

O PAPEL DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES

CAMPOS, Alessandro Matheus Leite de ¹

Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva – FAIT

SOUZA, Adriano Augusto de ²

Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva – FAIT

RESUMO

A inteligência emocional é a habilidade de lidar com emoções para que eventos imprevisíveis não apresentem um impacto negativo sobre os indivíduos e as empresas. Pessoas que desenvolvem inteligência emocional podem ter maior promoção em suas carreiras, enquanto empresas que promovem inteligência emocional no local de trabalho contêm uma chance muito maior de alcançar melhores resultados. O objetivo proposto para elaboração desse trabalho é compreender o papel da inteligência nas organizações, considerando o comportamento dos funcionários de organizações para conhecer o que motiva toda a equipe. Se encontrou no desenvolvimento do trabalho que a inteligência emocional junto as emoções interferem diretamente no funcionamento, ações e atitudes de funcionários em organizações. É assim que se define como a inteligência emocional, a qual precisa ser mais pesquisada, principalmente no espaço organizacional, e que isso contribua para que as corporações possam realizar plenamente seu potencial de produção. Compreende-se que as empresas quando são um local corporativo com colaboradores com adequada inteligência emocional e grande vantagem competitiva.

Palavras-chave: Ambiente de Trabalho, Inteligência Emocional, Profissionais.

ABSTRACT

Emotional intelligence is the ability to deal with emotions so that unpredictable events do not have a negative impact on individuals and companies. People who develop emotional intelligence may be better promoted in their careers, while companies that promote emotional intelligence in the workplace stand a much better chance of achieving better results. The proposed objective for the elaboration of this work is to understand the role of intelligence in organizations, considering the behavior that the employees of organizations to know what motivates the entire team. It was found in the development of work that emotional intelligence together with emotions directly interfere in the functioning, actions and attitudes of employees in organizations. This is how emotional intelligence is defined, which needs to be further researched, especially in the organizational space, and that this contributes so that corporations can fully realize their production potential. It is understood that companies when they are a corporate location with employees with adequate emotional intelligence and great competitive advantage.

Keywords: Work Environment, Emotional Intelligence, Professionals.

1. INTRODUÇÃO

O conhecimento adquirido nos cursos de educação e ensino superior nem sempre é satisfatório para garantir a estabilidade da vida pessoal. As emoções impulsivas podem destruir a existência de qualquer pessoa, em suma, emoções descontroladas podem fazer pessoas astutas parecerem estúpidas (GOLEMAN, 2001).

Por isso tratar com os sentimentos de uma forma que não comprometa negativamente o resultado em nenhum setor da história é o que a inteligência emocional auxilia os humanos a fazer.

A inteligência emocional se refere ao desejo oportuno de se distinguir dos outros e à capacidade de motivar e gerenciar bem as emoções nas relações pessoais e interpessoais (GOLEMAN, 2012).

Os líderes devem estar preparados para enfrentar os desafios do mundo corporativo. O impacto do mau humor, da intimidação de funcionários e até mesmo de chefes arrogantes refletidos como consequências cumulativas dos níveis de produtividade, prazos perdidos, erros, acidentes e vários problemas (COSTA, 2011).

O autor Marques (2018) ainda afirma, “Um profissional calmo, que tem clareza sobre suas emoções e sentimentos na hora de avaliar determinada situação, bem como resiliência, e que sabe gerenciar imprevistos, lidando com mudanças repentinas em seu cotidiano de trabalho, tem inúmeras chances de atingir o sucesso do que aquele que vive estressado e resolve os conflitos pelos quais passa com impulsividade”.

A ampliação da inteligência emocional influencia na automotivação, trazendo mais confiança para o funcionário e os gestores, o que alavanca no autoconhecimento, que ajuda no processo de se relacionar com as próprias emoções, tendo um melhor rendimento de trabalho em grupo e maior flexibilização na produtividade.

