

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

LUCAS DA SILVA GOMES
SHEILA CRISTINA BEZERRA DOS ANJOS
WENDELL PORTO DE ARRUDA

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SEUS EFEITOS NO
PERÍODO DA PANDEMIA

RECIFE/ANO 2023

LUCAS DA SILVA GOMES
SHEILA CRISTINA BEZERRA DOS ANJOS
WENDELL PORTO DE ARRUDA

A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SEUS EFEITOS NO PERÍODO NA
PANDEMIA

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

Professor Orientador Especialista: Horizon de Oliveira Lopes

RECIFE/ANO 2023

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

G633i Gomes, Lucas da Silva.
A inteligência emocional e seus efeitos no período da pandemia/ Lucas da Silva Gomes; Sheila Cristina Bezerra dos Anjos; Wendell Porto de Arruda. - Recife: O Autor, 2023.
12 p.

Orientador(a): Esp. Horizon de Oliveira Lopes.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA. Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos, 2023.

Inclui Referências.

1. Inteligência emocional. 2. Pandemia. 3. Ambiente organizacional. 4. Autoconsciência e Gestão de emoções. 5. Automotivação. I. Anjos, Sheila Cristina Bezerra dos. II. Arruda, Wendell Porto de. III. Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658.3

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho aos nossos colegas de curso, que assim como nós encerraram uma difícil etapa da vida acadêmica.

Dedicamos este trabalho a todo curso de recursos humanos do centro universitário Unibra, corpo docente e discente, a quem ficamos lisonjeados por ter feito parte. Aos nossos pais e familiares que foram base fundamental para nossa chegada até aqui.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer primeiramente a Deus, pois foi ele quem me ajudou a chegar até aqui. A toda minha família pelo apoio, incentivo e motivação me dada durante todo o curso. Em especial a minha mãe Lindomar da Silva, um exemplo de mulher batalhadora, guerreira, determinada e luta até o fim pelos seus objetivos. E sempre esteve ao meu lado, me serviu de inspiração diária. Também agradeço a todos os meus colegas de turma da RH4N, onde foram ajudadores para eu chegar a conclusão dessa graduação, aos professores que nos ajudaram a se desenvolver como futuros gestores de recursos humanos e são uma fonte de conhecimento servindo como base para nossa trajetória. Não posso deixar de agradecer a Sheila Cristina Bezerra e a Wendell Porto, por partilhar conhecimento e experiências vividas, e principalmente em estamos juntos neste trabalho de conclusão.

Agradeço primeiramente a Deus que sempre me deu forças para não desistir. A minha família que sempre me ajudou com os desafios do dia a dia e em especial a minha mãe Edilene Bezerra que além de ser um exemplo de garra e força, sempre esteve ao meu lado. E a minha maior incentivadora Marilu Oliveira que além de me inspirar sempre me motivou a estar preparada para os desafios.

Gostaria de agradecer primeiramente Deus por sempre me ajudar a nunca desistir dos meus sonhos, a minha mãe Maria que sempre acreditou em mim, me motiva a cada dia para eu chegar nos meus objetivos. Também venho a agradecer a minha esposa Rosane, uma pessoa muito especial para mim, por sempre estar do meu lado me apoiando, me motivando para que eu siga em frente, nunca desista do que faço. Dedico também aos meus dois amigos Sheila e Lucas que estão me ajudando a desenvolver este artigo científico.

“Se você parte da ideia de que a equipe trabalha melhor se for pressionada, desista de ter uma boa comunicação: passarinho não canta enquanto o gato está olhando.”

(Júlio Ribeiro)

Resumo: a inteligência emocional é um dos conceitos psicológico mais popular entre os séculos XX e XXI. Cercada mais de expectativa do que comprovação científica, a inteligência emocional não compreende, ainda, uma definição semântica e tampouco de validade psicomotor para que possamos considerá-la um tipo de inteligência. Com respeito a estudos recentes, o nosso artigo apresenta uma reflexão sobre a inteligência emocional na pandemia.

