
Etec "Prof.^a ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"

Técnico em Administração

Larissa Ferreira Soares

Myllena Barbosa do Carmo

Tatiane Cristina dos Santos

Ynara Vitória Dias da Silva

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: no mercado de trabalho

**Araraquara
2020**

Larissa Ferreira Soares
Myllena Barbosa do Carmo
Tatiane Cristina dos Santos
Ynara Vitória Dias da Silva

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: no mercado de trabalho

Projeto do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do diploma de Técnico de Nível Médio em Administração sob a orientação dos professores Gabriela Messias da Silva e Emerson Aparecido Augusto.

Araraquara
2020

Larissa Ferreira Soares
Myllena Barbosa do Carmo
Tatiane Cristina dos Santos
Ynara Vitória Dias da Silva

Inteligência Emocional: no mercado de trabalho

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Administração**.

Aprovado em 25 de novembro de 2020.

Banca Examinadora:

Prof. Orientador: Gabriela Messias da Silva

Prof. Orientador: Emerson Aparecido Augusto

Prof. Avaliador: Cesar Guilherme Rosseguini

Dedicamos esta obra aos nossos
familiares e amigos.

AGRADECIMENTO

A Deus...

Aos Prof's. Gabriela Messias da Silva e Emerson Aparecido Augusto
nossos orientadores....

À EtecProfª Anna de Oliveira Ferraz...

Aos professores...

Aos colegas de classe...

Aos familiares...

Aos nossos amigos...

Aos demais que contribuíram para a construção do seu TCC.

“O cérebro emocional responde a um evento com muito mais rapidez do que o cérebro racional”

DANIEL GOLEMAN

RESUMO

A inteligência Emocional é a definição de se ter a capacidade para administrar suas próprias emoções e além disso conseguir compreender a dos outros, este conceito se expandiu pelo fato de que as pessoas vinham tendo muitos problemas emocionais, tanto no ambiente de trabalho quanto em outros lugares, é difícil ter empatia e lidar com outras pessoas de pensamentos e atitudes diferentes ao mesmo tempo se manter firme para não deixar que os sentimentos ruins tomem conta de si trazendo negatividade para o ambiente. O objetivo central do trabalho é abordar sobre ter ou não a inteligência emocional, bem como entender o impacto que isso gera sobre as ações dos indivíduos. Conforme a pesquisa web gráfica e o questionário realizado mostra como as pessoas são em seu local de trabalho e se tem usado a inteligência emocional no dia a dia. É importante desenvolver este conceito para uma boa qualidade de vida para si e as pessoas em volta, é preciso analisar seu comportamento e sensações, saber como e quando se expressar e entender as reações que os outros podem ter, sendo assim seja mais confiante e melhore constantemente.

Palavras-chave: Emoções. Compreensão. Ações. Qualidade de vida.

ABSTRACT

Emotional intelligence is the definition of having the ability to manage your own emotions and in addition to being able to understand that of others, this concept has expanded due to the fact that people have been having many emotional problems, both in the work environment and elsewhere , it is difficult to empathize and deal with other people with different thoughts and attitudes at the same time to remain steadfast so as not to let bad feelings take over and bring negativity to the environment. The main objective of the work is to address whether or not to have emotional intelligence, as well as to understand the impact that this generates on the actions of individuals. According to the graphic web survey and the questionnaire carried out, it shows how people are in their workplace and emotional intelligence has been used in their daily lives. It is important to develop this concept for a good quality of life for you and the people around you, you need to analyze your behavior and sensations, know how and when to express yourself and understand the reactions that others may have, so be more confident and improve constantly.

Keywords: Emotions. Understanding. Actions. Quality of life.

