

**FACULDADE DOCTUM DE VITÓRIA – DOCTUM
CURSO ADMINISTRAÇÃO**

**ALINE CARDOSO GONSALVES
BRUNNA DALTO
MARIANA LUPPI**

O GESTOR E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

**VITÓRIA, ES
2017**

ALINE CARDOSO GONSALVES
BRUNNA DALTO
MARIANA LUPPI

O GESTOR E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade Doctum de Vitória,
como requisito para obtenção do Título de
Bacharel em Administração.

VITÓRIA, ES
2017

ALINE CARDOSO GONSALVES
BRUNNA DALTO
MARIANA LUPPI

O GESTOR E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Doctum de Vitória, como requisito para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Aprovado em _____ de _____ de 2017.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Me. Marcos Correia Silva
Faculdade Doctum de Vitória
Orientador(a)

Prof. Esp. Paula Jenaina Costa
Faculdade Doctum de Vitória

Prof. Me. Sheyla Valkiria Dias Passoni
Faculdade Doctum de Vitória

O GESTOR E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Aline Cardoso Gonsalves¹ – alinegonsalves1985@gmail.com

Brunna Dalto² – brunnadalto.f@gmail.com

Mariana Luppi³ - marianaluppi4@gmail.com

Profª Me..Marcos Correia Silva (orientador) marcos.correia@doctum.edu.br
Mestre em Administração pela Flórida Christian University

RESUMO

Inteligência emocional é uma característica importante para um líder, e quando ele sabe manter em equilíbrio sua capacidade intelectual e profissional com a sua inteligência emocional, as decisões entre razão e emoção se tornam mais fáceis de serem resolvidas. Buscando melhor desempenho por parte de gestores e colaboradores, fica mais fácil o relacionamento interpessoal entre ambos. O objetivo desse artigo é mostrar os problemas que a ausência de Inteligência Emocional pode trazer no ambiente de trabalho, a sua importância e o que pode ser feito para reverter qualquer situação de descontrole e alcançar solução de problemas. A metodologia usada foi bibliográfica e de campo, onde pesquisamos duas empresas do ramo de colchões e foi aplicado dezoito questionários para melhor entendimento do assunto inteligência emocional. Conclui-se que a inteligência emocional faz parte do dia a dia do gestor e colaborador, proporcionando um ambiente de trabalho agradável e dinâmico.

Palavras-Chave: Inteligência. Líder. Equilíbrio. Relações.

ABSTRACT

Emotional intelligence is an important trait for a leader, and when he knows how to keep his intellectual and professional capacity in balance with his emotional intelligence, decisions between reason and emotion become easier to resolve. Seeking better performance on the part of managers and employees, the

¹ Graduanda em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

² Graduanda em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

³ Graduanda em Administração, pela Rede Doctum de Ensino/Vitória, 2017.

interpersonal relationship between both becomes easier. The objective of this article is to show the problems that the absence of Emotional Intelligence can bring in the work environment, its importance and what can be done to revert any situation of lack of control and reach problem solving. The methodology used was bibliographical and field, where we researched two companies in the field of mattresses and was applied eighteen questionnaires to better understand the subject emotional intelligence. It is concluded that emotional intelligence is part of the day-to-day manager and employee, providing a pleasant and dynamic work environment.

Keywords: Intelligence. Leader. Balance. Relations.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente a humanidade vive momentos de muito estresse em que muitas vezes fica difícil de controlar as próprias emoções. Porém, existem sim formas de evitar grandes problemas com atitudes simples e inovadoras, e isso pode ser tudo o que um empreendimento ou um líder precisava para salvar o seu empreendimento ou até mesmo sua equipe. Todo gestor deve ter o conhecimento, de que se ele não está bem, como poderá influenciar sua equipe de forma positiva?

A psicologia define inteligência emocional como o poder de identificar as suas emoções e as alheias, bem como o dom de trabalhar cada uma delas. Quando o assunto é a sobrevivência e crescimento de um negócio, os empreendedores precisam não apenas de conhecimentos técnicos, mas saber lidar com pessoas e com emoções. Hoje nenhum empreendedor sobrevive sem isso.

Segundo Cooper (1997, p.18), “a inteligência emocional é a capacidade de sentir, entender e aplicar eficazmente o poder e a perspicácia das emoções como uma fonte de energia, informação e influências humanas”.

Comandar uma equipe pode parecer fácil ou até mesmo uma coisa simples, mas sabemos que o sucesso do negócio está diretamente ligado ao bom desenvolvimento do gestor. É de grande importância que esse gestor tenha a consciência de que ele precisa dar direção, estabelecer regras e influenciar pessoas.

A inteligência emocional é um assunto atual, estudado a fim de desenvolver pessoas mental e emocionalmente para que tenham sucesso na vida acadêmica, pessoal e profissional.

Neste trabalho será apresentado a nossa preocupação no que diz respeito de descontrole emocional e como isso pode ser trabalhado dentro do ambiente de trabalho e apresentar como a inteligência emocional de alguma maneira pode influenciar no equilíbrio, na produtividade e na qualidade da prestação de serviços e no trabalho em equipe. É importante mostrar a necessidade de usar a razão e a emoção de forma a ajudar a si mesmo e as outras pessoas também.

Na pesquisa de campo será utilizado o método de pesquisa quantitativo, onde serão aplicados questionários em duas lojas, sendo uma localizada no centro de Vila Velha e a outra no centro comercial de Campo Grande, na cidade de Cariacica, com o intuito de identificar e analisar como a Inteligência emocional pode interferir no relacionamento entre gestor e colaborador a fim de medir a qualidade no ambiente de trabalho e nas relações interpessoais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional tem sido vista como um pilar crítico de sucesso seja como empreendedor, seja como pessoa. Cada vez mais ela se configura progressivamente como importante técnica nos constantes desafios cotidianos.

