

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE MAUÁ**

**EXTENSÃO “JOÃO PAULO”**

ALAN OLIVEIRA DA SILVA LIMA  
BIANCA ROSA ALVES DE SOUZA  
GUILHERME RIBEIRO DA SILVA  
LETICIA BEATRIZ DA SILVA TAVARES  
MARIA EDUARDA NASCIMENTO FREITAS DOS SANTOS

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: IMPACTO NAS RELAÇÕES  
INTERPESSOAIS E NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL**

Mauá – SP  
Junho/2024

**ALAN OLIVEIRA DA SILVA LIMA  
BIANCA ROSA ALVES DE SOUZA  
GUILHERME RIBEIRO DA SILVA  
LETICIA BEATRIZ DA SILVA TAVARES  
MARIA EDUARDA NASCIMENTO FREITAS DOS SANTOS**

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: IMPACTO NAS RELAÇÕES  
INTERPESSOAIS E NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado a Escola Técnica Estadual de  
Mauá como requisito para a obtenção do  
título de técnico em Administração.

Orientadora do projeto: Prof.<sup>a</sup> Ma.  
Cláudia Emanoela Bonfim

Mauá – SP  
Junho/2024

ALAN OLIVEIRA DA SILVA LIMA  
BIANCA ROSA ALVES DE SOUZA  
GUILHERME RIBEIRO DA SILVA  
LETICIA BEATRIZ DA SILVA TAVARES  
MARIA EDUARDA NASCIMENTO FREITAS DOS SANTOS

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: IMPACTO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS  
E NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado a Escola Técnica Estadual de  
Mauá como requisito para a obtenção do  
título de técnico em Administração.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado e aprovado em: 18/06/2024.

Banca examinadora:

---

Prof.<sup>a</sup>. Ma. Cláudia Emanoela Bonfim, ETEC de Mauá – Orientadora

---

Prof.<sup>a</sup>. Ma. Giane Regina, ETEC de Mauá – Avaliador

---

Prof.<sup>a</sup>. Esp. Marília Gabriela Benito Bonfim, ETEC de Mauá – Avaliador

Dedicamos este trabalho a Deus, por nos ter dado forças para continuar e não nos deixou desistir quando perdemos a esperança e dedicaremos também a nós mesmos, por termos apoiado uns aos outros desde o começo.

Agradecemos a professora Claudia Emanoela Bonfim, por ter nos apoiado a mudanças internas do grupo; aos nossos amigos que contribuíram com materiais de pesquisa, que possibilitaram que nós conseguíssemos finalizar este trabalho e agradecemos aos colaboradores a pesquisa de Inteligência Emocional

O amor é a força mais abstrata, e também a mais potente que há no mundo.

MAHATMA GANDHI

## **RESUMO**

O trabalho a seguir aborda a importância da inteligência no ambiente de trabalho, destacando que o RH (Recursos Humanos) tem como dever promover essa competência entre os funcionários. A inteligência emocional (IE) é vista como um dos pilares para manter a eficiência e eficácia na administração, além de influenciar positivamente nas comunicações e relações interpessoais.

Nossa justificativa se baseia na pesquisa feita pela TalentSmart, que aponta diretamente que a inteligência emocional é responsável por 58% do sucesso em diversos cargos. O problema apresentado é como o RH poderia promover essa capacidade nas empresas.

As hipóteses apresentadas sugerem o impacto negativo da falta de IE e a melhora no desenvolvimento para alcançar cooperação entre colaboradores.

O objetivo geral é analisar os impactos e sugerir ferramentas que o RH possa fornecer para desenvolver essas habilidades nas empresas. Já os objetivos específicos são: avaliar os efeitos da falta de IE, identificar possíveis melhorias e impulsionar a capacidade.

A metodologia é híbrida, combinando pesquisa bibliográfica com pesquisa quantitativa e qualitativa, relacionando a inteligência emocional com as opiniões dos colaboradores.

Nossa estrutura de projeto segue com a fundamentação teórica, onde são discutidos conceitos e estudos sobre a relação do RH com a IE, enfatizando sua importância e porque deveria ser desenvolvida.

Palavras-chave: Inteligência emocional. Recursos humanos. Desenvolvimento. Habilidade. Colaboradores.

## **ABSTRACT**

The following work addresses the importance of intelligence in the workplace, highlighting that HR (Human Resources) has the duty to promote this competence among employees. Emotional intelligence (EI) is seen as one of the pillars for maintaining efficiency and effectiveness in administration, in addition to positively influencing communications and interpersonal relationships.

Our justification is based on research carried out by TalentSmart, which directly points out that emotional intelligence is responsible for 58% of success in various positions. The problem presented is how HR could promote this capacity in companies.

The hypotheses presented suggest the negative impact of the lack of EI and the improvement in development to achieve cooperation between employees.

The general objective is to analyze the impacts and suggest tools that HR can provide to develop these skills in companies. The specific objectives are: evaluating the effects of the lack of EI, identifying possible improvements and boosting capacity.

The methodology is hybrid, combining bibliographical research with quantitative and qualitative research, relating emotional intelligence with the opinions of employees.

Our project structure follows the theoretical foundation, where concepts and studies on the relationship between HR and EI are discussed, emphasizing its importance and why it should be developed.

Key words: Emotional Intelligence. Human resources. development. skills. employees.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1.1 – Título da figura indicado dentro do corpo do trabalho.....	30
Figura 1.2 – Título da figura indicado dentro do corpo do trabalho.....	43
Figura 1.3 – Título da figura indicado dentro do corpo do trabalho.....	57

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1.1 – Título do quadro indicado dentro do corpo do trabalho.....	30
Quadro 1.2 – Título do quadro indicado dentro do corpo do trabalho.....	43
Quadro 1.3 – Título do quadro indicado dentro do corpo do trabalho.....	57

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1 – Qual a sua idade?

Gráfico 4.2 – Qual seu sexo?

Gráfico 4.3 – Qual é a relevância da inteligência emocional no contexto organizacional?

Gráfico 4.4– Qual seria sua definição de inteligência emocional aplicada ao ambiente de trabalho?

Gráfico 4.5– Quais são os principais impactos positivos da inteligência emocional no ambiente corporativo?

Gráfico 4.6– Como você gerencia o estresse no ambiente de trabalho?

Gráfico 4.7– Você concorda que a capacidade de empatia é um fator determinante para o sucesso profissional?

Gráfico 4.8– Quais estratégias você usa para desenvolver sua inteligência emocional?

Gráfico 4.9– Como a inteligência emocional influencia a liderança no ambiente de trabalho?

Gráfico 4.10– Você já participou de treinamentos ou workshops sobre inteligência emocional?

Gráfico 4.11– Como você geralmente lida com conflitos no ambiente de trabalho?

Gráfico 4.12– Que medidas você acha que sua empresa poderia tomar para promover um ambiente de trabalho emocionalmente inteligente?

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

RH Recursos Humanos

IE Inteligência Emocional

PUCRS Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

FAVALE Faculdade Vale do Aço

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	14
1.1. Justificativa .....	14
1.2. Problematização .....	15
1.3. Hipóteses .....	15
1.4. Objetivo geral .....	16
1.5. Objetivos específicos .....	16
1.6. Metodologia.....	17
1.7. Estrutura do projeto.....	17
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
2.1. Conceito de Inteligência Emocional.....	20
2.2. Relação entre Inteligência Emocional e Recursos Humanos.....	20
2.3. Pilares da Inteligência Emocional.....	23
2.4. Relação entre inteligência emocional e desempenho nas organizações .....	27
2.5. Reflexos da falta de Inteligência Emocional no ambiente organizacional .....	28
2.6. Desenvolvimento da Inteligência Emocional nas organizações.....	29
2.7. Ferramentas e técnicas para avaliar e aprimorar a Inteligência emocional.....	30
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	33
5. DISCUSSÃO E PROPOSTAS.....	46
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	49
REFERÊNCIAS .....	51
APÊNDICE A – Modelo de instrumento de pesquisa -questionário.....	53

## 1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que o departamento de Recursos Humanos tem o papel, em muitas organizações, de implementar programas de desenvolvimento da inteligência emocional. Cabe ainda à área de Gestão de Pessoas a realização de treinamentos e workshops, a promoção da prática de feedbacks construtivos e a comunicação eficaz entre os colaboradores. Desta maneira, o RH tem a responsabilidade na formação de equipes mais produtivas e saudáveis, o que contribui para o bem-estar e sucesso da organização como um todo. A inteligência emocional é crucial na administração, pois impacta diretamente a eficiência e a eficácia na liderança das equipes e organizações. Administradores emocionalmente inteligentes reconhecem e entendem emoções, facilitando a comunicação e a construção de relações fortes. Além disso, essa habilidade ajuda na adaptação a mudanças, inspira equipes e promove um ambiente positivo, contribuindo para o sucesso organizacional.

