aurum
Revista Multidisciplinar

ISSN: 3085-7783

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM GOLEMAN E O COMPORTAMENTO HUMANO NO AMBIENTE DE TRABALHO

GOLEMAN'S EMOTIONAL INTELLIGENCE AND HUMAN BEHAVIOR IN THE WORKPLACE

https://doi.org/10.63330/armv1n2-012

Submetido em: 25/04/2025 e Publicado em: 28/04/2025

Magno Fernando Almeida Nazaré
Professor, Graduado em Administração Pública-UEMA, Licenciado em Ciência com Habilitação em Matemática-UEMA, Especialista em Educação, Pobreza e Desigualdade Social-UFMA, Especialista em Educação Especial e Inclusiva-UEMA.

Luciana Raquel Santos dos Santos
Graduada em Ciências Contábeis pela Faculdade Atenas Maranhense (2009). Especialização em Controladoria Governamental pela Universidade Federal do Maranhão.

RESUMO
O presente artigo com foco em "Inteligência emocional em Goleman e o comportamento humano no ambiente de trabalho". Tem como objetivo geral analisar a influência da inteligência emocional para o comportamento humano no ambiente de trabalho. Tem-se ainda como objetivos específicos, descrever a importância da Inteligência Emocional para o desempenho no ambiente trabalhista; identificar como os gestores lidam com suas emoções, diante da interação com seus colaboradores de trabalho e relatar as contribuições da inteligência emocional para o gerenciamento de uma equipe. É sabido que o ambiente de trabalho é um local muitas vezes estressantes, no qual surgem diversos conflitos entre profissionais. Pois, está repleto de pessoas que possuem personalidades diferentes, o que pode influenciar os conflitos nesses ambientes. A pesquisa foi composta por 36 profissionais (Gestores e ex-Gestores) de escola Pública da rede Ensino de Carutapera-MA durante o mês de janeiro a fevereiro de 2023 por meio do googleforms, contendo 5 questões objetivas, desenvolvidas seguindo uma sequência pré-estabelecida. O presente estudo teve como base as teorias de Daniel Goleman que, embasaram a estruturação da pesquisa, relacionando as contribuições da inteligência emocional no desempenho em equipe. A mesma foi de natureza qualitativa e quantitativa, quanto aos resultados alcançados ficou evidente que os entrevistados compreendem que a Inteligência Emocional ajuda as pessoas a serem mais motivadas. Ela ajuda as pessoas a entenderem o que as motiva, o que as inspira e o que as mantém focadas. Isso aumenta o desempenho no trabalho, pois aumenta a produtividade. Em suma, ficou entendido que a Inteligência Emocional é uma habilidade importante para o desempenho no trabalho, ajudando as pessoas a entenderem melhor seus próprios sentimentos e os sentimentos dos outros, lidarem melhor com o estresse, tomarem decisões melhores e serem mais motivadas. Tudo isso, por sua vez, ajudando no aumento do desempenho no trabalho em equipe.

Palavras-chave: Inteligência; Ambiente; Trabalho.

ABSTRACT
This article focuses on "Emotional intelligence in Goleman and human behavior in the workplace". Its general objective is to analyze the influence of emotional intelligence on human behavior in the workplace. It also has as specific objectives, to describe the importance of Emotional Intelligence for performance in the work environment; identify how managers deal with their emotions when interacting with their work colleagues and report the contributions of emotional intelligence to managing a team. It is known that the

work environment is an often-stressful place, in which several conflicts arise between professionals. Yeah, it's full of people who have different personalities, which can influence conflicts in these environments. The survey consisted of 36 professionals (Managers and former Managers) from a public school in the Ensino de Carutapera-MA network during the month of January to February 2023 through googleforms, containing 5 objective questions, developed following a pre-established sequence. The present study was based on Daniel Goleman's theories, which supported the structuring of the research, relating the contributions of emotional intelligence to team performance. The same was of a qualitative and quantitative nature, as for the results achieved, it was evident that the interviewees understand that Emotional Intelligence helps people to be more motivated. She helps people understand what motivates them, what inspires them, and what keeps them focused. This increases work performance as it increases productivity. In short, it was understood that Emotional Intelligence is an important skill for job performance, helping people to better understand their own feelings and the feelings of others, cope better with stress, make better decisions and be more motivated. All of this, in turn, helps to increase teamwork performance.

Keywords: Intelligence; Environment; Work.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo científico tem como propósito analisar o tema: “A inteligência emocional e o comportamento no ambiente de trabalho”. A princípio, a inteligência emocional trata-se de um fenômeno conceituada pela psicologia como uma ação que permite que algumas pessoas possam identificar os seus sentimentos, e com isso, as emoções de forma fácil. Nesse sentido, a inteligência emocional é um elemento que nos auxilia a lidar com pessoas, e com as suas próprias emoções. Assim, não se trata de conhecimentos ligados ao intelecto, científico ou acadêmico, mas sim a forma de saber captar os sentimentos, e as emoções, focando no crescimento pessoal e profissional.

Quando uma pessoa desenvolve a capacidade de saber como administrar as relações e a forma como se comunica com outras pessoas, obtém vantagem positiva tanto para a saúde física, como para a saúde mental. Pois, a IE, está diretamente associada com casos de transtornos psicológicos, como por exemplo, ansiedade e depressão. É sabido que o ambiente de trabalho é um local muitas vezes estressante, na qual surgem diversos conflitos entre profissionais, chefes, gerentes, dentre outros. Pois, está repleto de pessoas que possuem personalidades diferentes, o que pode contribuir para conflitos nesses ambientes. Assim posso afirmar que a inteligência emocional é uma forma de conduzir a vida, aprendendo a lidar com o dia a dia, de uma maneira mais sútil e calma, os profissionais que desenvolvem essa competência possui a capacidade de ser mais ágil, compreensivo, conseguirá atingir as metas pretendidas, e saberá lidar com os conflitos de forma civilizada. Em decorrência disso, a escolha da temática surge da necessidade de discutir sobre a importância da inteligência emocional e o comportamento humano no ambiente de trabalho, tanto para a vida profissional, como pessoal do trabalhador.

Nessa concepção surgiu a seguinte inquietação a ser investigada: Qual a importância e influência da inteligência emocional dos profissionais para o comportamento humano no ambiente de trabalho? A IE também se apresenta como um fator primordial entre os profissionais, pois, já trabalham sobre pressão, na qual desencadeiam estresses emocionais, o que pode acabar prejudicando as relações interpessoais, tanto no ambiente de trabalho, como também, na vida pessoal. Através disso, é crucial destacar a importância de que os empregados e os líderes de uma corporação saibam gerenciar as suas emoções e os conflitos que podem surgir no decorrer do tempo. Assim a presente pesquisa temos como objetivo geral analisar a influência da inteligência emocional para o comportamento humano no ambiente de trabalho. Tem-se ainda como objetivos específicos, descrever a importância da Inteligência Emocional para o desempenho no ambiente trabalhista; identificar como os gestores lidam com suas emoções, diante da interação com seus colaboradores de trabalho e relatar as contribuições da inteligência emocional para o gerenciamento de uma equipe.