Portanto, pode-se entender que a inteligência emocional é uma ferramenta fundamental para a resolução de inúmeros conflitos que acontecem no cotidiano de uma empresa.

O estudo em desenvolvimento apresenta a inteligência emocional e como aplicá-la nas organizações, com intuito de auxiliar na gestão da organização para que haja motivação para os funcionários, gerando um aumento significativo na produtividade.

Buscando responder o questionamento elaborado para este artigo, sendo ele: Existe espaço para a atuação profissional do administrador em alternativas que direcionem ações para a melhoria da saúde emocional dos colaboradores dentro das micro e macro empresas em tempos de crise?

Quanto mais se cuida de seus funcionários, maiores são suas chances de aumentar a produção, mas para completar perfeitamente o trabalho em equipe e aumentar a produção ou fornecer bens e serviços, os funcionários precisam de incentivo e motivação. Portanto, a aplicação da inteligência emocional mostra que a empresa se preocupa com a saúde de seus colaboradores.

O objetivo proposto para elaboração desse trabalho é compreender o papel da inteligência emocional nas organizações, considerando qual o comportamento dos funcionários diante de imprevistos no mundo corporativo para descobrir o que motiva toda a equipe.

A metodologia empregada é baseada em pesquisas bibliográficas, utilizando artigos científicos, livros e revistas que focam nos pontos principais do trabalho a ser realizado.

2. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Lidar com as emoções de uma forma que não afete negativamente o resultado de nenhum aspecto da existência é o que a inteligência emocional ajuda os seres humanos a fazer (GOLEMAN, 2012).

Inteligência emocional referencia-se à capacidade de reconhecer os sentimentos de nós mesmos e dos outros, de nos motivar e de controlar as emoções em nossos próprios pessoais e interpessoais. (GOLEMAN, 2015, P. 56).

Um relatório de uma força-tarefa da American Psychological Association (APA) indicou que inteligência é a "capacidade de compreender ideias complexas, de se adaptar efetivamente ao ambiente, de aprender com a experiência, de se envolver em várias formas de raciocínio [e] de superar obstáculos por pensamento" (NEISSER et al., 1996, p. 77 *apud* COTÉ, 2014).

Os psicólogos organizacionais definiram inteligência de forma semelhante. Locke (2005, p. 425 *apud* COTÉ, 2014) escreveu que "o conceito de inteligência se refere à capacidade de formar e compreender conceitos, especialmente conceitos de nível superior ou mais abstratos."

Por sua vez, as habilidades consistem em:

Possíveis variações sobre os indivíduos nos níveis liminais de dificuldade da tarefa [...] em que, em qualquer ocasião em que todas as condições parecem ser favoráveis, os indivíduos realizam com sucesso em uma classe definida de tarefas (CARROLL, 1993, p. 8 *apud* COTÉ, 2014).

Assim, habilidades referem-se a variações em quão bem os indivíduos podem realizar um conjunto de tarefas em um determinado domínio, em condições que são favoráveis para realizar essas tarefas. Consistente com esta noção, Sackett et al. (1988 *apud* COTÉ, 2014) observaram que os pesquisadores normalmente usam os termos desempenho típico e máximo para se referir a medidas de personalidade e capacidade, respectivamente.

Esses autores definiram desempenho máximo como o desempenho que os indivíduos

apresentam quando aceitaram instruções para maximizar o esforço por um período de tempo e estão cientes de que estão sendo avaliados (SACKETT, et al., 1988 *apud* COTÉ, 2014). Assim, os fatores de inteligência (por exemplo, inteligência verbal, inteligência perceptiva) e as habilidades que eles englobam refletem variações no desempenho que os indivíduos exibem quando exercem seu maior esforço para resolver problemas em domínios específicos, sob condições avaliativas.

Houaiss, Villar e Franco (2008) definem emoção como "transtorno emocional ou ético". Soto (2005, *apud* FERREIRA, 2007) destacou que "a emoção é uma situação interna do organismo - físico e psicológico – podendo ser ponderado sob uma dupla de ponto de vista, que é transmitido pelo retorno interno do indivíduo a estímulos percebidos como agradáveis ou desagradáveis."