Considerando esse contexto, este trabalho apresenta o tema de estudo “Inteligência emocional: impactos nos relacionamentos interpessoais nas organizações”, discutindo o conceito da inteligência emocional, seu impacto e como promovê-la no ambiente organizacional. Serão abordados os principais benefícios da inteligência emocional para a gestão de pessoas e como ela pode ser um diferencial competitivo no mercado atual, onde a capacidade de adaptação e a qualidade das relações interpessoais são cada vez mais valorizadas. Além disso, serão apresentadas práticas recomendadas para o desenvolvimento da inteligência emocional nas organizações.

**Comentado [CB1]:** Parágrafo acrescentado na correção do TCC.

### 1.1. Justificativa

Segundo a consultoria TalentSmart (2019), que realizou uma pesquisa sobre inteligência emocional junto com outras 33 habilidades importantes no ambiente de trabalho, a inteligência emocional faz parte de 58% do sucesso em diversos tipos de

cargos, demonstrando uma forte correlação com a motivação e empenho dos funcionários. A TalentSmart afirmou que, com o desenvolvimento dessa habilidade, os funcionários têm maior chance de se tornarem profissionais competentes, além de serem capazes de oferecer um melhor suporte e colaborar de uma forma mais eficaz, tanto individualmente, quanto em equipe.

A inteligência emocional é fundamental na administração porque impacta diretamente sua eficiência e eficácia, influenciando em comportamentos de líderes de equipes e representante de organizações. Administradores emocionalmente inteligentes conseguem reconhecer e entender suas próprias emoções e lidar com elas ao longo do trabalho, facilitando a comunicação com colegas e funcionários e fortalecendo a construção de relações sólidas. Além disso, com a inteligência emocional bem desenvolvida, o administrador consegue inspirar equipes e promover um ambiente positivo, contribuindo assim para o sucesso organizacional

## 1.2. **Problematização**

A área de Recursos Humanos desempenha um papel fundamental na promoção da inteligência emocional no ambiente corporativo, sendo responsável por recrutar, selecionar, treinar e desenvolver os colaboradores da empresa. Partindo dessas informações, surgiu a seguinte questão norteadora: “Como a área de Recursos Humanos pode contribuir com estratégias para promover a inteligência emocional no ambiente corporativo?”

**Comentado [CB2]:** Fiz uma pequena correção da questão problema.

## 1.3. **Hipóteses**

Diante da questão norteadora, foram elaboradas as seguintes hipóteses:

**Comentado [CB3]:** Acrescentei essa frase.

A ausência de desenvolvimento da inteligência emocional por parte dos colaboradores pode acarretar impactos significativos no ambiente de trabalho,

cabendo ao departamento de Recursos Humanos a responsabilidade de fomentar a conscientização e o aprimoramento desta habilidade fundamental no contexto empresarial.

A inteligência emocional é uma competência essencial que pode influenciar diretamente na produtividade, satisfação e eficácia da equipe de funcionários.

Programas de treinamento e desenvolvimento oferecidos pelo departamento de Recursos Humanos que focam na inteligência emocional podem resultar em uma melhoria significativa na comunicação e na cooperação entre os colaboradores, contribuindo para um ambiente de trabalho mais harmonioso e eficiente.

**Comentado [CB4]:** Acrescentei também essa hipóteses.

#### 1.4. Objetivo geral

O objetivo geral deste trabalho é analisar o impacto da inteligência emocional no desempenho dos colaboradores e nos relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho, além de explorar como o departamento de Recursos Humanos pode contribuir para promover essa competência nas empresas.

**Comentado [CB5]:** Corrigi o objetivo geral.

#### 1.5. Objetivos específicos

Para alcançar o objetivo geral deste trabalho, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

**Comentado [CB6]:** Acrescentei esse parágrafo de apresentação do tópico.

- a) Analisar os efeitos da falta de inteligência emocional em interações interpessoais no ambiente corporativo.
- b) Identificar as causas e consequências da falta da inteligência emocional para funcionários e a colaboração no ambiente de trabalho.
- c) Investigar estratégias e métodos eficazes para o desenvolvimento da inteligência emocional nas equipes de trabalho.

- d) Identificar práticas que promovam a capacidade de lidar com emoções e resolver conflitos de maneira saudável.
- e) Avaliar a eficácia da implementação de programas de treinamento em inteligência emocional no ambiente de trabalho.

## **1.6. Metodologia**

O estudo tem como objetivo principal relacionar a inteligência emocional com o ambiente de trabalho, dando maior prioridade ao impacto que ela tem no ambiente organizacional. Para alcançar esse objetivo, serão utilizados dois métodos de pesquisa: bibliográfico e quantitativo/qualitativo.

A pesquisa bibliográfica tem como objetivo revisar estudos teóricos sobre a inteligência emocional no ambiente corporativo. Já a pesquisa quantitativa/qualitativa será empregada para entender melhor a percepção dos funcionários e colaboradores em relação às suas próprias atitudes e sentimentos.

Com a combinação dos dados dessas duas abordagens, será possível identificar problemas que precisam de correção e aplicar estratégias para alavancar o bem-estar dos colaboradores, melhorando significativamente o clima organizacional e o desempenho das equipes como um todo.

## **1.7. Estrutura do projeto**

Nos próximos capítulos deste trabalho será apresentado

### **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo, será apresentada a fundamentação teórica que dá suporte ao Desenvolvimento desse trabalho. Serão abordados conceitos, teorias e estudos

Relacionados a inteligência emocional, buscando embasar as discussões e conclusões Propostas.

#### PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesse capítulo, utilizaremos a pesquisa bibliográfica, coletando dados de documentos acadêmicos, e a pesquisa quanti-qualitativa, aplicando um formulário para avaliar a percepção das pessoas sobre o assunto. O objetivo é entender a inteligência emocional e sua implementação no RH e entre os colaboradores.

#### ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo, foi proposto um questionário Quantitativo qualitativo, a fim de coletar opiniões de colaboradores, assim, ter uma base de como as pessoas agem em uma situação que exija a inteligência emocional e como resolvem o problema.

#### DISCUSSÃO E PROPOSTAS

Neste capítulo, com base nas pesquisas bibliográficas e no questionário aplicado, serão apresentadas propostas para o departamento de Recursos Humanos, como workshops, treinamentos, comunicação interna eficaz, escuta ativa e o uso de feedback 360. Essas iniciativas visam promover um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e alinhado com os princípios da inteligência emocional.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste capítulo, serão apresentadas as considerações finais sobre a importância da inteligência emocional nas organizações. Discutiremos como a incorporação dessa habilidade nas estratégias de gestão de recursos humanos pode criar relacionamentos saudáveis e produtivos, resultando em equipes mais coesas e resilientes. Também abordaremos os benefícios pessoais e profissionais da inteligência emocional, ressaltando que seu desenvolvimento é uma estratégia inteligente para promover o bem-estar e o sucesso dos colaboradores.

## 2. UNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, será apresentada a fundamentação teórica que dá suporte ao desenvolvimento desse trabalho. Serão abordados conceitos, teorias e estudos relacionados a inteligência emocional, buscando embasar as discussões e conclusões propostas.