Palavras-chave: Inteligência emocional, pandemia, ambiente organizacional, autoconsciência e gestão de emoções, automotivação, empatia e relacionamento interpessoal.

Abstract: Emotional Intelligence is one of the most popular psychological concepts between the 20th and 21st centuries. Surrounded more by expectation than scientific evidence, emotional intelligence does not yet have a semantic definition or psychomotor validity for us to consider it a type of intelligence. With respect to recent studies, our article presents a reflection on emotional intelligence in the pandemic.

Keywords: Emotional Intelligence, pandemic, organizational environment, self-awareness and emotion management, self-motivation, empathy and interpersonal relationship.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	07
2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO.....	08
3 RESULTADOS.....	09
3.1 Conceitos da Inteligência Emocional.....	09
3.2 A inteligência emocional e seus efeitos nas organizações durante a pandemia.....	11
3.3 Trabalho Remoto.....	12
3.4 O desenvolvimento da inteligência emocional em um ambiente corporativo.....	13
3.5 Inteligência emocional: uma dificuldade conceitual.....	14
3.5.1 Definição conceitual.....	15
3.6 Inteligência Emocional: como desenvolver no trabalho?.....	16
3.6.1 Como desenvolver a inteligência emocional?.....	16
4. Considerações finais.....	17
REFERÊNCIAS.....	18

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho procura investigar o que ocorreu com a inteligência emocional durante a pandemia, principalmente, quando começaram a surgir os medos, os problemas emocionais e a dificuldades de resolver os problemas diante do novo cenário tecnológico que então se apresentava no ambiente organizacional.

Quanto ao delineamento metodológico, a pesquisa foi de cunho bibliográfico, a partir de materiais publicados em artigos científicos, internet, decretos e etc. sempre visando a veracidade dos fatos apresentados.

De acordo com Goleman 1995, existem 5 pilares que é determinante para obter resultados nos relacionamentos, nas organizações e até no bem - está físico das pessoas. Conhecer as próprias emoções, controlar as emoções, automotivação, empatia e ter um relacionamento interpessoal.

Lidar com as emoções no ambiente organizacional tornou-se um desafio para as pessoas. As empresas passaram por momentos bons de crescimento, produtividade, inovação, status, com referência ao mercado e ao cliente.

Segundo Goleman 1995, notar o que as pessoas sentem, mesmo elas não relatando nada, estabelece a essência da empatia. Também surgiram diversos problemas, por exemplo, queda nas vendas, clima na organização não favorável e perdas de clientes para a concorrência etc.

Segundo Chiavenato 2005, a inteligência emocional é uma habilidade de conduzir de um modo eficaz a nós mesmo e a nossa convivência com outras pessoas. A chegada da covid-19 trouxeram muitos impactos globais dentro das empresas. Os colaboradores tiveram dificuldades para lidar com a situação. Era um novo vírus, ninguém sabia nada a respeito, com isto ocorreram novos métodos de trabalho para que as empresas prosseguissem no mercado. Diante disto houve tribulações, funcionários sentiam obstáculos para se adaptarem ao atual modelo de emprego. Por sua vez, as emoções foram só crescendo e a produtividade cada vez mais decadente.

O conflito entre líderes e liderados era constante, o estresse afetava bastante a saúde mental, pois existia o risco de se infectar com a doença. Era necessário o distanciamento social, o uso obrigatório de máscaras, e em contrapartida a necessidade de criar o hábito de higienização ao chegar no seu ambiente familiar para não infectar seus entes queridos.

Devido ao isolamento social foram desencadeadas crises de ansiedade, pânico e diversos casos de depressão. Diante desta situação, as pessoas que utilizavam a inteligência emocional eram as que conseguiam dar conta desta crise sanitária.

Foram planejadas algumas estratégias para que os trabalhadores prestassem serviços em suas residências como home office. Este novo modelo de trabalho trouxe várias dúvidas, entre elas como fazer o uso da ferramenta tecnológica e dos meios de comunicação como o Zoom, o Google Meet e etc. No entanto, muitas pessoas não tinham noção de tecnologia, mas tinham que adquirir este conhecimento das plataformas das salas de reunião.

