

Gladys Nogueira Cabral

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTROLE DAS EMOÇÕES DO INDIVÍDUO NO AMBIENTE DE TRABALHO



Gladys Nogueira Cabral

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTROLE DAS EMOÇÕES DO INDIVÍDUO NO AMBIENTE DE TRABALHO



© 2025 – Editora MultiAtual

www.editoramultiatual.com.br

editoramultiatual@gmail.com

Autora

Gladys Nogueira Cabral

Editor Chefe: Jader Luís da Silveira

Editoração e Arte: Resiane Paula da Silveira

Capa: Freepik/MultiAtual

Revisão: A autora

Conselho Editorial

Ma. Heloisa Alves Braga, Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais, SEE-MG

Me. Ricardo Ferreira de Sousa, Universidade Federal do Tocantins, UFT

Me. Guilherme de Andrade Ruela, Universidade Federal de Juiz de Fora, UFJF

Esp. Ricael Spirandeli Rocha, Instituto Federal Minas Gerais, IFMG

Ma. Luana Ferreira dos Santos, Universidade Estadual de Santa Cruz, UESC

Ma. Ana Paula Cota Moreira, Fundação Comunitária Educacional e Cultural de João Monlevade, FUNCEC

Me. Camilla Mariane Menezes Souza, Universidade Federal do Paraná, UFPR

Ma. Jocilene dos Santos Pereira, Universidade Estadual de Santa Cruz, UESC

Ma. Tatianny Michelle Gonçalves da Silva, Secretaria de Estado do Distrito Federal, SEE-DF

Dra. Haiany Aparecida Ferreira, Universidade Federal de Lavras, UFLA

Me. Arthur Lima de Oliveira, Fundação Centro de Ciências e Educação Superior à Distância do Estado do RJ, CECIERJ

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

	Cabral, Gladys Nogueira
C117a	A influência da inteligência emocional no controle das emoções do indivíduo no ambiente de trabalho / Gladys Nogueira Cabral. – Formiga (MG): Editora MultiAtual, 2025. 70 p. : il.
	Formato: PDF
	Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
	Modo de acesso: World Wide Web
	Inclui bibliografia
	ISBN 978-65-6009-179-5
	DOI: 10.29327/5546934
	1. Psicologia industrial. 2. Processos mentais e inteligência / Psicologia cognitiva. 3. Emoções e sentimentos. I. Cabral, Gladys Nogueira. II. Título.
	CDD: 158.7
	CDU: 159.9

Os artigos, seus conteúdos, textos e contextos que participam da presente obra apresentam responsabilidade de sua autora.

Downloads podem ser feitos com créditos à autora. São proibidas as modificações e os fins comerciais.

Proibido plágio e todas as formas de cópias.

Editora MultiAtual
CNPJ: 35.335.163/0001-00
Telefone: +55 (37) 99855-6001
www.editoramultiatual.com.br
editoramultiatual@gmail.com
Formiga - MG
Catálogo Geral: <https://editoras.grupomultiatual.com.br/>

Acesse a obra originalmente publicada em:
<https://www.editoramultiatual.com.br/2025/05/a-influencia-da-inteligencia-emocional.html>



**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTROLE
DAS EMOÇÕES DO INDIVÍDUO NO AMBIENTE DE TRABALHO**

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTROLE DAS EMOÇÕES DO INDIVÍDUO NO AMBIENTE DE TRABALHO

GLADYS NOGUEIRA CABRAL

Obra baseada no:

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Santa Cecília de Pindamonhangaba, em cumprimento à exigência parcial para a Obtenção do Título de Bacharela em Administração, sob a Orientação Específica da Profa. Me. Erica Andréia Cortez Monteiro.

À minha família, meu esposo e filhos, pelo apoio, paciência e carinho, aos meus amigos, aos companheiros e aos meus mestres, pela paciência e conhecimento transmitido ao longo do curso.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela oportunidade que me dá em acordar cada dia com saúde e força que me levanta a cada dia junto a minha família.