Lista de Quadros

Quadro 1 – A historia da inteligência emocional.....	02
---	-----------

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	1
1 CONTEXTO HISTÓRICO.....	2
2 O QUE É INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	5
2.1 Conceito.....	5
2.2 Por que é importante desenvolver a Inteligência Emocional?.....	6
2.3 Aplicação no ambiente de trabalho	6
3 DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	8
3.1 Como usar a Inteligência Emocional	8
4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA VIDA PESSOAL.....	11
4.1 Concepção.....	11
4.2 Principais benefícios.....	11
5 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO PONTO DE VISTA PROFISSIONAL	12
5.1 Vantagens	12
5.2 Desvantagens	13
6 QUESTIONÁRIO	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
REFERÊNCIAS.....	18
APÊNDICES.....	19
ANEXOS.....	20

INTRODUÇÃO

Acreditava-se que para ter sucesso profissional era necessário ter apenas a Inteligência intelectual, porém, ao decorrer do tempo nota-se que somente tal habilidade já não garantiria o sucesso esperado se não viesse acompanhada da inteligência emocional.

Dessa forma, no trabalho é abordado o conceito de inteligência emocional, como ela surgiu, todos os benefícios que ela nos proporciona, como ela nos afeta no mercado de trabalho (nos aspectos positivos e negativos). E todas as maneiras para adquirirem a Inteligência e consequentemente alcançar a satisfação profissional.

A Inteligência Emocional ganhou espaço no mercado de trabalho quando ficou notório que as pessoas estavam tendo mais problemas emocionais do que intelectuais dentro das organizações. Onde o estudo de inteligência emocional acabou sendo ainda mais procurado e executado.

Analisando onde está o desequilíbrio e ajudando a se adequar para melhor gerenciamento das emoções e obtendo maior número de sucesso profissional.

Este processo visa justificar a capacidade de lidar com as emoções que são impactadas em nossas ações e pensamentos, melhorando relacionamentos pessoais e profissionais.

Portanto, o uso da Inteligência Emocional tem como objetivo geral trazer o sucesso profissional e ajudar no desenvolvimento pessoal de cada indivíduo. E como objetivo específico fazer com que as pessoas saibam o que é a Inteligência Emocional e toda sua importância. Mostrar os pontos positivos e negativos que este conceito causa em nossas vidas, principalmente no âmbito de trabalho e como desenvolver e aplicar este conceito no dia a dia.

Será usada uma pesquisa web gráfica para se aprofundar no assunto e saber os métodos essenciais para melhoria da Inteligência Emocional no mercado de trabalho e será feito um questionário para este público com intuito de identificar quem conseguiu aplicar este conceito em seu cotidiano.

CONTEXTO HISTÓRICO

Apesar do conceito de Inteligência Emocional ter sido reconhecido academicamente pela primeira vez no ano de 1990 pelos psicólogos e pesquisadores Peter Salovey e John D. Mayer a história desse contexto vem desde 1920.

Quadro 1- A História da Inteligência emocional

Rodrigo Fonseca aprimorou os pilares da Inteligência Emocional pensando no cenário moderno e digital que vivemos.

Ano	Psicólogo	Descrição
1920	Edward Thorndike	Renomado psicólogo descreve o conceito da "Inteligência Emocional" como habilidade de entender e controlar/administrar as emoções para agir de forma mais sensata nas relações humanas.
1940	David Wechsler	Sugeriu que outros fatores além da habilidade intelectual estão envolvidos em um comportamento inteligente.
1950	Abraham Maslow	Psicólogos humanistas, assim, descreveram como pessoas poderiam construir força emocional.

1980	Howard Gardner	Publicou o livro estruturas da Mente – Teoria das Inteligências Múltiplas de acordo com Gardner, os seres humanos possuem diferentes formas de processamento de informações e estes meios são relativamente independentes um dos outros.
1985	Wayne Payne	Introduziu o termo “inteligência emocional” em sua tese de doutorado chamada “Um estudo da emoção: Desenvolvendo a Inteligência Emocional”.
1990	Peter Salovey e John Mayer	Os psicólogos estadunidenses publicaram um artigo memorável sobre Inteligência Emocional na revista imagination, cognitionandpersonality. Os pesquisadores definiram a IE como subconjunto da inteligência social que envolve a capacidade de monitorar as emoções e a dos outros.