### a. **Conceito de Inteligência Emocional**

As habilidades emocionais desempenham um papel crucial no comportamento humano, influenciando diretamente as interações sociais e a tomada de decisões. Como afirma Goleman (1986), "A inteligência emocional é um tipo de 'inteligência social' que nos permite monitorar nossas próprias emoções e as dos outros, para nos motivarmos e para administrar bem nossas relações".

Nesse sentido, a inteligência emocional se torna uma ferramenta valiosa para lidar com os desafios do dia a dia, tanto no âmbito pessoal quanto profissional. Segundo Goleman (1986), "Emocionalmente, é a inteligência, não o QI, que muitas vezes define o sucesso ou o fracasso de nossas vidas".

Portanto, cultivar a inteligência emocional torna-se essencial para alcançar uma vida equilibrada e satisfatória, uma vez que ela contribui significativamente para o bem-estar e sucesso das pessoas. Assim, investir no desenvolvimento da inteligência emocional pode ser um caminho promissor para aprimorar as habilidades de comunicação, empatia e resiliência, essenciais para uma vida plena e relações interpessoais saudáveis.

### b. **Relação entre Inteligência Emocional e Recursos Humanos**

A inteligência emocional é uma habilidade imprescindível para criar um ambiente organizacional que seja propício ao crescimento pessoal e profissional, sustentando assim o sucesso da empresa a longo prazo. Ao incentivar o bom desenvolvimento das habilidades emocionais dos colaboradores e líderes, as organizações estabelecem um ambiente de trabalho que promove o bem-estar e a eficácia, melhorando o desempenho e a realização das metas organizacionais. A área de Recursos Humanos (RH) é de extrema importância em qualquer organização, visto que é responsável por lidar com diversas questões relacionadas aos colaboradores, entre suas atribuições estão o recrutamento, seleção e treinamento de novos funcionários, a definição de cargos e salários, gerir o desempenho dos funcionários, entre outras atividades (PINPEOPLE, 2022).

O principal objetivo do RH é assegurar que os profissionais com as competências e experiências necessárias sejam identificados de acordo com as exigências do cargo a ser preenchido, visando maximizar a eficácia e, conseqüentemente, a produtividade dos colaboradores. Além disso, é função do RH proporcionar um ambiente de trabalho adequado, que garanta e contribua para a autorrealização, o bem-estar e a motivação de todos, resultando assim em um aumento na produtividade. Durante o processo de recrutamento e seleção, as equipes de RH avaliam a inteligência emocional dos candidatos, após a contratação, o departamento de recursos humanos continua garantindo que os colaboradores saibam lidar adequadamente com seus sentimentos e emoções ao longo de sua jornada de trabalho, promovendo conseqüentemente o bem-estar individual, o clima organizacional da empresa, a performance e a produtividade de todos os envolvidos (PINPEOPLE, 2022).

De acordo com Goleman (1995), a inteligência emocional é fundamental para o desempenho das pessoas no ambiente de trabalho, estando diretamente ligada a eficácia profissional e bem-estar psicológico. Além disso, sua importância se reflete no aumento da produtividade e na melhoria das relações interpessoais no ambiente corporativo. Através do desenvolvimento da inteligência emocional, é possível

aprimorar a capacidade de lidar com a pressão e o estresse do dia a dia, promovendo uma melhor tomada de decisões e comunicação eficaz. Além disso, a empatia e habilidade social são características essenciais para a construção de um ambiente organizacional mais saudável e produtivo.

Portanto, investir no desenvolvimento da inteligência emocional dos colaboradores torna-se primordial para a efetividade das organizações e para a otimização dos resultados. É preciso reconhecer que essa competência se tornou um diferencial no mercado de trabalho, sendo cada vez mais valorizada pelas empresas e buscada pelos profissionais que almejam o sucesso em suas carreiras. A pesquisa sobre o tema da inteligência emocional é factível no ambiente de trabalho devido a diversos motivos. Primeiramente, a relevância no campo acadêmico é destacada, uma vez que o conceito é amplamente reconhecido e apoiado na literatura de psicologia e administração, proporcionando uma base robusta para estudos acadêmicos. Além disso, a aplicabilidade prática da inteligência emocional no ambiente de trabalho tem se tornado cada vez mais evidente, visto que o sucesso profissional não se limita apenas às habilidades técnicas, mas também inclui aspectos relacionais e de adaptação (PINPEOPLE, 2022).

A possibilidade de fundamentar a pesquisa por meio de comprovações empíricas também é um fator relevante, uma vez que análises de casos, entrevistas e questionários em empresas podem medir a percepção da inteligência emocional e sua influência no desempenho dos colaboradores. Além disso, a avaliação da inteligência emocional no ambiente de trabalho está relacionada a diversas áreas multidisciplinares, como psicologia organizacional, gestão de pessoal, liderança e comportamento organizacional, possibilitando um entendimento mais profundo e abrangente do tema (PINPEOPLE, 2022).

Os benefícios para a empresa também são destacados, uma vez que um maior conhecimento sobre o impacto da inteligência emocional na cooperação entre membros da equipe e nos resultados corporativos pode levar a melhorias nas práticas de gestão de pessoas e recursos humanos. Por fim, pesquisas sobre inteligência

emocional no ambiente de trabalho podem trazer vantagens significativas para o setor de gestão e psicologia no trabalho, sugerindo ações que promovam a saúde mental dos colaboradores e o desempenho das empresas como um todo (PINPEOPLE, 2022).

A promoção de um ambiente de trabalho saudável e produtivo é fundamental para o sucesso organizacional, sendo a inteligência emocional uma peça-chave nesse contexto. Essa habilidade não apenas influencia as relações interpessoais e o funcionamento das equipes, mas também contribui para a eficiência e produtividade no ambiente de trabalho, além de promover o engajamento e a colaboração. Empresas que investem em programas de capacitação em inteligência emocional colhem benefícios como equipes mais coesas, resilientes e motivadas, enquanto aquelas que negligenciam o desenvolvimento dessas competências enfrentam desafios como clima organizacional desfavorável e alta rotatividade de talentos. Integrar a avaliação da inteligência emocional nos processos de recrutamento e seleção é crucial para garantir a contratação de profissionais com habilidades técnicas e emocionais sólidas (PINPEOPLE, 2022).

### c. Pilares da Inteligência Emocional

A inteligência emocional, um conceito amplamente difundido por Daniel Goleman, é composta por vários pilares fundamentais que sustentam sua aplicação e desenvolvimento no contexto organizacional. Esses pilares são essenciais para compreender como a inteligência emocional influencia o comportamento individual e as dinâmicas interpessoais no ambiente de trabalho. A seguir, serão apresentados os principais pilares da inteligência emocional:

**Comentado [CB7]:** Acrescentei esse parágrafo

#### a) Autoconhecimento (Conhecer as próprias emoções)

Esse primeiro pilar envolve o conhecimento e reconhecimento das próprias emoções e sentimentos. Ele está relacionado com a capacidade do indivíduo de

entender quem ele é, identificando traços da sua personalidade e como ele reage em relação a situações de conflito, se tornando autoconsciente. E dessa forma desenvolve segurança de quem a pessoa é, de como reage quanto aos momentos de adversidade, o que vem a afetar ou não, e tudo isso é importante para conseguir lidar bem com os próprios sentimentos.

Existem dois tipos de autoconsciência a serem desenvolvidos:

**Autoconsciência interna:** representa os valores, as paixões, os desejos, as reações e adaptação ao ambiente;

**Autoconsciência externa:** significa como se compreende a visão das outras pessoas sobre o próprio indivíduo, levando em conta a autoconsciência interna.

A autoconsciência interna leva a uma maior satisfação na vida pessoal e profissional e facilita a relação com outras pessoas. A externa fala sobre como alguém lida com fatores externos o que envolve a empatia, a paciência e a escutar melhor o outro.