A definição de inteligência emocional (IE) tem sido bastante discutida na atualidade. No entanto, já vem sendo estudada desde o ano de 1990, quando foi formalmente introduzida na psicologia por meio dos pesquisadores *Peter Salovey*, da Universidade de Yale, e *John D. Mayer*, da Universidade de New Hampshire, porém, a designação de inteligência emocional mais antiga remonta a Charles Darwin, que em sua obra referiu a importância da expressão emocional para a sobrevivência e adaptação. Embora as definições tradicionais de inteligência enfatizem os aspectos cognitivos, como memória e resolução de problemas, vários pesquisadores de renome no campo da inteligência estão a reconhecer a importância de aspectos não cognitivos. Eles sugerem uma definição bem ampla para a IE: a capacidade de processar as informações emocionais e usá-las favorecendo no processo adaptativo.

Em 1920, o psicometrista Robert L. *Thorndike*, na Universidade de Columbia, usou o termo "inteligência social" para descrever a capacidade de compreender e motivar os outros. *David Wechsler*, em 1940, descreveu a influência dos fatores não intelectuais sobre o comportamento inteligente, e defendeu ainda que os nossos modelos de inteligência não estariam completos até que esses fatores não pudessem ser adequadamente descritos.

Em 1983, Howard Gardner, em sua teoria das inteligências múltiplas, introduziu a ideia de incluir tanto os conceitos de inteligência intrapessoal (capacidade de compreender a si mesmo e de apreciar os próprios sentimentos, medos e motivações) quanto de inteligência interpessoal (capacidade de compreender as intenções, motivações e desejos dos outros). Para Gardner, indicadores de inteligência como o QI não explicam completamente a capacidade cognitiva. Assim,

embora os nomes dados ao conceito tenham variado, há uma crença comum de que as definições tradicionais de inteligência não dão uma explicação completa sobre as suas características.

O primeiro uso do termo "inteligência emocional" é geralmente atribuído a Wayne Payne, citado em sua tese de doutoramento, em 1985. O termo, entretanto, havia aparecido anteriormente em textos de Hanskare Leuner (1966). Stanley Greenspan também apresentou em 1989 um modelo de inteligência emocional, seguido por Peter Salovey e John D. Mayer (1990), e Goleman (1995).

Na década de 1990, a expressão "inteligência emocional", tornou-se tema de vários livros (e até best-sellers) e de uma infinidade de discussões em programas de televisão, em escolas e mesmo em empresas. O interesse da mídia foi despertado pelo livro "Inteligência emocional", de Daniel Goleman, redator de Ciência do The New York Times, em 1995. No mesmo ano, na capa da edição de Outubro, a revista Time perguntava ao leitor - "Qual é o seu QE?" - apresentando um importante artigo assinado por Nancy Gibbs sobre o livro de Goleman e despertando o interesse da mídia sobre o tema. A partir de então, os artigos sobre inteligência emocional começaram a aparecer com frequência cada vez maior por meio de uma ampla gama de entidades acadêmicas e de periódicos populares.

Como visto anteriormente, é impossível negar a importância da inteligência emocional como ferramenta determinante para o sucesso, seja ele pessoal ou profissional, no contexto social pós-moderno. Mas, em termos conceituais, o que é inteligência emocional? Peter Salovey e John Mayer (1990) definem a inteligência emocional como a habilidade para controlar os sentimentos e emoções em si mesmo e nos demais, discriminar entre elas e usar essa informação para guiar as ações e os pensamentos.

Goleman (1995) define a inteligência emocional como a capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as

emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos. Baseando-se no conceito inicialmente formulado por Mayer e Salovey (1990), Goleman (1995) concebe uma perspectiva mais ampla de inteligência emocional, acrescentando, às habilidades cognitivas, vários atributos da personalidade. Para Goleman (1995), a inteligência emocional inclui características como a capacidade de motivar a si mesmo, de perseverar no empenho apesar das frustrações, de controlar os impulsos, de adiar as gratificações, de regular os próprios estados de ânimo, de evitar a interferência da angústia nas faculdades racionais, de sentir empatia, de confiar nos demais, etc.

Segundo Cooper (1997, p 21) “Em muitos locais de trabalho, atualmente, indivíduos talentosos e produtivos estão sendo frustrados ou sabotados por falhas da inteligência emocional”. Em muitas empresas, os colaboradores se deparam com a insatisfação pois em algum momento não veem um entendimento por parte dos gestores, resultando em desânimo e insatisfação no ambiente de trabalho.

A inteligência emocional pode ser considerada e definida como monitoramento das emoções e isso ajuda no equilíbrio, no saber falar e agir.

Acredita-se que um dos fatores determinantes do sucesso ou insucesso seja a inteligência emocional, onde une a capacidade de pensar e o modo de agir de forma coerente. Ainda em seu livro, Goleman (1995) reforça ainda que a Inteligência Emocional é a maior responsável pelo sucesso ou insucesso dos indivíduos.

No livro *Inteligência Emocional* o psicólogo Daniel Goleman examina estas questões polêmicas, por meio de instigante viagem pelos labirintos da mente humana. Aliando o rigor do cientista à experiência humana do psicólogo, Goleman traduz as mais recentes descobertas neurológicas para o público leigo. E é esta base científica que apoiará suas teses reveladoras.

Ainda no livro Daniel Goleman (1995) deixa claro que os homens com um alto grau de inteligência emocional são socialmente equilibrados, comunicativos e animados, não inclinados a receios ou a ruminar preocupações. Por outro lado, as mulheres

tendem a ser assertivas e expressam suas ideias de um modo direto, e sentem-se bem consigo mesmas; para elas, a vida tem sentido.

