

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

ARTUR AZEVEDO FERREIRA
JOYCE GABRIELLY MATIAS CORREIA ARAUJO
LEANDRO DIONIZIO DE OLIVEIRA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ATIVIDADE
LABORAL PRESENCIAL E HOME OFFICE.**

RECIFE/2023

ARTUR AZEVEDO FERREIRA
JOYCE GABRIELLY MATIAS CORREIA ARAUJO
LEANDRO DIONIZIO DE OLIVEIRA

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA ATIVIDADE LABORAL PRESENCIAL E HOME OFFICE.

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Centro
Universitário Brasileiro – UNIBRA, como requisito parcial
para obtenção do título de tecnólogo em Recursos humanos.

Professora Orientadora: Anna Valéria Moreira Santana de
Mello – Ma.

RECIFE/2023

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

F383i Ferreira, Artur Azevedo.
Inteligência emocional na atividade laboral presencial e home office /
Artur Azevedo Ferreira; Joyce Gabrielly Matias Correia Araujo; Leandro
Dionizio de Oliveira. - Recife: O Autor, 2023.

12 p.

Orientador(a): Ma. Anna Valéria Moreira Santana de Mello.

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

Inclui Referências.

1. Inteligência emocional. 2. Home-office. 3. Ambiente de trabalho. I.
Araujo, Joyce Gabrielly Matias Correia. II. Oliveira, Leandro Dionizio de.
III. Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 658.3

Dedicamos esse trabalho a nosso Deus e aos familiares que acreditam na gente.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por toda a força e por me ajudar a conquistar o meu sonho de uma graduação. Agradeço também aos meus familiares, amigos e companheiros de classe por todo o companheirismo e motivação diária. (Artur Azevedo Ferreira)

Agradeço primeiramente a Deus, pois nos permitir chegar até aqui, que diante de tantos obstáculos e contratempo durante o desenvolvimento do trabalho nos deu força e determinação para que não desistimos. (Joyce Gabrielly Matias Correia Araujo)

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me abençoado e me dado forças e condições de chegar até aqui. A minha família por ter me dado todo apoio, por ter me guiado e dedicação que sempre tiveram a mim, pois foi muito importante por ter sido minha base da qual me orgulho e dedico meu TCC. Ao meu orientador Anna Valéria Moreira Santana de Mello, por ter sido atencioso e prestativo e ter nos ajudado em tudo que precisamos para chegar até aqui. (Leandro Dionizio de Oliveira)

“As emoções não expressas nunca morrem. Elas são enterradas vivas e saem de
piores formas mais tarde”

–Freud–

RESUMO

Este trabalho mostra um pouco como fica cada vez mais claro que a qualidade de vida fica atrás da rotina estressante vivenciada e da falta de prioridade e planejamento do trabalho. Deixando a saúde mental para trás. Nessa perspectiva, a inteligência emocional (IE) surge como um meio para compreender e responder a diferentes emoções e sentimentos dentro e fora do ambiente de trabalho. Este trabalho é de pesquisa descritiva e bibliográfica, pois é esse tipo de pesquisa que foi proposto, podendo ser utilizado para estudar e descrever os objetos e sujeitos em seu ambiente para pesquisa sem a intervenção de um pesquisador. O objetivo geral deste estudo é destacar a importância da inteligência emocional e seu impacto no comportamento dos funcionários em ambientes de trabalho presenciais e *home-office*. O objetivo específico foi mostrar por qual fator a atividade ocupacional influenciava a inteligência emocional tanto presencialmente no trabalho quanto no *home-office*; analisar os fatores da inteligência emocional que influenciam o comportamento humano. Desta forma, este trabalho constatou que a inteligência emocional precisa ser mais explorada e principalmente mais aplicada no ambiente de trabalho para que indivíduos e empresas possam desenvolver todo o seu potencial produtivo.

Palavras-chave: Inteligência emocional; Home-office; Ambiente de trabalho.

ABSTRACT

This work shows a little how it becomes increasingly clear that the quality of life is behind the stressful routine experienced and the lack of priority and work planning. Leaving mental health behind. From this perspective, emotional intelligence (EI) emerges as a means to understand and respond to different emotions and feelings inside and outside the work environment. This work is a descriptive and bibliographical research, as it is this type of research that was proposed, and can be used to study and describe the objects and subjects in their environment for research without the intervention of a researcher. The overall objective of this study is to highlight the importance of emotional intelligence and its impact on employee behavior in face-to-face and home-office work environments. The specific objective was to show by what factor occupational activity influenced emotional intelligence both in person at work and at home office; analyze the factors of emotional intelligence that influence human behavior. In this way, this work found that emotional intelligence needs to be further explored and mainly applied in the work environment so that individuals and companies can develop their full productive potential.

