**FANESE – FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE
CURSO PÓS-GRADUAÇÃO GESTÃO EMPRESARIAL E INTELIGÊNCIA
ORGANIZACIONAL**

ELIANA MARTINS ARAÚJO

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES:

**O QUE É INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, COMO ELA INTERFERE NAS
RELAÇÕES, E PORQUE É CONSIDERADA COMO UMA COMPETÊNCIA A MAIS
NAS ORGANIZAÇÕES.**

Aracaju, 30 de Agosto de 2016.

RESUMO

Este artigo visa ampliar os conhecimentos sobre a Inteligência Emocional como competência no ambiente de trabalho, e mostrar como ela contribui para o melhor desempenho e sucesso dentro das organizações. Foi desenvolvido como trabalho de conclusão do curso de pós-graduação de Gestão Empresarial e Inteligência Organizacional, da Fanese – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. O artigo mostra que hoje mais do que nunca as pessoas necessitam desenvolver sua Inteligência Emocional encontrando um ponto de equilíbrio e controle seguro sobre suas emoções, não só no seu convívio familiar e social mas principalmente dentro das organizações. O presente artigo ainda busca identificar o significado da inteligência emocional, bem como as ferramentas necessárias para o seu desenvolvimento e os impactos positivos de sua aplicação no ambiente de trabalho.

Palavras Chave: Inteligência Emocional, Bem Estar Social, Sucesso Profissional, Competência.

INTRODUÇÃO

A saúde emocional é algo que nos dias atuais tem sido muito bombardeada por inúmeros fatores como, as finanças, os relacionamentos complicados, precipitados e sem estrutura, a violência, o stress, enfim, é uma tempestade de situações do cotidiano que levam as pessoas a perderem seu equilíbrio emocional. Lembramos ainda, que nas organizações, as pessoas atualmente realizam múltiplas tarefas, são flexíveis e dinâmicas, trabalham sob pressão, atingem seus limites, e tudo isso tem ocasionado um “grito de socorro” apontando para aquele ou aquela que em meio a esse cenário se manteve em equilíbrio, traduzindo um nível a mais de competência.

Com isto ao passar dos anos alguns estudiosos passaram a despertar defendendo o fato de que além das formações acadêmica, capacitações e especializações, um novo elemento surge e compõe a competência de um individuo dentro das organizações, elemento esse que se destaca como responsável pelo treinamento das emoções, fazendo com que gestores, líderes e liderados tenham um ambiente saudável, mais tranquilo e moderado.

A inteligência emocional no trabalho reflete diretamente nas tomadas de decisões, no relacionamento de equipe, no feedback tanto entre colaboradores, como também gestores e gerentes, e na maioria das vezes é o termômetro que mede o grau de influência que o clima organizacional exerce sobre os resultados da organização.

Isto nos mostra que o controle emocional está diretamente ligado a um serviço prestado com qualidade, onde colaboradores e diretoria devem estar em sintonia, favorecendo assim negócios, trazendo ao cliente final satisfação e em consequência resultados também satisfatórios.

Os relacionamentos dentro das organizações se dão de maneira satisfatória quando são conduzidos de forma tranquila, com sabedoria, precisão e determinação em todos os processos da empresa, gerando confiança entre líderes e liderados, chegando assim até o cliente final. Portanto é necessário um preparo não só técnico, intelectual, social, mas também emocional.

Isso nos mostra claramente que atualmente as organizações estão à procura desse profissional, que além de suas habilidades conhecimentos e experiências, possa de maneira segura administrar seus pontos fortes e fracos, demonstrando assim que suas emoções estão sobre controle mantendo um bom relacionamento em equipe e o domínio sobre as situações diversas.

Entende-se que mente sadia e ambiente tranquilo dentro das organizações são a condução para bons relacionamentos. Menor stress, menor índice de situações problemáticas, diminuição de prazos, maior produtividade e em consequência maior geração de lucros com menores investimentos, são as metas das organizações. É fato que a inteligência emocional pode e deve ser desenvolvida em cada indivíduo. Caso contrário haverá um impacto em meio às relações, gerando conflitos, prejuízos e até perdas.

Quem desenvolve a inteligência emocional, tem o poder de alcançar melhores resultados, de maneira simples consegue direcionar emoções, não se desviando do foco, mesmo estando sob pressão, traçando metas, planejando, tendo objetivos claros, concretos e concisos, resultando em atitudes que favorecerão as organizações e aquele que a desenvolveu.