As emoções estão presentes na vida de todas as pessoas, e são elas que levam à práticas tanto para o bem ou não do outro indivíduo, e isso pode trazer resultados positivos ou até mesmo negativos, dentro do contexto da boa convivência (COOPER, 1997)

Além disso, as emoções são consideradas importante organizadores de ação e pensamentos, e também substancial para o raciocínio e a racionalidade (COOPER, 1997).

O dicionário da Língua Portuguesa de Aurélio Buarque de Hollanda (1999, p. 1122), define a palavra inteligência como "a faculdade de aprender, apreender ou compreender, percepção, apreensão, intelecto, intelectualidade".

Mesmo as pessoas mais inteligentes podem ser afetadas pela falta de controle de emoções, e mesmo que possua um alto nível de inteligência, se deparam com a perda de seu foco, podendo atrapalhar até seus objetivos, seja por problemas pessoais ou alguma frustração (GOLEMAN, 1995).

Essas emoções servem de impulsos, para uma ação rápida, para planejamentos imediatos, que tem como objetivo lidar com a vida (GOLEMAN, 1995).

O descontrole emocional e a ausência de empatia podem causar desânimo, desmotivação, tristeza, entusiasmo e até a depressão, fazendo com que o ambiente de trabalho se transforme num lugar de insatisfação. A empatia é um ato de compreensão tão seguro quanto o entendimento do sentido das palavras contidas numa página impressa (GOLEMAN, 1995, p.275).

Para Goleman (2012, p. 275), "entre os talentos emocionais estão: autoconsciência; identificar, expressar e controlar sentimentos; controle de impulsos e adiamento de satisfação; e controlar tensão e ansiedade".

Não é fácil receber e fazer críticas, porém tudo depende da maneira como são feitas. De maneira geral as críticas atuam efetivamente no comportamento do trabalhador, a forma em que esta será recebida, mostra o indicador do grau de satisfação da pessoa com seu trabalho e com seus líderes (GOLEMAN, 2012).

Uma alta inteligência emocional diferencia um profissional de sucesso, possibilitando que ele tenha autoconhecimento e conhecimento dos outros; faz que este tenha bom comportamento mesmo nos momentos de estresse, o que resultará em resultados positivos.

2.2 O GESTOR E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Estas aptidões de lidar com o outro de forma positiva partem inicialmente de autoconhecimento.

De acordo com Goleman (2012, p. 276), "muitas aptidões são interpessoais: interpretar sinais sociais e emocionais, ouvir, ser capaz de resistir a influências negativas, considerar as perspectivas dos outros."

O componente mais importante na inteligência de grupo, na verdade, não é o QI medido no sentido acadêmico, mas sim, a inteligência emocional (GOLEMAN, 2012).

Quando se fala em gestor vem à mente aquela pessoa que lida no dia a dia com pessoas. Partindo desse conceito, é necessário compreender a importância do gestor na rotina dos colaboradores, onde surgirão problemas, pensamentos, crenças e opiniões distintas, sendo necessário que o líder se atente a todas essas eventualidades de forma a contribuir e trazendo soluções para o bom relacionamento com os colaboradores.

Conforme Goleman afirma (1995, p.30), "a vida emocional é um campo com o qual se pode lidar, certamente como matemática ou leitura, com maior ou menor talento, e exige seu conjunto exclusivo de aptidões".

É preciso ter consciência da importância do papel do gestor, uma vez que pode influenciar diretamente na satisfação dos colaboradores e, conseqüentemente, no ambiente de trabalho. Ele deve ter em mente que os problemas rotineiros não devem ter influência no ambiente de trabalho.

Cooper (1997, p. 103), “quer seja para liderar ou ter sucesso, a vida exige que nos empenhemos em perceber e entender efetivamente o que os outros sentem e percebem, sob a superfície, sob as palavras”.

O autor ainda afirma que o saber escutar torna qualquer um de nós uma companhia mais agradável e um trabalhador mais eficaz.

Quando o gestor tem controle sobre suas emoções, ele transfere este comportamento à sua equipe para que esta tenha mais oportunidades com o intuito de se saírem bem em situações de conflitos e crises.

Segundo William McKnight (apud COOPER, 1997, p. 311), “ouça qualquer um que tenha uma ideia original. Encoraje-o; não o critique. Deixe as pessoas continuarem com suas ideias”.

A inteligência emocional é capaz de trazer uma série de benefícios aos profissionais que decidem desenvolver verdadeiramente essa competência. Dentre os aprendizados mais relevantes estão (QUADRO 1):

Conforme o Quadro 1, os benefícios da inteligência emocional são vários e importantes para o bom desenvolvimento no trabalho e nas relações interpessoais. Se todos adotassem a prática de controlar suas emoções, com certeza facilitaria o desempenho e o menor índice de desmotivação e frustrações dentro das organizações.

Quadro 1 – Aprendizados

Gerenciar conflitos e pressões do dia a dia;

Ter uma comunicação mais transparente e eficiente;

Evitar discussões e competições desnecessárias;

Controlar impulsos e canalizar as emoções;

Persistir diante de obstáculos e desafios;

Desenvolver e manter relações profissionais, fortalecendo o networking;

Colaborar para um ambiente de trabalho mais integrado;

Tomar decisões com clareza, sem influência de sentimentos momentâneos;

Liderar equipes de forma eficiente, com foco em pessoas e metas.

