

# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL - SUA IMPORTÂNCIA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES.

**Fernanda Karen Curti de MARCHI<sup>1\*</sup>**

**Jéssica Crislaine da Silva OLIVEIRA<sup>2\*</sup>**

## RESUMO

A Inteligência Emocional vem sendo objeto de estudo de grandes nomes da psicologia há muito tempo, mas na atualidade tem se tornado um tema de grande importância no mundo corporativo, uma vez que as organizações não buscam mais apenas profissionais com conhecimento técnico, mas a busca se tornou por profissionais que são capazes de lidar com suas emoções de forma a aplicá-las da melhor forma em seu dia-a-dia. O que traz maiores resultados e ambientes de trabalho mais harmônicos.

A liderança na atualidade tem sido cada vez mais cobrada e a IE vem ganhando mais espaço, pois se espera que o líder tenha um bom desempenho e que motive seus colaboradores para tal. Nesse ponto a saúde emocional tem grande importância, pois aquele que se conhece, consegue observar seus limites e superá-los e observando sua equipe, é possível analisar cada indivíduo e aprender a lidar com suas adversidades.

Dessa forma, esse estudo busca apresentar a IE como aliada na saúde, no desempenho, melhora na liderança e também como sendo objeto de estudo individual, pois a Inteligência Emocional pode ser desenvolvida e aperfeiçoada diariamente, dependendo apenas da força de vontade.

**Palavras-chaves:** Inteligência Emocional; Saúde; Liderança.

---

<sup>1\*</sup> Aluna regular do curso de Graduação em Ciências Contábeis das Unidades de Estudos, Gestão de Investimento e Risco, Contabilidade Rural, Gestão de Pessoas e Rotinas Trabalhistas e Contabilidade Pública, no módulo 8 do 2º semestre de 2021, [fernanda.marchi@sou.unifeob.edu.br](mailto:fernanda.marchi@sou.unifeob.edu.br).

<sup>2\*</sup> Aluna regular do curso de Graduação em Ciências Contábeis das Unidades de Estudos, Gestão de Investimento e Risco, Contabilidade Rural, Gestão de Pessoas e Rotinas Trabalhistas e Contabilidade Pública, no módulo 8 do 2º semestre de 2021, [jessica.crislaine@sou.unifeob.edu.br](mailto:jessica.crislaine@sou.unifeob.edu.br).

## 1 INTRODUÇÃO

Esse estudo possui o objetivo de apresentar a inteligência emocional, um tema muito debatido na atualidade, uma vez que pode ser abordado em diversas áreas, como casamento, vida social, trabalho, etc. Neste momento o foco principal será no trabalho, a inteligência emocional dentro das organizações.

Com abrangência em livros clássicos da psicologia emocional, como os de Daniel Goleman, Ph.D. e outros artigos científicos, o tema será apresentado através de pesquisas bibliográficas. Para desenvolvimento da mente, é possível citar também o livro *Mentes Brillhantes* de Alberto Dell'isola, que trata de técnicas para desenvolver todo o potencial do cérebro.

Observando casos cotidianos, é possível constatar como esse tema está diretamente ligado ao dia-a-dia, uma vez que na atualidade o bom líder está sendo aquele que além da capacidade técnica, é capaz de lidar com suas emoções e usá-las da melhor forma possível, com empatia.

Trazendo essas referências para mais próximo da realidade, esse estudo visa demonstrar as dificuldades encontradas pelas organizações e também as dificuldades pessoais para seu desenvolvimento, as principais técnicas de desenvolvimento, abordando também as vantagens de aplicar essa habilidade no cotidiano da organização. Pois uma saúde mental bem trabalhada aumenta a produtividade e melhora o convívio em equipe.

## 2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Segundo Goleman, (1995), a Inteligência Emocional está diretamente ligada às capacidades emocionais de se autodesenvolver, como por exemplo a persistência em fazer algo repetidas vezes e ao longo dos anos conseguir tornar-se o melhor. A capacidade de não desistir e tentar diversas vezes não é algo comum nos tempos atuais, uma vez que a depressão e a ansiedade estão se tornando mais frequentes e mais comuns, mesmo em crianças.