Keywords: Emotional intelligence; Home-office; Working environment.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO	10
3 RESULTADOS	11
3.1 Conceitos sobre a importância da inteligência emocional no ambiente de trabalho presencial e <i>home-office</i>	11
3.2 O processo de decisão nas empresas.....	13
3.3 A influência da inteligência emocional nas tomadas de decisões corporativas.....	15
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS	20

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, as empresas buscam crescer no mercado de trabalho, portanto, adquirir conhecimentos sobre habilidades de inteligência emocional pode ser uma estratégia para melhorar o desempenho da liderança, bem como o sucesso organizacional.

Este trabalho busca destacar a importância da inteligência emocional tanto no trabalho presencial quanto no *home-office*. Os tópicos são escolhidos com base na consciência da importância da inteligência emocional para o sucesso na carreira.

Diante disso, é sabido que lidar com as emoções na vida social, familiar, conjugal e profissional em que vivemos pode ser um desafio para qualquer pessoa.

Pode-se dizer que as emoções motivam, impulsionam, dirigem e até manifestam muitos comportamentos humanos. Por exemplo, é no ambiente corporativo que as pessoas são ativas a maior parte do dia e, por isso, enfrentam diferentes emoções.

As organizações estão buscando investir na gestão estratégica para atingir seus objetivos de forma mais eficiente e no menor prazo possível.

Dito isto, os departamentos de RH são um exemplo da aplicação desta ferramenta, pois procuram cada vez mais as melhores formas de melhorar o ambiente da sua empresa.

As emoções muitas vezes afetam o resultado do trabalho, e a inteligência emocional é o caminho para colaborar para uma melhor gestão das emoções.

Considerando o objetivo geral deste estudo, que é destacar a importância da inteligência emocional em ambientes de trabalho, tanto presenciais quanto *home-office*. Analise quais aspectos da inteligência emocional e como ela afeta o comportamento dos funcionários.

Objetivos específicos, aprender os elementos da inteligência emocional; compreender quais são as principais questões relacionadas com a inteligência emocional; Estude como a inteligência emocional afeta o desempenho no trabalho.

O interesse por esse tema é motivado pela observação de como a inteligência emocional afeta o relacionamento entre líderes e colaboradores. Também apresenta certa relevância frente ao tema, pois pode auxiliar a organização a melhorar pontos, quanto menos dificuldades de convivência enfrentadas no ambiente de trabalho, quanto mais harmonia entre os colaboradores, maior o rendimento, qualidade e resultado.

Para tirar as devidas conclusões, o trabalho de conclusão de curso está dividido em cinco pontos. A seguir, será publicado um esboço metodológico, com o primeiro subtema descrevendo a importância da inteligência emocional nas atividades de trabalho presencial e *home-office*.

No segundo subtópico, analisamos o conceito de inteligência emocional, em seguida abordamos o processo de tomada de decisão das empresas e, por fim, falamos sobre a influência da inteligência emocional na tomada de decisão empresarial.

Um quarto tópico diz respeito à análise e discussão dos resultados e às limitações dos achados. Em seguida, no quinto tópico, são feitas as considerações finais, visto que o trabalho de conclusão de curso tem formato de pesquisa descritiva e bibliográfica. É esse tipo de pesquisa que se propõe e permite investigar e descrever objetos e sujeitos em seu ambiente de estudo sem a intervenção do pesquisador.

Como tal, trata-se de um processo planejado e estruturado, utilizando técnicas específicas na coleta de dados, contendo diversas bases teóricas para seu desenvolvimento.

2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Este trabalho de conclusão de curso tem o formato de uma pesquisa bibliográfica qualitativa, também denominada de revisão de literatura que tem como objetivo gerar conhecimentos novos para avanço da ciência sem aplicação prática prevista a mesma foi elaborada a partir de materiais já publicados.

Segundo Carvalho (2004), um trabalho bibliográfico é a busca de uma problematização de um projeto de pesquisa a partir de referências publicadas, analisando e discutindo as contribuições culturais e científicas.