1995	Daniel Goleman	Psicólogo e redator científico do New York Times, tornou a Inteligência Emocional popular ao publicar um livro sobre o tema. Na publicação, que se tornou best-seller mundial, Goleman fala da importância das emoções e como a capacidade para lidar com elas impactam o desenvolvimento humano.
------	----------------	---

Fonte: (Equipe Sbie, 2018)

2 O QUE É INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

2.1 Conceito

Inteligência emocional é a capacidade de administrar suas próprias emoções, sem deixar que elas controlem sua vida e afete sua saúde mental. E compreender as emoções de outras pessoas, construindo relações saudáveis e mantendo sua qualidade de vida.

Segundo Rodrigo Fonseca (2019) os cinco pilares da Inteligência emocional são:

- **Auto-responsabilidade:** ter responsabilidade em todas as coisas que acontecem na vida;
- **Percepção das emoções:** reconhecer tanto suas emoções quanto a de outras pessoas;
- **Gerenciamento das emoções:** resposta emocional diante de cada emoção;
- **Foco:** capacidade para focar nos aspectos positivos das pessoas e situações;
- **Ação:** somente pela ação enfrentar os sentimentos (bons ou ruins) gerando resultados e realizando nossos sonhos.

2.2 Por que é importante desenvolver a Inteligência Emocional?

Atualmente, a vida do indivíduo é cheia de desafios como por exemplos, metas, reuniões, relacionamentos e varias decisões a serem tomadas. E em todos os aspectos da vida as pessoas são cobradas a maior parte do tempo, o que consequentemente vivem sobre uma grande pressão.

Este contexto acaba sendo estressante e desgastante especialmente para pessoas que não possuem um equilíbrio emocional.

Segundo dados divulgados pela ISMA-BR (representante brasileira de International Stress Management Association), a maior parte dos trabalhadores brasileiros apresentam sintomas como ansiedade e depressão, devido a falta de inteligência emocional em seu trabalho.

Por isto é tão importante saber desenvolver a inteligência emocional nos dias atuais, justamente porque nas organizações o foco principal não seja as maquinas e sim a socialização dos funcionários. Tornando o homem o centro das atenções.

2.3 Aplicações no ambiente de trabalho

Desde 1990 a indústria de psicologia e neurociência vem estudando para entender a inteligência emocional fazendo assim que haver melhorias na qualidade de vida do ambiente de trabalho, para ajudar os colaboradores.

Com muitos treinamentos e objetivas pesquisas e conteúdos claros seguindo um pequeno passo a passo é possível ter uma vida saudável no trabalho sendo eles:

- **Autoconhecimento:** Conhecendo a si mesmo para melhorar os seus sentimentos.
- **Auto-regulação:** Tendo pensamentos positivos, ajuda a ter autocontrole para qualquer resposta impulsiva.

- **Motivação:** Comprometendo-se a melhorar constantemente a si mesmo.
- **Empatia:** Colocar-se no lugar da outra pessoa e ter a capacidade de entender o outro lado.
- **Habilidades Sociais:** Com a tecnologia é necessário desenvolver habilidades para poder negociar e ter empatia.
- **Inteligência Emocional nos Relacionamentos:** Devido a muitos estudos, entender, expressar e administrar emoções lhe dá a capacidade de tornam relacionamento melhor.
- **Inteligência Emocional na Liderança:** Muitos treinos e aprendizado te fazem tornar um líder de sucesso.

Seguindo esses passos e aplicando este conceito no ambiente de trabalho, torna o local agradável de trabalhar e todos se sentem parte de um time.

3 DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A Inteligência Emocional pode ser desenvolvida em qualquer ambiente, seja em casa, na escola, no trabalho, isso porque diariamente lidamos com pessoas de diferentes atitudes, pensamentos, forma de se expressarem, cultura, entre outros fatores, sendo assim, é preciso entender as próprias emoções fazendo uma autoanálise e ter a capacidade de se colocar no lugar do outro.