Portanto, a presente pesquisa está estruturada em capítulos e subtítulos, trazendo uma abordagem de forma sistemática sobre a inteligência emocional, relações humana na atualidade, importância das

relações interpessoais, competência emocional no ambiente de trabalho e comportamento organizacional. Dessa forma, colaborando na construção da fundamentação teórica sobre a temática. Por fim, apresentamos o procedimento metodológico, resultados e discussão e a considerações finais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Vivemos em comunidade, mas com o advento da sociedade do trabalho coletivo, exige-se das empresas os resultados e organização para manter-se de pé, nessa correlação seus líderes para firmar expectativas de avanço, nas empresas, escolas, ONGs entre outras organizações passam a ter que ampliar as múltiplas habilidades e capacidade de reconhecer suas emoções, assim posso dizer que a mesma passa a ser bastante privilegiada, o líder precisa articular as concepções e habilidades de saber gerenciar pessoas num mundo globalizado e conectado.

> Vivemos numa época em que nossas perspectivas para o futuro dependem cada vez mais de nos conduzirmos e lidarmos com nossos relacionamentos com maior arte. Minha esperança é oferecer alguma orientação prática para os desafios cruciais, pessoais e profissionais que todos nós enfrentaremos no próximo século. (Goleman. Trabalhando com a inteligência Emocional, 2011)

A inteligência emocional é a capacidade de reconhecer e compreender as nossas próprias emoções e as dos outros, e de agir adequadamente com base nessas emoções. É um conjunto de habilidades que nos ajudam a entender e gerenciar melhor nossas próprias emoções e as dos outros. Essa sabedoria nos ajuda a nos darmos melhor com os outros e nos adaptarmos às mudanças.

De acordo com Mayer e Salovey (1997):

> A Inteligência Emocional é a capacidade de perceber, avaliar e expressar emoções com precisão; a capacidade de acessar e/ou gerar sentimentos quando estes facilitam o pensamento; a capacidade de entender as emoções e o conhecimento emocional e a capacidade de regular emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (Mayer; Salovey, 1997, p.401 apud Valle, 2006, p.33)

Como vemos nos autores acima, a inteligência emocional vai além e pode nos ajudar a lidar com ansiedade, depressão, estresse e outros problemas emocionais já que nos dar a possibilidade de regulá-la. A inteligência emocional nos ajuda a tomar decisões mais inteligentes, melhorar nossa comunicação e nos conectar melhor com as pessoas ao nosso redor. Um dos autores base para o desenvolvimento desta pesquisa foi o Johann Silvio Luiz. Em uma de suas primeiras abordagens, Johann (2013) destaca sobre a importância do comportamento dos empregados dentro das instituições, com isso, ressalta: “No dia a dia, os gestores são responsáveis, modernamente, pela ativação da atitude dos empregados, um atributo comportamental que compõe a competência dos empregados e, por via de consequência, da própria organização”.

A palavra competência está associada, no Dicionário Aurélio de Língua Portuguesa, à aptidão para resolver determinado assunto. No competitivo ambiente em que se situa a maioria das organizações contemporâneas, observa-se uma crescente tendência de rotular competência como a capacidade da pessoa em obter resultados satisfatórios em suas atribuições. Portanto, a noção de competência está associada ao desempenho profissional.

Dando continuidade, no decorrer dos anos, houve um aumento expansivo de empresas que passaram a adotar a nova metodologia que engloba a inteligência emocional dentro das organizações, como uma forma de contribuir para o aprimoramento da empresa e o crescimento.

Destarte, o autor afirma:" O crescente o número de empresas que estão passando a atuar no contexto do comportamento organizacional – com a perspectiva de que a competência é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que afetam a maior parte do trabalho de uma pessoa e que se relacionam com o seu desempenho. A esse trinômio Conhecimento/ Habilidade/Atitude, devem-se agregar duas outras variáveis: os valores (V), que permeiam o trabalho dos empregados, e o entorno (E), ou seja, a cultura organizacional e o ambiente político interno da empresa."

No outro ponto de vista do autor, ele considera o comportamento organizacional uma maneira de poder ajudar as empresas a desenvolverem competências de forma criativa e organizada. Portanto, destaca: "O comportamento organizacional ocupa-se da variável atitude, com o desafio de criar e manter uma atitude coletiva proativa em todo o quadro funcional da organização. A empresa que consegue encontrar formas de despertar – e perpetuar – atitude coletiva proativa, em todo o seu quadro funcional, e gerenciar adequadamente as competências organizacionais, passa a desfrutar de vantagem competitiva. Várias áreas do conhecimento contribuem para que possam ser construídos caminhos nesse sentido, no campo de estudo do comportamento organizacional."

Em síntese, as empresas estão começando a procurar por novos métodos organizacionais que foquem diretamente nos colaboradores que irão assumir cargos importantes, portanto, é fundamental que o ambiente organizacional passe a controlar as pessoas através do planejamento, organização, direção e controle. Com isso, o autor enfatiza: "As empresas parecem estar em uma busca desesperada não somente por uma nova denominação para aqueles que ocupam cargos de responsabilidade, mas também por um perfil de atributos que esperam encontrar nos seus gestores. Trata-se, na realidade, de encontrar pessoas capazes de dar respostas aos desafios da complexidade que caracteriza o macroambiente em que as organizações atuam."

Por fim, é indispensável o comportamento organizacional em uma empresa, pois, para atingir o sucesso precisa de funcionários competentes, e essa ação está diretamente ligada a inteligência emocional, por isso, o autor conclui: "Nos tempos atuais, a função dirigir passa a ser mais demandada no dia a dia dos gestores, pois as empresas necessitam – no que diz respeito às competências organizacionais – dispor de

atitude coletiva energizada, entusiasmada em relação ao que a empresa representa, suas operações do dia a dia e o futuro almejado pela organização."

Outrora, para o maior desempenho dos funcionários da empresa é fundamental que a empresa tenha um planejamento organizacional, e isso está centralizado na forma como a organização lida com esse conflito. Entretanto, para que isso funcione de forma adequada, é necessário que haja uma colaboração de toda a equipe que integra a empresa, a fim de poder contribuir para a melhoraria organizacional, em suma, o autor destaca: "Durante muitos anos, a busca do alto desempenho organizacional foi balizada por duas dimensões – eficiência e eficácia. Embora esses termos possam parecer sinônimos, na realidade eles são complementares. Os itens eficiência e eficácia não possuem a mesma significação, apesar de comumente serem encontrados de forma conjunta ou utilizado como sinônimo um do outro (Phelan, 2005; Tajeddini; Elg; Trueman, 2013).