Pois bem, é através desta pesquisa que constitui uma excelente técnica para fornecer ao pesquisador a bagagem teórica, de conhecimento, e o treinamento científico que habilitam a produção de trabalhos originais e pertinentes.

Utilizou-se para a realização do trabalho material bibliográfico que foi selecionado e analisado sobre os seguintes tópicos: conceitos de Inteligência, conceito de emoções, conceito de Inteligência Emocional, conceito de Liderança, bem como trabalhos que articulassem dois ou mais dos temas descritos.

Fazendo uso do Google Acadêmico para a coleta de dados escolhendo-se os principais artigos e revistas publicados acerca do tema, buscando os autores mais relevantes.

3 RESULTADOS

A problematização deste trabalho se deve à dificuldade observada que algumas empresas vivenciam em confrontar as emoções dos colaboradores que interferem no ambiente de trabalho.

Imagine agregar habilidades relacionadas à inteligência emocional, criar novas perspectivas nos ambientes organizacionais e ainda lutar para ampliar as possibilidades na hora de lidar com as emoções dos colaboradores?

O principal objetivo deste estudo foi destacar o uso da inteligência emocional como uma importante ferramenta para controlar a tomada de decisão em ambientes presenciais e *home-office*.

Dado o espaço cada vez maior que as emoções ocupam no ambiente de trabalho, o domínio da inteligência emocional é extremamente importante, e não é algo fácil de adquirir, pois é um longo processo para que o indivíduo consiga se desprender das emoções e fazer decisões corretas.

A inteligência tem o poder de dissolver o mundo, e se o intelecto for considerado completo, a emoção deve ser levada em conta. É uma reação, e a inteligência emocional não é exceção, pois em uma empresa as pessoas devem entender que todas as decisões tomadas podem ter lados negativos e positivos.

Tomar decisões subtrativas sem pensar, de forma a permitir que as emoções nos controlem, pode gerar conflitos dentro de uma empresa de forma irreversível. Quando um psicólogo diz "inteligente", ele está descrevendo pensar antes de agir.

3.1 Conceitos sobre a importância da Inteligência Emocional no ambiente de trabalho presencial e *home-office*

Segundo a psicologia, a inteligência emocional é a capacidade de reconhecer e processar as emoções e sentimentos do indivíduo e de outras pessoas.

Carvalho (2017) argumenta que a palavra emoção, derivada do latim *ex movere*, que significa sair ou afastar-se, é tão integrante do ser humano quanto a inteligência.

Torna-se necessário controlá-lo, para poder definir o sucesso ou o fracasso de cada indivíduo, independentemente das suas circunstâncias - seja trabalho, estudo ou mesmo vida social.

Alvinius; Bostrom; Larson, (2015, p. 698): Em contextos organizacionais, a gestão da emoção tem sido destacada como uma característica central dos líderes eficazes.

Um exemplo muito comum, aquela pessoa que consegue cumprir suas tarefas e atingir seus objetivos, mesmo se sentindo triste e ansiosa durante o dia de trabalho. Pode-se dizer que existe um temperamento que permite às pessoas administrar e controlar melhor seus sentimentos.

Ferrari; Ghedine (2021), em contexto organizacional, a IE tornou-se um elemento essencial para todos os colaboradores, pois precisa estar presente na vida organizacional, desde a liderança eficaz, formação de equipes, estabelecimento de redes de comunicação interna e externa, desenvolvimento de potencial, Desempenho humano, habilidades sociais e vida econômica e política.

Existe um conceito em psicologia que descreve a capacidade de identificar sentimentos em si mesmo e nos outros, e a capacidade de processar esses sentimentos. Trata-se de habilidades como motivar-se e perseverar diante dos contratemplos; controlar os impulsos e canalizar as emoções para situações apropriadas; praticar a gratificação estendida; motivar as pessoas, ajudando-as a liberar seus melhores talentos e deixe-os trabalhar em objetivos de interesse comum.

Segundo Nielsen; Low (2011) e Gonzaga; Rodrigues, (2018), a emoção é uma resposta fisiológica e psicológica, vivenciada subjetivamente a partir de mudanças sensoriais e fisiológicas que preparam o corpo para a ação.

A inteligência emocional tem um papel fundamental na formação e desempenho de seus colaboradores, pois em uma posição em que você lida diretamente com as pessoas, você tem a capacidade de inspirar, motivar todos ao seu redor, buscar o melhor de todos e, finalmente, dos clientes, colaborar para aumentar a produtividade e atingir os objetivos da empresa.