Diante do exposto, este artigo visa mostrar que a Inteligência Emocional é um fator preponderante para o perfil profissional na obtenção do sucesso, como também ela interfere de maneira efetiva na vida de um indivíduo de forma a contribuir com sua estabilidade ou instabilidade pessoal e em consequência seu bem estar social. Ela poderá influenciar positiva ou negativamente, a depender se foi assimilada ou não.

Ratificar que a Inteligência Emocional está ligada à capacidade das pessoas em conhecer e controlar suas emoções, favorecendo seus vínculos, sendo também canal de bom convívio e de relacionamentos, e afinal proporcionando um desempenho profissional pleno e eficiente.

- Identificar o que é Inteligência Emocional
- Que características uma pessoa com Inteligência Emocional apresenta
- Identificar as ferramentas que poderão auxiliar no desenvolvimento da Inteligência Emocional.
- Identificar o processo de Gerenciamento de emoções
- Identificar quais os reflexos do equilíbrio emocional na organização
- Correlacionar Sucesso Profissional e Inteligência Emocional

2 Fundamentação Teórica

2.1 – Como se define a Inteligência Emocional

Se buscarmos onde surgiu o despertamento para o tema ou termo Inteligência Emocional, vemos que Charles Darwin em sua obra já nos chama a atenção sobre a importância da “expressão emocional” para a sobrevivência e adaptação. Ao longo dos anos muitos pesquisadores exploraram o tema trazendo definições e conceitos que elevaram ainda mais a necessidade de se tratar e conhecer nossas emoções e a as dos outros, proporcionando assim um convívio social equilibrado.

Apesar de que as definições de Inteligência dão ênfase a quesitos de memória como exatidão, solução de problemas, foi com os resultados de pesquisas e vários artigos que o aspecto emocional tornou-se de grande relevância.

Vejamos algumas definições para o termo, Inteligência Emocional:

- Goleman definiu inteligência emocional como:

"...capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos." (Goleman, 1998)

Daniel Goleman, em seu livro, mapeia a **Inteligência Emocional** em cinco áreas de habilidades:

1. **Auto-Conhecimento Emocional** - reconhecer um sentimento enquanto ele ocorre.
2. **Controle Emocional** - habilidade de lidar com seus próprios sentimentos, adequando-os para a situação.
3. **Auto-Motivação** - dirigir emoções a serviço de um objetivo é essencial para manter-se caminhando sempre em busca.
4. **Reconhecimento de emoções em outras pessoas.**
5. **Habilidade em relacionamentos inter-pessoais.**

Salovey e Mayer definiram inteligência emocional como:

"...a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela, e saber regulá-la em si próprio e nos outros." (Salovey & Mayer, 2000).

Dividiram-na em quatro domínios:

1. **Percepção das emoções** - inclui habilidades envolvidas na identificação de sentimentos por estímulos, como a voz ou a expressão facial, por exemplo. A pessoa que possui essa habilidade identifica a variação e mudança no estado emocional de outra.
2. **Uso das emoções** – implica na capacidade de empregar as informações emocionais para facilitar o pensamento e o raciocínio.
3. **Entender emoções** - é a habilidade de captar variações emocionais nem sempre evidentes;
4. **Controlo (e transformação) da emoção** - constitui o aspecto mais facilmente reconhecido da inteligência emocional – é a aptidão para lidar com os próprios sentimentos.

Weisinger (1997, p.14), ao referir-se sobre o conceito de inteligência emocional, traz que:

“.....a inteligência emocional é simplesmente o uso das emoções – isto é, fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados.

De acordo com as definições, vê-se claramente que, para se atuar no ambiente organizacional de maneira equilibrada e competente, é preciso além de suas habilidades técnicas e conhecimentos, de saber administrar sentimentos e emoções de forma a conduzir situações de maneira coerente e centrada, valendo também em se tratando de liderar equipes e/ou gerir um negócio.

2.2 Característica da Inteligência Emocional:

Segundo psicólogo americano Howard Gardner as características que compõem a inteligência emocional são uma junção das inteligências Interpessoais e Intrapessoais, presentes na chamada **Teoria das Inteligências Múltiplas**.