A minha orientadora Prof^a. Me. Érica Andréia Cortez Monteiro, pela dedicação e competência a mim destinadas.

À Faculdade Santa Cecília e ao Diretor Carlos Eduardo de Aguiar Alves, pelas oportunidades, paciência e apoio em geral.

Aos demais professores, pela amizade e conhecimentos compartilhados ao longo desses quatro anos.

Aos meus familiares, em especial ao meu esposo Julio Cesar Espinoza Vidal, pela paciência e sacrifício dedicados, aos meus filhos Shanda Lindsay e Stetson Andrew, aos meus pais e a todos aqueles que de uma ou outra forma me ajudaram em algum momento.

“As capacidades implícitas de inteligência emocional são vitais para que as pessoas adquiram com êxito as competências necessárias para ter sucesso no trabalho”.
(GOLEMAN, 1999, p. 39).

RESUMO

O presente trabalho tem como tema “A influência da inteligência emocional no controle das emoções do indivíduo no local de trabalho” e, como esse controle, permite conhecer e orientar suas próprias emoções, superando a barreira que circunda o local de trabalho. Esta pesquisa ressalta a importância de ter autoconhecimento, fundamental para ter autocontrole, além de controlar as emoções, motivar, transformar o local de trabalho em um lugar menos estressante, facilitando a empatia, a comunicação e a cooperação entre a equipe. Ela pressupõe que a autoconsciência e o autocontrole emocional são extremamente importantes no controle das ações dos indivíduos, ajudando-os a se sentirem motivados e seguros em seu desempenho na organização, e que o conhecimento da inteligência emocional permite que as pessoas reconheçam e compreendam seus pontos fortes e fracos, desenvolvendo habilidades interpessoais, para ajudar a conviver com colegas de trabalho e alcançar objetivos pessoais e coletivos. O controle e a expressão adequada das emoções são habilidades fundamentais para todas as profissões, independentemente do trabalho que elas realizem na empresa. Esta pesquisa mostra uma visão da importância da inteligência emocional, estando presente em todos os aspectos da vida e estudada no local de trabalho para aumentar a satisfação, a harmonia e a produtividade. Este artigo é bibliográfico, com pesquisa de livros relevantes ao assunto, além de outros documentos disponíveis on-line e mencionados nas referências.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Emoções. Habilidades Intrapessoais. Autoconhecimento. Habilidades interpessoais. Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT

The present work has as theme “The influence of emotional intelligence in control of the individual's emotions in the workplace” and, with this control, allows to know and guide their own emotions, overcoming the barrier that surrounds the workplace. This research underscores the importance of having self-knowledge, which is critical for self-control, as well as controlling emotions, motivating, transforming the workplace into a less stressful place, facilitating empathy, communication and cooperation between the team. It assumes that self-awareness and emotional self-control are extremely important in controlling individuals’ actions, helping them to feel motivated and secure in their performance in the organization, and that knowledge of emotional intelligence enables people to know and understand their strengths and weaknesses, developing interpersonal skills, to help expression with co-workers and to achieve personal and collective goals. Control and proper expression of emotions are fundamental skills for all professions, whatever work dowithin the company. This research shows an insight into the importance of emotional intelligence, being present in all aspects of life and studied in the workplace to increase satisfaction, harmony and productivity. This article is bibliographic, with research of books relevant to the subject, as well as other documents available online and mentioned in the references.