Pois bem, saber lidar com as emoções é uma das qualidades essenciais de um líder, para não se deixar levar pelas emoções, evitando assim inúmeros problemas.

Pode-se dizer que a Inteligência Emocional pode ser entendida como o termo utilizado na psicologia para se referir à inteligência, que envolve a habilidade de manipular

as emoções, mesmo que as emoções se tornem um cofator no processo de crescimento interior.

3.2O Processo de Decisão nas Empresas

Existe um processo de tomada de decisão que é importante para a empresa para que funcione melhor. Selecionar a melhor solução é uma iniciativa fundamental para o sucesso.

Mas a pergunta é: o que considerar nessa hora? Algumas decisões devem ser tomadas em seu instinto ou com base em fatos. É necessário misturar esses dois elementos, pois três métodos podem ser usados nesse sentido para escolher a melhor solução:

- **1º análise intuitiva:** Essas decisões são tomadas com base no pressentimento ou na intuição e o gestor não analisa todos os dados necessários, pois essa é uma prática perigosa que pode causar grandes prejuízos à empresa;
- **2º análise sistemática:** Todas essas informações e dados são usados como base para a seleção, então para isso você precisa ter acesso ao máximo de informações possível. Assim, uma análise ordenada logicamente pode ser realizada para definir o caminho ótimo. Caso a análise pareça estar errada, é recomendável continuar buscando a alternativa mais viável para que todos os resultados façam sentido;
- **3º decisão baseada em princípios:** Essa abordagem não é apenas amplamente utilizada porque é baseada em princípios e crenças pessoais. Um problema muito óbvio com essa abordagem é que ela torna os resultados antiéticos. Mas, nesse caso, os princípios devem ser selecionados, comunicados e aplicados à situação atual. Dito isso, as opções também podem variar com base nas mudanças do mercado e nos estilos de liderança.

Segundo Vasconcellos e Silva (2014), as emoções podem ser definidas como aspectos subjetivos da personalidade de cada indivíduo. Uma organização é formada por várias pessoas que possuem sentimentos e emoções diferentes. Portanto, o uso da IE é fundamental para uma liderança eficaz para atingir as expectativas dos indivíduos, das equipes, dos departamentos e da empresa como um todo.

Um fator muito importante é verificar se você quer controlar o processo ou se quer

deixar que outros o influenciem, pois é importante considerar que você como CEO tem um trabalho mais focado na estratégia, deixando outras camadas da organização, que são pessoas que precisam fazer outros tipos de escolhas, que são mais rotineiras e podem interferir nos resultados da empresa.

Cunha (2019) define a inteligência emocional como “a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, motivar-nos e gerir bem as nossas emoções em nós próprios e nas nossas relações”.

Diante da pesquisa, é compreensível que o melhor caminho a seguir envolve incerteza e risco. Ter uma boa estratégia é essencial neste momento, pois é a única forma de alinhar todos e expor a empresa a menos ameaças.

De acordo com os resultados da pesquisa bibliográfica, descobrimos que existem inúmeros tipos diferentes de decisões que podem ser tomadas em um negócio. E eles podem ser planejados, não planejados, estratégicos, táticos ou operacionais. Ou, dito de outra forma, cada um desses formatos tem características únicas que você deve estar ciente para operar com mais segurança.

Por exemplo, decisões programadas são aquelas que ocorrem todos os dias, ou então já seriam decisões rotineiras, e para que elas sejam tomadas, deve haver um determinado método que possa ser usado por qualquer funcionário da organização. Ao contrário das decisões planejadas, as decisões não planejadas se desviam das decisões tomadas anteriormente e não seguem um padrão, ou dito de outra forma, ocorrem inesperadamente.

Há também decisões estratégicas que afetam os objetivos de negócios e a estratégia a longo prazo. Mas tais decisões geralmente são tomadas pelo CEO, pelo presidente ou pelo conselho, pois esses profissionais se dedicam a criar mudanças contínuas e vantagem competitiva.

É importante ressaltar que, para tomar essas decisões corretamente, o CEO deve identificar os desafios competitivos atuais, buscar oportunidades de negócios e planejar melhorias nas práticas de negócios. Isso reduz a incerteza e melhora os resultados.