As emoções são conjuntos de respostas breves e organizadas (incluindo mudanças fisiológicas, comportamentos expressivos, tendências de ação e experiências subjetivas) que otimizam a forma como os indivíduos enfrentam os desafios e exploram as oportunidades que surgem nos eventos que encontram (LAZARUS, 1991; LEVENSON, 1994 *apud* COTÉ, 2014). Emoções distintas, como raiva, constrangimento e felicidade, representam conjuntos de respostas qualitativamente diferentes que evoluíram para enfrentar desafios únicos e explorar oportunidades únicas. Por exemplo, a raiva ajuda a enfrentar o desafio de ser tratado injustamente, motivando os indivíduos a corrigir a injustiça (LAZARUS, 1991 *apud* COTÉ, 2014) O constrangimento ajuda a enfrentar o desafio de ter violado uma norma social ao motivar os indivíduos a comunicarem aos coespecíficos a consciência de terem violado uma norma (KELTNER; BUSWELL, 1997 *apud* COTÉ, 2014).

Existem emoções de emoções e suas mudanças, mudanças, mutações e tons, mas que de fato, as sutilezas das emoções são mais do que as expressões que precisamos para determiná-las. Segundo Madrigal (2003, *apud* FERREIRA, 2007), os sentimentos são a parte principal da vida das pessoas. Considerando que as emoções não são apenas diferentes em tipo, contudo até em intensidade, mas que essa intensidade emocional vem ser a força motriz para a compreensão de como as emoções são fortemente influenciadas pelos sentimentos.

Combinando as definições de seus componentes constituintes, a inteligência emocional é um conjunto de habilidades que pertencem aos conjuntos organizados de respostas a eventos que constituem emoções (MAYER; SALOVEY, 1997; SALOVEY; MAYER, 1990 *apud* COTÉ, 2014). Cada uma das habilidades que constituem a inteligência emocional representa

uma variação em quão bem os indivíduos podem resolver um conjunto de problemas que envolvem emoções. Como tal, EI difere de outros fatores de inteligência, como inteligência verbal e inteligência perceptiva, que se concentram em processos cognitivos (CÔTÉ; MINERS, 2006; MAYER et al., 2008 *apud* COTÉ, 2014)

Uma implicação de integrar inteligência e emoção é que deve ser possível determinar "pelo menos algumas respostas 'certas' quanto aos sentimentos" (MAYER & SALOVEY, 1997, p. 9 *apud* COTÉ, 2014) e, em seguida, contar com essas respostas corretas para distinguir os indivíduos com maior inteligência emocional daqueles com menor inteligência emocional (MATTHEWS et al., 2004 *apud* COTÉ, 2014).

Na literatura sobre inteligência, os indivíduos estão corretos se conhecem uma informação que os outros ignoram (CARROLL, 1993 *apud* COTÉ, 2014). Essa variação no conhecimento foi denominada inteligência cristalizada (CATTELL, 1943 *apud* COTÉ, 2014). Da mesma forma, indivíduos emocionalmente inteligentes estão corretos na medida em que conhecem informações sobre emoções que outros ignoram (MATTHEWS et al., 2004 *apud* COTÉ, 2014).

A literatura sobre inteligência também propõe que os indivíduos estão corretos se puderem determinar a solução apropriada para um problema e determinar essa solução rapidamente, enquanto outros produzem soluções inadequadas ou levam um tempo relativamente longo para produzir uma solução (CARROLL, 1993 *apud* COTÉ, 2014).