Fonte: Cooper, 1997, p. 311

3 RESULTADOS

A pesquisa de campo foi desenvolvida a partir da análise dos questionários respondidos por líderes e colaboradores de duas empresas de pequeno porte das cidades de Vila Velha e Cariacica no mês de Outubro de 2017.

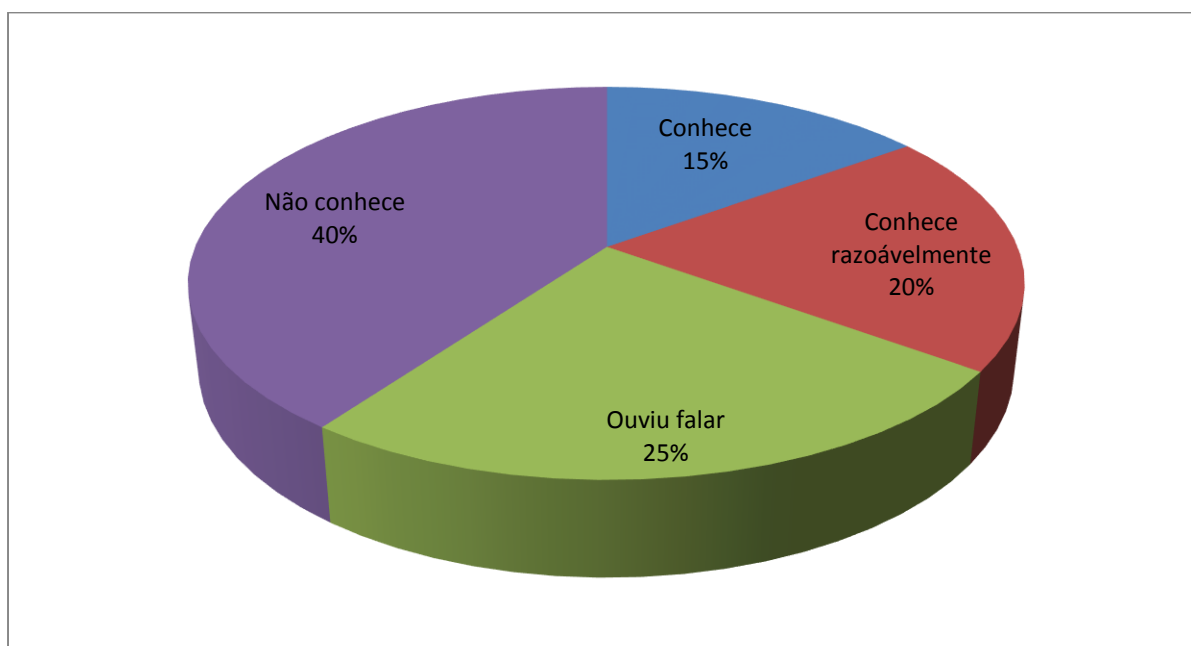
Entrevistou-se gestores e colaboradores com o objetivo de identificar a influência da inteligência emocional dentro da organização e como os mesmos conseguem gerir bem suas emoções e as emoções dos seus subordinados, sabendo como valorizar seus pontos fortes e fracos, mostrando que o sucesso de uma organização depende de todos.

Foi aplicado um total de 18 questionários, sendo 16 colaboradores e 2 gestores, portanto, 18 colaboradores contribuíram com nossa pesquisa.

Por meio de conversa informal com os colaboradores, foi pesquisado que a empresa possui treinamentos direcionados para vendas e cursos online anualmente para lançamentos de produtos. Entretanto o tema inteligência emocional nunca foi abordado. A empresa dá mais atenção a inteligência cognitiva.

No Gráfico 1, identificou-se através das respostas obtidas que 15% dos entrevistados conhecem bem o termo, 20% conhecem razoavelmente, 25% já ouviu falar e que 40% não conhecem. Considera que seja de grande importância tanto para os gestores e colaboradores conhecerem este assunto e aplicá-los dentro de sua rotina, proporcionando bom relacionamento entre ambos.

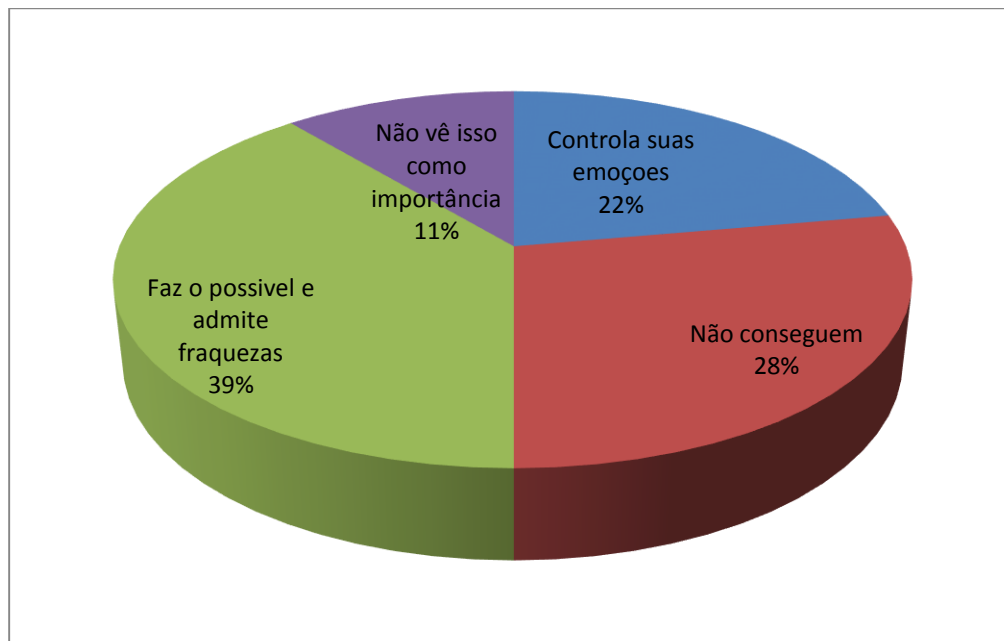
Gráfico 1 – Conhecimento do assunto “Inteligência Emocional”



Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 2 obtive os seguintes percentuais 22% controla suas emoções, 28% não conseguem, 39% faz o possível mas admite fraquezas e 11% não vê isso como importância. Neste caso há uma grande porcentagem de pessoas que ainda necessitam de saber mais sobre inteligência emocional e aplicá-la no seu dia a dia.