De acordo com essa forma de pensar, as decisões táticas se concentram em objetivos de médio prazo, a partir dos quais se baseiam os objetivos estratégicos de longo prazo. Por fim, as decisões operacionais, também chamadas de gerenciais, são de curto prazo porque são cumulativas e direcionadas a objetivos de longo prazo. Os tipos de decisões estão inter-relacionados e sempre afetam direta ou indiretamente as decisões

estratégicas.

3.3 A influência da Inteligência Emocional nas Tomadas de Decisões Corporativas

No passado, as pessoas eram avaliadas pelo quociente de inteligência (QI), que era usado para testar sua inteligência. Porque o método de avaliação utilizado atualmente nas organizações é a chamada competência técnica, a inteligência emocional, que é responsável pelo sucesso profissional.

Segundo Campos; Massi, (2020): a capacidade de reconhecer o significado das emoções e suas interpelações e justificar e resolver problemas com base nelas. A inteligência emocional refere-se à capacidade de perceber emoções, adotá-las com base nas emoções, avaliá-las e gerenciá-las.

A inteligência emocional é entendida como a posse das próprias emoções e das emoções dos outros porque reage com naturalidade quando confrontado com problemas organizacionais e procura resolver eficazmente as situações emocionais.

A inteligência emocional diz respeito à sua capacidade de perceber o autocontrole e suas emoções e se motivar, controlar os impulsos e motivar as pessoas, ajudando-as a encontrar o seu melhor.

Segundo Mass (2020), a inteligência emocional é o uso inteligente das emoções em benefício do indivíduo, que determina o comportamento e o raciocínio para alcançar resultados equilibrados.

Entende-se que a inteligência emocional é a capacidade de reconhecer as emoções, gerar sentimentos e promover o pensamento, a capacidade de avaliar as expressões das emoções em si e nos outros, de controlar e gerir bem essas emoções para que todos possam crescer.

Portanto Weisinger (2001) junto a Campos; Massi (2020) argumenta que a inteligência emocional pode ser definida como o uso racional e inteligente das emoções; Com ele, uma pessoa pode até ditar o comportamento e as ações de outras pessoas em busca de resultados satisfatórios.

A inteligência emocional possui características desenvolvíveis muito importantes no desenvolvimento emocional das pessoas, o que facilita a seleção de alternativas para melhorar a tomada de decisão.

De acordo com Goleman (2001, p. 338): A inteligência emocional inclui cinco habilidades emocionais e sociais básicas, que ele classifica como: autopercepção,

autorregulamentação, motivação, empatia, habilidades sociais.

Segundo o autor, as definições de cada competência emocional são apresentadas a seguir:

- **Autopercepção:** É saber reconhecer e entender conscientemente seus sentimentos quando eles surgem, desenvolvendo um bom comportamento ao confiar em seus sentimentos.
- **Autorregulamentação:** Conhecido como autocontrole, a capacidade de administrar as próprias emoções e assumir a responsabilidade nos métodos de avaliação de desempenho pessoal, o que promove o bom desenvolvimento organizacional.
- **Motivação:** É a capacidade de direcionar as próprias emoções, de buscar com entusiasmo a satisfação no trabalho, de motivar o alcance de metas por meio da vontade de realizar, do comprometimento e da iniciativa, de procurar agir diante das oportunidades e de acordo com os objetivos da organização.
- **Empatia:** Tem a ver com compreender os sentimentos e as emoções dos outros, cultivar a harmonia entre as pessoas e cuidar sempre dos outros, construindo relacionamentos.
- **Habilidades Sociais:** Elas são compreendidas quando uma pessoa tem a capacidade de se comunicar com pessoas de diferentes personalidades, o que a ajuda a expressar seus sentimentos e resolver problemas ao reconhecer suas necessidades. As habilidades de inteligência emocional referem-se a um conjunto de habilidades que agregam valor a uma organização e é a capacidade do gestor de lidar com situações.

Entendemos que a tomada de decisão vem do diagnóstico do problema, ou seja, de onde encontramos as melhores opções e escolhemos aquela que mais nos beneficiará.

Para Kernberg (2000), apud Nobre; DE Mello, (2017), o papel do líder e sua personalidade são assim entendidos: O papel do líder é a ativação de ações socialmente aceitas e reconhecidas, nas quais o líder e a liderança baseiam seus comportamentos e percepções.

Um colaborador que tomou uma decisão acertada se envolve no problema, entendendo a situação e definindo as melhores estratégias para atingir o resultado esperado e não conflitar com o estado desejado.

