

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

ELIDA DIAS SILVA
EMANOELA ALEXSANDRA TAGINO CELESTINO
MONICK STEFANY DE LIMA MELO

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL NO AMBIENTE CORPORATIVO**

RECIFE/2023

ELIDA DIAS SILVA
EMANOELA ALEXSANDRA TAGINO CELESTINO
MONICK STEFANY DE LIMA MELO

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CORPORATIVO

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA,
como requisito parcial para obtenção do título de Bacharelado
em Administração.

Professor (a). Orientador (a): Bruno Melo Moura

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

S586i Silva, Élda Dias.
A importância da inteligência emocional no ambiente corporativo/ Élda
Dias Silva; Emanoela Alessandra Tagino Celestino; Monick Stefany de Lima
Melo. - Recife: O Autor, 2023.
19 p.

Orientador(a): Dr. Bruno Melo Moura.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário
Brasileiro – UNIBRA. Bacharelado em Administração, 2023.

Inclui Referências.

1. Inteligência emocional. 2. Ambiente corporativo. I. Celestino,
Emanoela Alessandra Tagino. II. Melo, Monick Stefany de Lima. III. Centro
Universitário Brasileiro. - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658

Dedicamos esse trabalho a nossos pais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que participaram no desenvolvimento dessa pesquisa, enriquecendo o nosso processo de aprendizado.

À nosso orientador por todo suporte e apoio no decorrer da pesquisa, mesmo diante de desafios que enfrentamos, a mesma se fez presente em todo momento, demonstrando sua dedicação.

Aos nossos familiares e amigos, por nos incentivar a persistir e atingir nosso objetivo, que é a entrega desse trabalho.

*“ Muitos homens devem a grandeza da sua vida
aos obstáculos que tiveram que vencer. ”
(Charles Spurgeon)*

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	08
2. DELINEAMENTO METODOLÓGICO	09
3. REFERENCIAL TEÓRICO	11
3.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	11
3.1.1 Habilidades básicas: Autoconsciência.....	12
3.1.2 Habilidades básicas: Autogestão.....	12
3.1.3 Habilidades básicas: Empatia.....	13
3.1.4 Habilidades básicas: Habilidade social.....	13
3.1.5 Inteligências.....	14
3.2 AMBIENTE CORPORATIVO	15
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	17
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	25

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CORPORATIVO

Élida Dias Silva

Emanoela Alexsandra Tagino Celestino

Monick Stefany de Lima Melo

Professor Orientador: Bruno Melo Moura

1. INTRODUÇÃO

A inteligência emocional é a definida como o reconhecimento das emoções e comportamentos, avaliando seus sentimentos e dos outros, para adquirir bons resultados. Nisso o individuo consegue ter bons relacionamentos, sendo uma habilidade essencial para os líderes organizacionais pois os líderes que desenvolve a I.E conseguem estar preparados para várias situações complexas, tornando-se, mas confiantes no exercício profissional. Dessa forma, o ambiente corporativo se torna, mas agradável (Campos, 2020)

Atualmente, considera-se que compreender a inteligência emocional (I.E.) é de grande necessidade para o crescimento das organizações. Sendo descrita como a habilidade de entender as próprias emoções e as das outras pessoas ao redor (Goleman, 1996).

Tornando-se conhecida no final do século XIX, há mais de dois mil anos (Corona; Blasco, 2017), a I.E. continua sendo uma ferramenta essencial para as organizações, principalmente no desenvolvimento de colaboradores e líderes, auxiliando na tomada de decisão e ações mais assertivas no ambiente corporativo (Goleman; Boyatzis; Mckee, 2018).

Em um ambiente corporativo, líderes que reconhecem seus sentimentos e o modo como influenciam tendem a estar harmonizados com seus princípios básicos e, em decorrência disso, desempenham melhor suas funções, conseguindo ter mais autenticidade e ter um diálogo mais aberto sobre metas a serem alcançadas (Goleman; Boyatzis; Mckee, 2018).

Vale salientar que a I.E. anda em paralelo com a liderança, é desenvolvida através de ações práticas no intuito de exercer influência, contribuindo para o sucesso da organização, líderes que dominam a I.E.

desenvolvem empatia percebendo as emoções, contribuindo para uma liderança mais eficaz e a líderes mais engajados no ambiente de trabalho (Goleman, 2015).

Considera-se que líderes que conseguem atingir mais resultados são aqueles que lidam melhor em diversos cenários que ocorrem no ambiente de trabalho, que colaboram com as equipes, sendo flexíveis e mantendo autocontrole emocional. Com isso, a I.E tem se tornado cada vez mais interessante ao decorrer dos anos, estudos são realizados no intuito de compreender melhor as competências relacionadas à inteligência emocional e como ela pode contribuir na formação de líderes e no desempenho de sua liderança no ambiente corporativo (Goleman, 2015).

Diante do exposto, o estudo visa realizar um mapeamento das discussões acadêmicas sobre a temática abordada, a inteligência emocional nas organizações, tendo com objetivo demonstrar a necessidade do desenvolvimento da I.E. para gerir com qualidade o ambiente corporativo, contribuindo na comunicação entre funcionários, resultando assim, em um ambiente saudável e com profissionais bem sucedidos.

2. DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Na elaboração do estudo, foi escolhido como diretriz a revisão bibliográfica, em caráter qualitativo, método que buscou selecionar e preparar um levantamento da produção científica. Através dessa revisão, foi possível reunir e articular informações de pesquisas anteriores distintas e gerar resultados mais relevantes. Além da relevância que a revisão bibliográfica apresenta, é possível detectar outras temáticas a serem abordadas e discutidas (Flick, 2009).

A forma de análise foi qualitativa, recurso que trouxe à tona o pensamentos dos pesquisadores acerca de seus trabalhos como parte da elaboração do processo de conhecimento, bem como a análise de diferentes perspectivas e abordagens (Flick, 2009).

A pesquisa foi executada de forma integral por meio da base de dados SPELL, devido à objetividade na busca, comparado com outro site Google acadêmico, em que foi obtido um resultado satisfatório. O agrupamento das informações foi feito a partir do tema e resumo do material

com publicações datadas de 2017 a 2022.

Figura 01:

Mapa para inclusão e exclusão



Para a realização da pesquisa na plataforma de dados SPELL, foram utilizados alguns critérios na seleção dos materiais de leitura para a revisão bibliográfica, como é demonstrado na imagem acima, que foram as palavras-chave: inteligência emocional e ambiente corporativo. A partir disso, foram coletados 29 artigos, dos quais, sendo avaliados inicialmente pelo período de publicação de 2017 a 2022, 10 foram excluídos por terem sido escritos anteriormente ao período solicitado.

Após esse filtro, foi necessário aplicar outro critério de extrema importância, relacionar as palavras-chave aos artigos que restaram em que mais três foram desconsiderados por não atender a esse critério. Dessa forma, utilizamos os 16 artigos restantes, os quais foram fundamentais para a composição teórica deste trabalho sobre o assunto a ser abordado: inteligência emocional no ambiente corporativo.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Para compreender a melhor forma de gerir o ambiente corporativo, é necessário entender o comportamento das pessoas, diante de algo que lhe é proposto ou determinado na empresa. Dessa maneira, o primeiro passo a se tomar é entender como funciona todo o processo.

3.1 Inteligência emocional

A inteligência emocional é compreendida como uma das principais habilidades para uma gestão de qualidade e sucesso organizacional (Goleman, 2018), tendo em vista que promove o desenvolvimento e satisfação dos membros e colaboradores no ambiente de trabalho.

As pesquisas relacionadas às emoções tiveram início a mais de dois mil anos atrás (Corona; Blasco, 2017), entretanto, só foram apresentadas na década de 90, do século XX, à sociedade científica, como um grupo da inteligência social. Esse grupo permite às pessoas identificarem e gerirem suas emoções, além de torná-las perceptíveis às pessoas ao redor, contribuindo assim, para uma orientação mais assertiva de pensamentos e ações (Goleman, 2018).

Assim como alguns problemas relacionados ao esgotamento profissional, o estresse e a desmotivação, que ganharam força durante a pandemia ocorrida em 2020, os componentes comportamentais também ganharam uma considerável visibilidade nas organizações durante a COVID-19 (Varga; Maciel; Battistella; Costa; Coelho; Garcia, 2022). Por estarem em diversos ângulos da vivência organizacional, tornaram-se um componente essencial que devem pertencer ao cotidiano dos colaboradores.

Dessa forma, a inteligência emocional teve uma grande repercussão, sendo disseminada em vários segmentos após o lançamento do livro **Inteligência emocional**, de Daniel Goleman (1996), em que o mesmo destacou como algumas características da inteligência emocional: autoconsciência, autogestão, empatia e habilidade social (Goleman, 2018), habilidades essas que serão explicadas posteriormente.

As empresas atualmente tendem a investir na procura de profissionais que possam realizar um intermédio na contratação de novos colaboradores, como exemplo, percebe-se que na contratação de psicólogos experientes e qualificados, para que já no ato da análise da contratação, identifique quais características melhor descrevem o candidato, permitindo uma melhor locação desse novo funcionário, com a intenção de aprimorar e melhorar as análises de perfis de seus colaboradores, em relação à liderança (Goleman, 2015).

3.1.1 Habilidades básicas: Autoconsciência

Considerado o primeiro entre os componentes da inteligência emocional, a autoconsciência é um entendimento das emoções como forças, fraquezas, necessidades e vontades de forma aprofundada (Goleman, 2015).

Pessoas autoconscientes são verdadeiras não apenas consigo, mais também com os demais a sua volta, suas decisões se harmonizam com seus valores, sabem que não conseguem bons resultados com prazos apertados, planejam seu tempo com cuidado e terminam seu trabalho antecipadamente (Goleman, 2018).

É possível reconhecer a autoconsciência, ela se revela como uma fraqueza e capacidade de se autoavaliar realisticamente, age conforme suas forças. (Goleman, 2018).

3.1.2 Habilidades básicas: Autogestão

A autogestão ou autocontrole é componente da inteligência emocional que livra as pessoas de serem cativos de seus sentimentos. Não é possível ignorar ou eliminar, porém, pode fazer muito para administrá-los. Quando está no autocontrole, é possível projetar um ambiente de confiança e tranquilidade (Goleman, 2015).