3.1 Como usar a Inteligência Emocional

- **Observe e análise seu próprio comportamento:** Observar as situações do dia a dia seja elas boas ou ruins e assim analisar seu comportamento, a inteligência emocional está ligada em enxergar as atitudes, sensações e entender como isso impacta no cotidiano e nas relações, gerando mudanças positivas.
- **Domine suas emoções:** cada pessoa tem seu modo de ser, existem aquelas tranquilas outras nem tanto, mas a verdade é que não dá para prevê o que vai acontecer em cada situação a nossa volta, é normal fazer ou falar algo sem pensar. Para o cérebro humano é necessário evolução, pois uma ação ruim pode trazer conseqüências que na maioria das vezes não tem volta, agir com impulsividade não é uma boa escolha, o ideal é se controlar, dominar as emoções e manter a calma, alguns exercícios como: respiração; meditação; caminhada; corrida; pilates; pratica de atividades físicas ajudam nesse processo, o mais importante é ter equilíbrio.
- **Aprenda a trabalhar as emoções negativas:** é inevitável não ficar mal quando acontece algo ruim ou triste em algum momento da vida, e isso é normal, porém, é necessário controlar esses sentimentos que podem acabar com a estabilidade de qualquer pessoa, se for preciso um profissional de Psicologia pode auxiliar a conseguir conduzir essa negatividade.

- **Aumente sua autoconfiança:** antes de traçar metas e alcançar objetivos é necessário reconhecer pontos fortes e fracos, para mudança ou melhoras, com autoconfiança isso se torna uma tarefa fácil, a maioria das pessoas tem medo dos obstáculos que vem no caminho, acreditar em si mesmo ajuda superar as dificuldades, é como conseguir enxergar que é capaz de ter sucesso no trabalho e até mesmo melhorar a qualidade de vida.
- **Aprenda a lidar com a pressão:** todos os dias aparecem às tarefas, algumas coisas precisam ser feitas com urgência, essa pressão pode ser externa ou interna quando nós mesmos ficamos se cobrando. Deve se der prioridade ao que é mais importante, se necessário montar uma lista com os afazeres de maior e menor urgência, é essencial se cuidar e impor limites nas atividades que precisam ser concluídas, assim não gera pressão.
- **Não tenha medo de se expressar:** saiba passar o quer com segurança e clareza, isso ajuda no entendimento dos demais evitando qualquer conflito, a inteligência emocional está na maneira de como o pensamento é racionalizado, o diálogo pode esclarecer as questões mais complexas.
- **Desenvolva o sentimento de empatia:** se coloque no lugar do outro, tenha compreensão, entenda que todos temos defeitos e qualidades, com a empatia surge o respeito pelo próximo.
- **Coloque em prática a resiliência:** todos passam por momentos difíceis, e cada um tem sua maneira de reagir a isso, a resiliência está em conseguir ser firme e ter foco mesmo com as dificuldades diárias, aprendendo com os erros e sabendo lidar com o que acontece em volta, o importante é reconhecer as emoções e os efeitos que causam na mente e no corpo.
- **Formule uma “resposta” em vez de “reagir”:** segundo Goleman (2020) nós seres humanos somos guiados por dois cérebros: o emocional e o pensante, a pessoa que não possui inteligência emocional tem o efeito de ação e reação, lado emocional impulsivo do cérebro e sendo este o primeiro a ser afetado

pelos acontecimentos, o cérebro pensante é responsável pelo ato de responder, analisa a situação e depois decide o que fazer.

- **Conheça seus limites:** se autoconhecer ajuda a descobrir seus limites, todos temos pontos fracos e isso é normal, porém é preciso tirar aprendizado com os erros, tente dizer não e aceitar que tem coisas que não dá para fazer, conhecer seus limites significa se respeitar, isso ajuda também a proteger sua saúde mental.

4 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA VIDA PESSOAL

4.1 Conceção

De acordo com a ciência, pessoas com alto nível de Inteligência emocional têm tendência em pensar no bem social, ou seja, ter empatia. Esse processo tem tanto a ver com saber como e quando expressar emoções, quanto com o controle delas, a diferença de uma pessoa pessimista e otimista é que quando falham cada um age de uma forma diferente e isso implica na vida pessoal.

Os principais benefícios da Inteligência emocional são:

- Aumento da autoestima e autoconfiança;
- Redução de conflitos em relacionamentos interpessoais;
- Direcionamento competente das ações;
- Aumento do nível de comprometimento com metas de vida;
- Senso de responsabilidade e melhor visão do futuro;
- Compreender os sentimentos das pessoas;
- Desenvolvimento da comunicação e poder de influência;
- Melhora na capacidade de tomada de decisão;
- Diminuição dos níveis de estresse;
- Maior realização pessoal, familiar e profissional;
- Ter mais qualidade de vida, disposição, vitalidade e bem estar.