Segundo Sobral e Peci (2008, p. 98): Uma decisão pode ser simplesmente descrita

como uma escolha entre alternativas ou opções para resolver um problema ou aproveitar uma oportunidade.

Diante disso, fica claro que o autor enfatiza que nem sempre as decisões são difíceis, pois também existem as decisões simples, são aquelas que buscam alternativas às ações que estão sendo tomadas, ou seja, aquelas que permitem à organização resolver para enfrentar esses problemas de forma mais eficaz, aproveitando as oportunidades e simplificando o processo.

A tomada de decisão requer que o tomador de decisão reconheça a situação real ou reconheça a necessidade de encontrar uma alternativa ótima ou aceitável para implementá-la.

Considerando o tema e seus subtemas abordados, apontamos a importância da inteligência emocional para todos os tipos de pessoas dentro de uma organização, sejam elas funcionários, líderes ou gerentes. É sabido que a IE pode afetar todo o ambiente organizacional, independentemente do tamanho da organização.

A IE é reconhecida como um aspecto importante do sucesso na vida pessoal e profissional.

Segundo Ferreira, (2017) apud Salvagni; Bettega; Casagrande, (2020), as emoções têm uma profunda influência na forma como as pessoas compreendem, pensam, decidem e agem.

É importante enfatizar a relevância deste tema para a sociedade e as organizações, pois as emoções estão presentes ao longo de nossas vidas e sua gestão pode ter um impacto positivo ou negativo em nossa jornada diária.

Para Luís, (2021), indivíduos com alta IE são capazes de participar de grupos, colaborar e controlar determinados comportamentos em termos de sucesso organizacional, identificando pontos fortes organizacionais positivos na IE.

Entende-se que quanto maior a inteligência emocional de um indivíduo, melhor ele se comunica com o grupo e cresce junto a empresa.

Segundo Salvagni; Bettega; Casagrande, (2020), pessoas emocionalmente equilibradas são mais bem-sucedidas com iniciativas, tanto na vida pessoal quanto profissional.

Como os fatores emocionais estão diretamente relacionados à produtividade, entende-se que o sucesso individual e o uso criterioso das emoções dentro de uma organização podem fazer a diferença.

Diz Ferrari; Ghedine, (2021) um líder sempre tem que enfrentar muitas situações

novas e diferentes enquanto lidera sua equipe, e nesse contexto a IE se torna uma das chaves para seu sucesso profissional.

A boa gestão de conflitos e as habilidades emocionais influenciam o ambiente de trabalho e as relações interpessoais com colegas e chefias. Mesmo que alguns autores afirmam que é possível desenvolver a inteligência emocional por meio do coaching e do desenvolvimento da autoconsciência.

De acordo Saraiva, (2021), líderes emocionalmente inteligentes sabem praticar a humildade e respeitar os outros; Cria estruturas e ambientes organizacionais que são democráticos em todos os níveis e permitem que todos tenham voz.

Acontece que líderes que sabem administrar suas emoções possuem qualidades que os diferenciam dos demais, levando suas empresas ao crescimento. Além disso, os conflitos podem ser gerenciados e resolvidos de forma mais eficaz, melhorando a cultura organizacional e gerando confiança em sua equipe.

Um estudo publicado em 2006 por Barbutto e Burbach Cunha (2019) mostrou que profissionais com inteligência emocional altamente desenvolvida em cargos gerenciais conseguiram alcançar melhores resultados pessoais; Gerenciam a alavancagem do desempenho dos funcionários sob liderança; Desenvolvem e potencializam talentos para torná-los importantes para sua organização.

A partir disso, podemos concluir que IE e liderança são qualidades complementares, sendo uma importante no exercício da outra. Os gerentes emocionalmente inteligentes têm mais empatia pelos outros e são capazes de orientar seus funcionários com mais eficácia.

Diante de algumas situações de conflito dentro de uma empresa, os gestores sabem como lidar com essas situações e usar as emoções de seus colaboradores em benefício da organização. Sem inteligência emocional, é muito mais difícil manter uma boa cultura organizacional e atingir os objetivos e os resultados que a organização almeja. Assim, entendemos que a liderança tem um papel importante na IE.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se com esta pesquisa que pode-se ver que a inteligência têm buscado analisar e diagnosticar os aspectos relacionados ao ambiente corporativo, procurando os fatores que são mais preponderantes para a otimização do trabalho em geral.

