

# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMO AFETA O MERCADO DE TRABALHO

**ALVES, Isabelle Maria**  
**PEREGRINO, Larissa Paula**  
**ANDRADE, Yohanna Karoline**

## **1. RESUMO**

A inteligência emocional encontra-se presente no cotidiano das pessoas, e, é possível observar que causa grande impacto nas empresas de modo que no ato da contratação o candidato passe uma boa impressão de autocontrole, entretanto, ao exercer a função mostra-se incapaz tendo uma postura diferente daquela transmitida na entrevista. Sofre-se também com o despreparo emocional de alguns líderes pois não sabem motivar, ensinar, escutar e muitas vezes liderar o que acaba gerando medo nos subordinados.

Para uma melhor destreza é de grande valia que a empresa coloque em prática metodologias de avaliação emocional tendo assim assertividade no momento da contratação.

**Palavras-Chaves:** Inteligência Emocional; Autocontrole; Motivar; Líder;

## 2. INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como base informar umas das maiores dificuldade enfrentadas nas empresas que é a falta de IE (inteligência emocional), isto é, a dificuldade de separar as emoções presentes no ambiente organizacional, o famoso “estresse diário” no qual acaba se defrontando com raiva, medo, insegurança, angústia, euforia e contentamento. O estudo busca analisar os principais fatores que dificultam essa separação, expondo de maneira concisa os pontos que devem ter um cuidado ao lidar com seus subordinados, superiores, clientes e outras pessoas que fazem parte do cotidiano. Pode-se dividir as competências em 5 fundamentos: auto conhecimento das emoções, controle das emoções, automotivação, empatia e a destreza de relacionamento interpessoal, as mesmas servem como base para identificar um padrão no qual facilita a maneira que as pessoas lidam no ambiente de trabalho. Com base nas informações tiradas da RHportal, que publicou seu artigo em 02 de setembro de 2015, mencionava os psicólogos que propunham uma teoria da IE. No artigo eles detalharam como é importante utilizar as emoções de uma maneira inteligente para que elas trabalhem em benefício próprio, sendo usadas para ajudar e orientar comportamento e raciocínio para melhor aproveitamento e obtenção de resultado no local de trabalho. Em meio ao artigo foi utilizado um exemplo sobre Melburn McBroom que dizia:

“Era uma chefe autoritário, cujo mau gênio intimidava os que trabalhavam com ele. Essa faceta de sua personalidade não seria tão significativa caso ele trabalhasse num escritório ou fábrica. Mas acontece que McBroom era piloto de uma companhia aérea. Em 1978, o avião de McBroom aproximava-se de Portland, Oregon, quando percebeu que havia um problema no trem de aterrissagem. Executou um procedimento padrão, circulando o campo de pouso em grande altitude, enquanto tentava resolver o problema do mecanismo. Enquanto se fixava no trem de aterrissagem, os medidores de combustível andavam rapidamente para o nível zero. Como os co-pilotos tinham muito medo das reações dele, mesmo antevendo a tragédia, ficaram calados. O avião caiu, matando dez pessoas.” (REGO, Claudia Carla Inteligência Emocional no âmbito organizacional. São Paulo: RhPortal, 2015).

Essa citação retrata o que acontece com vários líderes das organizações, o que acaba dificultando a tomada de decisões ou a ideia inovadora de subordinados que porventura podem vir a ser coesas em determinado tempo, e acabam ficando com receio de expor ou ter alguma atitude perante um líder autoritário. A dificuldade de relacionamento entre os cargos mais altos com os mais baixos acaba deixando muitas vezes algumas das pessoas que trabalham dentro da empresa desmotivadas, porém o que muitos acabam não vendo é que um dia não esteja mais na empresa, e acabe precisando daquele subordinado que mudou de empresa para te indicar, mas como indicar alguém que antes não respeitava o seu trabalho? A resposta é bem simples “não indica” e o porquê disso é bem simples, ninguém indica aquele que de alguma forma diminuiu ou privou de expressar

novas ideias que poderiam ter sido utilizadas em prol da empresa. É de suma importância sempre ficar atento às coisas simples que um funcionário diz ou faz, de forma com que eles que têm acesso direto para com os clientes e muitas das vezes eles podem até ser os próprios clientes, uma vez que pode-se utilizar como exemplo um supermercado, onde nele os funcionários acabam sendo clientes. Neste exemplo acima é possível perceber que a pessoa que trabalha neste ramo tem necessidades que no seu próprio trabalho ela pode utilizar para suprir suas necessidades particulares, e se esta empresa não tratar os seus colaboradores de uma forma ética acaba perdendo seu cliente. Deve-se tratar todos com igualdade, com isso a empresa e o funcionário ganham.