Intrapessoal – pessoas com esta inteligência possuem a capacidade de se autoconhecerem, tomando atitudes capazes de melhorar a vida com base nestes conhecimentos.

· **Interpessoal** – facilidade em estabelecer relacionamentos com outras pessoas. Indivíduos com esta inteligência conseguem facilmente identificar a personalidade das outras pessoas. Costumam ser ótimos líderes e atuam com facilidade em trabalhos em equipe.

Analisando as definições acima, e seguindo o mesmo padrão de reflexão, descobrimos que existem características muito fortes em uma pessoa emocionalmente inteligente, e outras que poderão ser desenvolvidas, as quais estão relacionadas a seguir:

Características Existentes

- ✓ Confiança
- ✓ Sinceridade
- ✓ Honestidade
- ✓ Responsabilidade
- ✓ Respeito
- ✓ Lealdade
- ✓ Veracidade

Características que podem ser desenvolvidas

- Compreensão
- Tolerância
- Simplicidade
- Auto controle
- Objetividade
- Generosidade

Evidente que o profissional que demonstra uma Inteligência Emocional, é porque desenvolveu algumas competências as quais lhe proporcionaram segurança e destaque dentro da organização. Vejamos o que poderia entrar no conceito de competências no campo da Inteligência Emocional.

Segundo Daniel Goleman em seu novo livro, “Liderança – A Inteligência Emocional na Formação do Líder de Sucesso” Além de talento, QI (quociente de inteligência) e habilidades técnicas, o líder precisa desenvolver sua inteligência emocional trabalhando quatro elementos: autoconsciência, autogestão, empatia e habilidade social. Tentando entender esses elementos vemos claramente abaixo que quando um profissional consegue ter atitudes que reúnam todos ou pelo menos parte deles, já demonstra um grau de inteligência emocional satisfatório e com certeza no caminho sucesso dentro da organização do e até na vida pessoal

Vejamos como podemos entender cada um dos elementos que Goleman cita.

Autoconsciência, quer dizer que cada indivíduo deve reconhecer verdadeiramente toda sua estrutura emocional psicológica, seus limites, suas dificuldades e suas forças. As pessoas que desenvolvem a autoconsciência são aquelas que assumem suas responsabilidades sobre qualquer situação, seja positiva ou mesmo negativa, são verdadeiras, compreensivas e abertas a mudanças, não temem críticas e são muito motivadas.

Autogestão, pessoas que tem auto controle emocional, não se deixam ser levadas por “disse-me-disse” dessa maneira acabam transmitindo uma segurança e confiança em suas atitudes e decisões. Essas pessoas estão sempre disposta a crescer e se orgulham quando conseguem atingir seu objetivo, se adaptam as mudanças com facilidade, são capazes de controlar suas emoções fazendo uma auto avaliação honesta, tirando as lições necessárias em cada situação.

Empatia, esse elemento nos traduz a capacidade de transformar um problema em uma solução pelo simples fato de usar de sabedoria, simplicidade e respeito na hora de lidar com as pessoas, de forma que seja bem aceito pela equipe e tenha o poder de mostrar de forma pontual e efetiva, o erro, levando esclarecimento e desejo de acerto pela equipe, sem humilhar e sem diminuir a autoestima de um colaborador.

Habilidade Social, é o segmento da empatia, ou seja, é o poder de levar as pessoas a agir de maneira correta, atingindo o objetivo necessário, com leveza, cordialidade, trazendo as para si com seu poder de persuasão.

Com essa visão, entende-se que a Inteligência emocional quando desenvolvida, garante um patamar a mais, ou seja, grau de destaque para gestores, ou em qualquer função que se possa desempenhar dentro de uma organização. No processo de desenvolvimento da inteligência emocional, vai se diminuindo reações tempestuosas, eliminando comportamentos inúteis repetitivos e que são motivados por reações levadas puramente por emoções. Com ela o indivíduo desenvolve um senso de segurança e de confiança que lhe asseguram bem estar e tranquilidade em seu convívio diário dentro das organizações.

2.3 Ferramentas que podem auxiliar no desenvolvimento da Inteligência Emocional:

A seguir alguns elementos que atuam como fatores preponderantes no posicionamento de uma pessoa emocionalmente inteligente.