Keywords: Emotional Intelligence. Emotions. Intrapersonal Skills. Self knowledge. Soft Skills. Empathy. Workplace.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	16
1.1. O QUE É A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	16
1.2. A RELAÇÃO ENTRE O QUOCIENTE INTELECTUAL E O QUOCIENTE EMOCIONAL.....	21
1.3. HABILIDADES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	25
2. AS EMOÇÕES	31
2.1. O QUE SÃO AS EMOÇÕES.....	32
2.2. OS TIPOS DE EMOÇÕES.....	36
2.3. CARACTERÍSTICAS DAS EMOÇÕES BÁSICAS: RAIVA, TRISTEZA, MEDO E FELICIDADE	39
3. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	44
3.1. INTELIGÊNCIA INTRAPESSOAL.....	44
3.2. INTELIGÊNCIA INTERPESSOAL.....	48
3.3. IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO.....	51
CONCLUSÃO	63
REFERÊNCIAS	65

INTRODUÇÃO

As emoções possuem um papel fundamental na vida do ser humano, pois é através delas que o indivíduo atua ou planeja suas ações. Na atualidade, o mercado de trabalho é cada vez mais competitivo, por isso, dentro das organizações, os profissionais do futuro vêm observando com maior frequência a necessidade de adquirir autoconhecimento, através do desenvolvimento das competências emocionais que são habilidades que todo colaborador necessita possuir.

Sendo assim, a inteligência emocional (IE) surge para que as ações do indivíduo possam ser assertivas, eficientes e equilibradas na hora de interagir com os companheiros em um ambiente de trabalho conturbado ou não.

Os estudos realizados sobre a inteligência emocional (IE) têm mostrado a importância do indivíduo estar e ser emocionalmente preparado na hora de enfrentar situações estressantes e de conflito no dia a dia, mostrando o autoconhecimento, o autocontrole e a empatia, como habilidades fundamentais para se alcançar um desenvolvimento efetivo nas atividades e nas experiências durante o convívio com os companheiros em ambientes conturbados de trabalho.

Deste modo, a inteligência emocional (IE) permite ao indivíduo controlar seus impulsos e emoções, ajudando-o a compreender e dirigir suas emoções, assim como influenciar o ambiente ao seu redor para evitar momentos de estresse.

Considera-se necessário que todo profissional da administração possa refletir sobre a relevância do controle das emoções, desenvolvendo a inteligência emocional para lidar com as pessoas, motivando-as cada vez mais no ambiente de trabalho. Portanto, a presente investigação tem como tema “A Influência da Inteligência Emocional no Controle das Emoções do Indivíduo no Ambiente de Trabalho” e parte do seguinte problema de pesquisa: Qual a Importância da Influência da Inteligência Emocional no Controle das Emoções do Indivíduo no Ambiente de Trabalho?

Aventa-se a hipótese, de que o desenvolvimento do autoconhecimento e do autocontrole emocional são habilidades sumamente importantes para conseguir controlar as próprias ações para poder sentir-se seguro, satisfeito e motivado na hora de realizar suas atividades, lograr seus objetivos e estabelecer um ambiente agradável na convivência junto aos companheiros de trabalho.

Defende-se, também, a hipótese de que o conhecimento da inteligência emocional (IE) ajuda o indivíduo a conhecer e entender suas fortalezas e debilidades, potencializando suas habilidades intrapessoais e interpessoais, principalmente, no convívio com os companheiros no ambiente de trabalho e para o logro dos seus objetivos, pois, através desse domínio emocional e sua adequada expressão é uma competência fundamental em todo profissional, seja qual for o cargo que ocupe dentro de uma organização.

O objetivo geral da pesquisa é reconhecer a importância da inteligência emocional no controle das emoções do indivíduo no ambiente de trabalho. Como objetivos específicos, se busca mostrar as definições da inteligência emocional e das emoções para facilitar o controle emocional no ambiente de trabalho.

A relevância da pesquisa possui tripla dimensão: científica, social e pessoal. No que concerne à contribuição ao conhecimento científico, qualquer estudo que se preocupe em estudar e colocar em relevo novas abordagens sobre “a inteligência emocional (IE) e sua influência no controle das emoções no ambiente de trabalho” ou que ampliem as abordagens já existentes, é pertinente, uma vez que o domínio emocional é fundamental para melhorar as relações pessoais e interpessoais em qualquer âmbito da vida.