### **3. DESENVOLVIMENTOS**

O artigo tem como objetivo ressaltar a importância do uso de inteligência emocional dentro das organizações, buscando sempre aprimorar os conhecimentos e aprendizagens constantes de um dia normal no local de trabalho. A dificuldade do autocontrole emocional dentro do ambiente de trabalho é dada por não saber separar vida pessoal da vida profissional devido isso, como dizia Peter Drucker “as pessoas são contratadas pelas suas habilidades técnicas mas são demitidas pelos seus comportamentos”. Há algumas interpretações dessa frase mas a mais conhecida é que as pessoas são contratadas pelo seu currículo onde colocam conhecimentos teóricos de cursos realizados, empregos anteriores, graduações e entre outros. Entretanto, ao tentar desenvolver as atividades mencionadas acabam não conseguindo, pois seu comportamento leva a acreditar que não sabem lidar com outras pessoas ou com as dificuldades encontradas no cotidiano

#### **INTELIGENCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE EMPRESARIAL**

A inteligência emocional no ambiente empresarial trata da importância do controle das emoções no desenvolvimento pessoal como líder e na melhoria da comunicação e relacionamento interpessoal, tornando o ambiente de trabalho mais atraente, saudável e produtivo. Na década de 1990, acreditava-se que o QI (Quociente intelectual) era o denominador do sucesso, dessa forma as empresas eram baseadas em testes de QI que tinham como objetivo mensurar o quociente de inteligência das pessoas na qual comparava as habilidades de diferentes pessoas em áreas do pensamento, com matemática básica, raciocínio lógico e entre outras. Porém na mesma década foi criada a teoria do QE (Quociente emocional) que ficou comprovado que também é essencial nos processos de contratação da empresa, a aquisição emocional poderia levar mudanças importantes para os profissionais e família, visto que, os indivíduos se tornam mais conscientes de sua responsabilidade pelo bem-estar próprio e dos outros e utilizam as habilidades que aprenderam para impulsionar a mudança cultural e social em seu ambiente.

O debate a partir deste ponto é de concordância de todos em determinar que os seres humanos possuem dois tipos de inteligência, a racional e a emocional. Estabelecendo que o desempenho é o resultado de uma melhor interação entre as mentes e, portanto, de uma maior capacidade intelectual. Isso é realmente aceito e comprovado hoje. As empresas criaram formas de

levar as habilidades emocionais em consideração ao contratar, promoção e desenvolvimento de cada funcionário. Há uma investigação e análise de habilidades sociais e emocionais para avaliar estes índices usando ferramentas. É possível descrever a inteligência emocional como a capacidade de:

- Identificar e compreender os próprios sentimentos;
- Aceitar as emoções como habilidades aprendidas;
- Estabelecer o controle quando as emoções se manifestam;
- Identificar o reflexo das emoções no comportamento e na motivação;
- Gerenciar as emoções a fim de influenciar positivamente a manifestação dos sentimentos com a aplicação de técnicas, análise e direcionamento sistemático;
- Adquirir a capacidade de identificar os sentimentos dos outros para atuar no desenvolvimento efetivo e eficaz de relacionamentos com pessoas e grupos.

Contudo é possível perceber que os fatores que a IE prega ajudam a melhorar o relacionamento interpessoal para com as outras pessoas sendo no local de trabalho ou em casa com a família, ter controle sobre as emoções é de grande valia, de forma que as emoções conseguem ajudar em momentos difíceis e saber controlá-las deveras importante.

