como também para o trabalho em grupo (GOLEMAN, 2011).

#### COMO DESENVOLVER INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A IE está presente em vários contextos sociais, nas organizações, nos ambientes educacionais, nos relacionamentos íntimos e em todas as relações interpessoais. Portanto, diante de cada contexto social, a IE pode ser desenvolvida de acordo com o que o ambiente está exigindo. Goleman afirma que a melhor maneira da IE ser desenvolvida é através da terapia, onde é aprendido a controlar as emoções (GOLEMAN, 2011).

Para agirmos de forma emocionalmente inteligente devemos identificar que tipo de emoção estamos sentindo na realidade, logo em seguida perceber as emoções dos outros, para assim compreender toda a situação. Devemos também controlar nossos impulsos que logo mais iremos nos arrepender, conversar sobre as nossas emoções e sobre momentos tensos (STEINER; PERRY, 1997, *apud* DA SILVA *et al.*, 2010).

Foram desenvolvidas algumas técnicas que podem influenciar de forma emocionalmente inteligente em uma situação de conflito, são elas: tempo morto, alhear o pensamento, deixar de pensar, autoinstrução positiva, postura assertiva. A técnica de tempo morto refere-se a se afastar fisicamente e psicologicamente da situação tensa e buscar atividades que o façam sentir bem. Alhear o pensamento diz respeito a não prestar atenção em sintomas

negativos causados por uma emoção negativa, sendo que estes devem desaparecer com o tempo. (GONZALES-PÉREZ; DEL POZO, 2007, *apud* DA SILVA *et al.*, 2010).

A técnica de deixar de pensar é quando nos concentramos em pensamentos indesejados e esvaziamos a mente, dando um “basta” em pensamentos. A autoinstrução positiva é pensar e conversar com si mesmo literalmente, por exemplo, quando dizemos a si próprio que a melhor maneira é parar e sair, esperar ficar mais calmo diante de uma situação de conflito, essa fala tem muita influência em nosso estado de espírito. Por fim a postura assertiva é quando há uma comunicação sobre nossas emoções de forma adequada, sem agredir e sem ser agredido (GONZALES-PÉREZ; DEL POZO, 2007, *apud* DA SILVA *et al.*, 2010).

## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES

A aplicação da IE pode levar a resultados produtivos para a organização e para o indivíduo, uma vez que o despreparo emocional afeta o desenvolvimento de ambos. Funcionários com temperamento ruim, líderes arrogantes, ou seja, pessoas com ausência de IE dentro de uma empresa pode trazer consequências como, diminuição da produtividade, aumento de risco de acidentes e de erros, conflitos constantes, saída de colaboradores, causando custos a empresa. Então os benefícios ofertados pela IE é uma realidade competitiva e atual que se torna inevitável no âmbito organizacional (SILVA E CORRÊA, 2019).

Rodrigues e Gonzaga (2018) afirma que nos últimos anos as organizações trouxeram a IE para os seus treinamentos de liderança e na empresa como um todo, onde se faz importante o uso das competências emocionais para identificar situações que merecem mais atenção e obter maior controle sobre elas, e as competências sociais para promover relações de trabalho boas e assertivas. Então a ideia de que o ambiente deve ser livre de emoções tornou-se ultrapassado, sendo substituída pela ideia de que as emoções estão presentes no trabalho e que essas causam impactos no desempenho dos funcionários.

A IE tem grande impacto positivo sobre a satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho. Um funcionário que consegue entender as suas emoções pode ser mais positivo do que um funcionário com apenas conhecimentos técnico e menos inteligente emocionalmente. Porém, para que esses funcionários desempenhem um bom trabalho e aproveitem suas qualidades emocionais, o ambiente deve lhe oferecer autonomia nas tomadas de decisões (LIMA, 2019).

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo que tem como característica uma pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa do tipo de revisão de literatura integrativa. A coleta de dados foi realizada através de um levantamento bibliográfico.

A revisão integrativa oferece a busca de informações mais amplas sobre o tema pesquisado, proporcionando uma compreensão mais abrangente, onde tem a finalidade de sintetizar os resultados obtidos nos estudos pesquisados. Para a construção da revisão integrativa é necessário seguir algumas etapas distintas, sendo elas a identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa; estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos ou busca na literatura; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados; categorização dos estudos; avaliação dos estudos incluídos; interpretação dos resultados; e apresentação da síntese do conhecimento (ERCOLE, *et al.*, 2014).