#### **b) Autorregulação (controlar as próprias emoções)**

O gerenciamento das emoções é feito a partir do conhecimento delas. Depois de entender as suas emoções, é o momento de trabalhar ela e segundo Goleman (1996 apud PUCRS ,2024) a consciência das emoções é essencial para o desenvolvimento da inteligência do indivíduo.

Ao controlar as emoções, é preciso entender a diferença entre autopercepção e heteropercepção: A autopercepção se refere ao que a pessoa entende e percebe. A heteropercepção diz respeito ao modo como as outras pessoas enxergam a mesma situação. Muitas vezes, o indivíduo acha que o modo de agir está certo, mas, pessoas ao redor podem interpretar as ações de outra forma. O que as pessoas enxergam não é, necessariamente, o que o indivíduo pensa.

Conhecer as percepções alheias também é relevante para trabalhar a Inteligência Emocional. É por meio deste controle que se domina a melhor forma de emitir mensagens e com isso evitar entendimentos distorcidos do outro.

A autorregulação é um dos pilares da inteligência emocional que vem como um sinal de alerta, freando ações impensadas. Uma ação agressiva de um lado, gera uma reação de outro, que pode trazer consequências.

### **c) Automotivação (motivar a si mesmo)**

Nesse pilar, cada indivíduo encontra as razões pelas quais levanta todos os dias e realizar atividades, pessoais e profissionais. A automotivação envolve o autoconhecimento e autorresponsabilidade pois o indivíduo precisa se conhecer para entender como se manter motivado e disciplinado e precisa se tornar protagonista da sua história.

Goleman cita (1996 apud ZENDESK ,2023) que conseguir usar as emoções adequadamente e ser capaz de enfrentar obstáculos e manter-se focado em seus objetivos é um diferencial de quem possui elevada inteligência emocional.

Uma pessoa automotivada enxerga o copo meio cheio e buscar melhores alternativas que levem a um final positivo. Trata-se de alguém que acredita no próprio potencial e consegue com seu otimismo inspirar as pessoas ao seu redor como a família e colegas a fazerem o mesmo.

### **d) Empatia (Olhar para o outro)**

Segundo Goleman (1996 apud PUCRS ,2021) desenvolver empatia é a base das relações corporativas. O conceito de empatia é de se colocar no lugar do outro e refletir como ele se sentiria diante de uma determinada situação. É não tratar ninguém como não gostaria de ser tratado, e é um pilar de grande importância para todas as áreas da vida. Dentro de uma sociedade, as pessoas são diferentes, construídas de princípios e valores independentes e únicos. Um indivíduo que tem empatia como pilar

vai pensar duas vezes antes de uma ação complexa, buscando compreender os porquês que levam o outro a agir de determinada maneira.

A empatia é classificada em três categorias:

**Empatia cognitiva:** representa a compreensão de sentimentos e pensamentos de outras pessoas;

**Empatia emocional:** compartilhamento dos próprios sentimentos com os outros;

**Empatia compassiva:** impulsiona a ajudar o outro pela conexão com seus sentimentos e pensamentos.

Ela melhora as relações humanas e possibilita ver as coisas pelo olhar das outras pessoas. Ter empatia, torna o indivíduo mais habilidoso nas relações e ajuda a entender que os desejos e motivações do outro são fatores fundamentais para a vida.

#### **e) Habilidades sociais (Relacionamentos interpessoais)**

De acordo com Goleman (1996 apud FAVALE ,2020) a arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros. É a capacidade de construir relações saudáveis e duradouras. Quem tem sociabilidade faz de tudo para conviver em paz e harmonia em um ambiente coletivo. Saber gerenciar as emoções e ser capaz de se conectar com as pessoas de forma produtiva e harmônica é uma característica de quem tem bom nível de inteligência emocional. Para se relacionar bem socialmente, é fundamental ter o equilíbrio entre a empatia, o autocontrole e a autoconsciência.

Quanto mais você domina a sua empatia, mais você constrói relações positivas e saudáveis. Tanto no âmbito familiar, quanto profissional, é importante saber se relacionar interpessoalmente.

É fundamental destacar que diferente do que muitos podem pensar, o relacionamento interpessoal não diz respeito apenas a nossa capacidade de nos relacionarmos com os outros, é um reflexo direto de como nos relacionamos com nós mesmos, ou seja, para desenvolver um bom relacionamento com os outros precisamos desenvolver primeiro conosco.

#### **d. Relação entre inteligência emocional e desempenho nas organizações**

A produtividade é um conceito que trata da eficiência ao realizar tarefas e alcançar resultados em um período determinado, sendo extremamente importante em qualquer área da vida, tanto pessoal quanto profissional, desempenhando um papel crucial no sucesso de pessoas e empresas.

No contexto empresarial o desempenho é medido através da relação entre os recursos utilizados e a quantidade de produção ou serviços prestados. A produtividade pode ser melhorada de diversas formas, tais como: uso de tecnologias, investimentos em capacitação, gestão de tempo, clima organizacional positivo, otimização de processos e uma boa inteligência emocional dos colaboradores.

Indivíduos que têm a inteligência emocional bem desenvolvida lidam melhor com estresse, resolvem conflitos de maneira construtiva e trabalham em equipe com mais eficiência, em um ambiente onde todos trabalham em desenvolver sua inteligência emocional há suporte mútuo entre a equipe, enfrentam em conjunto os desafios e há mais compreensão entre todos, além disso a habilidade de trabalhar em equipe com empatia constrói uma cultura de colaboração que incentiva a todos, os conflitos são resolvidos de maneira mais construtiva, transformando diferenças em oportunidades de desenvolver soluções mais criativas para os problemas. Dessa forma, equipes que desenvolvem a inteligência emocional atingem mais resultados e metas de forma mais eficiente e criam um ambiente propício onde os colaboradores

se sentem valorizados, apoiados e motivados e fortalece também as relações interpessoais.

#### **e. Reflexos da falta de Inteligência Emocional no ambiente organizacional**

A inteligência emocional é um dos diferenciais mais requisitados pelas empresas, quando o assunto se trata de contratação. Afinal, a falta da inteligência emocional reflete em grande parte dos colaboradores. Sua ausência prejudica o meio comercial e aumenta o número de desligamentos de empresas.

A inteligência emocional está ligada as emoções, sejam elas positivas ou negativas. Quando se entra no mundo do trabalho, as emoções por diversas vezes são testadas e afloradas ao desenvolver da colaboração. Por muitas vezes, quando se possui a mesma, gera resultados positivos, como a proatividade, o equilíbrio físico e mental e a melhoria dos relacionamentos interpessoais. Já quando se enfrenta a falta da inteligência emocional, temos que lidar com diversos sentimentos negativos, como a raiva, estresse, frustração, ansiedade, autossabotagem, conflitos internos e o conflito entre colegas no meio ambiente. Segundo GOLEMAN (1995), pois quando o indivíduo sente e pensa, as emoções guiam suas decisões.

Um indivíduo que não possui controle sobre sua mente, não possui controle sobre suas ações e nem sobre seus sentimentos. A falta da IE desencadeia uma série de complicações, gerando conflitos internos que podem afetar sua autoestima e compreensão sobre a maioria das coisas. Um indivíduo sem a inteligência emocional, é um ser que não consegue prosperar, não consegue interagir e muito menos se relacionar com os demais, seja amorosamente ou um mero círculo de amizades.

#### **f. Desenvolvimento da Inteligência Emocional nas organizações**

No contexto competitivo atual, é fundamental que as organizações invistam no aprimoramento da inteligência emocional, pois dominar o controle das emoções se torna necessário para alcançar o sucesso. Daniel Goleman definiu em 1998 que a inteligência emocional (IE) inclui habilidades como reconhecer seus próprios sentimentos e os outros, lidar efetivamente com as emoções, ter capacidade de automotivação e estabelecer relacionamentos saudáveis. Essas habilidades permitem lidar de maneira assertiva com os desafios, manter o alto rendimento, motivar equipes e garantir um ambiente de trabalho saudável.