2.3.1 Autodomínio das emoções

Um líder ou até mesmo um liderado que sabe lidar com suas emoções com certeza sempre terá uma válvula de escape nas situações. Um ponto chave é se colocar no lugar do próximo. Entender as limitações dos seus liderados e proporcionar caminhos que auxiliem nas tomadas de decisões e na realização de suas tarefas, não perdendo o equilíbrio mediante uma situação conflituosa é primordial.

2.3.2 Autoconfiança

Estar seguro naquilo que se propõe a fazer de forma a não se colocar em um patamar de autovalorização exacerbada, com a certeza de que os resultados serão benéficos mesmo sendo contrário a muitos, tendo a coragem de reconhecer seus erros com a nobreza de refazer de forma assertiva.

2.3.3 Boa Comunicação

Uma boa comunicação se dá principalmente quando existem pessoas que saibam primeiramente ouvir. Muitas vezes estamos querendo expressar nossos sentimentos e não deixamos que o próximo possa fazer o mesmo. Dessa maneira entendemos uma das principais razões dos problemas de comunicação. Existem muitas linguagens de comunicação, sejam por palavras, por gestos, por olhares, de forma corporal, enfim estamos nos comunicando constantemente, e essa comunicação transmite uma mensagem, seja ela positiva ou negativa.

2.3.4 Valores

Valores estão relacionados com a inteligência emocional, pois como princípios morais e éticos presentes na vida de cada indivíduo, vão ajudá-los a gerir situações, porque quando eles estão presentes na vida do indivíduo, ele conseguirá perdoar, amar, respeitar, etc.

2.3.5 Razão x Emoção

A vida é feita de escolhas, e nessas escolhas são travadas verdadeiras batalhas entre razão e emoção. Nas organizações, como em outras áreas da vida, pessoas se veem em meio a uma gama de informações, uma avalanche de processos, e um turbilhão de situações com uma mistura de sentimentos, os quais desencadeiam as tomadas de decisões, é aí que começa a guerra. Na emoção somos tomados por impulsos que provocam alegrias, tristezas, risos e choros que na maioria das vezes nos impedem de usar o raciocínio, gerando situações adversas. Mas quando as pessoas conseguem pensar no amanhã, nas consequências, agindo

com cautela analisando os riscos de uma decisão, isso é um sinal do uso da razão, e essa também é uma prática de alguém que desenvolveu a Inteligência Emocional.

2.3.6 Priorizar

As escalas da vida revelam resultados surpreendentes. Existem situações flutuantes ao longo da vida de um indivíduo. O que é prioridade para um adolescente, jamais será para um adulto. Muitas vezes conflitos são gerados por falta do saber priorizar. Existe família, filhos, trabalho, lazer, vida como essência, etc, os quais muitas vezes estão em ordens erradas. Do mesmo modo dentro das organizações lidar com tantas necessidades de uma só vez, pode levar ao líder ou liderado a um desequilíbrio emocional, por isso saber priorizar é algo essencial, para que não haja a possibilidade de se perder o foco do negócio e isso venha desencadear prejuízos, ou ganhos desfavoráveis.

2.3.7 Profissional x Social

O equilíbrio desses pontos resulta em uma pessoa plena e feliz, satisfeita com o que faz e preparada para melhor enfrentar os inúmeros desafios que a vida impõe. O profissional atual trabalha muito mas quando colhe bons frutos de seu trabalho, como bons salários, benefícios, reconhecimentos da empresa, dentre outros, se encontra com a satisfação e conforto para a família.

Lançando mão dos elementos acima, consegue-se um equilíbrio nas emoções, trazendo os sentimentos e anseios sob controle, e em consequência uma atuação bem sucedida nas organizações.

2.4 Gerenciando Emoções

Como gerir emoções??? Como ter o controle sobre situações frustrantes, as quais desencadeiam angústia, raiva, desespero, e até mesmo pânico, e isso tudo fora do convívio dos nossos familiares, tendo que enfrentar tantas pessoas com diferentes modos de pensar, e ainda ter que decidir, resolver e manter o equilíbrio???

Realmente não é fácil, é algo muito complicado para o ser humano, controlar impulsos, toda essa gama de sentimentos que afloram, em situações ao longo de uma jornada diária que levam as pessoas a um nível de estresse altíssimo.