Por fim, as coletas de dados foram realizadas através das plataformas digitais como: Google Acadêmico, Scielo, e materiais impressos como livros e dentre outros. Tem como critério de inclusão artigos que fazem referência a IE, emoções e psicologia organizacional. Já como critério de exclusão artigos que não estiverem na língua portuguesa, assim como publicados em um período acima de 5 anos. Foram utilizados alguns autores com um período de mais de 5 anos por serem autores clássicos e por falta de referência sobre o que foi apresentado.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

**Tabela 01:** A Tabela a seguir destaca os resultados da pesquisa e os estudos que foram discutidos, sendo categorizada por autor e ano, tipo de publicação, metodologia e construto avaliado.

<b>Autor e ano</b>	<b>Tipo de publicação</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Construto avaliado</b>
Silva e Corrêa (2019)	Artigo	Pesquisa bibliográfica e estudo de caso.	Benefícios da inteligência emocional nas organizações.
Gonzaga e Rodrigues (2019)	Livro eletrônico	Revisão	Influência da inteligência emocional nas organizações.

Santos, <i>et al.</i> , (2018)	Artigo	Revisão de literatura nacional e internacional	Analisar as competências socioemocionais, nacional e internacional.
Paula (2017)	Monografia	Revisão bibliográfica	Importância da inteligência emocional na liderança.
Moreira (2017)	Artigo	Pesquisa qualitativa do tipo descritiva	Importância da inteligência emocional nas organizações.
Limberger (2020)	Monografia	Pesquisa bibliográfica, exploratória, qualitativa e quantitativa.	Competências socioemocionais no atual mercado de trabalho.
Tourinho (2019)	Dissertação	Pesquisa exploratória de abordagem qualitativa.	Inteligência emocional na liderança.
Rizzoto (2019)	Monografia	Revisão bibliográfica, exploratória, qualitativa e descritiva.	Influência dos líderes e a sua inteligência emocional no comportamento dos colaboradores.
Goleman Boyatzis e Mckee (2018)	Livro	Revisão	Inteligência emocional nas organizações.
Brandão e Câmara (2019)	Artigo	Pesquisa bibliográfica, exploratório, qualitativo e quantitativo.	Importância da inteligência emocional nas organizações.
Belingeri (2018)	Dissertação	Revisão	Competências socioemocionais no atual mercado de trabalho.
Hansen <i>et al.</i> , (2018)	Artigo	Pesquisa descritiva, qualitativa e quantitativa.	Inteligência emocional e engajamento no trabalho.

Fonte: Tabela elaborada pelo autor.

Para Silva e Corrêa (2019) um sujeito com apenas conhecimento técnico tende a não contribuir tanto com a empresa, ao contrário deste mesmo ter autocontrole, empatia, dinamismo, motivação para o seu trabalho, ou seja, quanto mais equilibrado emocionalmente mais o indivíduo se torna um profissional mais empático, sendo muito eficaz para o seu desenvolvimento e o sucesso da empresa, uma vez que as emoções atrapalham ou aumentam a capacidade de pensar, planejar, resolver questões.

Os autores Gonzaga e Rodrigues (2018) trazem a mesma ideia de que por muito tempo as organizações viveram dando ênfase apenas a racionalidade, demonstrou uma certa limitação de ordem natural. A partir disso, com os avanços das pesquisas em neurociências as emoções

tem sido destacadas não apenas como reações fisiológicas, mas sim como fator determinante nas tomadas de decisões, realizar julgamentos, fazer avaliações subjetivas da realidade. Tem se tornado comum pessoas serem contratadas devido as suas habilidades técnicas e serem demitidas por despreparo emocional.

Um conceito importante que tem se tornado objeto de pesquisa recentemente são as competências socioemocionais, onde Santos *et al.*, (2018) refere-se que indivíduos com altos níveis dessas habilidades apresentam menor prevalência de sintomas depressivos, bem como maior satisfação nas relações interpessoais e bem estar. Trazendo esse conceito para o âmbito organizacional, uma vez que essas competências desenvolvidas podem atuar na prevenção de absenteísmo (ausências e atrasos no trabalho), baixo salário, desemprego, infrações disciplinares, auxiliar na produtividade e na estabilidade de trabalho.

Assim, Santos *et al.*, (2018) definem as competências socioemocionais como um conjunto de comportamentos, traços e habilidades. Portanto, incluem variáveis de personalidade e temperamento como extroversão, estabilidade emocional e abertura para experiências novas; variáveis como atitude, valores e interesses; variáveis como liderança, sensibilidade social e habilidade de interação; aspectos voltados à autoestima, autoeficácia e identidade; hábitos de trabalho, como disciplina, esforço, e emoções direcionadas para tarefas específicas.