De acordo com Peter Salovey 1990, as pessoas que têm um bom estado de ânimo, são excelentes no raciocínio persuasivo, têm ideias inovadoras, para saber lidar com problemas.

Os colaboradores sentiam a pressão por apresentarem resultados e baterem as metas, isto os deixava desmotivados, desacreditados e os conflitos só aumentavam. A maioria perdeu seus empregos e os que ficaram acabaram tendo que se adaptar ao novo, ao desconhecido, ao que não era habitual e ao mesmo tempo mesmo sendo incômodo, o trabalhador precisava enfrentar este novo desafio.

2. DELINEAMENTO METODOLÓGICO

De acordo com Goleman, a pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias, abrange toda a bibliografia pública, em relação ao tema de estudo, desde as publicações avulsas, revistas, livros, pesquisas científicas, teses etc.

Segundo Mayer e Salovey, a pesquisa bibliográfica oferece explorar várias áreas, tem por objetivo um reforço na análise de suas pesquisas ou manipulação de informações propícias, um termo sobre uma nova abordagem, como conclusões inovadoras.

Em suma, o método da pesquisa abordada contribuiu para uma análise crítica, sobre a importância do cuidado com o equilíbrio emocional nas empresas e de forma sucinta, em um momento de crise, por exemplo, na pandemia. Diante desse estudo, é possível provar, a importância da gestão emocional dentro das empresas.

3. RESULTADOS

3.1 Conceitos da inteligência emocional

A inteligência emocional é de extrema importância na vida das pessoas e em tempos da pandemia, a IE teve uma grande exigência, pois a população vivenciaram desafios de se manterem confiantes, em lidar com a calamidade, com perdas e as mudanças nas rotinas.

Diante dos desafios e de novos métodos de trabalho que as organizações adotaram, os colaboradores estão tendo que se adaptarem a estes modelos como, por exemplo, a tecnologia, o distanciamento social, o uso obrigatório de máscaras etc. Isso ocasionou alguns problemas para os profissionais, devido as pressões dos seus superiores, para obterem resultados dentro da empresa.

A saúde mental dos funcionários foram afetadas por motivos de estresse e a produtividade no emprego cada vez mais decadente. Para Weisinger (1997), as emoções tem um desempenho muito importante dentro das empresas, todavia, é um local em que cotidianamente, pode ocorrer alguma circunstância inesperada, e nesta situação, saber exercer o uso da inteligência emocional de maneira inteligente, usando-a para conduzir de uma forma eficiente e eficaz o comportamento e o raciocínio.

Nesta definição, a inteligência emocional, apresenta uma causa relevante, referente a análise tanto nas empresas quanto para seus empregados. Goleman (1996) opinou sobre a importância da inteligência emocional para a convivência na sociedade, concedendo a importantes capacidades para o seu desenvolvimento, nas quais as habilidades que são obtidas e assimiladas e desenvolvidas por experiências no decorrer da vida podem ser partilhada em cinco dimensões:

Auto percepção: é a virtude de reconhecer suas próprias emoções, realizar uma auto avaliação precisa, saber os pontos fortes e as limitações, mostrar autoconfiança em si mesmo e a confiança no seu valor e competência.

Autor regulação: é ser capaz de lidar com as emoções tanto negativas como positivas e controlar seus próprios impulsos; ser responsável; ser honesto e íntegro; ter

flexibilidade diante de qualquer situação; e está à vontade e aberto para novas ideias que surgirem.