Apesar de não ser fácil, não é impossível ter o domínio dessas situações. É preciso treinar a mente, estimulando o cérebro a ter um suporte, condicionando-o a variação dos estados emocionais de acordo com seus limites.

Psicologicamente já foi comprovado que a mente do ser humano reage proativamente a impulsos positivos ou negativos, fazendo com que haja uma evolução no controle de medos, sensações de incapacidade, e de autoconfiança.

Com base nestes fatores, concluímos que a Inteligência Emocional será melhor e mais rapidamente desenvolvida havendo estímulos seja externo ou interno, onde cada indivíduo naturalmente no desempenho de suas atividades, conforme sua

personalidade se permitiu a aprender, crescer e mudar, tornando se forte admitindo fraquezas e aproveitando oportunidades, sabendo sempre traçar estratégias porque sua visão lhe proporcionou enxergar ameaças e combatê-las antes que gerem grandes conflitos e perdas.

Sendo assim pode-se relacionar alguns fatores que ajudarão um individuo a treinar sua mente e entender suas emoções:

- ✓ Não agir por impulso
- ✓ Reconhecer erros
- ✓ Parar de se justificar (ou seja, de se colocar na defensiva)
- ✓ Ser organizado
- ✓ Ter clareza
- ✓ Saber administrar o tempo
- ✓ Ser alegre
- ✓ Cuidar da saúde
- ✓ Ter momentos de lazer

Vale ressaltar ainda que pessoas que não conseguem controlar suas emoções, pode ser porque desenvolveram algum tipo de distúrbio, seja ele psíquico, seja ele gerado dentro das organizações, seja ele por motivo do convívio familiar mau resolvido. A realidade é que essa pessoas precisam ser afinal ser tratadas de alguma forma, pois, poderão gerar graves problemas dentro das organizações. Pessoas assim na maioria das vezes tem uma vida profissional frustrada. Pessoas extremamente competentes podem se tornar pessoas desequilibradas e em consequência desastrosas nas execuções de suas tarefas, se não forem tratadas de alguma forma, ou até mesmo remanejadas ou por fim desligadas. As organizações não querem tratar pessoas, e sim precisam de resultados a curtíssimos prazos.

Cordero 2015 cita que:

“O uso das emoções está relacionado ao sucesso profissional e pessoal das pessoas. Em qualquer área ou função a ser desenvolvida na organização, a pessoa que possui uma estrutura emocional adequada tem condições de produzir melhor em seu trabalho e, em consequência disso, de se destacar no mercado de trabalho.”

As emoções são um fator poderoso no comportamento organizacional. Até pouco tempo atrás, quase nada se estudava sobre isso. A tendência era acreditar que a emoção é contrária à racionalidade – portanto, emoções eram sempre destrutivas e deveriam ser controladas ou eliminadas. Hoje, sabemos que as emoções fazem parte de nossa vida e é impossível deixá-las do lado de fora quando entramos em uma empresa. O jeito é administrá-las.

Quem sofre maior pressão dentro das organizações são os líderes. Eles sentem o peso da responsabilidade de trazer resultados satisfatórios para as organizações as quais foram contratados, consequentemente agem de maneira tentando arrancar da equipe reflexos positivos, com isso na maioria das vezes sua

atitudes são autoritárias, repressivas, represarias, que acabam sufocando a equipe que não produz o resultado desejado e por fim traz ao líder o reflexo de uma gestão ineficiente, com isso a sensação de impotência, que acaba sendo mau compreendido e taxado de incompetente.

Ter as emoções sob controle é o desejo de todo indivíduo, quer seja dentro de uma organização, família, ou em seu convívio social.

2.5 Reflexos da Inteligência Emocional nas Organizações

De acordo com Goleman, Boyatzis e McKee (2002)

... “o tempo de ignorar as emoções como algo irrelevante para os negócios já passou. Agora, as empresas precisam perceber os benefícios da liderança primal, cultivando líderes capazes de provocar o efeito emocional que leva as pessoas a florescer”.

Desse modo entende-se que por estarem muito mais exigentes em suas contratações, as organizações iniciam um processo de capacitação de pessoas no campo emocional, investindo em treinamentos dos liderados, trazendo para dentro das organizações psicólogos que pontuam e tratam falhas relacionadas a área emocional.