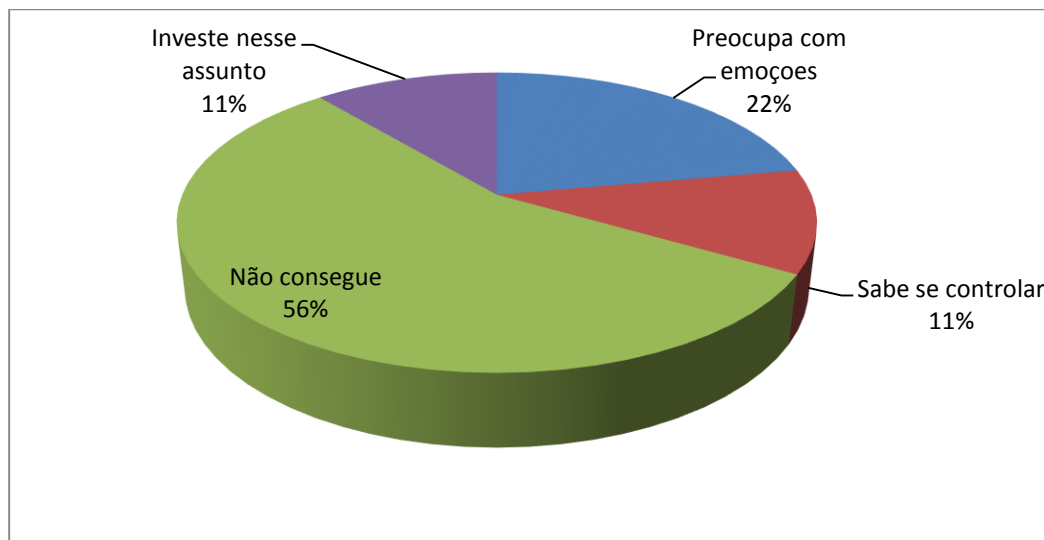
Gráfico 2 – Posicionamento diante do controle de emoções no dia a dia



Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 3, foi identificada a percepção dos colaboradores sobre como o gestor lida com o assunto de Inteligência Emocional. 22% afirmam que o seu gestor se preocupa em controlar suas emoções, 11% admitem que esse assunto é investido dentro da organização, 11% sabe se controlar e 56% admitem que não conseguem. Seria importante se os gestores preocupassem mais com o tema e buscassem por aplicá-los no dia a dia.

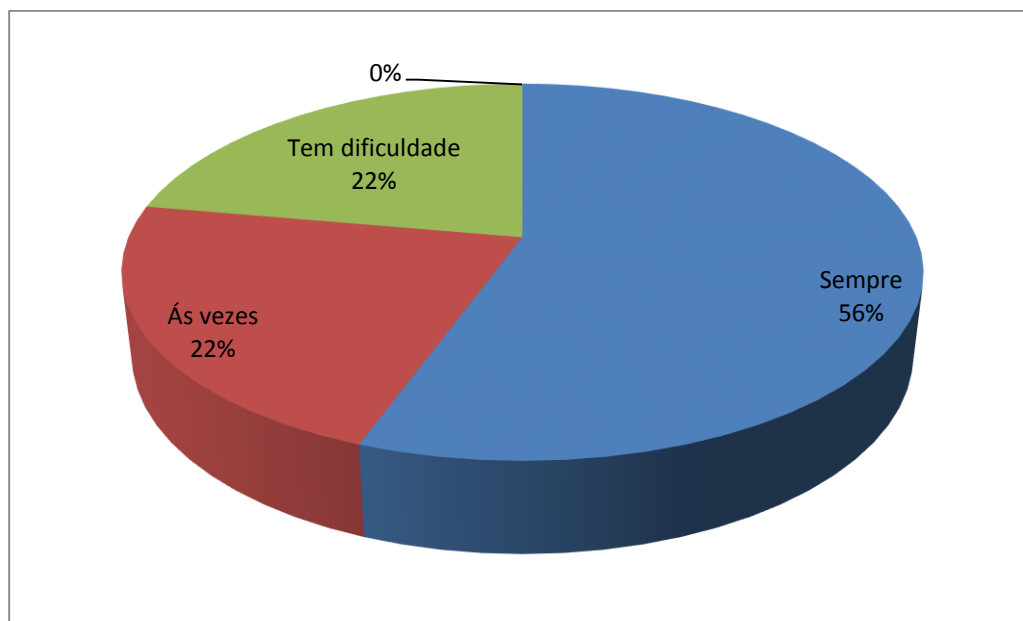
Gráfico 3 – Como é o comportamento do Gestor diante deste assunto



Fonte: Elaboração própria

O Gráfico 4 mostra a importância de saber ouvir. 56% diz saber ouvir, 22% às vezes e 22% tem dificuldades de ouvir, resta então que os gestores podem contribuir no relacionamento interpessoal trazendo resultados positivos na organização.