Dessa forma, o desenvolvimento constante vem se tornando cada vez mais raro e assim começaram os estudos, onde hoje é possível observar que os grandes líderes não são aqueles que possuem maior conhecimento técnico, mas aqueles que conseguem se auto motivar, se autodesenvolver e assim conseguem transmitir esse conhecimento a sua equipe.

Goleman descreve em suas obras exemplos clássicos do cotidiano, como por exemplo a vez em que fazia muito calor e entrou em um ônibus, onde o motorista estava agindo de forma totalmente empática com os que ali estavam, uma vez que a maioria estava de mau humor por conta do calor intenso. Pequenos atos mudaram o dia daquelas pessoas que conseguiram sair daquele ambiente completamente diferente da forma que entraram. Essa observação que para muitos poderia ser banal, é possível trazer para mais perto da nossa realidade, uma vez que se pararmos para pensar, não é muito mais gostoso trabalhar em um ambiente harmonioso e tranquilo? Do que estar sempre rodeado de grosserias e reclamações? Esses pequenos detalhes transformam o dia das pessoas e também as tornam mais produtivas.

### 2.1 – Educação emocional

Goleman cita também como a mente emocional e racional são distintas, uma vez que a racional nos faz tomar atitudes imediatas sem pensar nas consequências e a emocional é aquela responsável por fazer com que percebamos os pequenos detalhes, como por exemplo quando um conhecido não está bem, quando está insatisfeito, incomodado, entre outros.

A mente emocional é aquela que muitas vezes faz com que evite transtornos e desavenças, aquela que consegue controlar as mais adversas situações da melhor forma, aquela que traz as famosas intuições.

Alguns países, conforme o autor cita, já incluíram a Inteligência Emocional na grade escolar, pois estudos mostram que quando a criança desenvolve seu emocional, torna-se capaz

de resolver conflitos de forma mais rápida e tranquila, ajudando também no desenvolvimento de disciplinas técnicas e aperfeiçoamentos.

Dessa forma, sua obra destaca como a infância é uma fase importante para o amadurecimento, pois somos frutos das lembranças que temos, daquilo que vivemos e trabalhar essas emoções farão com os cidadãos sejam mais empáticos e decididos a alcançar seus objetivos. Pois saberá o que almeja e saberá como persistir para alcançar seus objetivos. As emoções são decisivas para um ser humano decidir-se se irá em busca de uma carreira ou até mesmo se irá cometer um crime.

## **2.2 - Domínios da inteligência emocional**

Já parou para pensar em quantas vezes ficou paralisado pelo medo? Nas vezes em que perdeu aquela oportunidade de emprego que tanto almejava por conta da ansiedade ou aquele exame importante em que não conseguiu dar seu melhor por não conseguir lidar com suas emoções. São nos momentos de maiores pressões que a Inteligência Emocional faz a diferença, já pensou como estaria sua vida hoje se tivesse o total controle sobre sua mente?

Goleman faz sua observação em cima de uma experiência como essa, a vez em que ficou paralisado pelo medo em uma prova de cálculo no seu primeiro ano na universidade. “Agora vejo que meu apuro foi muito provavelmente um testemunho do poder de domínio e de paralisação que a emoção exerce sobre a razão” Goleman (1995).

Dessa forma, quando as emoções conseguem dominar a concentração, reduz a capacidade humana de se ter em mente aquela informação fundamental para a realização de uma tarefa. Diversas situações são capazes de provocar esse estado mental, por isso é de extrema importância o estudo de Goleman sobre os domínios da Inteligência Emocional, separado em cinco pontos fundamentais para se trabalhar diariamente.

Conhecer as Próprias Emoções - Conhecer as próprias emoções e se desenvolver para tomar as melhores decisões, como por exemplo, a forma com que responde questões que antes seria rude ou sem paciência. Reconhecer os seus sentimentos é o primeiro passo para chegar ao autocontrole.