A eficiência está focada na execução bem-sucedida dos processos, operações, fluxo de trabalho, dando ênfase à forma como as atividades são realizadas. A eficácia, por sua vez, está centrada na obtenção de resultados organizacionais. A essas duas variáveis contrapôs-se o paradigma da efetividade/sustentabilidade organizacional. A alta efetividade organizacional é caracterizada pela obtenção de resultados de largo alcance junto aos vários públicos da empresa: funcionários, clientes e, com destaque especial, comunidade e o meio ambiente."

3 RELAÇÕES HUMANAS NA ATUALIDADE

As relações pessoais na atual sociedade contemporânea andam ganhando um destaque importante na forma como o ser humano se relaciona entre si. Nesse sentido, é possível afirmar que as relações humanas se tornaram pautas da ciência do comportamento humano, englobando outras áreas que estudam a conduta humana em sociedade, como por exemplo, a psicologia, a sociologia e a moral. Contudo, podem-se compreender as relações humanas ou interpessoais como fatos que ocorrem no lar, na empresa, ou na escola. (Agostinho Minicucci.)

Uma bola relação interpessoal em sociedade, podem resultar em ações satisfatórias para aqueles que sabem lidar com o próximo, ou seja, há a necessidade de saber como e quando agir, para evitar possíveis conflitos. Portanto, o autor Agostinho Minicucci esclarece que pessoas que sabem ter um bom controle emocional desenvolvem capacidades fundamentais para as relações humanas, dentre elas são:

- As pessoas que têm mais habilidade em compreender os outros e têm traquejo interpessoal são mais eficazes no relacionamento humano;
- A experiência tem comprovado que as pessoas podem aprender a aperfeiçoar sua habilidade em compreender os outros e a si próprias, adquirindo traquejo nas relações interpessoais;

• A compreensão dos outros (um dos aspectos mais importantes nas Relações Humanas) é a aptidão para sentir o que os outros pensam e sentem. A essa aptidão denominamos sensibilidade social ou empatia;

Sob o pensamento do mesmo autor, as ações emocionais falam muito sobre a pessoa em si. Por exemplo, quando um amigo no ambiente de trabalho ganha um aumento no salário, a reação mais comum e normal é ficar alegre ou feliz pelo aumento que o amigo obteve isso pode se chamar de simpatia. Esse tipo de sentimento é essencial para haver uma flexibilidade no comportamento humano, ou seja, conforme a pessoa vai aprendendo a lidar com o conhecimento sobre si e demais pessoas, adquire ao mesmo tempo sabedoria de como lidar de forma mais clara, dialogar, e passa a ter uma disciplina. Em outras palavras, pode-se dizer que na medida em que o ser humano conhece a si mesmo, isso induz diretamente na forma como se portará diante de inúmeras situações, na qual precisa saber a forma de atuar. Com isso, o Agostinho Minicucci: "Todas as relações interpessoais envolvem comunicação. Quando você treina o desenvolvimento de suas atividades, duas aptidões são frisadas, logo de início".

Todavia, cada pessoa que esteja bem resolvida com si mesma, tende, a saber, a lidar melhor com questões pessoais, profissionais e exteriores. Destarte, ocorrem muitos casos no dia a dia do ser humano, em que é visto pessoas agindo de forma rígida com outra, através do mau humor, tristeza ou da agressividade. Com isso, Marques (2018) enfatiza:

> Portanto, não é por acaso que vemos líderes e colegas de trabalho que, por conta de seus problemas pessoais, às vezes, acabam tratando com rispidez todos com quem se relacionam em seu dia a dia. No trânsito, nos locais públicos ou mesmo no trabalho ninguém lhes escapa (Marques, 2018).

O autor Agostinho Minicucci também evidencia que nas relações humanas, diversos tipos de comportamentos podem surgir, de acordo com o que cada pessoa pode reagir diante de alguma situação. "Nas Relações Humanas, poderá manifestar diferentes tipos de comportamento como: atitudes, motivação, satisfação de necessidades, frustração, comportamento defensivo, agressividade e outros.

3.1 A IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

De acordo com o EEEP[1], o vínculo social, ou seja, os relacionamentos entre as pessoas é um fator que sempre existiu desde as primeiras sociedades primitivas. Contudo, surgem por meio das primeiras espécies humanas, como por exemplo, os homo sapiens. Nesse período, o homem sempre buscou viver em sociedade, configura-se uma era que as civilizações sobreviviam da caça e da pesca, e com isso, surgiam muitos conflitos entre eles.

[1] EEEP-Escola Estadual de Educação Profissional

De acordo com o EEEP, o conceito de relações interpessoal se estabelece como: **Relacionamento intrapessoal**: ocorre quando você estabelece um diálogo consigo mesmo ou uma comunicação interior. **Relacionamento interpessoal**: ocorre quando se estabelece um relacionamento entre duas ou mais pessoas.

Existem seis características que fundamentam uma boa relação entre grupos sociais, diante disso, O EEEP divide em:

Posicionamento emocional	Pode ser definido como sendo a forma com que as pessoas se lembrarão de um indivíduo. Algumas pessoas se recordam de outras pela maneira cortês, positiva e educada como foram tratadas, pela sinceridade e zelo com que tiveram o contato, enfim, pelas emoções positivas que remetem à imagem de outrem. Ao contrário, há pessoas que deixam uma imagem profundamente negativa, mesmo que o contato interpessoal tenha sido curto.
A comunicação interpessoal	Pode ser definida quando ele(a) fala, quando se expressa por escrito ou oralmente, quando cria vínculos de comunicação continuada, o indivíduo externa o que tem de melhor em seu interior. Temos sempre a tendência de ver as pessoas que se comunicam bem como líderes no campo em que atuam.
Rede de relacionamentos	Pode ser definida como uma teia de contatos, nos mais variados níveis, fundamentais para o indivíduo se situar socialmente, tanto de forma vertical (com relações em plano mais elevado que o seu) quanto horizontalmente (com seus pares, em plano semelhante).
Posicionamento de imagem	Pode ser definido como uma adequação visual ao contexto social. É fato que a sociedade hipervaloriza a imagem e, exageros à parte, o princípio do cuidado visual precisa ser analisado realisticamente. Assim, o traje correto e adequado ao momento, a combinação estética de peças, cores e estilo, bem como os cuidados físicos fundamentais (o corte do cabelo, a higiene, a saúde dentária etc.) são importantes para uma composição harmônica e atrativa da imagem.
Prática de ações de apoio, ajuda e incentivo para com os demais	O grande elemento do marketing pessoal e, como destaque social, a melhor forma de galgar um lugar nas mentes e corações dos que nos cercam. ... Não é preciso dizer que apoiar, ajudar e incentivar as pessoas deve ser um conjunto de atitudes sinceras, transparentes e baseadas no que se tem de melhor. Até porque ações meramente aparentes são facilmente detectadas e minam a essência do marketing pessoal verdadeiro. O segredo, portanto, é sempre se perguntar: de que maneira posso ajudar? De que forma posso apoiar? Como posso incentivar o crescimento, o progresso e o bem-estar do próximo?