Em razão das lacunas ainda existentes em um amplo processo de conhecimento sobre a inteligência emocional e o controle das emoções, como se pode atestar pelo fenômeno da agressividade e falta de controle emocional no cotidiano da atividade humana, a presente pesquisa objetiva contribuir com os estudos sobre como as emoções são influenciadas pela inteligência emocional (IE) no ambiente de trabalho por meio de uma abordagem metodológica qualitativa, sem que se despenda muitos recursos financeiros.

A pesquisadora por ser estudante do curso de Administração considera muito importante o comportamento dentro das organizações, razão pela qual a investigação se dá sobre a influência da Inteligência Emocional (IE) no controle das emoções do indivíduo no ambiente de trabalho, o qual lhe desperta especial interesse por ter afinidade com o

tema e o considerar como fundamental para o bom desenvolvimento do ambiente de trabalho e das competências do colaborador. Tal convicção deve-se ao fato de a pesquisadora enxergar no comportamento do indivíduo no ambiente de trabalho, uma série de emoções encontradas, que muitas vezes, por falta de conhecimento e autocontrole, terminam por diminuir o desempenho, prejudicando as relações intrapessoais e interpessoais e aumentando o nível de estresse que poderá ocasionar outros problemas.

Para a fundamentação a pesquisa se embasará em Accioly e Athayde (1996); Antunes (1997); Arruda (2015); Bock, Furtado e Teixeira (2008); Bradberry e Grevaes (2007); Bueno e Primi (2003); Campbell, Campbell e Dickinson (2000); Chiavenato (2008); Cobêro, Primi e Muniz (2006); Darwin (2006); Espinoza (2004); Gardner (2001); Goleman (1995, 2001, 2011, 2012,); Hilário (2012); Inácio (2010); Kleinman (2015); Krone et al. (2013); Lopes (2003); Martins e Melo (2008); Maturana (2000); Merlevede et al. (2004); Nadler (2011); Nicolau (2007); Pequeno (2016); Reeve (2006); Santos (2009); Serna (2017); Shapiro (1998); Smole (1999); Weisinger (2001); Woyciekoski e Hutz (2009);

Como metodologia adotou-se a pesquisa bibliográfica. Será realizada a leitura crítica, a redação de resumos e paráfrases e a elaboração de fichamentos das obras pertinentes ao enfrentamento do tema e à comprovação das hipóteses.

Além da leitura dos livros pertinentes ao objeto de pesquisa (*A Influência da Inteligência Emocional no Controle das Emoções do Indivíduo no Ambiente de Trabalho*), foram consultados documentos disponíveis online, devidamente citados nas referências.

Estruturalmente, este trabalho de pesquisa possui três capítulos. O primeiro trata de expor a definição do que é a inteligência emocional (IE), a relação entre o “coeficiente emocional” (QE) e o “coeficiente intelectual” (QI) e as habilidades da inteligência emocional (IE). O segundo traz a definição do que é a emoção, quais os tipos de emoção experimentados pelo indivíduo e quais as suas características principais. No terceiro capítulo se aborda a inteligência emocional (IE) no controle das emoções no ambiente de trabalho ressaltando a importância das habilidades intrapessoais e interpessoais para o controle emocional como uma habilidade que todos devem procurar desenvolver. E finalizando com a conclusão e as respectivas referências.

1. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O presente capítulo se dispõe a expor os conceitos teóricos nos quais se baseiam algumas das definições da IE, a relação entre o QI e o QE, e algumas das principais habilidades da IE, sendo citada a autoconsciência, empatia, autocontrole e motivação como umas das principais.

Para cumprir com o objetivo da pesquisa, são citados os conhecimentos de grandes estudiosos como Daniel Goleman, quem escreveu muitos livros sobre a IE, e nesta pesquisa explica como a IE ajuda o indivíduo na forma de lidar consigo mesmo e com os demais e o quanto é importante reconhecer a diferença entre o QI e o QE, tendo ambos à necessidade de serem regulados.