Os pesquisadores se referiram a essas variações na resolução correta e rápida de problemas como inteligência fluida (CATTELL, 1943 *apud* COTÉ, 2014). Da mesma forma, indivíduos emocionalmente inteligentes estão corretos na medida em que produzem soluções adequadas para problemas sobre emoções e produzem essas soluções rapidamente (MATTHEWS et al., 2004 *apud* COTÉ, 2014). Por exemplo, agentes de serviço emocionalmente inteligentes podem identificar com precisão as emoções que os clientes expressam sutilmente, enquanto aqueles com menor inteligência emocional podem interpretar mal essas exhibições sutis de emoções ou levar um tempo relativamente longo para identificá-las.

A grande diferença entre os tipos de habilidades está entre a mente e o coração ou, em termos técnicos, em meio a cognição e a emoção. Considerando adequados tipos de habilidades são genuinamente cognitivas, como raciocínio analítico ou especificação técnica.

Outros ajustam pensamento e sentimento, o que é atribuído o nome de habilidades emocionais (GOLEMAN, 2015).

2.1. A Contribuição da Inteligência Emocional para as Organizações.

A elevada competitividade é a realidade enfrentada por muitos profissionais. Diante dessa realidade, é evidente a apreensão de inúmeras pessoas em obter novos saberes para fazer frente a um mercado competitivo e diferenciado. Essas pessoas estão vivendo uma apropriada jornada acadêmica, aprendendo com cursos, confiando que estão acometendo no sucesso.

No entanto, pesquisas relacionadas à inteligência emocional apontam que o QI por si só não é satisfatório para avaliar o sucesso na carreira. Nesse caso, a inteligência emocional se tornou uma vantagem competitiva.

O desenvolvimento da inteligência acerta-se nos seguintes elementos: a) influência – competência de empregar ferramentas eficientes de convencimento; b) comunicação – habilidade de escutar espontaneamente e mandar mensagens persuasivas; c) liderança – competência de conduzir e liderar pessoas ou grupos em comando a uma visão; d) catalisador de transformações – capacidade de começar ou administrar mudanças; e) gerenciamento de conflitos – disposição para negociar e resolver discórdias; f) estabelecimento de vínculos: capacidade de cuidar de relações instrumentais; g) colaboração e cooperação: competência de trabalhar com sujeitos procurando alcançar metas comuns; h) capacidade de equipe: aptidão de elaborar acordo ao trabalhar na direção de objetivos coletivos (Goleman, 2019).

Conforme Cavalieri e Soares (2007) com a Revolução Industrial e com as aceleradas transformações sociais que o mundo de hoje vive, a inteligência emocional é extremamente necessária para a pessoa se colocar em um local profissional, pois a ajuda a: suas limitações e qualidades; controlar; ter igualmente boas habilidades de comunicação; capaz de desempenhar autoridade; capaz de se adaptar às transformações.

A competência adquirida através da inteligência emocional é uma poderosa aliada dos profissionais de agora, sendo que as várias modificações e influências do mercado, adaptabilidade e harmonia profissional.

Para Rodrigues (2012, p. 33)

Pessoas com QI alto tendem a ser confiantes, expressar seus pensamentos de forma direta e se sentir bem consigo e com os outros; para ele, a vida tem sentido. É

sociável, expressa seus sentimentos de forma adequada, se adapta bem às tensões e mantém o equilíbrio emocional, o que lhe permite entrar em contato com outras pessoas e estabelecer relações interpessoais (RODRIGUES, 2012, p. 33).

Por meio das palavras de Rodrigues, fica claro que os indivíduos com inteligência emocional são detentores de muitas qualidades que podem impactar na atuação profissional.

Goleman (2015) afirma que os parâmetros que pretendem verificar o mercado de trabalho estão mudando. Eles estão sendo medidos por novos insights, porque não significa mais quão inteligente somos, nem o grau de treinamento ou regularidade, mas como tratamos a nós mesmos e aos outros.

Os critérios de avaliação são cada vez mais utilizados para determinar quem será ou não admitido, quem será despedido ou ficará na organização, quem continuará para trás e quem será promovido.

Considerando que os parâmetros de inovação podem prever quais profissionais têm maior probabilidade de ser bem-sucedidos e nobres em seu trabalho e quais profissionais provavelmente não serão.