Mirlene Siqueira-2008 cita em seus artigo, que... “bem-estar no trabalho é concebido como um conceito integrado por três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo”

As organizações que conseguem entender que o capital humano é o seu bem mais precioso, tem resultados além dos esperados, porque sua equipe trabalha com equilíbrio emocional, envolvida nos processos da empresa, e comprometida a visão e valores, tem objetivos bem claros, não perdem o foco, criam ambientes pacíficos, tem desejo constante de crescimento tanto pessoal como profissional, aceita desafios e tem relacionamento muito positivo com as outras ´pessoas.

De acordo com Oliva (2003), o papel da área de recursos humanos é executar o trabalho tradicional e, ao mesmo tempo, criar meios de valorizar as competências das pessoas, apoiando a flexibilização das relações de trabalho. No entanto, em muitas empresas ainda prevalece o trabalho tradicional, daí a dificuldade de compreender as mudanças nos negócios e nas expectativas das pessoas. Em vez de concentrar-se exclusivamente nos instrumentos técnicos de gestão caberia à área de recursos humanos apoiar plenamente a linha de comando, principal responsável pela gestão de pessoas, compartilhando com ela essa responsabilidade propondo políticas e atuando nos processos de mudança e na construção de novos valores e padrões da cultura organizacional.

Conforme Ivancevich (2008), hoje a função de gestão de RH está muito mais integrada e envolvida estrategicamente. A importância do recrutamento, da seleção, do treinamento, do desenvolvimento, da recompensa, da compensação e da motivação da força de trabalho é reconhecida e praticada por gestores de cada

unidade e área funcional de uma instituição. A gestão de RH e qualquer outra função devem atuar juntas para atingir o nível necessário de eficácia organizacional, para competir na esfera local e internacional.

2.6 Sucesso Profissional X Inteligência Emocional

Mariane José Cargnin-2013 cita em seu artigo que:

...”Conforme Guebur, Poletto e Vieira (2007), pessoas que aprendem a desenvolver a inteligência emocional passam a elaborar melhor suas idéias, definem uma personalidade própria e têm mais probabilidade de obter sucesso na vida. Têm habilidade para o trabalho em equipe, conseguem manter o equilíbrio consigo mesmo e com os outros e, além disso, são mais eficientes e cooperativas”.

Dessa maneira entendemos que é de extrema importância um líder dirigir sua equipe com um grau elevado de Inteligência emocional. Não existirão meios termos, atalhos, sendo assim haverá uma equipe sólida e bem resolvida, um ambiente saudável, com pessoas capazes, interagindo de forma proativa, prontas para os desafios que surgem com uma concorrência agressiva e um cenário que apresenta constantes mudanças.

A Inteligência Emocional é imprescindível para se obter sucesso tanto profissional quanto pessoal. Ela gera crescimento, segurança, bem estar, e também melhor qualidade de vida.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo será desenvolvido através do método de pesquisa, com base em diversos artigos de renomados estudiosos no assunto, os quais foram listados nas referências, e alguns não listados, mas foram também mencionados, visto que leituras de livros, além dos artigos em referência, foram realizados, por ser um tema muito vasto e de grande dimensão. Foram também feitas pesquisas em empresa, pela satisfação de colaboradores e gerentes, também método de observação in loco.

Não houve dificuldade de acompanhar pessoas em sua organização, pelo motivo da autora deste artigo fazer parte de uma organização que tem um grau de pressão e stress diário muito grande, tanto pelo volume de negociações com clientes finais, como também a demanda assuntos administrativos a serem tratados e resolvidos diariamente.

O método de pesquisa possibilita ao acadêmico, desenvolver seu raciocínio e ter embasamento para suas ideias. Levando em conta que poderá e deverá sempre expor a sua visão.

Dessa maneira haverá um resultado satisfatório que contribuirá para a descoberta das razões que se faz necessária o desenvolvimento da Inteligência Emocional, em consequência a melhoria no desempenho dentro das organizações.

4. CONCLUSÃO

Existem formas de se desenvolver uma inteligência emocional, na verdade o bem estar próprio e principal fator de impacto no controle emocional. Entender seus próprios limites e respeitar os do próximo já é um ponto de partida para alçarmos voo em direção a um profissional competente e equilibrado.