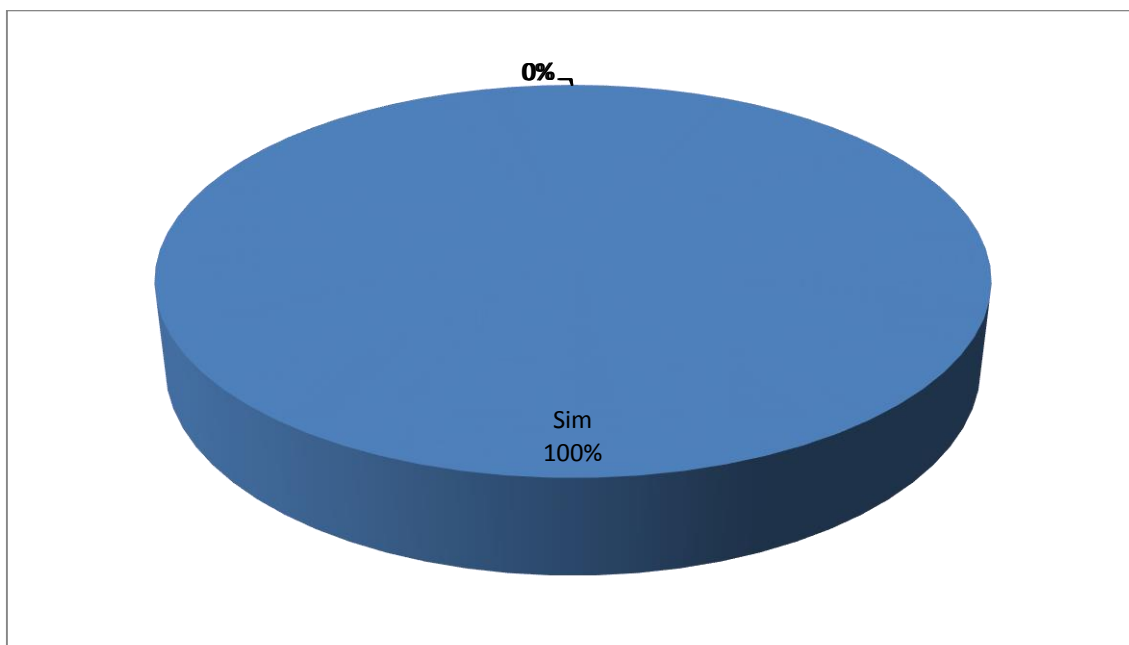
Gráfico 4 – Importância de saber ouvir



Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 5, mostra a preocupação com o próximo, onde 100% dos colaboradores afirmaram que se preocupam com o próximo e isso é muito importante para qualquer pessoa.

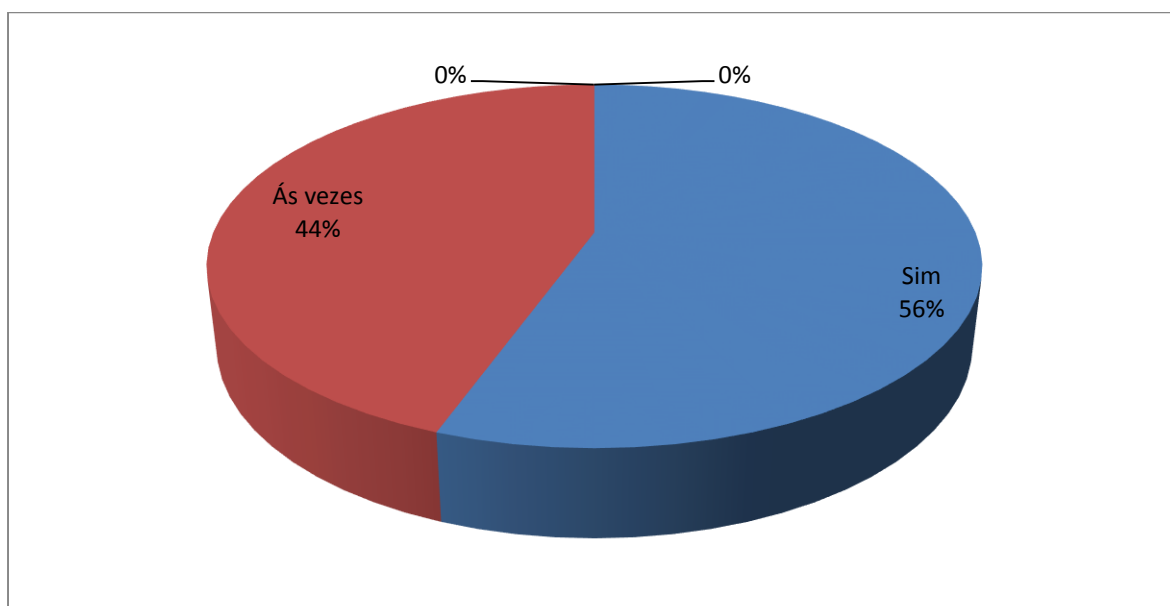
Gráfico 5 – Preocupação com o próximo



Fonte: Elaboração própria

No Gráfico 6 obtive os seguintes percentuais: 56% consideram emocionalmente controlado, enquanto 44%, às vezes. Observa-se que o controle emocional deve ser trabalhado a fim de trazer resultados positivos tanto à organização quanto à vida pessoal.