Parâmetros que nada têm a ver com o que a escola considera importante. Esses padrões se concentram em qualidades como adaptabilidade e autoconfiança, empreendedorismo e empatia (GOLEMAN, 2015).

Há um acordo entre inteligência emocional e inteligência cognitiva, sendo que os capazes praticantes apresentam ambos. A complexidade do trabalho, mais necessária é a inteligência emocional, especialmente quando se tem a falta dessa habilidade podendo anular qualquer conhecimento profissional ou utilização da inteligência que uma pessoa venha a ter (GOLEMAN, 2012, p. 27).

Compreende-se que, para se sobressair, um profissional precisa ter inteligência emocional e inteligência cognitiva, mas ambos precisam caminhar juntos, já que um defeito pode atingir negativamente o outro.

Segundo Goleman (2012), a inteligência emocional é uma habilidade adquirida, que colabora com o bom desempenho no trabalho. Assim, as habilidades emocionais são constituídas em grupos, pautados em uma habilidade de inteligência emocional implícita.

O mundo está repleto de profissionais bem preparados e aparentemente bem-sucedidos, ocorre que carreiras são interrompidas por graves falhas de inteligência emocional em algum momento (GOLEMAN, 2015).

Goleman (2012) alega que o indivíduo percebe que o sucesso requer não apenas

excelência ou sabedoria técnica, mas também uma habilidade diferente para sobreviver em uma força de trabalho de classe mundial - na verdade, progresso. Já que o futuro ficará cada vez mais ocupado.

Qualidades intrínsecas como resiliência, ação, otimismo e adequabilidade tem ganhado nova avaliação. Esse novo conceito de pessoas afeta a concepção de corporações, que são formadas por profissionais devidamente preparados e equilibrados, agregando valor à empresa.

Guebur, Poletto e Vieira (2007) garante que é necessário ressaltar que as pessoas com boa inteligência emocional se sentirão satisfeitas e tenderão a ser mais eficiente na vida particular e profissional, aumentando assim sua produtividade.

Eles sabem administrar sentimentos, favorecer a colaboração, aceitar determinações, ampliar o autoconhecimento e apresentar empatia pessoal. Eles são cheios de autoconfiança e podem manter seus objetivos mesmo em face de contratos, podendo controlar seus impulsos, manter-se em bom estado de espírito, não permitindo que a angústia intervenha em sua habilidade de raciocínio.

Além de atingir elevado performance nas ações que concretizam, os indivíduos com alta inteligência emocional muitas vezes se sentem satisfeitas em sua vida pessoal e profissional.

Para Goleman (2015) existem muitas pessoas que possuem inteligência de livro, mas falta de equalização funcional e pessoas com QI baixo, mas com excelentes habilidades de equalização.

No entanto, a inteligência emocional é essencial para os funcionários e as organizações que os empregam, mas é importante destacar que a inteligência emocional é um necessário diferencial competitivo para os profissionais.

No entanto para se tornar um profissional de sucesso, segundo Goleman (2015), as habilidades emocionais e sociais devem ser desenvolvidas. Para o autor, o termo inteligência social não se limita à teoria da aprendizagem dessa habilidade, mas inclui também agir dessa forma nas relações interpessoais.

Assim sendo, a capacidade emocional é fundamental para quem deseja alcançar excelentes resultados em qualquer setor, revelando o valor da inteligência emocional para profissionais comuns.

2.2. Inteligência Emocional Aplicada nas Organizações

A empresa percebe que mesmo o treinamento mais caro pode não funcionar, e isso acontece com frequência. Essa incompetência ocorre porque o QI de obediência e associação indica que faltam elementos na fórmula competitiva (GOLEMAN, 2012).

As empresas precisam compreender que, uma vez desenvolvida a inteligência emocional, ela se tornará uma vantagem competitiva e levará a empresa a investir em sua ampliação.