Em meio a um mercado extremamente competitivo e extremamente exigente, tem levado as pessoas a se descontrolarem diante de decisões, tarefas diversas, o medo, até mesmo sua vida pessoal tem interferido no controle e equilíbrio emocional dentro das organizações.

Este é ponto que tem feito com que as empresas procurassem em suas contratações identificar não só as especializações, graduações, experiências de mercado, nos candidatos, mas também um QI emocional que os diferencie dos demais trazendo para dentro do ambiente laboral uma certa segurança e/ou competência cognitiva, perfil este que desenha uma tomada de decisões com 90 por cento de acertos.

Em muitas situações estamos com nossas emoções expostas, ter o poder de reagir a todas essas situações de maneira não conflitante com tomadas de decisões assertivas, é o que demonstra que foi desenvolvida uma inteligência emocional com o auxílio dos elementos e competências descritas neste artigo.

Conclui-se que as emoções estão presentes em todas as situações da vida de um indivíduo, e mas quando essas emoções são conduzidas e controladas de forma plena, indicam que esse indivíduo desenvolveu sua Inteligência emocional, demonstrando um caráter leal e responsável, sendo uma peça chave na condução de bons negócios, conseguindo transformar situações conflituosas e unindo equipes para o melhor desempenho da Organização.

REFERÊNCIAS

DE AZEVEDO, Melissa Fragoso; DE MENEZES FIGUEIREDO, Beatriz Cosmo; VERNI, Domeiver Elias Santiago. AS HABILIDADES DO ADMINISTRADOR NO MERCADO DE TRABALHO. UNILUS Ensino e Pesquisa, v. 13, n. 30, p. 267, 2016.

COBÊRO, Cláudia; PRIMI, Ricardo; MUNIZ, Monalisa. Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. Paidéia, v. 16, n. 35, p. 337-348, 2006.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; PADOVAM, Valquiria Aparecida Rossi. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008.

DOS SANTOS SILVA, Erick et al. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E LIDERANÇA: FATORES PREPONDERANTES NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS DAS ORGANIZAÇÕES. **Revista Interfaces: Saúde, Humanas e Tecnologia**, v. 3, n. 8, 2015.

DA ROSA, Aline Bastos Gomes; CORDEIRO, Luciana Peixoto. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO COMPETÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO. **Revista de Iniciação Científica da ULBRA**, v. 1, n. 13, 2015.

DE OLIVEIRA, Cristiane Helena Anjos. A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE UMA EQUIPE DE TRABALHO. **REVISTA DE PÓS-GRADUAÇÃO: DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS- ISSN 2358-2774**, v. 2, n. 3, p. 71-98, 2015.

ROSIK, Silvana Paula. A inteligência emocional, como ferramenta na obtenção do sucesso profissional. 2015

BORTOLUZZI, Fernanda Rocha et al. MAPEAMENTO DAS PUBLICAÇÕES CIENTÍFICAS INTERNACIONAIS SOBRE O TEMA LIDERANÇA. **Revista Inteligência Competitiva**, v. 5, n. 2, p. 81-98, 2015.

SILVA, Sabrina. A tomada de decisão e a relação com a inteligência emocional. 2015.

RAMOS, Fábio Pestana. Liderança e inteligência emocional no contexto da gestão de pessoas: um estudo de caso através do filme 'Mestre dos mares'. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 14, n. 20, 2015.

ALMEIDA, Leandro S.; WECHSLER, Solange M. Excelência profissional: a convergência necessária de variáveis psicológicas. **Estudos de Psicologia- Campinas-**, v. 32, n. 4, p. 767-775, 2015.

BRANCO, Jéssica. **Inteligência Emocional no Trabalho**. 2015. Tese de Doutorado. Universidade Europeia-Laureate International Universities.

MARÇON, Stela Tavares. A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CORPORATIVO. 2015.

ROMÃO, Marta Nunes. O papel das emoções na relação entre uma organização e os seus clientes. 2015. Tese de Doutorado.

MATOS, Rute Maria Antunes de. A inteligência emocional: a importância da gestão das emoções para o sucesso das organizações. 2015. Tese de Doutorado.

GOLEMAN, Daniel. Inteligencia social. Barcelona: Kairós, 2006.

PRIMI, Ricardo. Inteligência: avanços nos modelos teóricos e nos instrumentos de medida. Avaliação psicológica, v. 2, n. 1, p. 67-77, 2003.