Portanto, ainda, neste capítulo são examinados os postulados teóricos de Bueno e Primi (2003), Cobêro, Primi e Muniz (2006), Goleman (1995, 2001, 2012), Hilário (2012); Kleiman (2015), Lopes (2003), Maturana (2000), Serna (2017), Shapiro (1998), Weisinger (2001), Woyciekoski e Hutz (2009).

1.1. O QUE É A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A IE é a capacidade de gerenciar e expressar as emoções, sentimentos e pensamentos da forma correta, para viver e trabalhar em harmonia com os demais. A IE forma uma série de características com atributos que permitem ao indivíduo manter uma postura assertiva diante de diferentes situações do cotidiano. Dentro desses atributos são citados: o autocontrole, o autoconhecimento, a motivação e a empatia, os quais manifestam o bom conhecimento e relacionamento intrapessoal e interpessoal do indivíduo, características necessárias para o desenvolvimento do indivíduo dentro e fora das organizações.

Os estudos iniciais sobre a IE começaram dentro das investigações da psicologia. Os primeiros a falar sobre a IE foram Mayer, DiPaolo e Mayer (1990 *apud* COBÊRO, PRIMI, MUNIZ, 2006).

Do ponto de vista teórico empírico, o termo inteligência emocional foi utilizado pela primeira vez por, Mayer, DiPaolo e Salovey (1990), em um periódico científico internacional de Psicologia, num trabalho que teve como objetivo estudar empiricamente um de seus componentes, a habilidade de percepção de conteúdos afetivos. Essa pesquisa citou a inteligência emocional como uma subclasse da Inteligência Social, cujas habilidades estariam relacionadas ao “monitoramento dos sentimentos em si e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar o pensamento e as ações”, segundo Salovey e Mayer (1990), que ao publicarem um segundo artigo, este se tornou mais conhecido que o primeiro, por apresentar o conceito inteligência emocional. (MAYER, DIPAULO E MAYER, 1990 *apud* COBÊRO, PRIMI, MUNIZ, 2006, p. 2).

Como vimos, os estudos sobre a IE começaram em 1990, quando os autores acima realizavam pesquisas sobre a inteligência social originária do estudo da inteligência dentro da Psicologia.

Complementando suas ideias, Salovey e Sluyter explicam que a IE abrange a habilidade de distinguir, avaliar e expressar as emoções, assim como facilitar o pensamento através dos sentimentos.

“a I.E. envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual”. (SALOVEY; SLUYTER, 1999, p. 23 *apud* HILÁRIO, 2012, p. 10).

Dessa forma, ampliar o controle emocional e também o intelectual, exige o desenvolvimento das competências da IE, sendo estas, o autoconceito, o autocontrole, o autoconhecimento e a automotivação.

A IE é a habilidade capaz de dominar as principais competências humanas na opinião de Goleman (1995, p. 7-8), quem ensina que, a IE refere-se à capacidade de dominar as habilidades humanas essenciais, para controlar as suas emoções, e estabelecer contatos humanos verdadeiramente significativos.

Dessa forma, a IE é a habilidade do autocontrole emocional que permite ao indivíduo construir melhores relações humanas.

O autor ainda explica que a IE é a administração e expressão adequada dos sentimentos ao afirmar que:

inteligência emocional não quer dizer liberar sentimentos, “botar tudo para fora”. Diferentemente, significa administrar sentimentos de forma a expressá-los apropriadamente e efetivamente, permitindo às pessoas trabalharem juntas, com tranquilidade, visando suas metas comuns. (GOLEMAN, 2001, p. 19).

Portanto, entende-se que a IE é um conjunto de competências humanas que ajuda o indivíduo a controlar as suas emoções e a administrar os seus sentimentos, para logo poder alcançar os seus objetivos, trabalhar em conjunto e em harmonia com os demais, além de estar preparado para se desenvolver em qualquer ambiente, manejando situações de conflitos e melhorando os relacionamentos interpessoais. .