Ela é identificada como uma inclinação pela reflexão e equilíbrio, adaptação às mudanças. A integridade em suas reações cautelosas são vistas como falta de compromisso. Pessoas com o temperamento

tempestuoso, são consideradas os líderes "tradicionais". Quando tais pessoas chegam ao lugar mais alto em suas carreiras, sua impulsividade muitas vezes costuma voltar contra si. O autocontrole, se combinando com a motivação, auxilia no desaparecimento de sentimentos e emoções negativas como a frustração e depressão que possam surgir de uma ação fracassada (Goleman, 2015).

3.1.3 Habilidades básicas: Empatia

Em meio às demais habilidades, a empatia é a mais rapidamente reconhecida. A palavra parece estranha aos negócios, perdida em meio às duras realidades do mercado. O líder não deve tomar para si as emoções das pessoas como suas e tentar satisfazer a todos, isso se tornaria um pesadelo (Goleman, 2015).

A empatia é um item da liderança considerado importante, pelo crescimento da globalização, pelo número crescente de equipes e pelo desenvolvimento de talentos. Às vezes, é desafiado a atingir um consenso, o líder de uma equipe precisa ter a capacidade de sentir e entender o ponto de vista de todos os seus liderados (Goleman, 2015).

Sendo um motivo essencial para o crescimento da empatia, a globalização permite que a comunicação intercultural leve facilmente a erros de fala e mal entendidos, a empatia é a solução nesse caso (Goleman, 2015).

A empatia desempenha um papel singular no resgate dos talentos. Os líderes sempre precisam de empatia para desenvolver e preservar bons profissionais, pois fazem mais do que simpatizar com as pessoas no ambiente em que se encontram, eles usam seus conhecimentos para melhorar suas empresas de forma prática (Goleman, 2015).

3.1.4 Habilidades básicas: Habilidade Social

Em seu sentido literal, é a capacidade do ser humano se relacionar com outros, por ser considerada uma habilidade básica. Ela não é tão fácil e simples como aparenta, ela tem um fundamento: direcionar as pessoas no

caminho que desejam (Goleman, 2015).

Pessoas sociáveis agem com pensamento de que só não tem a capacidade de desenvolver algo de extrema importância, tendo uma rede de ajuda disponível quando sinta necessidade, tendem a ser bem eficazes em gerenciar relações, conseguindo atender e controlar as próprias emoções. A habilidade social é reconhecida no trabalho de várias formas, às vezes, se revelam de formas distintas dos demais componentes (Goleman, 2015).

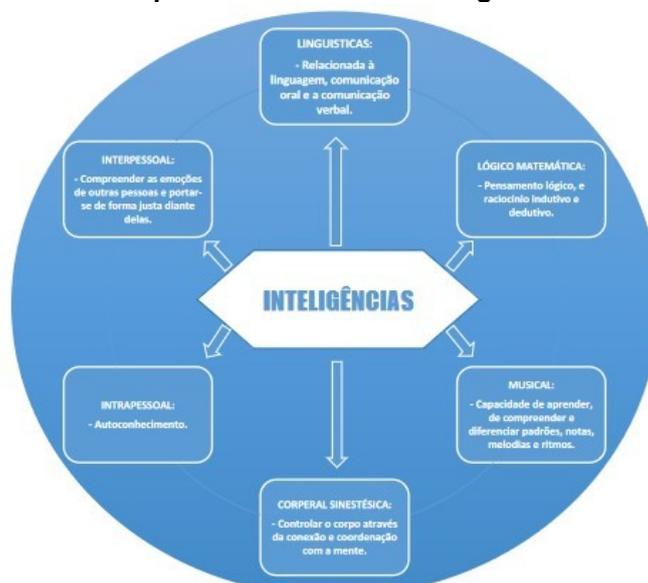
Podendo em boa parte parecer que não estão trabalhando, as pessoas sociáveis desenvolvem vínculos, por saberem que no futuro, possivelmente irão ser necessária a conexão de quem estão a conhecer no presente (Goleman, 2015).

Por vezes, as pessoas parecem entender, por ser responsável pelo ambiente, os líderes precisam ser diretos e práticos, com a tarefa de fazer com que as demandas sejam efetuado por outras pessoas, tornando possível a habilidade social, permitindo aos líderes colocarem em prática sua inteligência emocional.

3.1.5 Inteligências

Em pesquisas realizadas na área da psicologia e neuropsicologia (Bessa, 2008), constatou-se que existem vários tipos de inteligência, as quais se desenvolvem de forma isolada.

Figura 02:
Mapa dos conceitos de inteligência



Dessa forma, é de extrema importância que as pessoas desenvolvam cada vez mais a praticidade em saber lidar com a inteligência emocional no âmbito organizacional, para que gere um resultado positivo para ambos os lados, colaborador e empresa.

3.2 Ambiente corporativo

Saber administrar as emoções é um desafio que muitos indivíduos enfrentam, quando estão em busca de melhorias em seu ambiente de trabalho (Goleman, 2015). Buscando por qualidade e eficiência, os líderes optam por observar e planejar a melhor forma de agir, diante de tudo que acontece no ambiente corporativo. Pensando nisso, após estudos, foi identificado como sinais de comprometimento, podendo até mesmo ser considerada como uma ferramenta de apoio à gestão, três direções: Vitalidade, dedicação e absorção (Hansen; Fabrício; Rotili; Lopes, 2018).