- **Motivação:** é mostrar dedicação no que faz para obter melhores resultados; dispor com o cuidado da equipe, com a finalidade de ajudar a ter resoluções com eficácia e está obstinado em casos adversos.
- **Empatia:** é a capacidade de entender as pessoas, avistar os sentimentos e as expectativas com o próximo e ter um interesse diligente nas suas apreensões. Perceber as necessidades e o progresso dos outros, ter o conhecimento do sentimento da outra pessoa.
- **Aptidões Sociais:** é saber controlar as emoções, tanto nos relacionamentos como na vida profissional. Identificar com precisão situações que possa ocorrer, dialogar com simplicidade, utilizar estas habilidades para solucionar problemas, emitir mensagens com clareza e precisão, além disso, motivar nas relações positivas, à medida que vai dar oportunidades por meio de diferentes tipos de pessoas.

De acordo com Goleman (1995) As emoções são capazes de persuadir em maneiras de pensamentos, referente as estratégias de seguimentos da informação, contudo, as pessoas com capacidade em controlar suas emoções com compreensão, certamente, pretende utilizar as emoções de uma maneira positiva para melhorar a criatividade, processando as informações de maneira agregada.

Além disto, estes indivíduos carecem de menores esforços mentais nos processamentos da informação e na deliberações que ocorram problemas as quais sejam emocional, que faz com que a pessoa que desenvolva a inteligência emocional, tenha uma maior habilidade de ter o domínio das suas emoções com o intuito de proporcionar um bem-estar e engrandecimento emocional e intelectual (SCHWARZ, 1990).

Por fim, conclui-se que o desenvolvimento da inteligência emocional é uma grande ferramenta para os trabalhadores do século XXI.

3.2 A inteligência emocional e seus efeitos nas organizações durante a pandemia.

Quando surgiu este novo vírus de origem desconhecida, o corona vírus (COVID 19), No ano de 2020, houve muitos debates à respeito do futuro das organizações. Como as empresas iriam continuar no mercado, pois novos decretos entraram em vigor, impedindo o funcionamento das organizações.

Uma situação imprevista que ninguém sabia com lidar, foi uma dificuldade monumental que cruzou na vida de milhares de pessoas, inclusive para líderes, gestores e funcionários, entretanto, havia incertezas para enfrentar este determinado problema.

Os colaboradores estavam com as emoções abaladas, o sentimento de angústia, medo de contrair ou já está infectado com a doença, medo da perda dos seus entes queridos e também de ser a pessoa que levou o vírus para o seu próprio imóvel.

As empresas adotaram a prática do trabalho remoto, ainda que se não desse continuidade no trabalho, corria o risco de entrar em falência. Muitos funcionários tiveram dificuldades para manusear os aplicativos e isso para alguns era um desafio, com isso vieram os conflitos e os funcionários ficara emocionalmente desgastados.

Os colaboradores tiveram que achar meios de controlarem as emoções e seguirem em frente diante destas mudanças. Compreende-se que é essencial definir ações e medidas fundamentais para manter o controle do efeito negativo da Covid 19 dentro das empresas.

Com o intuito de ter o bem estar nos grupos de trabalhadores, foram necessários executarem medidas que contribuíssem com a saúde das pessoas para que houvesse mais produtividade e colaborasse com a sustentabilidade dos negócios das empresas.

A inteligência emocional é de suma importância na vida profissional na vida das pessoas, porém a maioria das vezes, algumas situações que vão ocorrer no ambiente organizacional, requer mais habilidades de se relacionarem e compreenderem as pessoas dentro das empresas.

Conforme Salovey e Mayer (1990) entende-se que a IE é fazer uma autoavaliação dos seus sentimentos e emoções, como também de outros indivíduos que estão a sua volta. Este modelo tem como referência Mayer, Salovey e Caruso (MSCEIT), estes teóricos afirmam que os conhecimentos emocionais advém de uma Inteligência Emocional.

3.3 Trabalho remoto

O trabalho remoto faz parte de uma realidade contemporânea, cheia de dificuldades, tanto para as pessoa que trabalhavam nas empresas, quanto para as organizações que passaram a funcionar com medidas protetivas determinadas por protocolos de segurança. Caso as medidas fossem descumpridas, a situação poderia piorar ainda mais e o índice de pessoas infectadas poderiam aumentar.