Dados de pesquisa revelam que a Inteligência Emocional contribui para uma comunicação clara, o manejo adequado de conflitos e um trabalho em equipe eficiente. Um estudo realizado por Sigal Barsade e Olivia A. O'Neill em 2014 constatou que a promoção de uma cultura organizacional emocionalmente inteligente está diretamente relacionada ao aumento da satisfação no trabalho e do desempenho dos colaboradores. Empregados que possuem um alto quociente emocional são mais capazes de lidar com o estresse e têm maior propensão à inovação. Em 2010, Joshua Freedman promoveu um aumento significativo entre IE e um aumento significativo na criatividade e produtividade.

Para promover o desenvolvimento da IE, é possível oferecer treinamentos e workshops que capacitem os colaboradores a gerenciarem suas emoções e estabelecer relacionamentos positivos. Em 2001, Cary Cherniss e Daniel Goleman comprovaram que os programas de IE têm um impacto significativo no desempenho dos colaboradores. A implementação de medidas que visam o bem-estar, como ações focadas na promoção da saúde e na flexibilidade de horários, têm um impacto positivo no aumento da produtividade.

Ao investir no aprimoramento da Inteligência Emocional, é possível obter benefícios de longa duração, como o aprimoramento da comunicação, o aumento da

produtividade e um ambiente de trabalho mais saudável, tanto para os indivíduos quanto para a organização como um todo.

**g. Ferramentas e técnicas para avaliar e aprimorar a Inteligência emocional**

A inteligência emocional é um conceito que dá uma nova visão a Inteligência, que sempre foi vinculado do desempenho acadêmico. Portanto, acaba sendo uma capacidade que nos permite melhorar em termos de qualidade de vida e manter melhores relações sociais.

De acordo com Nerea babarno, psicóloga, a IE não é algo inato, que você tem desde que nasceu, e Sim uma habilidade que todos podem ter, mas que devem ser treinadas e praticada, existem algumas técnicas e exercícios que podem ser exercidas para o desenvolvimento da IE, dentre elas são:

- Conhecer a si mesmo – Conhecer suas forças e Fraquezas é um bom primeiro passo para se beneficiar com o autoconhecimento de si, e separar pontos de melhorias e aprimoramentos para ter um bom desenvolvimento pessoal.
- Gerenciar estados de humor – Com o autoconhecimento podemos lidar com facilidade os nossos estados de humores, e se separarmos eles corretamente de determinadas situações podem conseguir diferenciá-los e nos autorregular em conflitos e desentendimentos.
- Empatia – Manter relações Interpessoais de forma respeitosa e sem julgamentos pode a impulsionar maior maturidade, podendo assim aceitar as pessoas como são e como agem, entendendo que assim como você, ela tem

motivos e emoções de ser quem são. Essa compreensão dá uma maior capacidade de entender sentimentos alheios.

- Detectar emoções – Do mesmo jeito que devemos conhecer nossas próprias emoções, devemos também aprender a detectar sentimentos das pessoas ao nosso redor e entender que deve haver uma boa justificativa por trás das ações ou reações de terceiros.
- Controle de pensamentos- Nosso comportamento geralmente condiz com aquilo que pensamos, e antes de moldar nosso comportamento devemos nos moldar a forma em que pensamos de determinadas pessoas e situações. Aliás, se não for resolvido, nossos pensamentos podem nos fazer agir de maneira impulsiva, e logo nos trazer futuros problemas.
- Por quê? - É de extrema importância nos indagar o motivo de toda ação ou reação, tanto próprias quanto de terceiros. Diversas vezes nos baseamos apenas na reação tendemos a julgá-la de maneira errada, mas por que você ou alguém reagiu de tal forma? O que tem de ocultar da situação que lhe fez agir de tal maneira? Esse tipo de pensamento é uma forma de compreender pessoas e a si mesmo, não de uma forma julgadora e sim de maneira respeitosa.
- Diário – Ter posse de um diário de emoções é uma boa técnica para saber como se sente ou sentiu na passagem dos dias, e assim separar atividades que lhe custam mais emocionalmente facilitando a desenvolver estratégias para que reduza os impactos que ela lhe causa de uma forma inteligente.

Esses são apenas algumas formas de trabalhar a IE, é entender que nossas emoções não se baseiam apenas em nós mesmos, e sim em contextos de nosso cotidiano. Basta entendermos e aprendermos a como reagir em determinadas situações. E caso não soubermos lidar da maneira correta, podemos buscar ajuda

profissional para saber identificar nossos pontos de melhoria através de ferramentas de avaliação, um exemplo que será usado é a EQ-i 2.0

EQ-i 2.0, é constituído por 133 itens e está desenhado com frases curtas e claras, às quais se aplica uma escala de solução com um modelo de resposta textual que vai de 1 a 5. O inventário tem uma duração de aproximadamente 40 minutos. Nos indivíduos com idades superiores a 17 anos tem se verificado que os resultados mais exatos (Silva, 2012)

Ela é aplicada através de questionário preenchido pelo participante, com ele finalizado é gerado um relatório que analisa 5 grandes áreas da IE. Dentre elas estão a Auto-percepção, auto-expressão, interpessoal, tomada de decisão e gestão de stress. Neste sentido, torna-se possível identificar as áreas que precisam de uma atenção maior, e assim fornece estratégias para que possa colocar em prática para a melhoria do ponto fraco. Tipicamente, este meio resulta melhorias impressionantes na performance, interação e capacidade de liderança de quem usa esse instrumento.

A busca pelo EQ-i 2.0 é para autoconhecimento ou aplicação profissional, recomenda-se buscar uma ajuda profissional para administrar da maneira correta e orientar as ações de desenvolvimento subsequentes.

#### 4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Como tipo de pesquisa, utilizaremos a pesquisa bibliográfica e quanti-qualitativa. Foi iniciado um levantamento de dados com a pesquisa bibliográfica, que é uma pesquisa onde se coleta dados por meio de documentos publicados por autores acadêmicos, como teses, TCC, artigos e livros. O objetivo desta etapa é coletar as informações necessárias para que possamos entender o que é a inteligência emocional e como seria possível aplicá-las no ambiente organizacional, iniciando na área interna, como o RH e terminando em seus colaboradores.

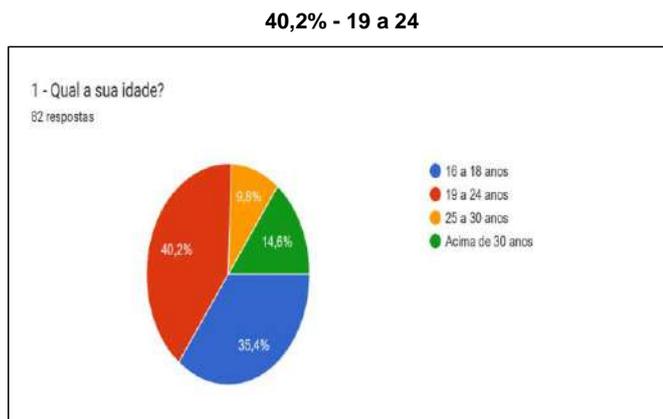
Por fim, foi utilizada a pesquisa quanti-qualitativa, onde lançamos um formulário com o intuito de coletar dados por meio dos gráficos, tendo como objetivo, avaliar a percepção dos funcionários em relação a Inteligência emocional e sua integração nas empresas. Ambas as pesquisas nos remetem a compreender que, para que se possa compreender e praticar o uso da inteligência emocional, esta ação não dependerá apenas da gestão interna empresarial, mas como também, do interesse do colaborador.

## 5. ANÁLISE E RESULTADOS DA PESQUISA

De acordo com as pesquisas realizada acima, foi proposto um questionário quantitativo qualitativo, a fim de coletar opiniões de colaboradores. Foram feitas doze perguntas objetivas obtendo 82 respostas e delas que serão analisadas a seguir.