Pode-se compreender que um funcionário que tenha um desempenho ágil e flexível é um funcionário com vigor, seu objetivo é resolver os contratemplos com rapidez e praticidade, sem perda de tempo. Semelhantemente ao funcionário com vigor, o colaborador dedicado demonstra o máximo de orgulho e entusiasmo, pois sente a necessidade de se comprometer por completo no ambiente corporativo no qual faz parte (Hansen; Fabrício; Rotili; Lopes, 2018).

No âmbito corporativo, as pessoas que têm essa característica tendem a se envolver diretamente na empresa visando o crescimento da mesma. Porém, lembra-se que tem uma vida, trabalhando de forma saudável. Diferentemente do funcionário viciado, que não existe outra vida, outro mundo a não ser o trabalho (Hansen; Fabrício; Rotili; Lopes, 2018).

Sendo assim, a absorção é uma direção que requer cautela, o funcionário trabalha com bastante afinco em determinada atividade, não se incomoda com o fim do seu expediente ou estado físico, cansaço, o seu foco é finalizar e entregar o que lhe foi solicitado, sem falhas (Hansen; Fabrício; Rotili; Lopes, 2018). É nesse momento que a inteligência emocional, para ajudar as empresas a gerarem impactos positivos, melhorando a forma de o líder coordenar o ambiente com qualidade

(Hansen; Fabrício; Rotili; Lopes, 2018).

Para que haja uma compreensão coerente em relação a sua equipe, o líder precisa se conhecer tendo, além da autoconfiança, um conhecimento prévio sobre a I.E., assim, ajudará não apenas aos liderados, mas também a si mesmo (Goleman, 2012). Ter um líder que possua inteligência emocional é um motivo de sucesso na organização (Goleman, 2015), pois ele buscará gerir o ambiente corporativo de forma adequada, procurando atender as solicitações não só dos clientes, mas também de quem contribui para o sucesso de crescimento da empresa, os colaboradores.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Tabela 1
Artigos coletados

Autor	Principal Enfoque Teórico
Daniel Martins Abelha, Flavia Souza Costa Neves Cavazotte, Jeane Rodrigues Lucena Niemeyer, Otacílio Torres Villas Boas (2020).	A Má Liderança e suas Consequências para os Indivíduos e as Organizações.
Pâmela Cristina de Andrade, Rejeane Aragão do Rosário, Thainá de Assis Paixão Moreira, Aline Crespo dos Reis Neto (2019).	Liderança tóxica.
Daniel Alves Casalli, Valderez M. Vieira Dos Santos, Maria Helena Veloso Salgado, Ivan Cardoso Sá (2022).	Análise comparativa das estratégias dos líderes de duas organizações privadas.
Camilla Fernandes, Adriana Roseli Wünsch Takahashi, Mariane Lemos Lourenço (2021).	Emoções em Estudos Organizacionais.
Gabriel da Silva Campos, Maria Lúcia Gili Massi (2020).	A inteligência emocional e social auxiliando o líder a atuar no ciclo de sucesso nas organizações de serviço.
Rogério Hansen, Adriane Fabricio, Liane Beatriz Rotili, Luis Felipe Dias Lopes (2018).	Inteligência emocional e engajamento no ambiente de trabalho.
Jonatan S. Batista, Sônia M. G. Gondim, Mauro O. Magalhães (2021)	Relação entre inteligência emocional, congruência e satisfação intrínseca no trabalho.
Sandro Roberto Ferrari, Tatiana Ghedine, Juan Llopis (2022).	Competência da inteligência emocional de líderes em países em desenvolvimento.
Juliano Domingues, Jéssica Santos Pereira, Thaynara Maísa Silva, Ana Tereza Freitas Delapedra, Isabela Silva Pontes (2018).	Análise do funcionário como substituto da liderança transformacional.
Luiz Fernando Lima, Filipe Quevedo-Silva (2017).	A influência da inteligência emocional nas competências interpessoais do gerente de projetos e sucesso no gerenciamento de projeto.
Derson da S. Lopes-Jr, Josmar Sionti Arrais de Matos, Valdemir Neri, Robson Moura Marinho, Cristina Zukowsky-Tavares (2021).	Liderança autêntica.

Rogéria Albertinase Pincelli Mussio, Adriane Beatriz de Souza Serapião (2017)	(inter)mediação entre conflitos e comunicação não-violenta.
Davi Sampaio Marques, Tainah Pinheiro Moreira, Tereza Cristina Batista de Lima (2017)	Inteligência emocional e a inclusão.
Nuno Rodrigues, Teresa Rebelo (2021).	Análise do impacto das facetas da inteligência emocional e da confiança nos colegas de trabalho no desempenho de tarefas.
Sandro Roberto Ferrari, Tatiana Ghedine (2021).	Inteligência Emocional x Liderança.
Sabrina Guimarães de Varga, Ana Maria Heinrichs Maciel, Luciana Flores Battistella, Taiani Corrêa da Costa, Diogo Moreira Coelho, Gabriel Adolfo Garcia (2022)	Estudo sobre a pandemia.

A inteligência emocional é compreendida, basicamente, como a capacidade que o indivíduo tem em trabalhar no controle de suas emoções, diante de dificuldades e desafios que possam surgir. Sejam situações estressantes, a conflitos que envolvam outros colaboradores, as pessoas que têm equilíbrio entre suas emoções e suas atividades, possuem maior chance de gerir suas demandas com eficiência e qualidade (Batista; Goldim; Magalhães, 2022).