É nesse sentido, que o ambiente de trabalho é um fator importante. O qual o local onde são desenvolvidas as atividades laborais deve possuir condições aptas a favorecer que todos os trabalhadores possam oferecer à empresa onde trabalham o máximo de seu potencial.

Para atingir o objetivo geral do estudo, que consiste em compreender a importância da inteligência emocional para uma organização, e analisar quais são os aspectos da inteligência emocional e sua influência no comportamento dos seus colaboradores, os objetivos específicos, foi dividido em três, que foi estudar os elementos da inteligência emocional; compreender quais foram os principais problemas relacionados à Inteligência Emocional; e Estudar a forma que a Inteligência emocional pode atuar para beneficiar o desempenho no trabalho.

Acredita-se que um ambiente de trabalho positivo é capaz de afetar diretamente os resultados da empresa, o desenvolvimento do trabalho por seus colaboradores e a produtividade da corporação. Consta que o bom relacionamento entre as pessoas que fazem parte da organização é essencial para a existência de um ambiente de trabalho positivo.

Para isso, as emoções são extremamente relevantes no trato de todos os aspectos da vida de qualquer pessoa, sendo ainda mais importante o domínio sobre elas. É exatamente neste aspecto que a inteligência emocional se torna relevante.

Diz-se que para saber lidar com as emoções, especialmente no local de trabalho, é fator determinante para o sucesso profissional, tanto do profissional quanto da empresa onde ele exerce suas atividades.

Consta que a inteligência emocional é um forte aliado para o desenvolvimento corporativo de todo indivíduo, em igual escala de importância com a formação acadêmica e a experiência profissional. Diante do exposto, através da pesquisa bibliográfica desenvolvida e dos dados coletados, o presente trabalho teve seus objetivos cumpridos e o seu problema resolvido.

REFERÊNCIAS

ACKLEY, D. **Emotional intelligence: A practical review of models, measures, and applications.** Consulting Psychology Journal, v. 68, n. 4, p. 269-286, 2016.

ARRUDA, J. R.; MORAES, J. P.; COLLING, T. **Desenvolvendo capacidades da inteligência emocional através do coaching.** Saber Humano, v. 8, n. 12, p. 92-112, 2018.

CUNHA, Guilherme Silva da. **O desenvolvimento da Inteligência Emocional de executivos e as práticas de liderança.** Trabalho de conclusão de curso (Graduação). Curso de Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre – RS, 2019.

SALVAGNI, Patrícia; BETTEGA, Maria Lúcia; CASAGRANDE, Delci Fátima Meneghetti. **A contribuição da inteligência emocional no exercício da liderança.** Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas, v. 8, n. 2, p. 128-152, 2020.

SILVA, Arison Cardoso Santos da. **Liderança e qualidade de vida no trabalho: o caso de uma indústria da região do sudoeste do Paraná.** Revista Eletrônica Cosmopolita em Ação, 2018.

SILVA, José Saraiva et al. **Domínio da inteligência emocional no processo de liderança.** Revista Eletrônica Cosmopolita em Ação, v. 4, n. 2, p. 72-98, 2019.

SARAIVA, Ednalva Changa M. **A Inteligência Emocional suas Influências no Exercício da Liderança Estudo de caso.** Tese de Doutorado. 2021.

NAVARRO, Antônio Fernando. **O conceito de ambiente do trabalho.** [S.l.], 2012.

LACOMBE, F.J. M. **Comportamento organizacional,** São Paulo: Saraiva, 2012.

JUNQUEIRA, F. C.; COUTO, E. S. A.; PEREIRA, M. K. S. **A importância da inteligência emocional na atuação de um líder.** VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2011.

DUTRA, Danielle do Nascimento Silva; SLIWOWSKA, Aleksandra. **O papel do líder nas**

organizações. Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro. 2011.

CHIAVENATO I. **Administração nos novos tempos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

OLIVEIRA, M. A. **Comportamento organizacional para a gestão de pessoas: Como agem as empresas e seus gestores.** São Paulo: Saraiva, 2010.

SOBRINHA, Laize Maria de Miranda Leite. **Ambiente de trabalho e as relações interpessoais.** [S.I], 2010.

ZANLUCHI, 2010. **Personalidade e Desenvolvimento Humano.** Apostila sobre Personalidade e Desenvolvimento Humano para o curso de MBA em Gestão de Pessoas da Unopar. Londrina: 2010.