Paula (2017) considera que as habilidades técnicas e cognitivas sem dúvidas são muito importantes, porém, quando falamos em líder de sucesso a inteligência emocional se torna indispensável. Sabemos que os líderes de hoje andam tão ocupados e enfrentam tantos desafios que podem resultar em estresse e conflitos, como por exemplo, muitos compromissos diários, tarefas opressivas, centenas de mensagens, dentre outros. Portanto, isso acaba sendo prejudicial, onde esse líder pode se tornar uma pessoa egoísta, conflitante, havendo uma deficiência de IE. Ao contrário disso, com influência da IE, quando se compreende as emoções e necessidades de si e dos outros, a tomada de decisão acaba sendo mais racional e eficaz, buscando o bem coletivo e resultado organizacional.

Quando se trata de organização, a autora Moreira (2017) entende que as pessoas são os recursos mais importantes dentro de um sistema produtivo, tendo isso em mente a liderança se torna cada vez mais importantes na compreensão das emoções. O despreparo emocional acarreta vários problemas, sendo um deles, um líder com deficiência emocional utilizará de seu

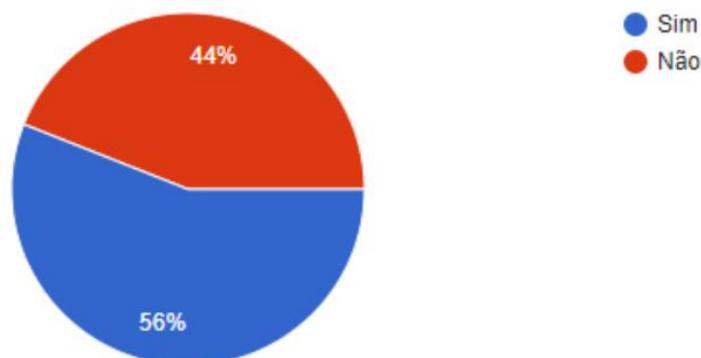
cargo para menosprezar seus liderados, usando a sua autoridade para não os atrair e sim afastá-los.

Limberger (2020) destaca que com o avanço tecnológico e da globalização o mercado tem se tornado cada vez mais competitivo e inovador. Sabendo disso, concorda que as organizações vêm exigindo competências que vão além de conhecimentos técnicos. Ou seja, o profissional deve desenvolver equilíbrio entre o fazer técnico e habilidades para ter conhecimento sobre as suas próprias emoções. Aqui entra as competências socioemocionais, onde estão relacionadas as atitudes tomadas pelo indivíduo que tem impacto diretamente nas suas experiências.

Portanto o mesmo autor trás que o desenvolvimento dessas competências é de extrema importância porque o ambiente organizacional hoje exige novas demandas de rápidas mudanças, onde somente o conhecimento técnico não dará de conta. O autoconhecimento é fundamental para que esse processo das competências socioemocionais funcione, pois é quando estamos centrados na nossa própria identidade (LIMBERGER, 2020).

Houve um estudo recente evidenciado por Limberger (2020) onde foi realizado um questionário com participantes de 25 empresas, sendo elas seis do ramo de comércio, onze de serviços e oito de industriais no município de Restinga Sêca. No gráfico 01 foi lançada a pergunta se os participantes possuem conhecimento sobre o que são competências socioemocionais, o autor faz a interpretação dos dados onde 56% dizem ter conhecimento dessas competências e 44% dizem que não conhecem.

**Gráfico 01** – Conhecimento sobre competências socioemocionais



Fonte: LIMBERGER, (2020).

Logo após a pergunta anterior, foi feito um questionamento aos que responderam de forma positiva sobre quais as suas percepções acerca das competências socioemocionais e como influenciam no atual mercado de trabalho.

Ao interpretar as respostas dos participantes o autor Limberger (2020) entende que estes reconhecem a necessidade dessas competências no âmbito organizacional e que são fundamentais para o desenvolvimento das atividades empresariais, o que poderia ser estimulado dentro da mesma. Para que assim possa entender e lidar com as suas próprias emoções, para ter bons relacionamentos no trabalho, manter o equilíbrio no ambiente, desenvolver autoconhecimento, onde o sujeito precisa saber seus pontos fracos e fortes, o que às motiva, os colaboradores atingirem metas de vida, obter resultados que façam diferenças para elas e para a organização, bem como reduzir níveis de ansiedade.

Tourinho (2019) reforça que as organizações dependem de seus funcionários para que os resultados aconteçam, sabendo disso a mesma deve cuidar do envolvimento entre os funcionários, focar em motivação, resolução de problemas, educação sobre inteligência emocional. O líder deve analisar cada colaborador e perceber as suas necessidades intrínsecas, para assim entender o gatilho de motivação em cada funcionário, gerando satisfação e motivação e conseqüentemente atingindo as metas da empresa.