O termo emoção tem origem no latim, onde significa uma reação imediata a um estímulo recebido. Toda ação vista ou recebida gera um resultado onde, na maioria das vezes, a reação é demonstrada através da emoção, dificilmente a razão prevalece diante de uma ação negativa (Campos; Massi, 2020).

A muito tempo é perceptível que, pesquisadores realizam estudos no intuito de compreender como funciona a vivência de um líder que possua a inteligência emocional nas empresas, quantos aos que não possuem essa habilidade (Campos; Massi, 2020). A busca desse controle deve-se aos estímulos corretos das habilidades que cada indivíduo possua, evitando a negligenciação desses sentimentos, entendendo que é algo importante na vida do indivíduo (Fernandes; Takahashi; Lourenço, 2022).

Vale ressaltar, um indivíduo que tenha a aptidão para assumir o cargo de um líder deve primeiro conhecer suas emoções para assim ajudar e

comandar sua equipe da melhor forma, não basta conhecer é preciso compreender cada processo (Campos; Massi, 2020), é um equívoco deduzir que o indivíduo, por ocupar uma posição de liderança é o líder da organização (Abelha; Cavazotte; Niemeyer; Boas, 2020).

Um indivíduo é apto a se tornar um líder, diante da necessidade de comandar e gerir um ambiente de forma eficaz, com qualidade, tendo a habilidade e comportamento cabível diante dos colaboradores, na organização (Andrade; Rosário; Moreira; Neto, 2019).

Gerir um ambiente corporativo, não é algo fácil, mas pode ser prático se utilizar as ferramentas corretas, a análise (acompanhar o colaborador em suas atividades e entender a forma que recebe e realiza as demandas que lhe são determinadas) e o suporte (quando necessário, buscar a compreensão de uma possível desmotivação do funcionário, com a empresa ou sua atividade). O papel do líder é de extrema importância na vida profissional do colaborador, é um espelho a ser seguido ou não. Os liderados tendem a ser bastante observadores na forma em que seu gestor se porta na empresa (Casali, Santos, Salgado e Sá (2022).

A compreensão da inteligência emocional vai além dos estudos sobre, é entender no cotidiano, junto aos colaboradores, qual a forma de lidar com cada etapa ou processo da inteligência emocional em que vivenciam (Batista; Gondim; Magalhães, 2022).

Partindo desse princípio, é possível notar que há alguns tipos de líderes que são bem comuns nas empresas, líderes esses que não descritos no quadro a baixo:

Tabela 2

Tipos de líderes

Tipo de Líder	Definição
Líder visionário	inspirador, seu comportamento é focado nas relações pensando sempre em comportamentos que geram mudanças.
Líder treinador	Conhece equipe, confia em suas competências e desenvolvendo novas quando necessário, Delega e utiliza-se muito do <i>feedback</i> em sua liderança.
Líder efetivo	Gera um impacto positivo no clima, é um excelente criador de reflexão em qualquer circunstância e geralmente este estilo é utilizado quando líderes querem fortalecer a harmonia da equipe.
Líder Democrático	Envolve o uso de vários procedimentos de decisão que permite a outras pessoas algumas influências sobre as decisões do líder.
Líder Modelador	Aprimora seu próprio desempenho, sendo positivo e se moldando a cultura da empresa.

Fonte: Ferrari, Ghedine, Llopis, 2022

É possível conhecer as características de um líder a partir de suas atitudes no ambiente onde coordena, onde pode ser vistas através das conexões e situações que vivenciam (Andrade; Rosário; Moreira; Neto, 2019). As características podem se apresentar negativamente, caso o líder não tenha controle em suas emoções. Por exemplo, da mesma forma que um líder como aspectos de um 'líder visionário', sendo inspirador e autoconfiante, ele pode revelar ser um líder egoísta, uma vez que demonstra desinteresse quanto às opiniões de seus colaboradores em alguma atividade ou demanda na empresa. Para que isso não aconteça, o líder deve ter autoconhecimento e domínio de suas emoções (Ferrari; Ghedine; Llopis, 2022).

Um líder que possui inteligência emocional e social, independente do tipo (mostrado na tabela 2), tem a capacidade de despertar em seus liderados a determinação em obter um engajamento em seu ambiente de trabalho, o que difere de um líder que não possui essa habilidade, que não consegue ser firme quando é preciso tomar uma decisão ou atitude, deixando assim um péssimo exemplo aos seus liderados (Mussio; Serapião, 2017).

Nenhum líder possui todas essas características de forma completa, o que é normal e natural, mas ele deve ter consciência tamanha para ir em busca de se aprimorar e ir em busca a fim de adquiri-las (Llopis; Ghedine; Ferrari, 2022).

Um colaborador motivado é caracterizado pelo seu engajamento no ambiente de trabalho. Quanto mais motivado, maior e melhor é o desempenho do funcionário, a motivação pode vir de um reconhecimento positivo de uma atividade desenvolvida a uma promoção e um benefício. O engajamento pode ser caracterizado por alguns aspectos como vigor, dedicação e absorção (Hansem; Fabrício; Rotili, 2018).