FONTE: Adaptado do livro Escola Estadual de Educação Profissional-EEEP, Relações Interpessoais, P. 9-10

O modelo de sociedade em que vivemos determina os critérios de competitividade em quase todas as áreas. tanto visualmente, comunicação e conhecimento, e outros obviamente secundários, pequenas

diferenças podem significar a diferença entre o sucesso e o fracasso. Talvez seja um modelo injusto, mas a verdade é que é o modelo que vivemos no presente. Reconhecimento de habilidades e competências é a base da diferenciação e situa o indivíduo no meio social em que vive e que em grande parte determina Como ele estará posicionado para o sucesso profissional e pessoal.

3.2 COMPETÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

De acordo com Goleman (2011), "Competência emocional é uma capacidade adquirida, baseada na inteligência emocional, que resulta num desempenho destacado no trabalho. Nossa inteligência emocional determina nosso potencial para aprender as habilidades práticas que estão baseadas em cinco elementos: autopercepção, motivação, auto-regulação, empatia e aptidão natural para os relacionamentos".

Como se percebe acima as competências emocionais são desenvolvidas pelo esforço e adquiridas pelo controle emocional de forma inteligente pra desenvolve-se melhor no ambiente de trabalho. Conforme Goleman (2011) nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial traduzimos para capacidade no trabalho. Por exemplo, ser bom no serviço aos clientes é uma competência emocional baseada na empatia. Analogamente, ser merecedor de confiança é uma competência baseada na auto-regulação, ou em lidar bem com impulsos e emoções. Tanto o serviço aos clientes como merecer confiança são competências que fazem com que as pessoas se destaquem no seu trabalho.

Conforme Goleman (2011) em seu livro, Trabalhando com a inteligência Emocional:

> Apenas possuir um alto grau de inteligência emocional não assegura que uma pessoa terá adquirido as competências emocionais que têm importância para o trabalho. Isso significa simplesmente que possui um excelente potencial para adquiri-las. Uma pessoa pode, por exemplo, ter um alto grau de empatia e, no entanto, não ter aprendido as habilidades baseadas na empatia que se traduzem num ótimo serviço aos clientes, num trabalho de técnico esportivo ou de orientador de primeira linha ou na capacidade de formar uma equipe de trabalho com pessoas muito diferentes. O paralelo em música seria alguém com, digamos, um registro de voz perfeito, que também tivesse tido lições de canto e assim se tornasse um magnífico tenor de ópera. Sem as lições, a despeito do potencial, não haveria carreira na ópera, seria como um Pavarotti que nunca tivesse tido a capacidade de desabrochar.

De acordo com autor Silvio Johann, a inteligência pode ser compreendida como a capacidade mental que uma pessoa dispõe para raciocinar, planejar, aprender, resolver problemas, abstrair pensamento, compreender ideias e linguagens. Em outras palavras, a inteligência divide-se em dois conceitos: linguísticos e verbais. Nesse interim, as teorias em torno da inteligência demonstram que a aquisição do mundo ocidental transgrediu para a era moderna, na qual há uma disseminação na sua forma, tanto na sua aprendizagem, como no seu desenvolvimento. Através disso o autor Johann Silvio enfatiza:

> Em determinados períodos da trajetória da humanidade o indivíduo considerado inteligente era empiricamente percebido como aquela pessoa que conseguia armazenar em seu cérebro uma quantidade enorme de informação. A inteligência, neste caso, era confundida com a capacidade de

> memorização. Na atualidade, com o advento da tecnologia da informação e dos computadores, percebe-se nitidamente que a inteligência humana não pode ser considerada como a capacidade de o indivíduo armazenar informações (Johann, 2013).

Contudo, a inteligência deixou de ser vista como algo referente a memorização, ou a maneira como cada um pode armazenar informações, portanto, a inteligência refere-se diretamente ao modo de uma pessoa de poder analisar situações, e saber como agir diante delas. Assim, é fundamental compreender que as pessoas carregam dentro de si mais de uma inteligência, pois, isso se torna um fator positivo para a vida social, bem como, o ambiente de trabalho. Em uma organização, é notório que os funcionários e os gestores que adotam a inteligência para as relações intra e interpessoal, alcançam o sucesso, durante a jornada profissional. Diante disso, observa-se que pessoas que desenvolvem a inteligência emocional no ambiente de trabalho possuem mais chances de atingir o sucesso. (Silvio Johann, 2013).

Pesquisas realizadas por Goleman em 1995 apontaram para cinco critérios fundamentais da inteligência emocional para o ambiente de trabalho, dentre elas são:

Autoconhecimento emocional: Reconhecer as próprias emoções e sentimentos quando ocorrem; **Controle emocional**: Lidar com os próprios sentimentos, adequando-os a cada situação vivida;

Automotivação: Dirigir as emoções a serviço de um objetivo ou realização pessoal;

Reconhecimento de emoções em outras pessoas: Reconhecer emoções no outro e empatia de sentimentos; e

Habilidade em relacionamentos interpessoais – interação com outros indivíduos utilizando competências sociais.

- **Organização e liderança de equipes de trabalho**: Habilidade essencial da liderança, que envolve iniciativa e coordenação de esforços de um grupo, bem como a habilidade de obter do grupo o reconhecimento da liderança e uma cooperação espontânea.
- **Negociação e administração de conflitos**: Característica do mediador, prevenindo e resolvendo conflitos.
- **Empatia na interlocução com outras pessoas**: É a capacidade de reagir adequadamente quando se identificam e compreendem os desejos e sentimentos dos indivíduos, canalizando-os ao interesse comum.
- **Sensibilidade social**: É a capacidade de detectar e mostrar-se receptivo a alterações em programas e projetos que possam ferir a ética ou provocar danos emocionais ou prejuízos de qualquer natureza às pessoas envolvidas.

Como visto acima a inteligência emocional é a competência de desenvolver-se por meio da prática, não está atrelada especificamente como uma habilidade genética. Porém o desenvolvimento emocional dos profissionais tem um papel fundamental na sua produtividade, eficácia e qualidade de vida no trabalho por

isso exige esforço. Segundo Salovey; Caruso (2007) a inteligência emocional é identificada na pessoa que tem maior entendimento sobre suas emoções, conseguindo tomar decisões mais seguras e acertadas sobre sua vida, surgindo para ajudar os gestores a desenvolver essa característica. Ela permite que eles lidem melhor com os desafios e pressões do ambiente de trabalho, além de ajudar na compreensão e resolução de problemas, na comunicação entre membros da equipe, na tomada de decisões, e na realização de tarefas com maior sucesso. Além disso, o desenvolvimento emocional melhora as relações interpessoais, ajuda na motivação e aumenta a produtividade, o que contribui para o sucesso de toda a organização. Além de contribuir para a satisfação e bem-estar dos profissionais. Assim podemos verificar a grande importância do desenvolvimento emocional dos profissionais atualmente.