5 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO PONTO DE VISTA PROFISSIONAL

5.1 Vantagens

Colaboradores que possuem inteligência emocional trazem grandes vantagens para as empresas onde atuam. Uma pessoa com essa capacidade irá conseguir separar os assuntos pessoais e profissionais e focando no trabalho.

Por exemplo, se alguém tem uma forma mais nervosa de agir, essa pessoa não precisa se tornar extremamente calma e mudar a sua personalidade para ter um bom quociente emocional. Ela precisa entender o que essa tendência de comportamento tem de bom e ruim para saber aproveitá-la de forma inteligente e dosá-la nos momentos em que for necessário. Para assim conseguirmos conquistar uma sociedade emocional saudável.

Entre tantos benefícios em se possuir a inteligência emocional, aqui estão algumas que são:

Autoconhecimento

- Autoconfiança;
- Autoavaliação realista;
- Capacidade de rir de si mesmo.

Autocontrole

- Confiança e integridade;
- Bem estar;
- Abertura a mudanças.

Automotivação

- Forte impulso para alcançar o objetivo;
- Otimismo, mesmo diante do fracasso;
- Comprometimento com a empresa.

Empatia:

- Habilidade para formar e reter talentos;
- Sensibilidade;
- Atendimento a clientes.
- Eficácia para liderar a mudança;
- Persuasão;
- Experiência em construir equipes e liderá-las.

Além disso, no processo de desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho, é necessário saber quais características devem ser respeitadas e onde vale a pena investir energia de mudança.

5.2 Desvantagens

No mercado de trabalho quando citamos algum funcionário que contém inteligência emocional, esperamos que ele seja uma pessoa que saiba lidar com os outros, que consiga conciliar as idéias divergentes e os conflitos existentes, que consiga trabalhar sob pressão e esteja sempre entusiasmado. Porém quando a inteligência emocional não é dosada, ela acaba trazendo grandes desvantagens dentro da organização, como:

- Dificuldade para dar e receber feedback negativo: Pelo alto nível de sensibilidade e preocupação pelos colegas de trabalho, o profissional acaba tendo dificuldade em dar feedback negativo. E por ser calmo e positivo, pode ser que haja de uma forma indiferente ao receber o feedback de algum.
- Relutância em ter de “irritar” as pessoas: Principalmente em cargos de lideranças, o profissional terá que fazer escolhas impopulares ou provocar mudanças e muitas vezes terão que sacrificar a relação com os empregadores causando irritabilidade neles.
- Inclinação à manipulação: Estes tipos de profissional conseguiram fazer com que os demais sintam empatia pelas suas escolhas, o que por um lado pode ser bom. Mas, se for usada de uma forma negativa acaba se tornando manipulação.

6 QUESTIONÁRIO

Teste de Inteligência Emocional no Mercado de Trabalho

1. Imagine que seu chefe decidiu iniciar um novo projeto na empresa, estava bastante empolgado com ele e selecionou uma equipe para avaliar o que seria necessário para sua implementação.

No dia da primeira reunião de trabalho os relatórios de todos os participantes apontam que o projeto será de difícil execução, necessitando de mais recursos, pessoal e equipamentos. A reação mais provável de seu chefe seria:

- A. Definir os próximos passos, responsabilidades e objetivos de cada um e marcar a data da próxima reunião.
- B. Definir os próximos passos, responsabilidades e objetivos de cada um e dizer vai marcar uma nova reunião para o mês que vem, mas que possivelmente nunca acontecerá.
- C. Lamentar profundamente, balançar a cabeça e anunciar que o projeto está oficialmente cancelado.

2. Quando seu chefe chega para trabalhar bem humorado, cumprimentando todo mundo e feliz da vida porque o time dele foi campeão, caso aconteça um imprevisto desagradável durante o dia de trabalho, como a perda da conta de um grande cliente para a concorrência, ele:

- A. Provavelmente não se deixará afetar profundamente pela notícia, sem mudar seu humor.
- B. Depende do dia: tanto pode ficar rabugento o dia todo como não se deixar afetar.
- C. Com certeza vai mudar da água para o vinho e passar o resto do dia de cara fechada e de mal humor.