Tabela 3

Definição das características do engajamento

CARACTERÍSTICAS	DEFINIÇÃO
VIGOR	- CARACTERIZA-SE PELOS NÍVEIS DE ENERGIA E RESILIÊNCIA MENTAL ENQUANTO TRABALHA; - VONTADE DE INVESTIR NO TRABALHO; - PERSISTÊNCIA EM SITUAÇÕES DE DIFICULDADES.
DEDICAÇÃO	- REFERE-SE A ESTAR FORTEMENTE ENVOLVIDO EM SEU TRABALHO E EXPERIMENTAR ENTUSIASMO, INSPIRAÇÃO, ORGULHO E ENFRENTAR DESAFIOS.
ABSORÇÃO	- CARACTERIZADA COMO ESTAR COMPLETAMENTE CONCENTRADO E ENVOLVIDO EM SEU TRABALHO, SENDO QUE O TEMPO PASSA RAPIDAMENTE E INDIVÍDUO POSSUI DIFICULDADE EM DESAPEGAR-SE DE SEU TRABALHO.

Fonte: Casalli; Santos; Salgado; Sá, 2021.

Os profissionais engajado, tendem a realizar em suas atividades de forma mais satisfatória, devido ao tratamento que recebem no ambiente corporativo, contribuindo assim para um crescimento considerável da empresa, no que se diz respeito à comunicação e qualidade, seja no atendimento ao público ou em atividades que não necessitam de atendimento, por serem bem tratados, buscam retribuir de forma construtiva. O poder de persuasão é de responsabilidade do líder, cabe ao mesmo saber lidar com esse fator de forma positiva ou não (Campos; Massi, 2020).

Porém a o lado negativo em maio a esse engajamento, o colaborador que é privado de desenvolver suas habilidades é desmotivado a continuar dando o seu melhor e com qualidade, deixando de ser colaborador eficiente e se tornando colaborador passivo, se importar com suas próprias opiniões. Cabe ao líder demonstrar confiança e permitir que o funcionário tenha a oportunidade de colaborar com a empresa (Domingues; Pereira; Delapedra; Pontes, 2018). A confiança, o controle e domínio são aspectos positivos em um verdadeiro líder (Lopes-Jr; Matos; Neri; Marinho; Zukowsky-Tavares, 2021).

É preciso entender que os colaboradores na organização não são máquinas, onde não possuem sentimentos ou emoções. Pelo contrário, a partir do momento em que o individuo precisa omitir ou reprimir uma vontade, desejo e até mesmo um pensamento, está determinado a se tornar mais um funcionário frustrado e sem objetivo, quando isso acontece é papel do líder entender e resolver essa questão da melhor forma (Lima; Rebelo, 2021).

O ambiente corporativo por sua vez, tem um papel essencial na construção da vida profissional do colaborador, demonstrando a importância e o sentimento de inclusão (Marques; Moreira; Lima, 2017). A empresa gira em torno das atividades dos funcionários, por que não tornar um ambiente agradável e acolhedor?

O reconhecimento do desempenho do funcionário, é a melhor forma de motiva-lo, a partir do momento em que é possível entender como funcionam suas emoções. Sendo assim, é capaz de ajuda-lo a se desenvolver e aperfeiçoar suas atividades. Ser líder não significa ter uma capacidade intelectual perfeita ou ser impecável em suas funções e atividades, mas sim ser capaz de ter um gerenciamento e controle de suas próprias emoções e sentimentos, trazendo vantagens competitivas e gerando qualidade de vida e um ambiente produtivo (Campos; Massi, 2020).

Buscar qualificar e promover a melhoria da empresa é papel sim do gestor, agregando e adicionando ao quadro de funcionários pessoas que sejam qualificadas no que se refere a funcionários competentes, mas não esquecendo que há funcionários existentes na empresa, precisa que haja melhorias antes de agregar novos funcionários, compreendendo que as emoções podem estar relacionadas ou não a idade e gênero dos indivíduos (Fernandes; Takahashi; Loureço, 2022), agindo dessa forma, será perceptível a mudança em relação a qualidade do clima organizacional.

Líder de sucesso, é um profissional que é capaz de ser persuasivo, conseguindo fazer com que os seus liderados realizem o que foi solicitado de forma que eles executem por vontade própria ou por lealdade. (Campos; Massi, 2020). Um colaborador que é tratado dessa forma, visa manter uma boa relação com seu gestor.

O segredo para um ambiente próspero e de qualidade, é a dedicação do líder no cuidado com sua equipe ao perceber quando algo precisa de reparo ou mudança. A confiança construída entre funcionário e líder, deve-se ao grau de independência e responsabilidades depositadas, respeitando a hierarquia do ambiente, que vai da realização de atividades a tomada de decisões (Batista; Godim; Magalhães, 2021).

Quando o líder não se porta de maneira confiante, não demonstrar domínio e não transmite segurança, ele deixa de ser líder e torna-se um chefe, onde o que importa ao mesmo é apenas o bem próprio, sem interesse algum na prosperidade de seus colaboradores, buscando apenas a visibilidade para si.

Figura 02:

Diferença entre papel de chefe e líder



Líder e chefe, essas nomenclaturas podem transmitir um ar de controle e autoridade, porém o significado e diferença são visto a partir de suas atitudes no ambiente corporativo. Uma coisa muito importante é entender a diferença entre ambos.