No sentido de que eles desempenham um papel fundamental na qualidade de vida no trabalho, na produtividade e na eficácia da organização no dia a dia do seu trabalho. Auxiliando e agregando valores importantes para o sucesso da sua organização. Nesse sentido a inteligência emocional é o elo mais importante para o sucesso de qualquer empreendimento ou projeto. Pois ela é entendida como o equilíbrio entre desejos, sentimentos, emoções e pensamentos.

Ademais, as descobertas realizadas por Goleman (1995) demonstrou que era fundamental aprender diferenciar a QI da inteligência emocional, pois, acreditava que o ser humano nascia com diversos níveis de inteligência, seja no campo linguístico, lógico ou racional. Em relação a inteligência emocional, trata-se de uma perspectiva comportamental na vida pessoal e profissional que passou a ser adotada por inúmeras pessoas. Ao longo dos anos, a inteligência emocional começa a se desenvolver no comportamento organizacional, através dos gestores e dos funcionários. Pois, conforme Silvio Johann (2013), as empresas acreditam que indivíduos que sabem lidar com situações complexas, agindo de forma flexiva, estão mais aptos para desenvolver a competência profissional.

3.3 O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O comportamento organizacional trata-se de uma matéria interdisciplinar que tem como objetivo analisar as dinâmicas em torno das pessoas, grupos e como agem entre si, ou seja, estuda o comportamento humano na esfera organizacional, a principal finalidade da ciência que visa a estudar o comportamento humano dentro do setor interno das organizações é identificar os pontos positivos e negativos dessa interação, e poder aplicar conhecimentos que possam estimular a evolução das empresas e das instituições. Com isso, os vínculos que ocorrem entre pessoas dentro do ambiente de trabalho são investigados, e pode conforme o tempo se ajustar para que os funcionários da organização possam aprimorar o desempenho da empresa. (Silvio Johann, 2013)

Destarte, o comportamento organizacional trata de conteúdos específicos, como por exemplo, percepção, comunicação e motivação, inteligência emocional, a liderança de equipes, cultura e o clima

organizacional. Essa análise é essencial para que a empresa funcione de forma correta e adequada, os seus colaboradores precisam adotar condutas a serem seguidas. Portanto, o autor Silvio Johann afirma: O empregador e os empregados devem agir para que as regras não escritas da convivência sejam respeitadas, para que as operações e a sistemática de trabalho fluam normalmente e para que os funcionários possam ser valorizados e prosperar nas suas carreiras funcionais"

4 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

De acordo com (Mascarenhas, 2017 apud Pereira et al) o conhecimento científico nada mais é do que uma ideia que pode ser substituída por outra, por meio novos métodos científicos que busquem provar a veracidade dos fatos. Na investigação científica, o objetivo do pesquisador é contextualizar um tema relevante para a comunidade científica. Em relação ao método escolhida para a realização da pesquisa, foi realizado um estudo bibliográfico sobre a temática, objetivando alicerce teórico sobre o estudo. A consulta bibliográfica consistiu em pesquisas a livros, artigos publicados, dissertação de mestrado e doutorado e sites especializados sobre a temática, com vista a embasar de modo mais sólido e com o respaldo o tema em questão e assim poder alcançar os resultados pretendidos.

Quanto a abordagem dos resultados encontrados, será utilizado a metodologia qualitativa e quantitativa. No que se refere ao procedimento da coleta de dados, foi realizado por meio da aplicação de questionário semiestruturado. Essa é uma técnica de investigação, "composta por um conjunto pequeno de questões apresentadas por escrito, com objetivo de fornecer ao pesquisador determinado conhecimento". (Carvalho, 2008). O questionário foi aplicado por meio da plataforma googleforms, enviado ao público-alvo após a autorização do termo de consentimento. As questões do formulário foram delimitadas, tendo como premissa o conhecimento da inteligência emocional e ambiente de trabalho. A amostra da pesquisa foi composta por 36 profissionais, representando a categoria de Gestores e ex-Gestores de escola Pública da rede Ensino de Carutapera-MA, O formulário foi respondido durante o mês de janeiro a Fevereiro de 2023, contendo 5 questões objetivas, desenvolvidas seguindo uma sequência pré-estabelecida. O presente estudo teve como base as teorias de Daniel Goleman que, embasaram a estruturação da pesquisa, relacionando as contribuições da inteligência emocional no desenvolvimento dos estilos de liderança. Verificou-se o perfil dos gestores, o nível de conhecimento dos mesmos em relação a inteligência emocional e quais estilos de liderança mais predominavam na organização.

5 RESULTADO E DISCUSSÃO

Mediante a investigação realizada com Gestores e ex-Gestores das escolas públicas da Secretária Municipal de Educação-SEMED, localizado no Município de Carutapera-MA, apresento neste tópico os resultados e discussão inerente a pesquisa. Assim nesse tópico, encontra-se subdividido em dois subtópicos.

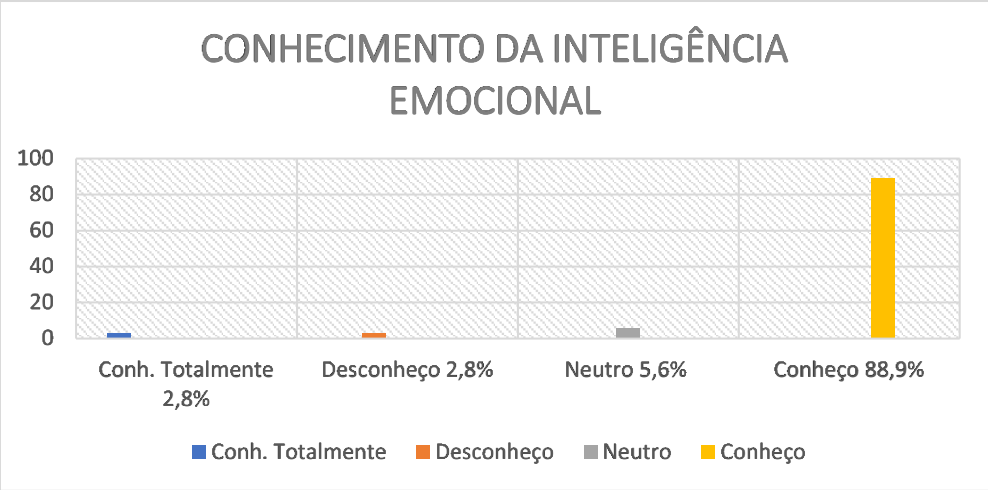
O primeiro descreve os resultados em relação ao perfil, formação, e tempo de atuação dos entrevistados. No segundo, são expostas em gráficos cinco questões referente a inteligência emocional, sua importância e os desafios em liderar pessoas, as questões visam identificar o grau de conhecimento dos líderes acerca do tema. A base de analise está ligado ao modelo de liderança descritos por Daniel Goleman, com o objetivo de inferir sobre o estilo de liderança desses profissionais.