3. Ao receberem a notícia de que todas as metas foram batidas e que os resultados do período foram excelentes, seu chefe reúne a equipe e provavelmente:

- A. Parabeniza a todos pelo trabalho em equipe, ressalta a participação individual de cada um e termina sugerindo uma salva de palmas.

- B. Reúne a equipe e ressalta que graças a sua liderança foi possível alcançar esses resultados, e que todos merecem os parabéns pelo trabalho em equipe e a dedicação pessoal de cada um.
- C. Tira um “self” ao lado da planilha com os resultados positivos e envia um email para toda a equipe com a frase: Eu sou o cara!!!

4. A equipe de vendas está com problemas sérios com a velocidade da conexão da internet, o que tem atrapalhado muito na agilidade das respostas à solicitações dos clientes, follow-up e até prospecção.

Relatado sobre o fato, seu chefe promete tomar providências imediatas e resolver tudo, no máximo, em uma semana. Muito provavelmente o que vai acontecer é:

- A. Em uma semana tudo estará resolvido.
- B. Vai demorar um pouco, talvez até um mês, mas o pedido da equipe será atendido de uma forma ou de outra.
- C. Ele vai deixar as coisas rolarem, fingir que esqueceu, dar desculpas e a conexão continuará ruim.

5. Imagine que a equipe de vendedores sempre teve um perfil extrovertido e intuitivo nas vendas, muito semelhante ao do seu chefe.

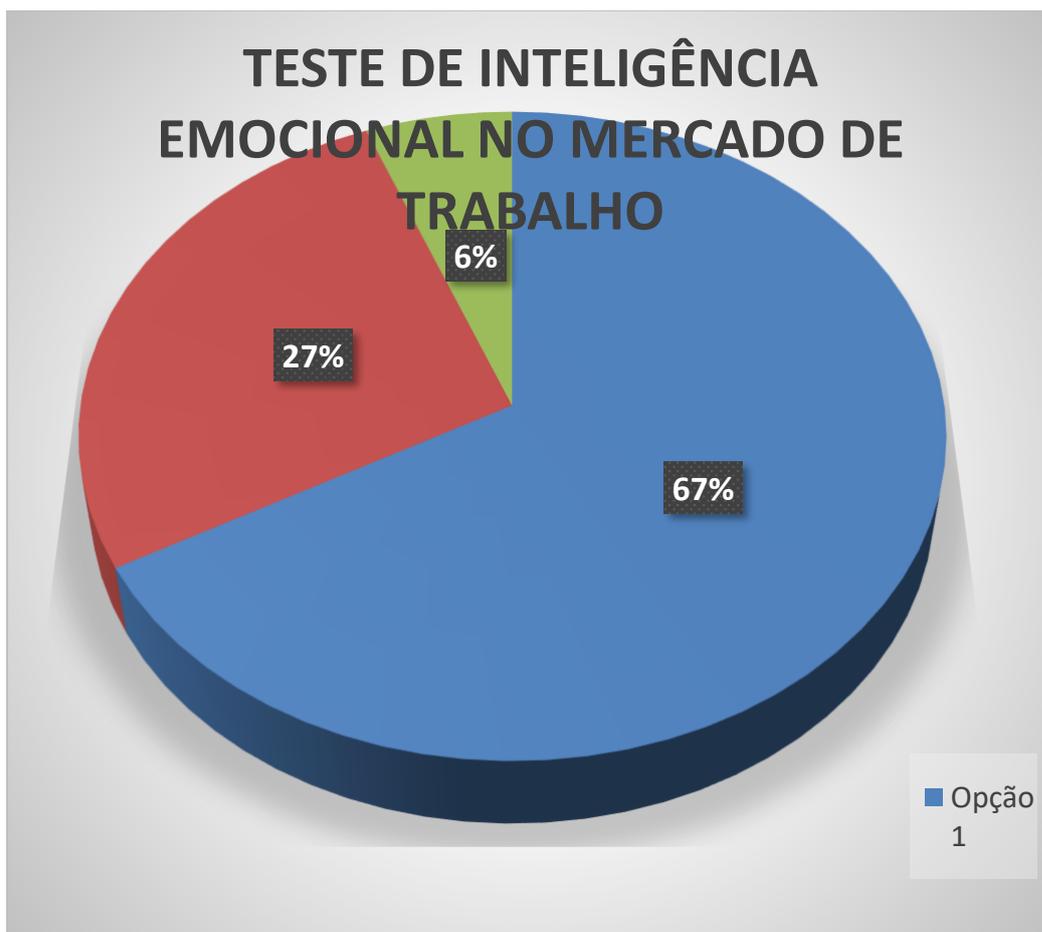
No entanto, a alta gestão da empresa decidiu que é preciso integrar à equipe um perfil mais eclético de vendedores, introduzindo pessoas com características mais técnicas e analíticas. Possivelmente a reação de seu chefe será:

- A. Tentará integrar os diferentes perfis na equipe e se dirigir a cada indivíduo conforme suas características pessoais de personalidade.
- B. Se esforçará nesse sentido, mas, de vez em quando, vai perder a paciência.
- C. Terá dificuldade de se adaptar ao novo perfil desses vendedores, não conseguindo se comunicar adequadamente com eles e gerando conflitos.

6. Está tudo pronto para uma visita a um cliente importante, você e seu chefe entram no carro, já um pouco atrasados, e ao ligar o rádio descobrem que uma manifestação política está bloqueando as ruas e que vocês nunca chegarão a tempo na reunião.

- A. Seu chefe vai tomar providências para avisar o cliente ou procurar um caminho alternativo, tentando ser prático e objetivo.

- () B. Pode ser que seu chefe fique um pouco decepcionado, mas nada que o abale profundamente. Depois de alguns minutos vai tomar providências para resolver o problema.
- () C. Seu chefe vai se descabelar, socar o volante do carro e gritar contra os manifestantes. Depois de voltarem para o escritório e ele tomar um copo d'água, vai pensar no que fazer.



OPÇÃO 1: mais inteligência emocional seu chefe terá

OPÇÃO 2: indicam uma inteligência emocional em desenvolvimento, no caminho certo, e que precisa ser lapidada

OPÇÃO 3: mostra que seu chefe precisa melhorar bastante sua inteligência emocional

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAAaAAAAAaZAAAL58hSJUM0M3UjFYsjY3UjBQVUVDm1VURzFOUEI1MS4u>

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho abordamos sobre o tema: Inteligência Emocional em destaque no mercado de trabalho, o que é, benefícios, vantagens e desvantagens, pois foi descoberto que as pessoas hoje em dia tem mais problemas emocionais que falta de habilidade para fazer seu trabalho com excelência, tudo conta, e um exemplo válido é quando algo negativo acontece e isso afeta as ações do dia a dia, seja em casa ou no ambiente de trabalho, em alguns momentos é difícil separar o reagir de acordo com o problema que se tem.

Ao longo dessa pesquisa concluímos que é necessário se ter Inteligência emocional, não apenas para o desenvolvimento pessoal quanto também na vida profissional, é preciso saber controlar os próprios sentimentos e entender as emoções das pessoas em volta. Esse processo traz inúmeros benefícios para si, além de ajudar na convivência com a sociedade, ter um bom relacionamento com outras pessoas que às vezes não são iguais umas as outras, tanto na forma de pensar quanto na forma de agir.

Uma dica é, se coloque no lugar do outro, tente compreender melhor as suas atitudes e o motivo que levou a isso, perceba onde está o desequilíbrio e com empatia e pensamento positivo não deixe coisas ruins interferir em suas atividades, aos poucos tudo se encaixa.

REFERÊNCIAS

10 princípios psicológicos para desenvolver sua inteligência emocional. 2020. Disponível em: <https://blog.psicologiaviva.com.br/inteligencia-emocional/>. Acesso em: 20 set. 2020.

AFINAL o que é inteligência emocional. 2019. Disponível em: <https://www.sbie.com.br/blog/afinal-o-que-e-inteligencia-emocional/>. Acesso em: 18 jun. 2020.