Lidar com as Próprias Emoções - Conseguir se recuperar mais rapidamente dos transtornos do dia-a-dia e fazer as escolhas que conseguirão lhe trazer melhores resultados, como por exemplo a maturidade de tomar uma decisão, de com quem se casar ou até mesmo de que emprego aceitar. Estourar na primeira oportunidade com o colega de trabalho não fará com

que ele haja da forma que almeja e sim causará inimizades. Uma boa conversa pode ser o ponto crucial para resolver o conflito.

Motivar-se - Definir metas e trilhar o melhor caminho para alcançar, colocar seu potencial ao máximo e não o deixar apenas para os pequenos momentos.

Reconhecer as Emoções dos Outros - Empatia, o grande líder é aquele que consegue observar o que há de melhor em seus colaboradores, sendo capaz de reconhecer seu melhor e também suas limitações. Sendo capaz de motivar e desenvolver o melhor de sua equipe.

Lidar com Relacionamentos - O equilíbrio entre o autocontrole e a empatia, ser capaz de lidar com qualquer pessoa em qualquer situação.

São esses domínios que fazem com que consiga ter um desenvolvimento constante, onde grande parte dos líderes acabam não sendo os melhores alunos da infância, mas sim aqueles que possuem a capacidade de lidar com os outros, lidar com si mesmo e com suas emoções. Conseguindo aumentar seus resultados, de forma a não desistir e persistir em seu grande objetivo.

Em *Mentes Brilhantes*, de Dell’Isola (2012) o mesmo cita grandes nomes da criatividade, como Albert Einstein e Leonardo da Vinci, grandes gênios que possuem traços de personalidade diretamente ligados a inteligência emocional, como: Independência, Autoconfiança, Vivacidade, Organização, Não Convencionalismo, Dedicção e Ambição.

### 3- LIDERANÇA

Após quase uma década, o psicólogo Daniel Goleman foi quem estabeleceu a importância da inteligência emocional para a liderança empresarial, em 1998, no que se tornou um dos artigos mais duradouros da Harvard Business Review, “O que faz um líder”.

Segundo Chiavenato (1992, p.147) a liderança é definida como uma influência interpessoal exercida numa dada situação e dirigida através do processo de comunicação humana para a consecução de um ou mais objetivos específicos. Um bom líder é mais do que uma pessoa que gerencia tarefas. Ele precisa enxergar seus colaboradores como parceiros e motivá-los para que sigam os objetivos e missão da organização. Para isso o líder precisa primeiramente se identificar com a visão da empresa e assim passar confiança às outras pessoas.

Liderança é a habilidade de influenciar pessoas para trabalharem calorosamente tendo em vista atingir os objetivos identificados como sendo para o bem comum. Um líder é alguém que identifica e satisfaz as necessidades de seus liderados e remove todas as barreiras para que possam servir ao cliente. Para ser bem-sucedido, o líder deve saber lidar com alguns aspectos da motivação, trabalho em equipe, dinâmica de grupo e principalmente relações interpessoais.

O líder surge como um meio para o alcance dos objetivos desejados estabelecidos pelo grupo. O comportamento de liderança deve ajudar o grupo a atingir seus objetivos ou a satisfazer suas necessidades. Assim, a pessoa que possa dar maior assistência e orientação ao grupo escolhendo as soluções ou ajudando o grupo a encontrar as melhores soluções para seus problemas.

Segundo Chiavenato, o líder deve ter uma habilidade de lidar com pessoas, de conviver com pessoas, de fazer as coisas com e por meio das pessoas. Apesar de toda essa facilidade no relacionamento com as pessoas, o líder usa a sua autoridade de maneira discreta, mas firme e absoluta. Transfere e delega responsabilidades, mas mantém o controle das coisas, assegura a ação e domina o caminho em direção aos objetivos a serem alcançados. Impulsiona as pessoas para frente e não freia ou inibe o seu comportamento.

Define-se que a inteligência emocional na liderança tem diversos objetivos específicos como a capacidade de compreender as nossas emoções, assim como daqueles ao nosso redor. Consegue-se motivar pela autorrealização e consegue motivar as outras pessoas pelos desafios e pelas recompensas. Essa qualidade dá aos indivíduos uma variedade de habilidades, tais como a capacidade de gerenciar relacionamentos, influenciar e inspirar outras pessoas.