NETA, Nair Floresta Andrade; GARCÍA, Emilio; GARGALLO, Isabel Santos. A inteligência emocional no âmbito acadêmico: Uma aproximação teórica e empírica. Psicologia Argumento, v. 26, n. 52, p. 11-22, 2008.

ROBERTS, Richard D.; FLORES-MENDOZA, Carmen E.; NASCIMENTO, Elizabeth do. Inteligência emocional: um construto científico. Paidéia, v. 12, n. 23, p. 77-92, 2002.

GONZAGA, Alessandra Rodrigues; MONTEIRO, Janine Kieling. Inteligência emocional no Brasil: um panorama da pesquisa científica. Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 27, n. 2, p. 225-232, 2011.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. Psicologia: reflexão e crítica. Porto Alegre. Vol. 22, n. 1 (2009), p. 1-11., 2009.

FREITAS, Fernanda Andrade de; NORONHA, Ana Paula Porto. Inteligência emocional e avaliação de alunos e supervisores: evidências de validade. Psicologia: teoria e prática, v. 8, n. 1, p. 77-93, 2006.

DE JESUS JUNIOR, Adauto Garcia; NORONHAB, Ana Paula Porto. Inteligência emocional e provas de raciocínio: um estudo correlacional. Psicologia: Reflexão e Crítica, v. 20, n. 3, p. 480-489, 2002.

DA SILVA, Nuno Miguel Campos et al. A inteligência emocional: da clarificação do constructo à sua aplicabilidade ao exercício da liderança. Psychologica, n. 52-II, p. 623-642, 2010.

CABRAL, Ângelo Miguel Rodrigues. Inteligência emocional e ética no sucesso organizacional. 2011.

GONZAGA, Alessandra Rodrigues; MONTEIRO, Janine Kieling. Inteligência emocional e qualidade de vida em gestores brasileiros. Avaliação Psicológica, v. 10, n. 2, p. 117-127, 2011.

CAMÕES, Cristina. A inteligência emocional (QE) e o surgimento de um terceiro tipo de inteligência (QS) potenciadora de sucesso e felicidade. *Psicologia. com. pt—O Portal dos Psicólogos*, 2006.

MIGUEL, Fabiano Koich; PRIMI, Ricardo. Estudo psicométrico do Teste Informatizado de Percepção de Emoções Primárias. *Avaliação Psicológica*, v. 13, n. 1, p. 1-9, 2014.

VEIGA-BRANCO, Augusta. II Seminário Internacional em Inteligência Emocional. II Seminário Internacional em Inteligência Emocional: livro de resumos, p. 1-56, 2015.

NESPOLI, Bianca Santos; PONTES, Luiz Augusto Tiezzi; GOMES, Roberta Cavalcante. LIDERANÇA EFICAZ, ORGANIZAÇÃO DE SUCESSO. *ETIC-ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA-ISSN 21-76-8498*, v. 10, n. 10, 2015.

DE MELO, Leonice Holanda Alves; BASTOS, Adriana Teixeria; DE ALMEIDA BIZARRIA, Fabiana Pinto. Coaching como Processo Inovador de Desenvolvimento de Pessoas nas Organizações. *Revista Capital Científico-Eletrônica (RCCe)-ISSN 2177-4153*, v. 13, n. 2, p. 141-153, 2015.

CARGNIN, Mariane José. A importância da inteligência emocional no desenvolvimento de um líder e sua relação com a satisfação dos colaboradores em uma loja de departamento localizada na cidade de Criciúma—SC. 2014.

HORIZONTE, Belo. AVANÇOS NO ESTUDO DA LIDERANÇA NOS ARTIGOS DA LEADERSHIP QUARTERLY.

ABSTRACT

This article aims to expand the knowledge of emotional intelligence as competence in the workplace, and show how it contributes to better performance and success within organizations. It was developed as a working conclusion of the course of post-graduate Management and Organizational Intelligence, the Fanese - Faculty of Administration and Business Sergipe. The article shows that today more than ever people need to develop their emotional intelligence finding a balance and secure control over your emotions, not only in their family and social life but mainly within organizations. This article also seeks to identify the meaning of emotional intelligence as well as the necessary tools for their development and the positive impact of their application on the desktop .

Keywords: Emotional Intelligence, Social Welfare, Professional Success, Competence