As medidas de segurança no trabalho servia para assegurar que todos ficassem bem e houvesse proveito nos conhecimento adquiridos por todos os envolvidos. Ainda que este trabalho deixasse de ser realizado presencialmente dentro de algumas empresas, o trabalho remoto veio a se tornar algo primordial no dia a dia e tornou-se um elemento crucial no período da pandemia.

De acordo com Castell (1999) os sistemas da tecnologia da informação, as salas das empresas tinha uma base de “escritórios virtuais”, pois era possível mesmo a distância, executar tarefas que poderiam ser feitas nas empresas utilizando como suporte à tecnologia de rede. O autor previa que em algum momento estas salas virtuais pudessem ser úteis para processar e transmitir informações.

No entanto, a adesão ao trabalho remoto foi indispensável para dar andamento ao trabalho organizacional que carecia de assistência para tomar as devidas decisões, para tal precisava de medidas que viabilizasse este trabalho a curto prazo. As empresas queriam manter as mesma jornada de trabalho e mesmo os funcionários terem sido pegos de surpresa, a rotina cotidiana das organizações mudou e já não eram mais a mesma.

A respeito do teletrabalho deve salientar que: os horários eram flexíveis, o uso da tecnologia, a transmissão de informações à distância eram eficientes. Ainda que o trabalho remoto tivesse a proposta aos funcionários do não deslocamento para a empresa, com isto ao invés do funcionário pegar trânsito todos os dias até o ambiente

de trabalho, o mesmo poderia ter o horário bem mais flexível, e ainda assim executar o trabalho com rapidez e eficácia, mesmo estando em sua residência.

3.4 O desenvolvimento da inteligência emocional em um ambiente corporativo

A inteligência emocional tem por objetivo revelar a importância do desenvolvimento do profissional no ambiente de trabalho. De acordo, com o levantamento realizado, foi feita uma análise em busca de compreender a inteligência emocional além da habilidade técnica, a habilidade emocional.

Verificou-se que o desenvolvimento da inteligência emocional deve ser uma preocupação não apenas das empresas mas também dos indivíduos e que, atualmente, existem vários fatores externos que atestam a importância deste desenvolvimento para os indivíduos que pretendem manter-se altamente produtivos em seus ambientes de trabalho. Foi feito um breve estudo de confronto entre a inteligência emocional e a inteligência artificial.

Segundo Sennet (2005) as mudanças nas empresas precisavam estar abertas a este novo formato de agir e aceitar esta flexibilidade no âmbito institucional.

“Flexibilidade” significa esta capacidade de ceder e recuperar-se da árvore, o teste e restauração de sua forma. Em termos ideais, o comportamento humano flexível deve ter a mesma força tênsil: ser adaptável a circunstâncias variáveis, mas não quebrado por elas. A sociedade hoje busca meios de destruir os males da rotina com a criação de instituições flexíveis. As práticas de flexibilidade, porém, concentram-se mais nas forças que dobram pessoas (SENNETT,2005, p.53), [grifo do autor]

Segundo Carmen e Flores (2002) posto que a psicologia, presenciar espantadamente conceitos novos, que se adequar facilmente no gosto popular. Não há nada de errado em que isso aconteça, dado que é desejo de toda ciência que seus princípios sejam compreendidos e aceitos pela população desconhecadora. Todo o problema consiste em popularizar o termo antes de comprovar a autenticidade do mesmo.

Nos anos 90, o termo abordado neste artigo tornou-se conhecido graças à obra do professor da universidade de Harvard, Daniel Goleman “Emotional Intelligence” (1995), em um breve espaço de tempo, o termo entrou no vocabulário de diversos fragmentos da sociedade. Incluindo, diversas instituições de ensino infantil propõem atualmente, como atrativo, a educação da Inteligência Emocional para crianças cujos

pais se mostram ansiosos por um ensino diferenciado e voltado para o desenvolvimento do cidadão. Também, no mundo do business se realizam numerosas palestras, cursos de treinamento, consultorias, seminários e outros idênticos oferecendo “dicas” sobre como aumentar a Inteligência Emocional. No artigo destacado pode-se encontrar diversas obras com o mesmo objetivo.