A IE, também, mostra sua eficácia na hora de verificar os sentimentos e emoções do indivíduo como explica Salovey e Mayer (1990, p. 189 *apud* BUENO; PRIMI, 2003, p. 8) em sua definição de IE como: “o monitoramento dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar os pensamentos e as ações”.

Entende-se que a IE é habilidosa para vigiar os sentimentos e as emoções tanto do próprio indivíduo, como nos outros, o que permite reconhecer as diferenças e conseguir discernir entre um e outro, assim como, fazer uso dessas informações para conduzir seus pensamentos e obras.

Poder reconhecer nossos sentimentos e emoções é parte importante no conceito da IE, sendo assim, Weisinger, também expressa essa ideia quando define a IE:

Como sendo a capacidade de perceber, avaliar e expressar corretamente uma emoção; a capacidade de gerar ou ter acesso a sentimentos quando eles puderem; facilitar sua compreensão de si mesmo ou de outrem; capacidade de compreender as emoções e o conhecimento derivados delas; a capacidade de controlar as próprias emoções para promovê-lo e o crescimento emocional e intelectual (WEISINGER, 2001, p.15).

Para o autor, a IE é a competência de enxergar, perceber, entender e expressar uma emoção de forma assertiva tendo acesso aos sentimentos, ter autoconhecimento, empatia e autocontrole emocional para o benefício e crescimento pessoal.

A IE também é o uso astuto e capaz das emoções acrescenta Weisinger quando explica que:

A inteligência emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções - usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio, isto é, fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem a seu favor, de maneira a aperfeiçoar seus resultados. (WEISINGER, 2001, p. 14)

Dessa forma, a IE é explicada como a capacidade de usar as emoções com inteligência, e assim, termina sendo empregada para direcionar a conduta do indivíduo, para que este possa obter bons resultados em tudo o que fizer. Por isso, é essencial aprender sobre e com as próprias emoções, assim como, procurar usá-las para o próprio benefício.

Um indivíduo que atua com IE, demonstra suas condutas através de suas atitudes diante de determinadas situações.

Segundo Goleman em sua definição da IE, são observadas ideias relacionadas a conceitos vistos nas citações anteriores como o autoconhecimento, a empatia e a motivação. “Inteligência emocional refere-se à capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos”. (GOLEMAN, 2001, p. 337).

Sendo assim, a IE é definida como a competência da autoconsciência, autoconhecimento, empatia e automotivação.

Todas estas capacidades estão ligadas às habilidades interpessoais e de competências conhecidas no passado, as quais se falavam pouco. Goleman explica o que realmente significam essas habilidades ao comentar que:

Por muitas décadas, falou-se vagamente sobre essas habilidades, que eram chamadas de *temperamento e personalidade ou habilidades interpessoais* (habilidades ligadas ao relacionamento entre pessoas, como a empatia, liderança, otimismo, capacidade de trabalho em equipe, de negociação etc.), ou ainda competência. Atualmente, há uma compreensão mais precisa desse talento humano, que ganhou um novo nome: inteligência emocional. (GOLEMAN, 2001, p. 16).

Dessa forma, o autor ensina que a diferença do passado, hoje se compreende mais a respeito das habilidades relacionadas à IE, pois, ela é o resultado do talento humano no desenvolvimento das competências interpessoais, as quais permitem ao indivíduo conviver harmonicamente com os demais em diferentes ambientes e situações enfrentadas.

Não só é importante a capacidade interpessoal, mas também a intrapessoal. Para Serna, (2017, p. 9), a IE é a faculdade de escutar as próprias emoções, observar e entender as dos demais respondendo e reagindo da melhor forma.

Sendo assim, o autor defende a ideia de que a IE é a habilidade no desenvolvimento das competências intrapessoais como o autoconhecimento, o autocontrole, a automotivação, e que as habilidades interpessoais como a empatia, permite entender aos demais e reacionar corretamente diante das circunstâncias da vida e em qualquer ambiente, respondendo assertivamente em diferentes situações que possam surgir. Essas competências favorecem a compreensão e uso das próprias emoções e das dos outros, fazendo-as trabalhar em seu benefício.