Rizzoto (2019) concorda que a liderança auxilia de forma positiva no crescimento pessoal e profissional dos colaboradores, onde este ao exercer a sua função contribui para um melhor desempenho das tarefas. Portanto as organizações devem ter um olhar diferenciado para o desenvolvimento de um líder e conseqüentemente causando um melhor desempenho dos colaboradores. Com isso, os principais aspectos da IE no ambiente organizacional são, autocontrole, empatia, iniciativa, otimismo, autoconsciência, transparência, influência e controle das emoções. Dessa forma, elementos motivacionais enquanto indivíduos surgem no âmbito organizacional e a liderança precisa estar preparada emocionalmente inteligente para orientar e inspirar a si e outros.

Goleman *et al.*, (2018) afirma que a liderança primordial em uma empresa exige IE. Líderes emocionalmente inteligentes têm a capacidade de gerar prosperidade em meio ao caos através das emoções, como também inspira os funcionários a realizar o bom trabalho, gerando desempenho e desenvolvimento dos mesmos. Mas a liderança primordial vai muito, além disso, imaginemos que aconteça uma tragédia em um ambiente com muitas pessoas e alguns funcionários de uma empresa perca amigos, parentes nesta tragédia e estes terão que ir trabalhar

no dia seguinte. Um líder primordial incentiva-os a falar sobre seus sentimentos, buscando uma forma de encontrar sentido diante do caos.

Brandão e Câmara (2017) afirma que as organizações vivem em situações de conflitos causados pela própria dinâmica de trabalho, por isso deve levar em conta os interesses coletivos acima dos interesses individuais para solucionar os conflitos. Os indivíduos, quando emocionalmente desequilibrados não tem iniciativas, não se organizam e não aprendem, onde não é possível entender as emoções dos outros se não entender e souber lidar com as próprias emoções e isso não é uma tarefa fácil. Quando é desenvolvido esse entendimento e gerenciamento das emoções provavelmente os resultados serão mais satisfatórios diante imprevistos e situações de estresse, minimizando conflitos e promovendo relações bem sucedidas nas organizações.

Brandão e Câmara (2017) destaca o autocontrole, que pode ser utilizado para a tomada de decisões, auxiliando para que esta seja menos impulsiva e mais eficaz, podendo evitar uma série de conflitos desencadeados por decisões precipitadas em momentos de tensão emocional. Então a IE pode ser usada a seu favor, pois o uso inteligente das emoções atua como ajuda para ditar seu comportamento e raciocínio, conseqüentemente aprimorando os seus resultados, satisfazendo ambos.

Berlingeri (2018) aponta que alguns trabalhos altamente qualificados e difíceis de automatizar, como por exemplo a liderança, exigem muito de competências socioemocionais, onde seria praticamente impossível atualmente um computador substituir esse papel e exercê-lo de forma eficaz. Pois requer interação social, com habilidades de compreender que o outro possui crenças, desejos, conhecimento, experiências que são distintas das suas. São escassos os estudos que analisem e descreva o papel das competências socioemocionais no mercado brasileiro, por isso se torna tão relevante trazer e buscar evidências sobre a influência da temática em questão.

Hansen *et al.*, (2018) em seu estudo afirma que diante da sua pesquisa realizada com pessoas do sexo feminino com faixa etária de 26 a 35 anos, onde a maioria possui ensino superior incompleto, obteve resultado de 77,27% que apresentaram níveis altos de IE e 22,73% apresentaram níveis médios, o que torna números bons. Bem como apresentaram resultados positivos com relação ao engajamento no trabalho, pois há uma correlação entre ambos. As respostas foram obtidas por meio de autorrelato, devido à escassez de estudos e instrumentos

sobre a IE, bem como houve uma limitação da pesquisa do líder e dos gestores, o que torna um problema por não haver uma expansão da temática.

Pensando nisso, se os próprios colaboradores reconhecem a necessidade da IE no ambiente organizacional, é importante a organização propor intervenções e estratégias que desenvolva a mesma. E aos que não entendem o que significa a IE e a sua importância nesse contexto, deve ser realizado algum tipo de intervenção que proporcione o conhecimento sobre a temática. Portanto os líderes e colaboradores devem entender que deve haver um equilíbrio entre o fazer técnico e habilidades socioemocionais, onde ambos atuam em conjunto para que o ambiente de trabalho se torne mais harmonioso e produtivo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por fim, denota-se que os resultados correspondem aos objetivos apresentados, onde foram abordados pontos primordiais da IE relacionando com as organizações. Foram articulados a influência da IE na liderança e como essa afeta no comportamento dos colaboradores, bem como os benefícios das competências socioemocionais, um modelo atual de competências exigidas pelas organizações. Portanto a IE atua de forma positiva no crescimento profissional e pessoal do colaborador.