Surgiu então, a seguinte questão: por que as pessoas têm se interessado tanto pela chamada ‘inteligência emocional’? teoricamente, a explicação pode ter relação com a postulação de que os indivíduos com melhor desenvolvimento ou gerenciamento de suas próprias emoções, serem bem mais sucedidos nas organizações e revelam uma melhor qualidade de vida. Numa época altamente tecnológica e competitiva, mas com baixo nível de emprego, o investimento na Inteligência Emocional surge como uma alternativa promissora para aumentar o potencial de empregabilidade, se não dos genitores pelo menos o dos filhos.

3.5 Inteligência emocional: uma dificuldade conceitual

Antes da publicação de Goleman (1995), surgia na literatura científica o termo ‘inteligência emocional’ graças a um artigo dos pesquisadores Salovey e Mayer (1990). De acordo com esses escritores, os indivíduos se difeririam num certo tipo de inteligência social que estaria vinculada ao conhecimento das próprias emoções (capacidade para descrever, expressar ou comunicar as respectivas sensações), ao poderio das vivências (acúmulo de sentimento, porém sem ocultar e elevar conforme o momento oportuno) a identificação das emoções alheias (percepção aos sinais não verbais das outras pessoas) e ao controle das relações sociais (eficácia interpessoal).

Posteriormente, a definição de inteligência emocional ficou conhecida resumidamente como:

"...habilidade para reconhecer o significado das emoções e suas inter-relações, assim como raciocinar e resolver problemas baseados nelas. A inteligência emocional está envolvida na capacidade de perceber emoções, assimilá-las com base nos sentimentos, avaliá-las e gerenciá-las" (Mayer, Caruso & Salovey, 2000, p. 267). 'Apenas no modelo de Guilford (Modelo da Estrutura do Intelecto) se menciona um fator parecido com a IE, chamado de ‘cognição do comportamento’ (Roberts, Zeidner, e Matthews, 2001). Também nas últimas pesquisas realizadas na década de 40 no laboratório de Spearman, Wedeck teria descrito um conceito parecido com IE, a que chamou de ‘habilidade psicológica’, definindo-a como a habilidade de julgar corretamente os sentimentos, humores e motivação do indivíduo (Zeidner, Matthews e roberts, op.cit.).

Sob outra perspectiva, o teor 'Inteligência Emocional' oferece estreita similaridade com visões como "inteligências interpessoal e intrapessoal" de Gardner (1995), por conseguinte descreve:

"...A inteligência interpessoal está baseada numa capacidade (...) de perceber distinções entre os outros; em especial, (...) estados de ânimo, temperamentos, motivações e intenções (...). Essa capacidade aparece numa forma altamente sofisticada em líderes religiosos ou políticos, professores, terapeutas e pais" [pág. 27]...[A inteligência intrapessoal refere-se a] aspectos internos de uma pessoa: o acesso ao sentimento da própria vida, à gama das próprias emoções, à capacidade de discriminar essas emoções e eventualmente rotulá-las e utilizá-las como uma maneira de entender e orientar o próprio comportamento..." (p.28)

3.5.1 Definição conceitual

A Inteligência Emocional faz-se teoricamente possuir uma definição compreensível, contudo as dimensões que a configuram também podem ser encontradas em outros instrutivo amplamente conhecidos na psicologia clínica.

A interpretação cedida por Mayer e cols. Atinge tantos parâmetros cognitivos (capacidades intelectuais e emocionais e a aquisição de conhecimentos) como parâmetros sociais (administração de emoções). Já o psicólogo Bar-on prefere rotular a Inteligência Emocional como 'competência emocional' e sua medida, o EQI, avalia, entre outras coisas, responsabilidade social, tolerância ao estresse, controle dos impulsos e aspectos mais relacionados com a personalidade). É presumível que a amplitude do conceito seja a fonte das dificuldades psicométricas dos instrumentos criados para avaliar a Inteligência Emocional e dos resultados contraditórios quanto à validade do construto.