A inteligência emocional pode definir o ambiente de forma negativa ou positivamente, a depender de como a pessoa responsável se porta. Quando esse responsável tem uma atitude de líder, ele comanda a empresa de forma crescente, agregando qualidades e melhorando as habilidades de seus colaboradores e liderados. Já o chefe não tem essa preocupação, ele só permite que procedam conforme sua ordenança, não permitindo que surja a oportunidade de crescimento e visibilidade do colaborado e por consequência da empresa (Campos; Massi, 2020).

Um verdadeiro líder não procura apenas o sucesso na empresa, mas também de sua equipe, entendendo que há diferenças, capacidades e vontades distintas e particulares. O sucesso corporativo depende do desenvolvimento da empresa, uma vez que a mesma é espelho de seus colaboradores. Se há um bom trato, reconhecimento e qualidade, a empresa é vista de maneira positiva podendo se usada até como referencia em desempenho e qualidade (Lima; Quevedo-Silva, 2017).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Saber gerir emoções e controlar sentimentos não é fácil, seja em relacionamentos pessoais e/ou ambiente de trabalho, onde o indivíduo se encontra a maior parte do tempo. Levando em consideração que as emoções podem influenciar positiva e negativamente nos comportamentos dos colaboradores que compõem a organização, a escolha dessa temática tem como objetivo comprovar através da análise de resultados a forma mais eficaz para ter uma boa relação entre os líderes e liderados no ambiente corporativo.

Objetivo deste estudo foi de analisar o ponto de vista dos autores, dos trabalhos recolhidos, quando se trata da inteligência emocional e sua função no ambiente corporativo. Nos possibilitou, ampliar o conhecimento sobre a importância da temática e suas dimensões. Visto que, o ambiente corporativo envolve vários fatores, que influenciam o comportamento dos líderes e dos liderados que estão mutuamente interligados, proporcionando modificações de extrema importância.

Através disso, foi identificado as diferenças entre líderes e chefes, quais funções eles exercem e como se comportam, sendo primordial ressaltar os comportamentos necessários dentro da organização, dependendo de sua função a I.E pode ser desenvolvida, para colaborar no desenvolvimento tanto profissional quanto pessoal. Já que ter um comportamento negativo, pode interferir no funcionamento da gestão, tendo profissionais estressados e insatisfeitos, que irá comprometer na empresa.

Durante a leitura, é possível detectar que um líder preparado ele é capaz de gerir a empresa de forma adequada, conseguindo obter resultados positivos desde uma melhor comunicação com os colaboradores, a uma equipe independente.

A busca em compreender a funcionalidade da inteligência emocional nas empresas não se encerra por aqui, é preciso se sejam feitos estudos e pesquisas para entender ainda mais a melhor forma de gerir um ambiente com qualidade.

REFERÊNCIAS

ABELHA, D. M.; CAVAZOTTE, F. S. C. N.; NIEMEYER, J. R. L.; BOAS, O. T. V. O Lado Sombrio da Força: A Má Liderança e suas Consequências para os Indivíduos e as Organizações. **Revista Economia & Gestão**, v. 20, n. 55, p. 38-57, 2020. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/59493/o-lado-sombrio-da-forca--a-ma-lideranca-e-suas-consequencias-para-os-individuos-e-as-organizacoes/i/pt-br>. Acesso em: 16 de dez. de 2023

ANDRADE, P. C.; ROSÁRIO, R. A.; MOREIRA, T. A. P.; REIS NETO, A. C. D. A Incidência de Liderança Tóxica em uma Empresa Multinacional do Setor de Call Center. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 3, p. 376-392, 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/54829/a-incidencia-de-lideranca-toxica-em-uma-empresa-multinacional-do-setor-de-call-center/i/pt-br> Acesso em: 16 de dez. de 2023

BATISTA, J.; GONDIM, S.; MAGALHÃES, M. Relação entre inteligência emocional, congruência e satisfação intrínseca no trabalho. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 23, n. 2, p. 1-26, 2022. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/66736/relacao-entre-inteligencia-emocional--congruencia-e-satisfacao-intrinseca-no-trabalho>. Acesso em: 26 de ago. 2023.

Bessa, Valéria da Hora. **Teorias da Aprendizagem**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2008, 204 p.

CAMPOS, G. S.; MASSI, M. L. G. A Inteligência Emocional e Social Auxiliando o Líder A Atuar no Ciclo de Sucesso nas Organizações de Serviço. **Revista ENIAC Pesquisa**, v. 9, n. 2, p. 331-344, 2020. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/60744/a-inteligencia-emocional-e-social-auxiliando-o-lider-a-atuar-no-ciclo-de-sucesso-nas-organizacoes-de-servico>. Acesso em: 26 de ago. 2023.

CASALLI, D. A.; SANTOS, V. V. D.; SALGADO, M. H. V.; SÁ, I. C. Inteligência Emocional: Análise comparativa das estratégias dos líderes de duas organizações privadas no município de Guarulhos no ramo automotivo. **Revista ENIAC Pesquisa**, v. 11, n. 1, p. 47-58, 2022. disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/66905/inteligencia-emocional--analise-comparativa-das-estrategias-dos-lideres-de-duas-organizacoes-privadas-no-municipio-de-guarulhos-no-ramo-automotivo/i/pt-br> . Acesso em: 26 de ago. 2023.