Espera-se que as associações e seus cooperadores necessitam se modernizar constantemente para acompanhar as transformações e disposições do mundo dos negócios, de modo que planejada para assumir riscos e enfrentar desafios [...]. É composto por uma equipa, pelo que deve ter em estima que só as pessoas podem acrescentar valor por meio do seu trabalho, informação, visão e experiência de vida. Não adianta construir uma organização sem pessoas, porque você trabalha com elas, trabalha para elas (RODRIGUES, 2012, p. 34).

Aplicar no desenvolvimento dos colaboradores agrega valor à corporação. Profissionais produtivos, resultados, bem treinados e equilibrados têm contribuído para a evolução da organização.

O desenvolvimento da inteligência emocional e social é necessário para qualquer profissional. Apesar dos contratempos, a automotivação é necessária; controlar seus impulsos; para evitar que a ansiedade interfira na capacidade de raciocínio, compaixão e autoconfiança, para os líderes, habilidades são fundamentais (Goleman, 2012), pois a liderança é um fenômeno exclusivo de grupos sociais.

O aumento da pressão competitiva deu novo valor àqueles que são auto motivados, apresentando a iniciativa, motivação excelente interna e consistir em otimistas o necessário

para aceitar com calma as falhas e contratempos.

A necessidade urgente de prestar um bom serviço à clientela, de trabalhar de modo harmonioso e criativo, e de trabalhar com pessoas cada vez mais diversificadas torna as competências de empatia ainda mais importantes. Quão maior a defesa do mercado, maior a pressão para obter os melhores resultados.

Para Goleman (2019) as associações procuram retirar mais dos colaboradores e estar dispostas para encarar a pressão dos cooperadores sem abalar negativamente os resultados.

É por isso que as organizações percebem que o desenvolvimento de habilidades de inteligência emocional é uma parte essencial do modelo de gestão de qualquer organização (GOLEMAN, 2019).

A forma como os humanos se relacionam com os outros também depende do uso da inteligência, não só da racionalidade, mas também de se as relações trabalho-gestão proporcionam emoção, o que determina o sucesso da organização (SPREA, 2009, p. 2).

Dessa forma não existe como medir as vantagens em que a inteligência emocional é utilizada no local de trabalho, não somente benévola, mas inclusive o divisor de águas para a maior parte delas.

Guebur, Poletto e Vieira (2007) destaca que o algarismo de hipóteses na qual a inteligência emocional é posta em prática no ambiente de trabalho é incalculável: usar como sentimentos de modo produtivo; desenvolver como necessário para conservar um adequado relacionamento com os companheiros; resolver problemas complexos; em agências executivas ou empresas e muitas provocações que aparecem no trabalho diário.

A inteligência emocional é empregada na comunicação pessoal interna e interpessoal. Portanto, podendo compreender que a inteligência emocional é uma ferramenta fundamental para a resolução de confusões que acontecem no cotidiano de uma empresa.

Para Goleman (2015),

Obviamente, existem muitos patógenos que podem ser fatais para a empresa: grande volatilidade do mercado, visão estratégica míope, aquisições hostis, tecnologias competitivas inesperadas e assim por diante. (GOLEMAN, 2015, p. 33).

No entanto, a falta da inteligência emocional é fundamental para fazer uma empresa vulnerável às concorrentes, o que se pode comparar a um sistema imunológico abatido. Do

mesmo modo, a inteligência emocional é uma vacina que conserva o bem-estar e instiga o crescimento.

Nesse momento, profissionais com alta inteligência emocional podem se tornar um ativo da organização e um diferencial especial. Muitas vezes, esses profissionais expressam seus sentimentos de modo a não afetar os resultados e a produção.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se constatar que as ciências humanas buscam sempre ponderar e apontar aspectos arrolados ao espaço corporativo e encontrar os pontos mais importantes para a melhoria do trabalho.