## **CONTROLANDO EMOÇÕES EM SITUAÇÕES DE CONFLITO DENTRO DA EMPRESA**

A medida e a personalidade necessária para uma compreensão total do trabalho é um dos processos de conflito e suas variáveis emocionais associadas, bem como os fatores comumente atribuídos às atitudes de liderança no gerenciamento dessas emoções. Há necessidade de fortalecer os princípios do controle emocional, de uma resolução pacífica, calma, equilibrada e prudente de conflitos para uma boa convivência no ambiente de trabalho e social. O conflito e o impasse têm métodos práticos que podem ser usados para treinar as emoções a fim de evitar consequências sérias, independentemente do problema que as esteja causando. O conceito é que uma organização é criada para definir totalmente tarefas, responsabilidades, autoridades e outras funções para atingir suas metas e objetivos, e podem surgir conflitos no processo. Tendo em vista isso temos o “lado bom e ruim” sendo eles: a positivas referem-se ao aspecto questionável do processo de conflito

como forma de incentivar os membros da organização a aprimorar seus conhecimentos, habilidades e contribuir para o processo de inovação da organização, já a visão negativa é que os conflitos podem provocar diferentes reações dentro de uma organização. Estes conflitos podem ser construtivos quando:

- Melhoram a qualidade das decisões;
- Estimulam a criatividade e inovação;
- Encorajam interesses e a curiosidade entre membros de equipes;
- Fornecem meio pelos quais os problemas podem ser manifestados, diminuindo tensões;
- Fomentam um ambiente de autoavaliação e mudança.

Podem ser classificadas em 3 principais tipos de conflitos, sendo elas de tarefa, de relacionamento e de processo.

- O conflito de trabalho - está relacionado ao conteúdo do trabalho e ao objetivo definido do trabalho;
- O conflito de relacionamento - inclui situações que são complexas por uma variedade de razões e dizem respeito aos objetivos pessoais de um indivíduo, relacionamentos com outras pessoas e as metas dos outros;
- O conflito de processo - são sobre como os trabalhos são executados.

Processos concorrentes relacionados ao desempenho da equipe podem se transformar em casos maiores de relacionamentos conflitantes entre membros de uma organização devido à atribuição de tarefas, o que pode afetar a estrutura dos processos e seus procedimentos. Como resultado de disputas e desacordos, conflitos surgem quando os interesses organizacionais são fornecidos. Ao alcance de níveis mais altos de desempenho por meio de motivação, habilidades de resolução de problemas, criatividade e mudança construtiva. O conflito desperdiça tempo e energia e pode manter as pessoas no caminho certo para atingir metas importantes, não é incomum que dois gerentes percam horas trocando e-mails que causam certas situações polêmicas. Deste modo é perceptível que ver que grande parte dos profissionais de hoje vivem em sociedades com alta

proporção de estresse emocional e um grande número de problemas, por isso precisam conhecer, aprender e dominar o funcionamento do intelecto emocional. Deve-se identificar e filtrar estímulos estressantes e irracionais, apurar, reter seus pensamentos revisando a história e trabalhar para melhorar sua personalidade, compreensão, controle emocional e habilidades através de si mesmo. É importante continuar acreditando que a equipe está madura e que os líderes podem ser fortes e ousados, e consigam utilizar a inteligência emocional para a resolução de conflitos. Um líder deve demonstrar a importância de harmonizar o trabalho em equipe e direcionar os esforços de todos para a realização da organização, tendo isso como objetivo. Agindo com rapidez e eficácia para evitar que tais conflitos afetem o bem-estar da equipe e as metas organizacionais.

## 4 CONCLUSÃO

Melhorar as habilidades interpessoais é melhorar o uso da inteligência emocional, aprendendo a compreender melhor nossas emoções e a lidar com elas de maneira racional. Desenvolver a capacidade de não ser sequestrado pelas emoções, de ouvir e ter pena. Aprenda a controlar o impulso, deixe-se amadurecer, não deixe isso dominar-nos. Tente compreender melhor os outros, decifrar mensagens não verbais e tentar entender a motivação das pessoas em suas atitudes. Trabalhe a resiliência para restaurar o equilíbrio emocional em situações de grande pressão ou estresse, para ter a capacidade de agir sobre os problemas e tomar decisões, para manter o equilíbrio.