**Gráfico 1:** Qual a sua idade?

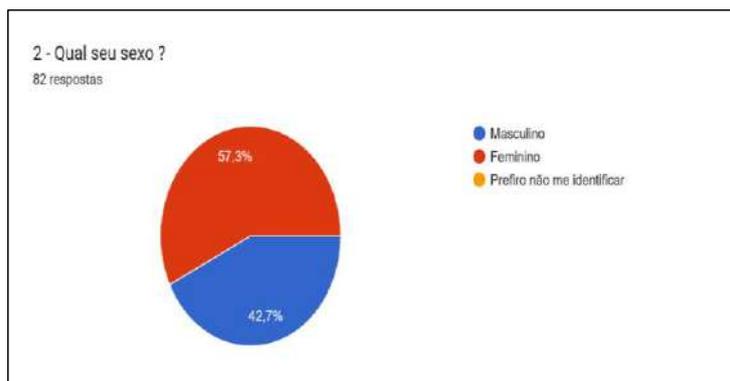
Neste gráfico, a maior parte das pessoas que responderam à pesquisa tinha entre 16 e 24 anos.



**Fonte:** Autoria própria, 2024.

**Gráfico 2:** Qual seu sexo?

De acordo com o questionário, a maior parte das pessoas que responderam à pesquisa são do sexo feminino, totalizando 57,3%.

**57,3% - Público Feminino**

Fonte: Autoria própria

**Gráfico 3:** Qual é a relevância da inteligência emocional no contexto organizacional?

De acordo com o questionário, 75% das respostas das pessoas afirmaram ser muito importante a relevância da inteligência emocional no contexto organizacional. Essa constatação é respaldada por Daniel Goleman. Ele enfatiza que a inteligência emocional desempenha um papel significativo na eficácia organizacional, influenciando diretamente a liderança, o engajamento dos funcionários, a gestão de conflitos e o clima organizacional.

**75% - Muito importante**

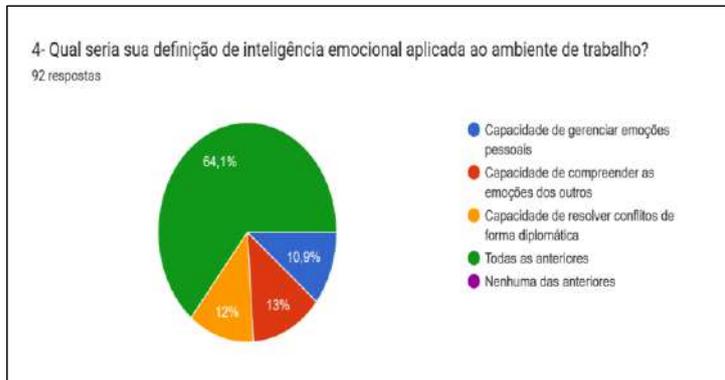


Fonte: Autoria própria

**Gráfico 4:** Qual seria sua definição de inteligência emocional aplicada ao ambiente de trabalho?

De acordo com o gráfico, 64,1% das pessoas responderam que a capacidade de gerenciar e compreender emoções pessoais e dos outros, além da habilidade de resolver conflitos de forma diplomática, é a definição de inteligência emocional aplicada no ambiente de trabalho. Como ressalta Daniel Goleman, reconhecer e lidar com as emoções de forma inteligente é essencial para liderar com eficácia e promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo.

**64,1% - Todas as anteriores**



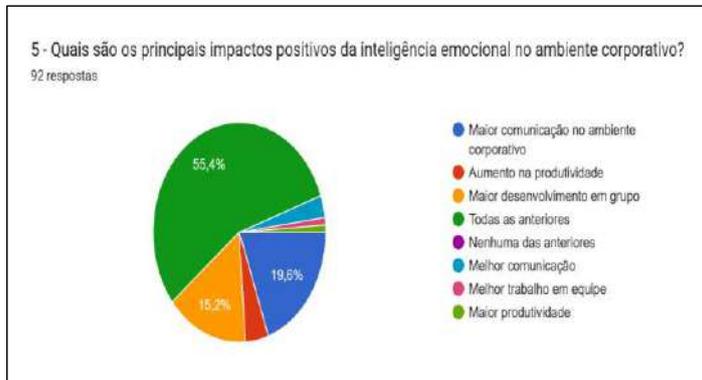
Fonte:

**Autoria própria**

**Gráfico 5:** Quais são os principais impactos positivos da inteligência emocional no ambiente corporativo?

De acordo com o questionário 55,4% dos respondentes afirmou que todas as alternativas anteriores é importante para que a IE tenha um impacto positivo no ambiente corporativo, não só impulsionando na inteligência dos colaboradores como também tendo positividade no clima organizacional.

**55,4% - Todas as anteriores**

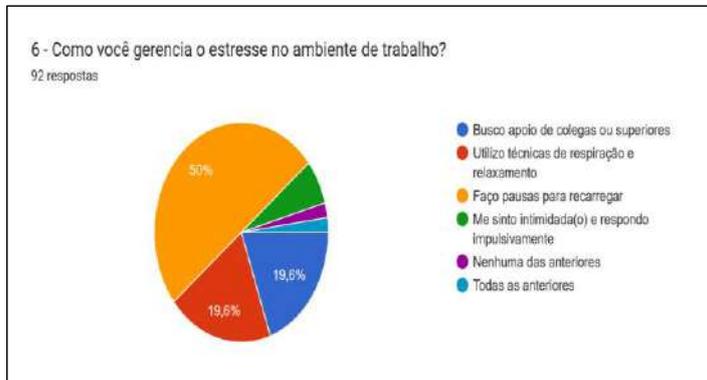


Fonte: Autoria própria

#### Gráfico 6: Como você gerencia o estresse no ambiente de trabalho?

Com as informações abaixo, fica nítido de como metade dos participantes resolvem seu estresse enquanto trabalham, tendo 50% dos votos a pausa para recarregar as energias, esse público consegue gerenciar suas emoções da maneira correta, e quando necessário, sabem a hora certa de fazer uma pausa e rever seus estados de sentimentos.

**50% - Faço pausas para recarregar**

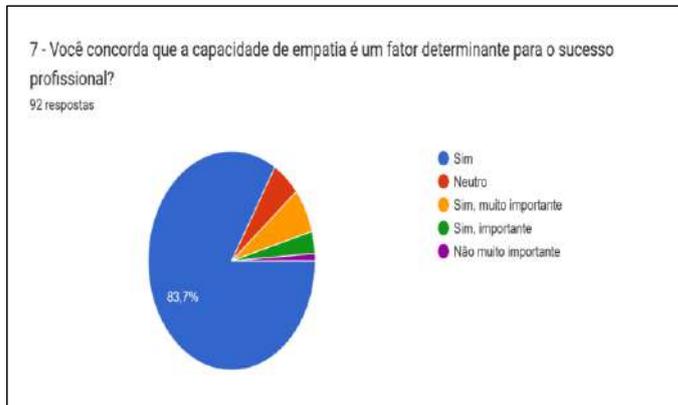


Fonte: Autoria própria

**Gráfico 7:** Você concorda que a capacidade de empatia é um fator determinante para o sucesso profissional?

Há uma vantagem esmagadora no quesito de compreensão da empatia no ambiente organizacional, é um fator chave que melhora a IE do colaborador e uma das ferramentas que se usada corretamente, pode reduzir o estresse e abrir portas para entender ações e motivos de determinadas pessoas na empresa e não ser afetado com isso.

**83,7% - Sim**

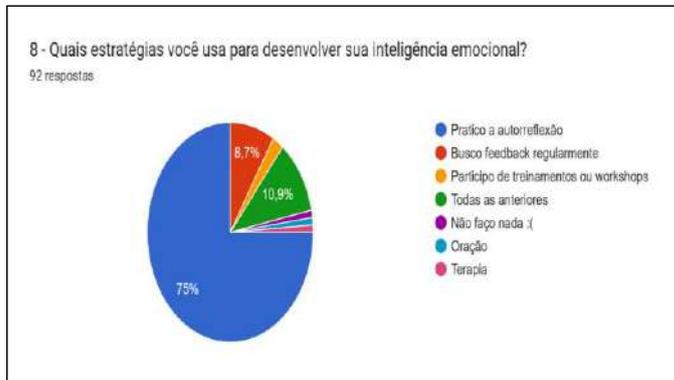


Fonte: Autoria própria

**Gráfico 8:** Quais estratégias você usa para desenvolver sua inteligência emocional?

O gráfico a seguir contém algumas maneiras para o desenvolvimento da inteligência emocional, é possível notar que 75% dos participantes dizem que prática a autorreflexão, uma das capacidades de compreender o que sente e a situação que lhe fez refletir sobre isso. O gerenciamento de emoções de si próprio, permite lidar de maneira correta com conflitos e problemas no ambiente de trabalho.