Gráfico 6 – Controle emocional

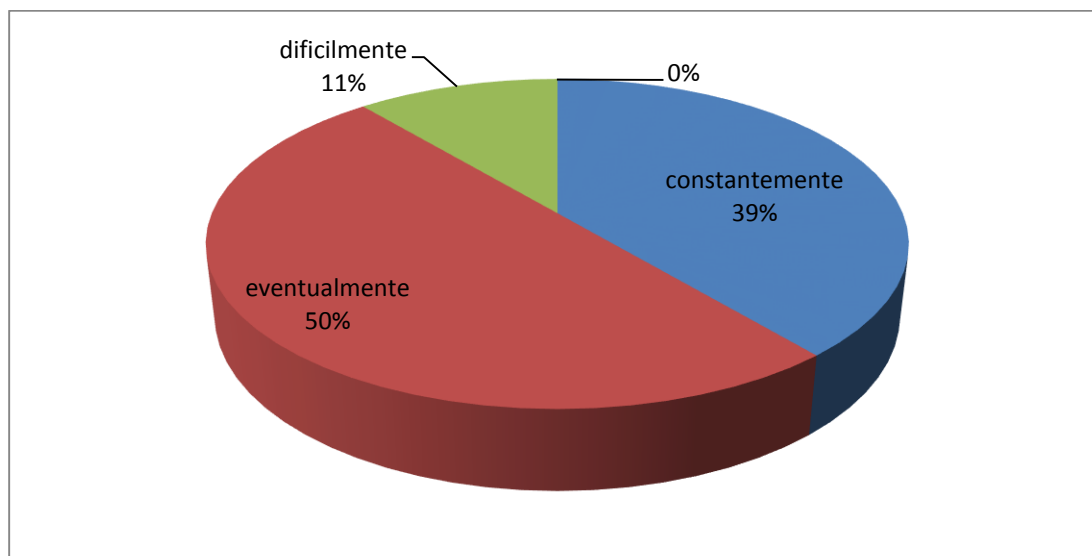


Fonte: Elaboração própria

Observa-se no Gráfico 7, que 50% eventualmente têm alteração humorística, 39% têm constantemente e 11% dificilmente.

Estas alterações de humor impactam diretamente no ambiente de trabalho. É necessário que haja por parte de todos na busca por gerenciamento de seu comportamento e autocontrole.

Gráfico 7 – Alteração de humor

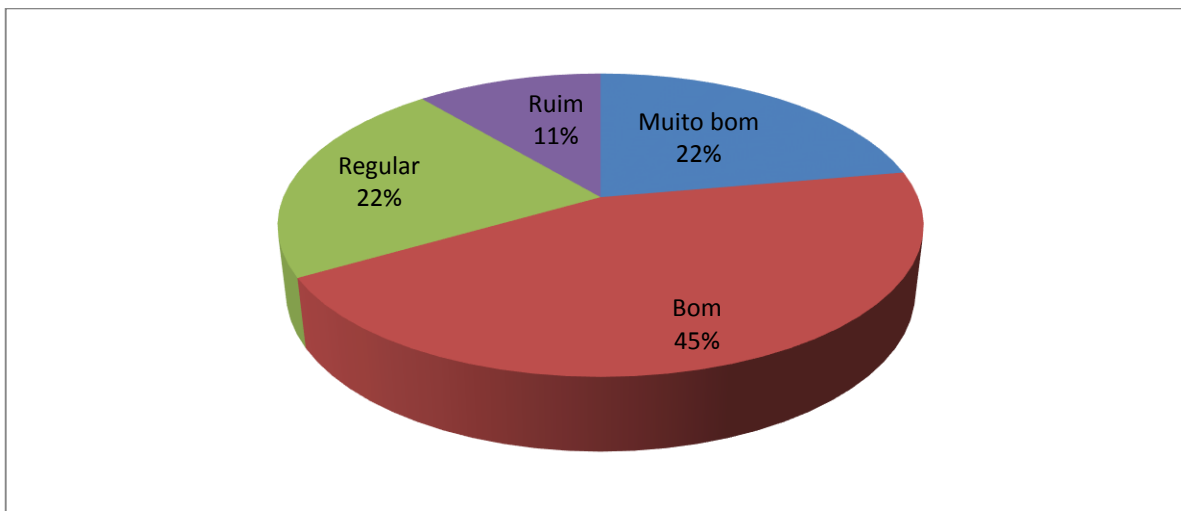


Fonte: Elaboração própria

Identificou-se no Gráfico 8, que 45% consideram ter um relacionamento bom, 22% consideram muito bom, 22% regular e 11% ruim.

Com isso, é papel do gestor é influenciar os colaboradores de maneira que o relacionamento entre si seja eficaz e importante para o bem de todos dentro da instituição.

Gráfico 8 – Relacionamento entre Gestor e Colaborador



Fonte: Elaboração própria

Com nossa pesquisa observa-se que o assunto inteligência emocional é um tema pouco abordado dentro das organizações. Sendo assim, podemos destacar que com base na nossa pesquisa, os colaboradores e gestores puderam ter uma ideia do que se trata o tema Inteligência Emocional e consideram um assunto importante tanto na vida profissional quanto na social.

4 DISCUSSÃO

O questionário foi respondido pelos 18 funcionários da empresa, sendo que 67% são do sexo feminino, e 33% do sexo masculino com mais de seis anos dentro da organização. Sendo que 80% possuem somente o segundo grau completo e 20% segundo grau incompleto.

Segundo Miranda (1997, p. 97),

O uso integral das aptidões cerebrais, associando intelecto e emoções se socorre da experiência e da velocidade das aptidões límbicas e das faculdades diagnosticais das aptidões corticais para produzir a melhor composição de razão e emoção.

A habilidade de lidar com as próprias emoções e a dos outros possibilita os gestores tomar atitudes assertivas mesmo em momento de grande pressão. Uma alta inteligência emocional dentro das organizações irá contribuir para resultados positivos de forma organizada gerando maior lucratividade com colaboradores satisfeitos. E essa habilidade foi constatada no Gráfico 2, onde apenas 22% controlam suas emoções.