5.1 PERFIL E TEMPO DE ATUAÇÃO DOS ENTREVISTADOS NA ÁREA

A pesquisa foi realizada de forma voluntária com livre esclarecimento e consentimento de 36 Gestores e ex-Gestores das escolas da Secretaria de Educação do Município de Carutapera-MA. A priori, observou-se a faixa etária dos entrevistados. Sendo que, 27,8% dos possuem idade entre 45 a 50 anos, 19,9% estão entre os 40 e 45 anos. 16,7% compreendem dois segmentos de idade, os de 30 a 35 e os de 50 anos de idade. Assim temos também 13,9% que estão entre 35 a 40 anos. Por fim identificamos dois grupos de idade de 20 a 25 e 25 a 30 que corresponde simultaneamente a 2,8% dos entrevistados. Sobre o gênero destes profissionais, 58,3% representam o gênero feminino e 41,7% representam o gênero masculino. Se tratando do grau de escolaridade, 77,8% dos Gestores possuem Pós-graduação (latu sensu), 13,9% concluíram o ensino superior, 5,6% possuem magistério (Normal) e 2,8% possuem Mestrado. Quanto ao tempo de atuação temos 52,8% com mais de 8 anos de experiência na área. No entanto, apresenta-se 30,6% que compreende de 2 a 4 anos de atuação. Em seguida temos dois segmentos por tempo de atuação de 3 a 5 anos e de 5 a 6 anos de atuação na área que corresponde a 5,6% em ambos os entrevistados. Por fim temos2,8% em ambos dos entrevistados de dois intervalos de tempo de atuação entre 5 e 7 anos e 1 ano de experiência na área.

5.2 IDENTIFICANDO O CONHECIMENTO ACERCA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, DESAFIOS E RESOLUÇÕES DE PROBLEMAS NO AMBIENTE DE TRABALHO

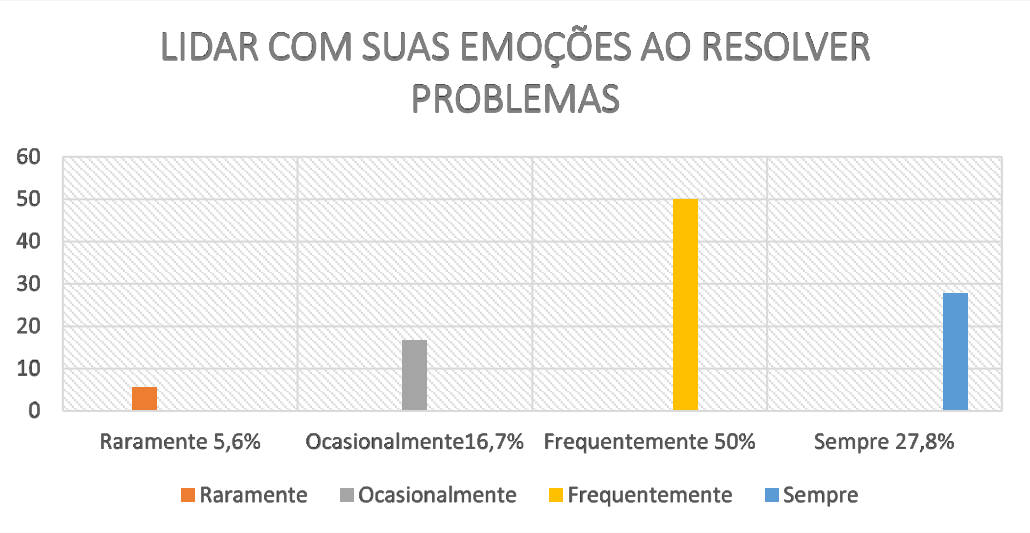
O estado emocional de um líder pode afetar diretamente os resultados da equipe. Portanto, torna-se crucial que eles entendam a inteligência emocional e saibam controlar suas emoções. Para analisar o nível de conhecimento dos líderes sobre o tema, foi necessário construir questões específicas para identificar a importância dessa ferramenta na gestão. No entanto, para atingir o objetivo nessa pesquisa segue os gráficos de 1 a 5 para análise dos resultados alcançados:



Fonte: Próprio autor, 2023.

Como se verifica no gráfico acima, ao se perguntar sobre o conhecimento da inteligência emocional aos Gestores, percebe-se que dentre os níveis de conhecimento fica evidente que 88,9% se dizem conhecer e ter conhecimento sobre a temática investigada, no entanto vale destacar que dente os entrevistados temos 2,5% que se diz desconhecer e 5,6% se posicionaram de forma neutra.

Conforme Goleman (2002), a inteligência emocional pode ser definida como a capacidade de raciocinar sobre emoções. Ela inclui a habilidade de perceber e gerar essas emoções com precisão, promovendo o crescimento emocional e intelectual. Nesses níveis de informações prestada pelos entrevistados, torna-se valida que a maioria como constatado possui algum grau de conhecimento sobre a inteligência emocional.