Dessa forma, o local de trabalho é um ponto indispensável, pois o recinto onde são realizadas as ações de trabalho precisam apresentar condições que favoreçam a todos os colaboradores o maior potencial da organização.

Assim, um recinto de trabalho de carácter prático pode afetar abertamente a performance da organização, a ampliação das tarefas dos funcionários e a laboriosidade da empresa.

Considerando que um apropriado relacionamento entre os membros da empresa é fundamental para a vivência de local de trabalho positivo. Por esse motivo, os anseios são muito importantes para lidar com todos os setores da vida do indivíduo, e controlar os sentimentos é ainda mais necessário.

É aqui que a inteligência emocional passa a ser proeminente, sendo que a habilidade de saber como lidar com emoções de uma forma que não produz efeitos negativos.

É importante saber trabalhar com sentimentos, principalmente no espaço de trabalho, sendo que vem a ser um aspecto determinante para o sucesso na carreira, tanto para os funcionários quanto para organização.

Consequentemente, a inteligência emocional é uma poderosa aliada para a ampliação empresarial de todos, tão importante quanto à graduação e a vivência profissional.

Embora seja importante notar que os indivíduos que tendem a comandar seus impulsos, anseios, vontades e emoções apresentam ampla possibilidade de realizar trabalhos melhores.

Considerando que as empresas são um local corporativo constituído por funcionários com alta inteligência emocional possuem vantagem competitiva. Esses profissionais saberão lidar melhor com desafios, infelicidades, coações e problemas de conflito.

5. REFERÊNCIAS

CAVALIERI, Alda Maria Angelina Pedrosa. SOARES, Adriana Benevides. O que é a inteligência? Uma perspectiva histórico evolutiva. **Rev. Cient. Cent. Univ. Barra Mansa**, Barra Mansa, v. 9, n. 17, p. 4-16, 2007.

COSTA, Andreoni. **Inteligência Emocional nas Organizações**. Administradores.com (2011). Disponível em: < <https://administradores.com.br/producao-academica/inteligencia-emocional-nas-organizacoes>>. Acesso em: 18 jul. 2021.

COTÉ, Sthepané. Inteligência Emocional nas Organizações. **Revisão Anual de Psicologia Organizacional e Comportamento Organizacional**, v. 1, 2014, p. 459-488.

FERREIRA, Humberto Medrado Gomes. **Conflito interpessoal em equipes de trabalho: o papel do líder como gerente das emoções do grupo**. [Volta Redonda], 2007.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

_____. **Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Editora Objetiva. Rio de Janeiro. 2012

_____. **Liderança – A inteligência emocional na formação do líder de sucesso**. Editora Objetiva. Rio de Janeiro. 2015

_____. **O líder emocionalmente inteligente**. Trad. Marcos Santarrita. Editora Objetiva. Rio de Janeiro. 2019

GUEBUR, Andréa Zocateli. ; POLETTTO, Cleusa Aparecida; VIEIRA, Daicy Maria Sipoly. Inteligência emocional no trabalho. **Revista Intersaberes**, Curitiba, n. 3, p. 71-96, 2007.

HOUAISS, Antônio. VILLAR, Mauro de Salles. FRANCO, Francisco Manoel de Mello.
Houaiss dicionário da língua portuguesa. 3ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2008.

LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina A. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARQUES, José Roberto (ed.). **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO, POR QUE ELA É TÃO IMPORTANTE?** inteligência emocional no trabalho. Instituto Brasileiro de Coaching, 2018. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/inteligencia-emocional-trabalho-importante/>. Acesso em 21/06/2021.

RODRIGUES, Fernanda da Silva Queiroz. **O papel do assistente social nas organizações empresariais.** 2012. 41 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação), Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2012.

SPREA, Joseney. **Inteligência emocional:** o diferencial nas organizações educacionais competitivas. [S.I], 2009.



Sociedade Cultural e Educacional de Itapeva
Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva - FAIT

Revista Científica Eletrônica de Ciências Aplicadas da FAIT

ISSN 1806-6933