**75% - Pratico a autorreflexão**



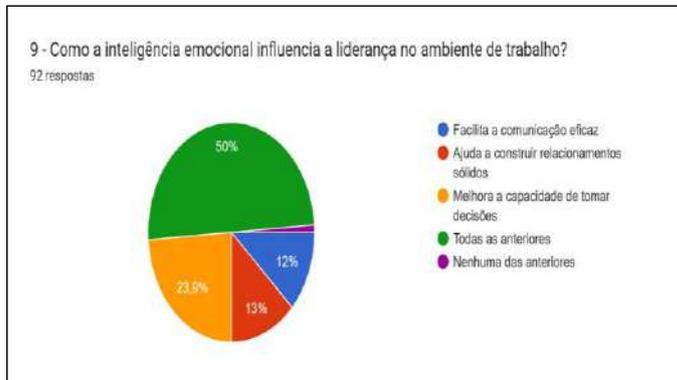
Fonte: Autoria própria

**Gráfico 9:** Como a inteligência emocional influencia a liderança no ambiente de trabalho?

No gráfico 9 a seguir, foi enfatizado que de 92 respostas metade do público (50%) optou por concordar com todas as respostas o que mostra a importância da IE para formar uma boa liderança. Segundo Goleman et al. (2018 apud REVISTA REUNA,2021) destaca que o líder que obtém mais resultados, consegue lidar muito bem com as diversidades de eventos que ocorrem na organização, colaborando com sua equipe, tendo flexibilidade e autocontrole emocional.

É preciso inteligência emocional para tomar boas decisões, para coordenar uma equipe e realizar as atividades de um líder. Liderar pessoas não é uma tarefa simples, especialmente porque é necessário saber lidar com diferentes tipos de comportamentos e emoções.

**50% - Todas as anteriores**



Fonte: Autoria própria

**Gráfico 10:** Você já participou de treinamentos ou workshops sobre inteligência emocional?

No gráfico 10 a seguir foi ressaltado que de 92 respostas, 71,7% nunca participaram de treinamentos ou workshops sobre inteligência emocional, mas tem interesse. Como mostrado nesse trabalho, é função do RH promover esses treinamentos ou workshops. Investir no desenvolvimento da IE dos colaboradores é fundamental para a efetividade das organizações e para melhores resultados. Essa competência se tornou um diferencial no mercado de trabalho, sendo cada vez mais valorizada.

**71,7% - Não, mas tenho interesse em participar**



Fonte: Aatoria

própria

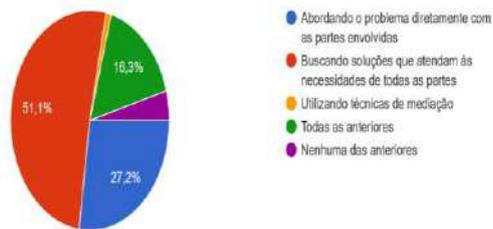
**Gráfico 11:** Como você geralmente lida com conflitos no ambiente de trabalho?

O gráfico a seguir mostra que de 92 respostas, 51,1% para lidar com conflitos no ambiente de trabalho, buscam soluções que atendam às necessidades de todas as partes. Goleman (2012, p. 136 apud UNICEUP, 2013) exemplifica que enviamos sinais emocionais sempre que interagimos, e esses sinais afetam aqueles com quem estamos. Quanto mais hábeis somos nas relações que mantemos com o outro, melhor controlamos os sinais que enviamos. A inteligência emocional facilita as interações entre as pessoas nos relacionamentos ao todo no trabalho e com isso lidar com conflitos é algo mais fácil quando se tem essa competência.

**51,1% - Buscando soluções que atendam às necessidades de todas as partes**

11 - Como você geralmente lida com conflitos no ambiente de trabalho?

92 respostas



4

Fonte: Autoria própria

**Gráfico 12:** Que medidas você acha que sua empresa poderia tomar para promover um ambiente de trabalho emocionalmente inteligente?

No gráfico a seguir de 92 respostas 44,6% responderam com "todas as anteriores" sobre que medidas a empresa poderia tomar para promover um ambiente emocionalmente inteligente. Goleman cita que "A inteligência emocional seria a capacidade mais importante na explicação do sucesso no trabalho" (GOLEMAN, 1995, apud COBÊRO; PRIMI; MUNIZ, 2006, p. 3).

Um ambiente de trabalho emocionalmente inteligente valoriza o desenvolvimento das habilidades emocionais dos colaboradores, o que resulta em melhor comunicação, relacionamentos interpessoais mais saudáveis, maior produtividade, tomada de decisões mais eficaz, redução do estresse e do conflito, e maior retenção de talentos. Investir nesse aspecto é fundamental para o sucesso e a sustentabilidade de qualquer organização.

**44,6% - Todas as anteriores**

Fonte:

Autoria própria

## 6. DISCUSSÃO E PROPOSTAS

De acordo com as pesquisas bibliográficas e o questionário aplicado neste trabalho citado no APENDICE A, é possível observar que a promoção do desenvolvimento da inteligência emocional tem um impacto significativo na trajetória profissional, facilitando a obtenção de destaque e o alcance de metas. Além disso, a prática dessa habilidade por todos os colaboradores contribui para a criação de um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

O departamento de Recursos Humanos é responsável por cuidar das pessoas e conduzir processos que promovam o crescimento profissional dos colaboradores. Em função disso, como propostas e soluções recomendamos que o RH adote técnicas como:

**Workshops e treinamentos:** O departamento de Recursos Humanos organizar workshops e treinamentos sobre inteligência emocional, utilizando abordagens dinâmicas e interativas para engajar os colaboradores. As atividades incluem palestras, dinâmicas em grupo e exercícios práticos, destacando a relevância dessa competência para o sucesso tanto profissional quanto pessoal dos colaboradores, e orientando sobre como desenvolvê-la no cotidiano.

**Comunicação Interna:** consiste na troca de informações no ambiente organizacional, visando estabelecer um relacionamento e alinhamento eficaz entre os colaboradores. A empresa deve criar um ambiente propício para o desempenho, criatividade, produtividade, inovação e satisfação profissional, contribuindo para a promoção da Inteligência Emocional (IE). Uma comunicação interna bem desenvolvida evita conflitos e auxilia os colaboradores a lidar com situações imprevistas. Não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados. Se ela não estiver bem-informada, se seus integrantes não se comunicarem

adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa. (Alberto Ruggiero, 2002 apud PONTES ,2006)

**Escuta ativa:** é uma habilidade essencial de comunicação que envolve ouvir atentamente e compreender as informações transmitidas. Essa prática requer empatia e um interesse em compreender o que o outro quer dizer de forma clara, sendo uma ferramenta importante para o desenvolvimento da inteligência emocional. Quando os funcionários são ouvidos e compreendidos, eles se sentem valorizados e engajados, o que contribui para uma maior satisfação no trabalho e melhor desempenho.

O setor de Recursos Humanos deve promover uma cultura de escuta ativa, incentivando os colaboradores a expressarem suas opiniões de forma segura, serem ouvidos e utilizarem essa ferramenta para identificar necessidades e problemas no ambiente de trabalho. Dessa forma, é possível implementar mudanças que visam melhorar a satisfação e o bem-estar geral dos colaboradores, contribuindo para o desenvolvimento da inteligência emocional na empresa.