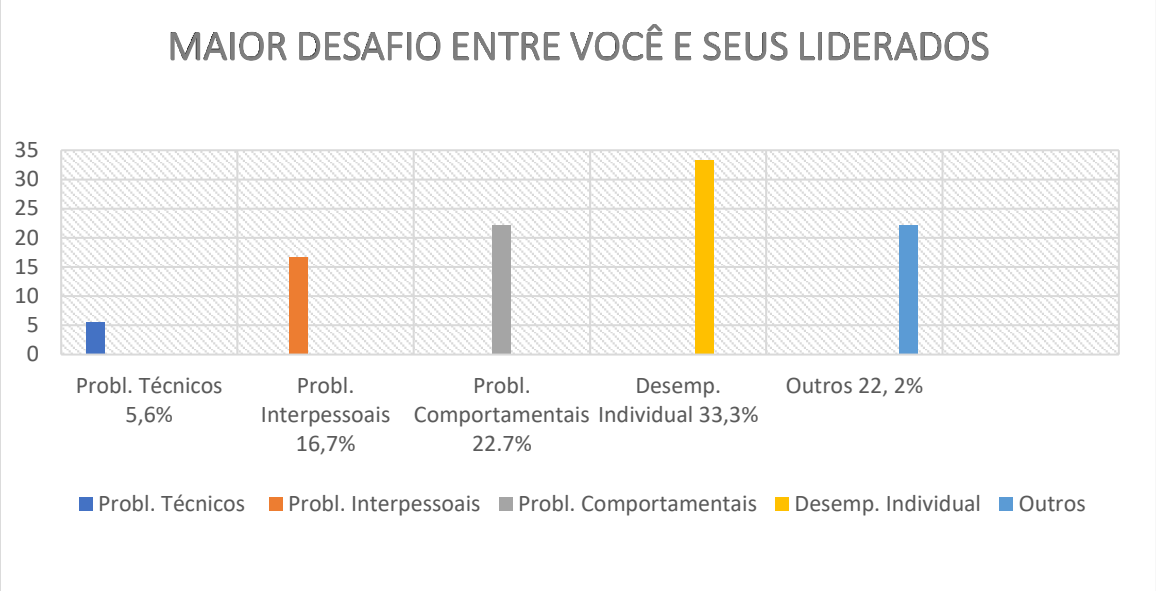


Fonte: Próprio autor, 2023

No gráfico 2 foi questionado se o Gestor mesmo com suas emoções negativas consegue resolver os problemas. 50% responderam frequentemente, ou seja, aquele que de maneira assídua e repetida consegue

de alguma forma resolver os problemas de ordem trabalhistas. Assim vale destacar também 27,8% dos entrevistados afirmaram sempre resolver seus problemas. Aqui destaco um trecho de Goleman (2015), que diz respeito do Gestor Marcador de Ritmo, caracteriza-se como uma pessoa obcecada em fazer as coisas melhor e o mais rápido possível, exigindo dos seus liderados o mesmo comportamento.

Para este líder, não existe flexibilidade, nem responsabilidade. O líder define as regras e intervém no controle quando alguém está ficando para trás ou o substitui quando não corresponde às suas expectativas. Percebe-se que de 100% apenas 5,6% se dizem conseguir resolver os problemas, isso é referente a 2 pessoas de 36 entrevistados de acordo com o gráfico acima.

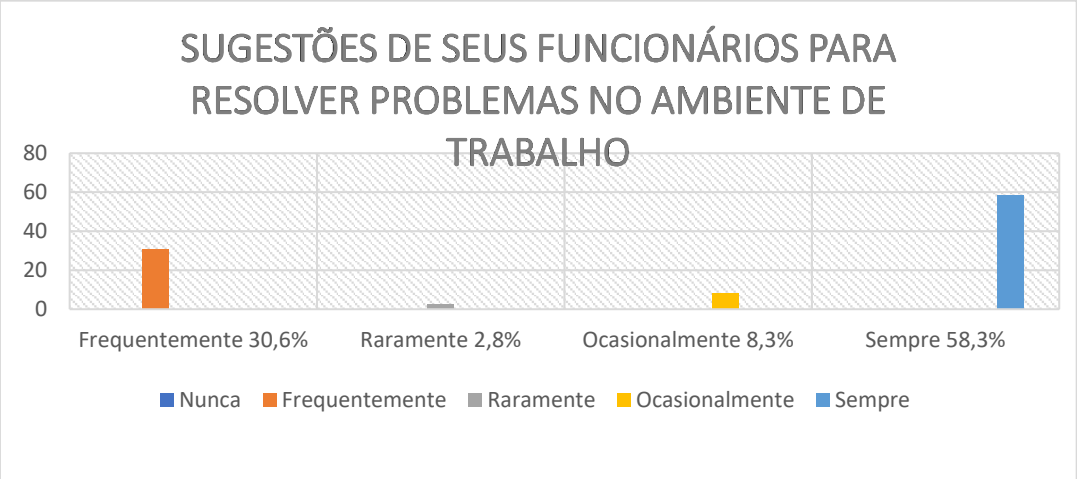


Fonte: Próprio autor, 2023

Quando questionado sobre qual o maior desafio entre seus liderados, verificou-se pelos dados que 33,3% estão relacionados ao desempenho individual, seguido por 22,7% por problemas comportamentais. Nessa lógica, observa-se que desempenho individual é o maior fator que incomoda os líderes (Gestores), assim entende-se que eles pretendem que todos os membros da equipe trabalhem juntos para alcançar os objetivos.

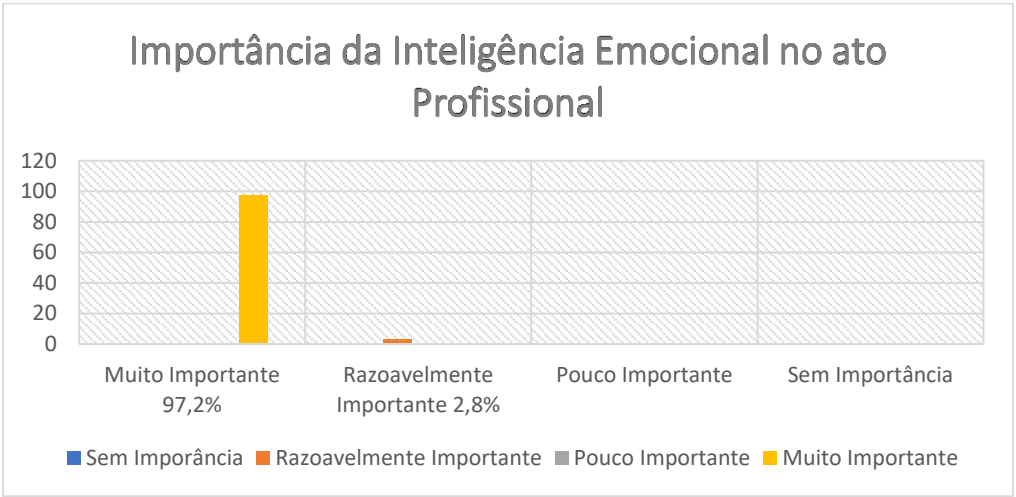
Além disso, os líderes podem sentir que o desempenho individual de um membro da equipe pode interferir no trabalho de todos os outros membros, o que pode ser frustrante. de acordo com Daniel Goleman, líderes eficazes incentivam o trabalho em equipe e a colaboração, em vez de competição. fazendo com que todos os membros da equipe trabalhem juntos para alcançar os objetivos, assim os líderes podem garantir que todos os membros da equipe se sintam valorizados e motivados.

5.3 COMO LIDAR COM SUGESTÕES E IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ATO PROFISSIONAL



Fonte: próprio autor, 2023

Verificamos que 58,3% dos entrevistados responderam que sempre, 30% responderam frequentemente, 8,3% ocasionalmente e 2,8% raramente. Ajudar as outras pessoas a se ajudarem é uma das práticas mais gratificantes da inteligência emocional e que isso contribui para estabilizar uma organização emocionalmente, reduzindo o stress, aumentando a sua satisfação, eficiência e competitividade (KOUZES, 1997, p.194 apud LOPES, 2005, p. 22). Portanto, é necessário que o líder se preocupe com as necessidades de sua equipe, para o desempenho e a satisfação dos colaboradores.