De acordo com Goleman, os indivíduos que possuem uma ampla IE, têm maior tendência a sentirem mais satisfação e a serem mais eficazes que aquelas que não possuem nenhum nível de IE. O autor afirmar que:

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de pensar com clareza. (GOLEMAN, 1995, p. 49)

Indivíduos com práticas emocionais mais desenvolvidas são mais eficientes e felizes, possuem maior controle mental e se direcionam com maior facilidade rumo à produtividade e à satisfação pessoal. Enquanto, aquelas que têm dificuldade em obter esse controle emocional, terminam não conseguindo ter o mesmo desempenho e rendimento no trabalho, sendo difícil manter um bom relacionamento interpessoal com os companheiros e vivendo situações estressantes no ambiente.

Portanto, a IE bem desenvolvida, permite ao indivíduo desenvolver as habilidades intrapessoais e interpessoais necessárias para atuar assertivamente em diferentes

situações e ambientes no qual se encontre. Também, ajuda o indivíduo a trabalhar suas emoções para seu benefício, evitando resultados negativos na vida.

O desenvolvimento adequado da IE viabiliza o controle das emoções e proporciona ao indivíduo o autoconhecimento necessário para ter autocontrole em qualquer âmbito da vida, ajudando-o a tornar o seu ambiente o mais agradável e harmônico possível, e motivando-o ao logro dos seus objetivos.

Seguindo a sequência desse contexto, o próximo tópico abordará uma breve relação entre o QE e o QI que deve ser considerado para o correto desenvolvimento do indivíduo.

1.2. A RELAÇÃO ENTRE O QUOEFICIENTE INTELECTUAL E O QUOEFICIENTE EMOCIONAL

Há diferentes ideias da real definição do que é inteligência, pois a mesma vem sendo uma das qualidades que muitos investigadores têm tentado compreender e ainda assim, não conseguiram chegar a um consenso único a respeito, mas há alguns pontos de concordância, e um deles é o de considerar que um dos fatores mais importantes para o desenvolvimento do indivíduo é o fator emocional, mesmo que em muitos casos o cérebro racional seja mais ressaltado como valor essencial para o êxito. Segundo Kleinman, dentro da inteligência há muitas habilidades.

[...] a inteligência inclui a capacidade de uma pessoa pensar racionalmente, resolver problemas, compreender as normas sociais, os costumes e os valores, analisar situações, aprender com a experiência, lidar com as demandas da vida e pensar com a razão. (KLEINMAN, 2015, p.113).

Sendo assim, para o autor a inteligência possui a competência de pensar racionalmente, de resolver problemas, e de compreender e analisar as situações da vida.

Segundo Block, pessoas sem QE possuem uma incapacidade na direção de suas vidas. “Em estudos realizados na universidade da Califórnia, o Psicólogo Block, realizou uma comparação entre o QI e o QE, chegou à conclusão de que o indivíduo de alto QI puro, é capaz no comando da mente, mas incapaz na vida pessoal”. (BLOCK, *apud* GOLEMAN, 1995, p. 57).

Compreende-se, de acordo com o autor, que um indivíduo pode ser brilhante no mundo intelectual, mas, a ausência de IE o inabilita no controle da sua vida pessoal.

Complementando o pensamento de Block, Goleman afirma que o QI não é suficiente para direcionar a vida particular de um indivíduo.

[...] a inteligência acadêmica pouco tem a ver com a vida emocional. As pessoas mais brilhantes podem se afogar nos recifes de paixões e dos impulsos desenfreados; pessoas com alto nível de QI podem ser pilotos incompetentes de sua vida particular. (GOLEMAN, 1995, p. 46).

Entende-se que indivíduos com alto Q.I e Q.E baixo costumam ser hábeis em comandos racionais, mas têm dificuldades em dirigir suas próprias vidas.