Uma proposta para melhorar tal estado de confusão conceitual foi oferecida pelos ingleses Petrides e Furnham (2001), de University College London. Em conformidade desses pesquisadores, a Inteligência Emocional pode ser acolhidas de duas maneiras, conforme o tipo de medição: medições por meio de auto-relato avaliariam habilidades de autopercepção e tendências comportamentais (ou traço de Inteligência Emocional) e medidas fundamentada em desempenho avaliariam habilidades de processar informações carregadas de emoção (ou processamento de informação emocional). Em fundamento a essa sugestão, os literatos expuseram

inúmeros estudos realizados com os seguintes perfis: adolescentes, jovens universitários e trabalhadores.

Os desfechos registrariam a inteligência emocional como um elemento de um mesmo conjunto de ordem inferior em formações fatoriais de modelos de cunho bem estabelecidos como o princípio de PEN (Psicoticismo, Extroversão e Neuroticismo) de H.Eysenck e o modelo dos cinco grandes fatores (Big Five). Em parte, tal divisão poderia ser um ponto de partida para o estudo científico da natureza da Inteligência Emocional.

3.6 Inteligência emocional: como desenvolver no trabalho?

Gestores que desejam liderar bem suas equipes, conquistando resultados expressivos e estabelecendo um diferencial em sua atuação, precisam desenvolver a inteligência emocional. Essa habilidade de comandar as suas próprias emoções atrai muitos benefícios para o dia a dia de qualquer pessoa e acostuma ser uma aptidão comum entre os profissionais de grande sucesso.

Segundo estudo do psicólogo e escritor Daniel Goleman, a inteligência emocional é responsável por cerca de 80% das competências que diferenciam os líderes espetaculares dos medianos. O que não é apenas um detalhe, mas mostra que a característica faz toda a diferença para a vida pessoal e profissional.

3.6.1 Como desenvolver a inteligência emocional?

Segundo o Dr. Hendrie Weisinger, em seu livro “Inteligência Emocional no Trabalho”, a competência pode ser aperfeiçoada e expandida, ou seja, não é uma natureza impossível de se obter. Para isso, são necessárias algumas atitudes. Dentre elas, destacam-se:

- Desenvolver o autoconhecimento: voltar seu olhar para si mesmo, adquirindo consciência de suas forças, fraquezas, medos e crenças limitantes;
- Domínio das emoções: gerar o autocontrole faz você ter o controle de suas posturas e soluções, reproduz-se confiança em você mesmo como também na sua equipe;

- Ter empatia: reconhecer emoções em outras pessoas, percebendo que cada um tem suas necessidades e desejos;
- Capacidade de buscar seus próprios estímulos: habilidade de realizar o seu conhecimento e usá-lo em benefício de um alvo;
- Portar apropriados vínculos interpessoais: formar relações saudáveis e instrutivas.

Ainda conforme o autor, observamos que notar a si mesmo e atribuir-se o comando de suas emoções é uma aquisição valiosa para qualquer pessoa, dado que torna a vida mais saudável e equilibrada, proporcionando o crescimento pessoal e profissional.

Para o chefe, quanto mais avançada a inteligência emocional, mais ele obtém confiança para potencializar suas condutas de gerir pessoas, movendo-se de forma firme. Da mesma forma há mais noção para a tomada de decisões acertadas, um exemplo disso é em processos de contratação.

Em recapitulação, conseguimos articular que a inteligência carrega as seguintes utilidades para o ambiente de trabalho:

- Melhora as relações entre os funcionários;
- Reduz o número de conflitos;
- Aumenta a produtividade;
- Ajuda a promover a imagem da empresa.