Autoconhecimento - Líderes com inteligência emocional são auto conscientes e capazes de reconhecer as emoções à medida que elas acontecem. Essa é uma habilidade vital

para eles, uma vez que os ajuda a obter uma compreensão clara de suas forças e fraquezas sem qualquer obstrução.

Além disso, os grandes líderes são capazes de perceber as emoções que surgem em respostas às ações ou situações. Como resultado, eles poderão resolver problemas e lidar com quaisquer complicações futuras.

Gestão emocional - A habilidade anterior dá aos líderes a capacidade de permanecer ciente de seus sentimentos. Agora é preciso aprender a gerenciar essas emoções. Líderes com alta inteligência emocional são capazes de se controlar e manter a calma.

Esses indivíduos estarão menos suscetíveis a tomar decisões precipitadas ou deixar sua raiva assumir o controle. É vital que os indivíduos em cargos gerenciais mantenham suas emoções dominadas, pois isso os ajudará a permanecer em uma posição respeitada.

Comunicação eficaz - Qual será o benefício da consciência emocional se você for incapaz de expressar claramente seus pensamentos? Felizmente, indivíduos com inteligência emocional na liderança também têm a habilidade de comunicação eficaz. Eles são capazes de transmitir claramente as direções e saber o que dizer, a fim de inspirar e motivar os outros.

Consciência social - Aqueles que possuem inteligência emocional na liderança estão bem sintonizados com as emoções dos outros e são capazes de captar o que está acontecendo ao seu redor. Eles são capazes de praticar a empatia, colocando-se no lugar do empregado e dando feedback útil. Essa é uma habilidade crítica para os líderes, que trabalham de perto para inspirar e motivar uma equipe. Se o líder é incapaz de ter empatia por seus empregados, certamente vai achar difícil conseguir respeito e lealdade dos outros.

Resolução de conflitos - No local de trabalho, há sempre o risco de que os conflitos emergentes possam ameaçar ou prejudicar a eficiência e a produtividade. No entanto, aqueles com inteligência emocional na liderança são equipados para lidar com conflitos e fornecer boas soluções.

Com essa habilidade, os líderes podem rapidamente aplacar quaisquer divergências que surjam entre funcionários, clientes e outras partes. Em conjunto com as habilidades acima, os líderes podem usar sua inteligência emocional para desenvolver um local de trabalho mais agradável.

## 4 CONCLUSÃO

Este artigo proporcionou reunir maior conhecimento referente ao tema e tomar conhecimento da importância para o ser humano e para a empresa em desenvolver a inteligência emocional.

Portanto, a inteligência emocional é muito importante para o âmbito organizacional, pois funcionários e principalmente líderes que possuem as habilidades da IE se tornam mais eficientes, produzem mais, se relacionam melhor e tomam decisões mais assertivas, assim tendo como consequências melhores resultados, ambiente mais agradável e menos conflitos.

Os objetivos deste trabalho foram alcançados, foi abordado o quanto a inteligência emocional é importante nas organizações, com controle das emoções, motivação de funcionários, a importância do líder ser inteligente emocionalmente fazendo que a equipe gere resultados positivos e maior produtividade nos serviços.

Todas as organizações deveriam se aprofundar no assunto e aplicar em seus membros, pois a empresa é feita de pessoas e essas pessoas precisam ser emocionalmente inteligentes, sabendo administrar as próprias emoções e entender as dos outros, podendo melhorar no ambiente familiar como também no ambiente de trabalho.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F. N. (1995). **Psicologia para gestores** – Comportamentos de sucesso nas organizações. Lisboa. McGraw-Hill. Estanqueiro, António (1993). Saber lidar com as pessoas. Lisboa: Edt. Presença.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas; o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro, Campus, 1999.

DELL'ISOLA, Alberto. **Mentes Brilhantes** - Como Desenvolver todo o Potencial do seu Cérebro. São Paulo, Universo dos Livros, 2013.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional** - A Teoria Revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro, Objetiva, 2002.

HESSELBEIN, Marshall Goldsmith. **Liderança para o século XXI**. São Paulo: Futura, 2000.