Torna-se evidente, portanto, a importância da temática abordada, afetando de forma positiva nas organizações, uma vez que trás bons resultados quando desenvolvida por um líder e seus colaboradores, trazendo benefícios para ambos. Pois proporciona habilidades socioemocionais, minimizar e solucionar conflitos, promover relações bem sucedidas, estratégias de prevenção de desgaste mental e emocional, uma vez que desenvolvida existe maior probabilidade de que haja satisfação do indivíduo no trabalho.

Portanto se faz importante estabelecer como a IE deve ser desenvolvida no ambiente organizacional, tanto para o líder como para os colaboradores, ou seja, como desenvolve na prática. Pensando nisso e em como o profissional do RH pode atuar nesse aspecto, o que pode ser feito para atingir um alto nível de IE dentro da organização, quais estratégias e intervenções podem ser realizadas sobre as competências socioemocionais.

## REFERÊNCIAS

- BERLINGERI, Matheus Mascioli. **Competências socioemocionais e mercado de trabalho: um estudo para o caso brasileiro**. 2018. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.
- BRANDÃO, Luciane Gobbo; CÂMARA, Karla Strychalski. **A Importância da Inteligência Emocional nas Organizações**. Caderno Científico da Escola de Negócios, v. 3, n. 1, 2017.
- DA SILVA João, Ana Lúcia; Saldanha Portelada, António Fernando. **A Importância da Inteligência Emocional nas Relações Laborais**. *Revista Internacional de Psicologia Do Desenvolvimento e Educacional*. 2010; 1(1):65-70. Acesso em: 17 de Novembro de 2021. ISSN: 0214-9877. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832324007>
- DA SILVA, Liane; CORRÊA, Rosana Pereira. **A inteligência Emocional como ferramenta para melhoria dos resultados organizacionais**. *Revista Empreenda UniToledo Gestão, Tecnologia e Gastronomia*, v. 3, n. 1, 2019.
- DOS SANTOS, Maristela Volpe et al. **Competências socioemocionais: análise da produção científica nacional e internacional**. *Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia*, v. 11, n. 1, p. 4-10, 2018. Disponível em <http://dx.doi.org/10.36298/gerais2019110102>
- ERCOLE, Flávia Falci; MELO, Laís Samara de; ALCOFORADO, Carla Lúcia Goulart Constant. **Revisão integrativa versus revisão sistemática**. *Revista Mineira de Enfermagem*, v. 18, n. 1, p. 9-12, 2014.
- GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard; MCKEE, Annie. **O poder da inteligência emocional: Como liderar com sensibilidade e eficiência**. Objetiva, 2018.
- GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional, a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.
- GONZAGA, Alessandra Rodrigues; DO CARMO RODRIGUES, Marcelo. **Inteligência emocional nas organizações**. E-books/Editora Unilasalle, 2018.
- HANSEN, Rogério et al. **Inteligência emocional e engajamento no ambiente de trabalho: estudo empírico a partir de gestores e equipes**. *Revista Gestão Organizacional*, v. 11, n. 1, 2018.
- LIMA, Bianca Costa. **Inteligência emocional e satisfação no trabalho**. 2019.
- LIMBERGER, Rayane da Castro. **Competências socioemocionais e o mercado de trabalho atual: um estudo em empresas da região da Quarta Colônia/RS**. 2020.
- MOREIRA, V. L. A importância da inteligência emocional nas organizações. **Gestão e Desenvolvimento em Revista**, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 84–96, 2017. DOI: 10.48075/gdemrevista.v3i1.16963. Disponível em: <https://erevista.unioeste.br/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/16963>. Acesso em: 7 out. 2022.
- PAULA, Paulo Henrique Leite de. **A influência da inteligência emocional na liderança**. 2017. <http://repositorio.unitau.br/jspui/handle/20.500.11874/3443>

RIZZOTTO, Monica. Inteligência emocional: aspectos que os líderes devem desenvolver para influenciar no comportamento dos seus colaboradores. 2019.

<https://repositorio.ucs.br/11338/6159>

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. **A pesquisa científica. Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 33-44, 2009.

TOURINHO, Celina Da Costa. **Inteligência emocional e liderança nos gestores do Centro Universitário UNINOVAFAPI: o olhar do líder e do liderado.** Fundação Pedro Leopoldo. 2019.