Considerações Finais:

O objetivo deste trabalho faz discorrer sobre a importância do controle emocional e o desempenho das empresas, principalmente, em momentos desafiadores como na pandemia. Estamos vivendo novos tempos no ambiente corporativo, quando falamos de gestão de pessoas e o quanto é necessário desenvolver urgentemente políticas públicas, pensando em ações voltadas à prevenção da dignidade, igualdade e respeito.

A Inteligência Emocional nos mostra dois lados importantes de como uma pessoa pode ou não lidar em determinadas situações. Ter controle sobre si e suas ações não é algo fácil e requer muita disciplina de suas ações. Os profissionais podem ser criativos em várias áreas de conhecimentos, pois é de suma importância ter a inteligência emocional para uma tomada de decisão, um gerenciamento de

conflitos, entre outras situações que venha ocorrer dentro de uma instituição, ou mesmo, na vida pessoal do indivíduo.

Neste trabalho, abordamos um tema muito delicado, porém muito importante para o desenvolvimento de uma carreira. A IE é ter uma virtude de avaliar seus sentimentos e as suas emoções, contudo auto avaliar os indivíduos que estão em sua volta.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- “Artigo recebido para publicação em abril de 2023; aceito em junho de 2023 - Endereço para correspondência, Carmen E. Flores-Mendonza, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Departamento de Psicologia, Sala 4042, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Av. Antônio Carlos, 6627, Cep 31270-901, E-mail carmencita@fafich.ufmg.br”
- (post: <https://etalent.com.br/wp-content/uploads/2018/10/inteligencia-emocional-como-desenvolver-no-trabalho.pdf>)
- CASTELLS, M. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**; v. 1-A Sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- <https://seer.ufrgs.br/index.php/sociologias/article/view/6936/4210>. Acesso em 25 de maio de 2023.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Materiais: Uma Abordagem Introdutória**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- GARDNER, Howard. **Inteligências Múltiplas: a teoria na Prática**. Porto Alegre: Artmed, 1995.
- <https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/13414/7623>. Acesso em 20 de maio de 2023.
- GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Objetiva, 1995.
- https://saogoncalosp.com.br/arquivos_site/estantevirtual/inteligencia-emocional-daniel-goleman3.pdf. Acesso em 15 de abril de 2023.
- GOLEMAN, D. (1996). **Inteligência Emocional**. Por que pode importar mais do que o QI.
- MAYER, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). **Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence**. *Intelligence*, 27 (4), 267-298.

- http://www.gruberpeplab.com/3131/13.2_Mayer_2000_EmotionIntelligenceMeetsStandardsForTraditionalIntelligence.pdf. Acesso em 28 de maio de 2023
- PETRIDES, K.V., & FURNHAM, A. (2001). **Inteligência Emocional de traços: Investigação Psicométrica com Referência a Taxonomias de Traços Estabelecidos**. European Journal of Personality, 15, 425- 448.
- <https://www.scielo.br/j/rbgn/a/vxQsMZq3qfkq48B8c9xnFKF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 18 de abril de 2023.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. **Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality**.1990.
- https://center.uoregon.edu/StartingStrong/uploads/STARTINGSTRONG2016/HANDOUTS/KEY_46201/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf. Acesso em 18 de abril de 2023.
- SCHWARZ, N. (1990). Feelings as information: **Informational and motivational** functions of affective states. In E. T. Higgins & E. M. Sorrentino (Eds.), Handbook of motivation and cognition (Vol. 2, pp. 527-561). New York: Guilford.
- SENNETT, R **A corrosão do caráter: as consequências pessoais no trabalho no novo capitalismo**. 5.ed Rio de Janeiro: Records, 2005.
- <https://www.trt1.jus.br/documents/21708/12030252/A+Corrosao+do+Caracter+-+Richard+Sennett+%282%29.pdf/104d0615-10ed-c127-1407-cda0d72acf50>. Acesso em 30 de abril de 2023.
- WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no trabalho**. Objetiva, 1997.
- <https://docplayer.com.br/10671060-Inteligencia-emocional-no-trabalho-por-hendrie-weisinger-phd.html>. Acesso em 10 de maio de 2023.