**Feedback 360** é uma ferramenta utilizada para coletar avaliações sobre o desempenho de um indivíduo a partir de diferentes perspectivas, como colegas e superiores. Com isso, o colaborador consegue ter uma visão mais ampla e precisa de como suas ações influenciam no ambiente de trabalho e nas relações interpessoais. Ao receber feedback de diversas fontes, o indivíduo consegue identificar padrões de comportamento, pontos fortes e áreas de melhoria em sua atuação profissional. Isso contribui para promover a inteligência emocional no trabalho, uma vez que a pessoa passa a ter uma maior consciência de suas emoções, pensamentos e ações, e como esses aspectos impactam as interações uns com os outros.

Ao desenvolver a capacidade de se colocar no lugar do outro e compreender melhor as emoções e perspectivas das pessoas ao seu redor, o colaborador se torna

mais empático e autêntico. Isso leva a uma maior habilidade de lidar com conflitos, estresse e situações desafiadoras de forma mais equilibrada e eficaz, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão, percebe-se que a inteligência emocional, se tornou um componente vital nas organizações atuais. A capacidade do indivíduo de poder entender e conhecer seus limites e suas emoções, assim como conduzir as emoções das pessoas em sua volta, se tornou fundamental para conseguir um ambiente de trabalho positivo e proativo.

Goleman, em 1995, destaca que as competências emocionais não seriam apenas complementares às habilidades técnicas, mas por diversas vezes, o diferencial entre líderes e profissionais de grande sucesso.

Ao incorporar a inteligência emocional nas estratégias de gestão dos recursos humanos, as empresas poderiam criar um ambiente propício ao desenvolvimento de relacionamentos saudáveis e produtivos entre os colaboradores. Um clima organizacional caracterizado pela confiança, cooperação e empatia resultaria em equipes mais coesas e resilientes, capazes de enfrentar desafios e superar obstáculos de forma mais eficaz.

A inteligência emocional também oferece benefícios tanto no pessoal quanto profissional. No nível pessoal, os colaboradores que possuem habilidades emocionais bem desenvolvidas têm a maior capacidade de controle de emoções, lidando de forma mais eficaz com o estresse, mantendo a calma em situações desafiadoras e cultivando relacionamentos interpessoais saudáveis. Essas competências contribuem para uma melhor qualidade de vida e bem-estar geral.

Portanto, ao integrar a inteligência emocional nas práticas de gestão de recursos humanos, as empresas não apenas promovem um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo, mas também capacitam seus colaboradores a alcançar todo o seu potencial, tanto pessoal quanto profissionalmente. Investir no desenvolvimento da inteligência emocional não é apenas uma estratégia inteligente

para as organizações, mas que também promove o bem-estar e o sucesso de seus colaboradores.

## REFERÊNCIAS

GUPY. Comunicação interna: o guia completo para aplicar na sua empresa. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/comunicacao-interna>>. Acesso em: 09 jun. 2024.

Revista Tópicos. Resiliência e inteligência emocional nas organizações. Disponível em: <<https://revistatopicos.com.br/artigos/resiliencia-e-inteligencia-emocional-nas-organizacoes>>. Acesso em: 31 maio 2024.

UNICEPLAC. (2021). Biblioteca Digital. Disponível em: <<https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/740>>. Acesso em: 31 maio 2024.

PINPEOPLE. Inteligência emocional no trabalho. Disponível em: <<https://pinpeople.com.br/blog/inteligencia-emocional-no-trabalho-rh>>. Acesso em: 23 fev. 2024.

ONLINE.PUCRS. Pilares da inteligência emocional. Disponível em: <<https://online.pucrs.br/blog/pilares-inteligencia-emocional>>. Acesso em: 26 abril 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE COACHING. Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-carreira/inteligencia-emocional-no-ambiente-de-trabalho/>>. Acesso em: 18 fev. 2024.

PSICOLOGIA ONLINE. Como desenvolver a inteligência emocional. Disponível em: <<https://br.psicologia-online.com/como-desenvolver-a-inteligencia-emocional-225.html>>. Acesso em: 04 jun. 2024.

UNICEUB. (2013). Inteligência emocional no trabalho. Brasília: Repositório Institucional UNICEUB. Disponível em:

<<https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/4955>>. Acesso em: 09 jun. 2024.

Zendesk. (s.d.). Os 5 pilares da inteligência emocional que você precisa conhecer. Disponível em: <<https://www.zendesk.com.br/blog/pilares-inteligencia-emocional/>>. Acesso em: 26 abril 2024.

Febracis. Inteligência Emocional: o recurso mais exigido nas organizações. Disponível em: <<https://febracis.com/inteligencia-emocional-o-recurso-mais-exigido-nas-organizacoes/>>. Acesso em: 17 fev. 2024.

METADADOS. Escuta ativa. Disponível em: <<https://www.metadados.com.br/blog/escuta-ativa>>. Acesso em: 9 jun. 2024.

Zendesk. (s.d.). Feedback 360: tudo que você precisa para implementar na sua empresa. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/feedback-360/> Acesso em:9 jun 2024.

REUNA: Revista de Estudos em Administração. Inteligência emocional e liderança: possíveis caminhos e desafios a serem trilhados. Disponível em: <<https://reuna.emnuvens.com.br/reuna/article/view/1278>>. Acesso em: 8 Jun. 2024.

## **APÊNDICE A – Modelo de instrumento de pesquisa -questionário**

### **Inteligência emocional: impacto nas relações interpessoais e no desempenho organizacional**

O questionário será utilizado para o TCC de administração

1 - Qual a sua idade?

16 a 18 anos

19 a 24 anos

25 a 30 anos

Acima de 30 anos

2 - Qual seu sexo?

Masculino

Feminino

Prefiro não me identificar

3 - Qual é a relevância da inteligência emocional no contexto organizacional?

Muito importante

Importante

Neutra

Pouco importante

4- Qual seria sua definição de inteligência emocional aplicada ao ambiente de trabalho?

Capacidade de gerenciar emoções pessoais  
Capacidade de compreender as emoções dos outros  
Capacidade de resolver conflitos de forma diplomática  
Todas as anteriores  
Nenhuma das anteriores

5 - Quais são os principais impactos positivos da inteligência emocional no ambiente corporativo?

Maior comunicação no ambiente corporativo  
Aumento na produtividade  
Maior desenvolvimento em grupo  
Todas as anteriores  
Nenhuma das anteriores

6 - Como você gerencia o estresse no ambiente de trabalho?

Busco apoio de colegas ou superiores  
Utilizo técnicas de respiração e relaxamento  
Faço pausas para recarregar  
Me sinto intimidada(o) e respondo impulsivamente

7 - Você concorda que a capacidade de empatia é um fator determinante para o sucesso profissional?

Sim  
Neutro

8 - Quais estratégias você usa para desenvolver sua inteligência emocional?

Pratico a autorreflexão

Busco feedback regularmente

Participo de treinamentos ou workshops

Todas as anteriores

9 - Como a inteligência emocional influencia a liderança no ambiente de trabalho?

Facilita a comunicação eficaz

Ajuda a construir relacionamentos sólidos

Melhora a capacidade de tomar decisões

Todas as anteriores

Nenhuma das anteriores

10 - Você já participou de treinamentos ou workshops sobre inteligência emocional?

Sim, mas não achei útil

Não, mas tenho interesse em participar

Não, e não tenho interesse em participar

Sim, achei extremamente útil

11 - Como você geralmente lida com conflitos no ambiente de trabalho?

Abordando o problema diretamente com as partes envolvidas

Buscando soluções que atendam às necessidades de todas as partes

Utilizando técnicas de mediação

Todas as anteriores

Nenhuma das anteriores

12 - Que medidas você acha que sua empresa poderia tomar para promover um ambiente de trabalho emocionalmente inteligente?

Oferecer programas de desenvolvimento pessoal

Realizar uma cultura de feedback aberto

Proporcionar recursos para lidar com o estresse

Todas as anteriores

Nenhuma das anteriores