Essas possibilidades estão apenas em construir vínculos profissionais baseados no respeito, confiança, cumplicidade e no uso correto das habilidades emocionais. O comportamento é influenciado pela herança emocional, por isso é importante compreender a si mesmo e para outras pessoas que buscam compreender o impacto das emoções, esta é uma habilidade abrangente para gerenciar recursos humanos. Reconhecer as emoções é um dos muitos elementos que os profissionais ou líderes precisam para uma melhor gestão, pois suas emoções alertam sobre possíveis perigos ou coisas boas. Reflexão sobre o estímulo moldado pela experiência, o controle obtido pela expressão de emoções que afetam a tomada de decisão ao longo do processo de comunicação intervém diretamente nas ações de resposta. Use esse aprendizado para melhorar a compreensão das pessoas e ajustar o conhecimento com base na compreensão das normas, valores e cultura que definem os indivíduos e as culturas de grupo.

Por meio da absorção e do desenvolvimento das capacidades emocionais, os profissionais serão capazes de enfrentar os antigos métodos de gestão limitados ao controle das pessoas, usar o poder como recurso básico, extrair deles atitudes positivas e delinear novos modelos de gestão, assim usando o conhecimento emocional como uma nova estratégia de liderança. Devem participar para fortalecer a conexão de identidade pessoal única de cada pessoa e para fornecer aos membros da equipe ferramentas de desenvolvimento que mostram às pessoas sua autodireção e habilidades, que são as vantagens da própria produção. No final, nas palavras de Abraham Lincoln, "liderança é obter resultados extraordinários de pessoas comuns."

Saber que cada momento da gestão de recursos humanos é particular e especial. Entenda qual é a situação e como você se sente. Pense nas opções para resolver o problema e quais podem ser as consequências, apenas escolha uma ótima solução e execute-a. O tratamento e as prioridades



devem orientar o ego considerando sempre o momento do indivíduo, suas experiências, seus conhecimentos e deduzindo suas expectativas para o futuro.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Celso. Relações Interpessoais e Auto-estima: A sala de aula como um espaço de crescimento integral. Petrópolis: Vozes, 2003.

BACAL, R. Organizational Conflict – The good, the bad, and the ugly. In: The Journal for Quality & Participation. EUA. 2004.

CARUSO, David R. e SALOVEY, Peter. Liderança com Inteligência Emocional: Liderando e Administrando com Competência e Eficácia. Tradução do original : The Emotionally Intelligent Manager por Roger Maioli dos Santos. São Paulo : M.Books, 2007. 278 p.

CORTELLA, Mário & MANDELLI, Pedro. Vida e Carreira: Um Equilíbrio Possível? São Paulo:Papirus 7 Mares, 2011.

CURY, Augusto. Inteligência Multifocal: Análise da Construção dos Pensamentos e da Formação de Pensadores. São Paulo: Cultrix, 2006.

FRANÇA, A.C.L & Rodrigues, A.L (1997). Stress e Trabalho: Guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas.

FIEDLER, F. E. Experiência de Liderança e Performance Leadership, Alexandria, VA: Instituto de Pesquisa do Exército dos EUA para o Comportamental e Ciências Sociais, 1994.

GOLEMAN, Daniel. Trabalhando com a Inteligência Emocional. Tradução do original : Working With Emotional Intelligence por M. H. C. Côrtes. Rio de Janeiro : Objetiva, 2001. 412 p.

HERSEY, Paul; BLANCHARD, Kenneth H. Psicologia para administradores: A teoria e as técnicas da liderança situacional. São Paulo: EPU, 1986.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Administração de projetos: como transformar ideias em resultados. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BARROS, Leonardo. “Inteligência emocional: como ela afeta a produtividade?” Inteligência Emocional, 19 Agosto 2020, <https://blog.tangerino.com.br/inteligencia-emocional/>. Accessed 19 Julho 2021.;

WEIL, Pierre., Tompakow, Roland. **O Corpo Fala: A linguagem silenciosa da comunicação não-verbal**. Brasil: Editora Vozes, 2017.;

GUIMARÃES, Bruna. **Teste de perfil comportamental: 5 tipos e como você pode usar**. Gupy/ Blogue .22 de Setembro de 2021, <https://www.gupy.io/blog/teste-de-perfil>.