Segundo Goleman (2012, p. 178),

São as equipes e não o esforço de um indivíduo que se constituem na unidade de trabalho e isso explica porque a inteligência emocional, as aptidões que ajudam as pessoas a entrarem em harmonia, deveria ser valorizada.

A falta dessa harmonia impacta diretamente no ambiente, como identificado no Gráfico 7, que 50% eventualmente têm alteração humorística, 39% têm constantemente e 11% dificilmente, sendo necessário ter sempre o autocontrole das suas emoções.

A proposta do grupo é lembrar que, por se tratar de uma competência comportamental, a inteligência emocional é requerida em todas as áreas de atuação, sendo muito útil em qualquer ambiente de trabalho, independentemente da capacitação, idade ou experiência anterior. Porém, sua importância é ainda maior em algumas situações específicas, como para cargos de liderança. Neste caso, várias práticas relacionadas à gestão precisam ser adotadas e o equilíbrio emocional se torna essencial na condução das equipes. Ou, ainda, para profissionais que atuam na área comercial, em contato direto com os clientes, onde os relacionamentos são peça-chave para vendas e conversões.

De qualquer maneira, a inteligência emocional é uma competência bastante requisitada pelo mercado, pois além da competitividade e dos desafios, há ainda muita pressão por metas e prazos, redução de custos, eliminação de falhas e otimização de processos. Por isso é fundamental que os profissionais saibam administrar essas condições agressivas com menos estresse, ansiedade e nervosismo.

O gerenciamento das emoções permite uma visão mais ampla e estratégica, facilita a tomada de decisões, assegura uma comunicação pessoal eficiente e a correta execução das tarefas. Deste modo, o profissional se torna mais produtivo, tem melhor desempenho e, conseqüentemente, conquista o reconhecimento e as oportunidades de carreira almejadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante nossa pesquisa de mercado, viu-se que a Inteligência emocional é um dos principais fatores nos relacionamentos interpessoais para a automotivação. Esta inteligência está relacionada a elementos fundamentais no comportamento de gestores e colaboradores para um desenvolvimento com objetivo de perceber e interpretar as emoções das pessoas do nosso convívio social.

Uma das características mais importantes da Inteligência emocional é a capacidade de tomar decisões de forma adequada, controlar impulsos e adaptar-se à situações distintas, ser empático, inspirar e influenciar pessoas, além de gerir conflitos, por isso, os colaboradores devem estar sempre motivados, o que implicará em suas relações interpessoais e ocasionará o bem estar de todo ambiente de trabalho e conseqüentemente na produtividade dos colaboradores.

Refletir sobre seus valores, saber o que é importante para contribuir para seu autoconhecimento e desenvolver consciência de que os vínculos e os conflitos são passageiros, e são necessários para evolução da resiliência e contribuir de forma dinâmica e lucrativa para a empresa.

Portanto, conclui-se que se aplicada de forma correta, a inteligência emocional pode gerar resultados satisfatórios não somente para gestor e colaborador, mas para toda organização, que ganhará eficiência e eficácia, que impactará diretamente no seu sucesso.

REFERÊNCIAS

ALESSANDRA, Rodrigues. **Inteligência Emocional no Ramo de Negócios. Dezembro.** 2016. Disponível em: <<http://ramodenegocios.com/inteligencia-emocional-no-ramo-de-negocios/>>. Acesso em: 21 jun. 2017.

AMORIM, Cloves. **Revisando o conceito de inteligência.** Disponível em: <<http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2007/anaisEvento/arquivos/PA-505-04.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

BRADBERRY, Travis; GREAVES, Jean. **Desenvolva a sua Inteligência Emocional:** Tudo o que você precisa saber para aumentar seu QE. Rio de Janeiro: Sextante, 2007.

COOPER, Robert K. **Inteligência Emocional na empresa.** Trad. Riçado Inojosa; Sonia T. Mendes. Rio de Janeiro: Campus 1997.

CRUZ, Carlos. **Inteligência emocional: o passaporte para o sucesso. Você RH: Especial.** Disponível em: <http://revistavocerh.abril.com.br/noticia/especiais/conteudo_545367.shtml> Acesso em: 06 set. 2010.

FELIPE, Guedes. **Citações de livro Trabalhando a inteligência Emocional.** Disponível em: <<http://www.felipeguedes.com/citacao-inteligencia-emocional/>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional:** A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 45. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

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

JOAQUIM, Jose Fagundes da Rocha. **A Inteligência Emocional nos negócios e carreira profissional.** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/cotidiano/a-inteligencia-emocional-nos-negocios-e-carreira-profissional/88805/>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

LUCIANO, Conceição. **Conceitos e Componentes da Inteligência Emocional.** Disponível em: <<http://pessoasegestao.blogspot.com.br/2011/07/conceitos-e-componentes-da-inteligencia.html>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

PETER, Salovey. **Liderança com Inteligência Emocional.** Liderando e administrando com competência e eficácia,

SOFIA, Esteves, da Endeavor. **Como desenvolver inteligência emocional para vencer nos negócios.** 30 de novembro 2016. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/pme/como-desenvolver-inteligencia-emocional-para-vencer-nos-negocios/>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

SBie. **Hábitos diários para aumentar sua inteligência emocional.** Disponível em <<http://www.sbie.com.br/blog/exame-8-habitos-diarios-para-aumentar-sua-inteligencia-emocional/>>. Acesso em: 29 out. 2017.

TABATA, Castro Constantino. **A inteligência emocional no ambiente organizacional.** TCC. Disponível em: <<http://www.bib.unesc.net/biblioteca/sumario/000044/0000441C.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.