DOMINGUES, J.; PEREIRA, J. S.; SILVA, T. M.; DELAPEDRA, A. T. F.; PONTES, I. S. Inteligência Emocional do Funcionário como Substituto da Liderança Transformacional. **Revista Ciências Administrativas**, v. 24, n. 3, p. 1-15, 2018. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/53196/inteligencia-emocional-do-funcionario-como-substituto-da-lideranca-transformacional->. Acesso em: 26 de ago. 2023.

FERNANDES, C.; TAKAHASHI, A. R. W.; LOURENÇO, M. L. Emoções em Estudos Organizacionais: Contribuições e Desafios ao Campo. **Revista Organizações em Contexto**, v. 17, n. 33, p. 179-209, 2021. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/64670/emocoes-em-estudos-organizacionais--contribuicoes-e-desafios-ao-campo/i/pt-br>. acesso em: 16 de dezembro de 2023

FERRARI, S. R.; GHEDINE, T.; LLOPIS, J. Competências da Inteligência Emocional de Líderes em países em desenvolvimento. **Revista Gestão Organizacional**, v. 15, n. 3, p. 234-251, 2022. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/68827/competencias-da-inteligencia-emocional-de-lideres-em-paises-em-desenvolvimento->. Acesso em: 26 de ago.2023.

FERRARI, S. R.; GHEDINE, T. Inteligência Emocional e Liderança: **Revisão Sistemática da Literatura**. Reuna, v. 26, n. 3, p. 14-34, 2021. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/63934/inteligencia-emocional-e-lideranca--revisao-sistemica-da-literatura->. Acesso em: 26 de ago. 2023.

FLICK, Uwe. **Pesquisa qualitativa e quantitativa**. In: **FLICK, Uwe. Introdução à pesquisa qualitativa**. Editora Artmed, Porto Alegre. 2009, 408 p.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Editora Objetiva. Rio de Janeiro, 2012, 384 p.

GOLEMAN, Daniel. **Liderança: A inteligência emocional na formação do líder de sucesso**. 2 Rio de Janeiro: Objetiva, 2015, 174 p.

GOLEMAN, D.; BOYATZIS, R.; MCKEE, A. **O poder da inteligência emocional: Como liderar com sensibilidade e eficiência**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2018, 304 p.

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. **Revista Gestão Organizacional**, v. 11, n. 1, p. 3-24, 2018. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/51096/inteligencia-emocional-e-engajamento-no-ambiente-de-trabalho--estudo-empirico-a-partir-de-gestores-e-equipes>. Acesso em: 26 de ago.2023.

LOPES-JR., D.; MATOS, J. S. A.; NERI, V.; MARINHO, R. M.; ZUKOWSKY-TAVARES, C. Liderança Autêntica e Desenvolvimento de Soft Skills. **Revista Eletrônica Científica do CRA-PR**, v. 7, n. 2, p. 120-135, 2020. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/62347/lideranca-autentica-e-desenvolvimento-de-soft-skills/i/pt-br>. Acesso em: 16/12/2023.

LIMA, L. F.; QUEVEDO-SILVA, F. A Influência da Inteligência Emocional nas Competências Interpessoais do Gerente de Projetos e Sucesso no Gerenciamento de Projeto. **Future Studies Research Journal: Trends and Strategies**, v. 9, n. 1, p. 3-24, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/45193/a-influencia-da-inteligencia-emocional-nas-competencias-interpessoais-do-gerente-de-projetos-e-sucesso-no-gerenciamento-de-projeto>. Acesso em: 26 de ago. 2023.

MARQUES, D. S.; MOREIRA, T. P.; LIMA, T. C. B. Um Olhar sobre a Experiência de Inclusão de Pessoas com Deficiência que Trabalham em uma Universidade Pública . *Revista Economia & Gestão*, v. 17, n. 48, p. 119-140, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/49080/um-olhar-sobre-a-experiencia-de-inclusao-de-pessoas-com-deficiencia-que-trabalham-em-uma-universidade-publica-/i/pt-br> . Acesso em: 26 de agosto de 2023

MUSSIO, R. A. P.; SERAPIÃO, A. B. S. (Inter)Mediação Latente de Conflitos e Comunicação Não-Violenta na Atividade Secretarial. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 7, n. 2, p. 214-228, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/48218/-inter-mediacao-latente-de-conflitos-e-comunicacao-nao-violenta-na-atividade-secretarial/i/pt-br> acesso em 18 de dez. de 2023

RODRIGUES, N.; REBELO, T. Análise do Impacto das Facetas da Inteligência Emocional (Traço) e da Confiança nas Colegas de Trabalho no Desempenho de Tarefa. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 3, pág. 470-487, 2021. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/64095/analise-do-impacto-das-facetadas-inteligencia-emocional--traco--e-da-confianca-nos-colegas-de-trabalho-no-desempenho-de-tarefa>. Acesso em: 26 de ago. 2023.

VARGAS, S. G.; MACIEL, A. M. H.; BATTISTTELA, L. F.; COSTA, T. C.; COELHO, D. M.; GARCIA, G. A. Síndrome de Burnout em tempos de pandemia: um estudo com servidores públicos em uma instituição de ensino. **Pensamento & Realidade**, v. 37, n. 1, p. 53-73, 2022.. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/71487/sindrome-de-burnout-em-tempos-de-pandemia--um-estudo-com-servidores-publicos-em-uma-instituicao-de-ensino/i/pt-br>. Acesso em: 18 de dez. de 2023.