AS VANTAGENS de ter muita inteligência emocional. 2019. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2017/01/desvantagens-de-ter-muita-inteligencia-emocional.html>. Acesso em: 28 out. 2020.

FERNADEZ, Claiton. **A inteligência emocional no mercado de trabalho.** 2014. Disponível em: <https://administradores.com.br/noticias/a-inteligencia-emocional-no-mercado-de-trabalho>. Acesso em: 31 de jun. 2020.

GEBRAEL, Karoline. **7 Passos para ter inteligência emocional no trabalho.** 2018. Disponível em: <https://administradores.com.br/noticias/7-passos-para-ter-inteligencia-emocional-no-trabalho>. Acesso em: 20 jun. 2020.

O QUE é inteligência emocional e como ela pode te ajudar a crescer na carreira. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/o-que-e-inteligencia-emocional/amp/>. Acesso em: 31 out. 2020.

PIMENTA, Valéria. **Como gerenciar o estresse da equipe no trabalho remoto.** 2020. Disponível em: <https://administradores.com.br/noticias/como-gerenciar-o-estresse-da-equipe-no-trabalho-remoto>. Acesso em: 11 jul. 2020.

_____. **Inteligência Emocional:** entenda sua origem e sua importância para o mercado de trabalho. 2018. Disponível em: <https://www.sbie.com.br/blog/inteligencia-emocional-entenda-sua-origem-e-sua-importancia-para-o-mercado-de-trabalho/>. Acesso em: 21 set. 2020.

Apêndice A – Termo de Autorização para Coleta de Dados



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Larissa, Myllena, Tatiane e Ynara
Técnico em Administração
ETEC “Prof. Anna de Oliveira Ferraz”

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração** solicitamos a V. Sa. a autorização para coleta de dados nessa instituição, com a finalidade de realizar a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso com o título “**Inteligência Emocional – no mercado de trabalho**”, sob orientação dos Prof. Gabriela Messias da Silva e Emerson Aparecido Augusto que será apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**. A coleta de dados ocorrerá mediante a utilização (descrever instrumento, local e público alvo). Igualmente, assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição. Agradecemos antecipadamente e esperamos contar com a sua colaboração.

Araraquara, 25 de Novembro de 2020.

Nome	RG	Assinatura
Larissa Ferreira Soares	53.818.996-4	
Myllena Barbosa do Carmo	48.510.190-7	
Tatiane Cristina dos Santos	55.088.423-3	
Ynara Vitória Dias da Silva	53.117.127-9	

Anexo A - Termo de Autorização de Divulgação**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO**

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração** na qualidade de titulares dos direitos morais e patrimoniais de autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“Inteligência Emocional: no mercado de trabalho”** apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, autorizamos o Centro Paula Souza a reproduzir integral ou parcialmente o trabalho escrito e/ou disponibilizá-lo em ambientes virtuais.

Araraquara, 25 de Novembro de 2020.

Nome	RG	Assinatura
Larissa Ferreira Soares	53.818.996-4	
Myllena Barbosa do Carmo	48.510.190-7	
Tatiane Cristina dos Santos	55.088.423-3	
Ynara Vitória Dias da Silva	53.117.127-9	

Anexo B - Declaração de Autenticidade



DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Administração** na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, declaramos ser os autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“Inteligência Emocional: no mercado de trabalho”**.

Afirmamos, também, ter seguido as normas da ABNT referente às citações textuais que utilizamos, dessa forma, creditando a autoria a seus verdadeiros autores (Lei n.9.610, 19/02/1998).

Através dessa declaração damos ciência da nossa responsabilidade sobre o texto apresentado e assumimos qualquer encargo por eventuais problemas legais, no tocante aos direitos autorais e originalidade do texto.

Araraquara, 25 de Novembro de 2020.

Nome	RG	Assinatura
Larissa Ferreira Soares	53.818.996-4	
Myllena Barbosa do Carmo	48.510.190-7	
Tatiane Cristina dos Santos	55.088.423-3	
YnaraVitória Dias da Silva	53.117.127-9	