Fonte: Próprio autor, 2023

Conforme o levantamento da pesquisa ficou evidente que 97,2% dos entrevistados ver como muito importante a inteligência emocional no ato profissional. Nessa concepção Goleman (2007), no diz que, o controle das emoções pode trazer transformações significativas, tanto no ambiente profissional quanto

familiar, uma vez que o indivíduo se torna mais consciente de suas responsabilidades sobre o bem-estar de si mesmo e de outrem, usando as habilidades adquiridas para promover uma mudança cultural e social no meio em que vive e ou trabalha.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A princípio, o trabalho a seguir teve como propósito analisar o tema em torno da inteligência emocional no ambiente de trabalho. Durante o desenvolvimento da pesquisa científica foram analisados sobre as relações pessoais, interpessoais e a inteligência emocional e como ela contribui para as relações organizacionais. A inteligência emocional é um fator importante para o desempenho no trabalho. Ela ajuda as pessoas a lidarem de maneira mais eficaz com as emoções, a se comunicarem eficazmente com os outros, a lidarem com as frustrações, a trabalharem em equipe, a satisfazerem os clientes e a liderarem com sucesso. Por exemplo, uma pessoa com uma elevada inteligência emocional vai ser capaz de reconhecer e lidar de maneira eficaz com as emoções dos outros para garantir uma boa comunicação no trabalho. Ela também vai saber como se adaptar às circunstâncias para alcançar os melhores resultados.

Além disso, vai ser capaz de lidar com as frustrações de maneira saudável e liderar de forma eficaz. A inteligência emocional também pode ajudar as pessoas a trabalharem em equipe e a satisfazerem seu público-alvo. Uma pessoa com boa inteligência emocional vai ser capaz de ouvir e compreender as necessidades dos outros, o que pode ajudar a melhorar a colaboração entre todos. Além disso, ela vai ser capaz de reconhecer as necessidades do seu público ou colaboradores e adaptar-se às suas expectativas. Portanto, a inteligência emocional é extremamente importante para o desempenho no trabalho. Em síntese, a investigação realizada conseguiu atingir os resultados esperados, sem deixar espaço de dúvidas sobre a pergunta elaborada da temática. A seguir, irei destacar os principais resultados encontrados durante o desenvolvimento da pesquisa:

A inteligência emocional não se confunde com inteligência intelectual; A inteligência emocional é um estilo de vida que ajuda as pessoas a lidarem com conflitos e situações do dia a dia; Dentro das organizações, a inteligência emocional é fundamental para que os funcionários possam lidar da melhor forma com os problemas que venham aparecer durante o trabalho; Pessoas que desenvolvem a inteligência emocional tendem a ter mais sucesso no trabalho; A inteligência emocional é essencial para garantir a efetividade do comportamento organizacional; Empresas que adotam entre chefes e funcionários tendem a crescer mais;

Por fim, a inteligência emocional é um fator determinante da eficácia da liderança. Diante dessa premissa, vemos na investigação feita neste artigo, observam que pessoas com boas práticas emocionais são mais propensas a vivenciar satisfação e produtividade, o que pode ser uma enorme vantagem no desempenho quanto a influência em equipe. Ela permite que as pessoas entendam melhor seus próprios

sentimentos e os sentimentos dos outros. Isso ajuda a criar relações profissionais positivas, o que por sua vez aumenta o desempenho no trabalho.

A Inteligência Emocional também ajuda as pessoas a lidarem melhor com o estresse, a tomarem decisões melhores e a lidarem com a frustração. Isso significa que elas podem tomar decisões mais rápidas, executar tarefas mais eficientemente e trabalhar mais em equipe. Tudo isso, por sua vez, aumenta o desempenho no trabalho. Por último, a Inteligência Emocional ajuda as pessoas a serem mais motivadas. Ela ajuda as pessoas a entenderem o que as motiva, o que as inspira e o que as mantém focadas. Isso aumenta o desempenho no trabalho, pois aumenta a produtividade. Em suma, a Inteligência Emocional é uma habilidade importante para o desempenho no trabalho. Ela ajuda as pessoas a entenderem melhor seus próprios sentimentos e os sentimentos dos outros, lidarem melhor com o estresse, tomarem decisões melhores e serem mais motivadas. Tudo isso, por sua vez, aumenta o desempenho no trabalho. Assim espera-se que a pesquisa realizada possa contribuir para a comunidade científica e acadêmica, e para o meu aprendizado. Ao mesmo tempo, não pretendo dessa forma finalizar a temática discutida, pois, sei que a ciência se encontra em constante evolução, e futuramente possa aparecer novas pesquisas a serem feitas em cima do conteúdo desenvolvido. Ademais, também autorizo que outros alunos possam usar desse artigo científico como base teórica para a construção de novas investigações.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Suria. Inteligência Emocional: entenda o que é, a importância e como desenvolver. Disponível em: https://www.napratica.org.br/o-que-e-inteligencia-emocional/. Acessado em 18.01.2023.

CARVALHO, M. C. M. Construindo o Saber: Técnicas de metodologia científica, 19ª ed. Campinas: Papirus Editora, 2008

GOLEMAN, Daniel. Trabalhando com a inteligência Emocional. Ed.objetiva. Rio de Jnaeiro, 2011.

GOLEMAN, Daniel. Liderança: a inteligência emocional na formação do líder de sucesso. 1ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.

GOLEMAN, D.O poder da inteligência emocional: a experiência de liderar com sensibilidade e eficácia. 5. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

GOLEMAN, Daniel et al. Os mestres da administração. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2007.

JOHANN, Silvio. – Comportamento Organizacional. 1 ed. São Paulo/ Saraiva, 2013.

Marques, Jose Roberto. O que é relacionamento interpessoal. Disponível em: https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/treinamento-relacionamento-interpessoal/. Acessado em 18 outubro de 2022.

SÓLIDES. Inteligência emocional no trabalho: o que é e como desenvolver? Disponível em: https://blog.solides.com.br/inteligencia-emocional-no-trabalho/. Acessado em 10.12.2022.

VALLE, Patrícia Barroso do. Inteligência emocional no trabalho: um estudo exploratório. 2006. 48 f. Dissertação - (Mestrado profissionalizante em administração) – Faculdade de Economia e Finanças IBMEC, Rio de Janeiro, 2006.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico [recurso eletrônico]. 2. ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013. Disponível em: <http://bit.ly/2Uo946d>. Acesso em: 18. agos. 2022.

SALOVEY, P; CARUSO, D. Liderança com inteligência emocional: liderando e administrando com competência e eficácia. São Paulo: M. Books, 2007.

TAJEDDINI, K.; ELG, U.; TRUEMA, M. Efficiency and effectiveness of small retailers: The role of customer and entrepreneurial orientation. Journal of retailing and consumer services, v.20, p. 462, 2013.