O QI é muito importante e ajuda muito, mas não pode explicar tudo segundo as palavras do autor. “O QI não explica muito como as pessoas em igualdade de condições intelectuais, de escolaridade e de oportunidade seguem caminhos tão diferentes”. (GOLEMAN, 1995, p. 47).

De acordo com o autor, é necessário desenvolver o QE, pois o QI não é capaz de responder tudo, principalmente, sobre as diferentes escolhas que tomam os indivíduos diante de situações parecidas. O mesmo Goleman, ainda complementa sobre a importância do desenvolvimento do QI e do Q.E ao explicar que os dois são competências diferentes que não se opõem, mas que existe uma pequena conexão entre ambos.

Todos nós misturamos acuidade intelectual e emocional; as pessoas de alto QI e baixa inteligência emocional (ou baixo QI e alta inteligência emocional) são, apesar dos estereótipos, relativamente raras. Na verdade, há uma ligeira correlação entre o QI e alguns aspectos da inteligência emocional – embora bastante pequena para que fique claro que se trata de duas entidades bastante independentes. (GOLEMAN, 1995, p.57).

Deste modo, todo indivíduo confunde o intelectual com o emocional, mas, existe algo de conexão entre ambos quocientes, mesmo que estes sejam entidades autônomas.

Segundo Maturana, a razão esconde as emoções do indivíduo e, muitas vezes, não há consciência de suas reações diante de alguma situação dada.

[...] entretanto acontecem duas coisas com o nosso viver racional. Uma, é que usamos nossa razão para sustentar ou para esconder nossas emoções, e o que fazemos frequentemente sem estarmos conscientes do que fazemos. A outra é que normalmente não estamos totalmente

conscientes das emoções sob as quais escolhemos nossos diferentes argumentos racionais. O resultado disso é que raramente estamos conscientes do fato de que são nossas emoções que guiam nosso viver, mesmo quando afirmamos que estamos sendo racionais. (MATURANA, 2000, p. 182).

Sendo assim, observamos a existência de dois fatores importantes sobre a mente racional, onde a razão do indivíduo busca amparar ou ocultar as emoções em suas ações, e muitas vezes, o faz de forma inconsciente por não entender que isso, de fato, pode acontecer.

Goleman faz uma comparação entre o indivíduo com o QI bem desenvolvido, onde existe uma escala de potencialidades que não são novidosos e aquele com alto grau de QE os quais mostram uma postura muito mais harmoniosa:

O homem de alto QI é tipificado – o que não surpreende – por uma ampla gama de interesses e capacidades. É ambicioso e produtivo, previsível e obstinado, os condescendentes, fastidioso e inibido, pouco à vontade do ponto de vista sexual e sensual, inexpressível e desligado, e emocionalmente frio. Por outro lado, os homens com um alto grau de inteligência emocional, são socialmente equilibrados, comunicativos e animados, não inclinados a receios ou a ruminar preocupações. Têm uma notável capacidade de engajamento com pessoas ou causas, de assumir responsabilidades e de ter uma visão ética; são solidários e atenciosos em seus relacionamentos. Têm uma vida emocional rica, mas correta; sentem-se à vontade consigo mesmos, com os outros e no universo social em que vivem. (GOLEMAN, 1995, p. 57).

Observa-se nessa comparação, que o indivíduo com QE estabelecido tem menos dificuldade em lidar com seu entorno, pois, apresenta maior capacidade de engajamento com as pessoas, demonstrando empatia e a facilidade em assumir responsabilidades com ânimo. Já àqueles com QI mais desenvolvidos, tornam-se incompletos, apresentando maiores dificuldades interpessoais, e tornando o ambiente mais conturbado e estressante, o que termina conduzindo-os à falta de motivação e satisfação no trabalho.

O mesmo Goleman ainda explica sobre a necessidade de que haja um equilíbrio entre o QE e o QI.

“Em geral, há um equilíbrio entre as mentes emocional e racional, com a emoção alimentando e informando as operações da mente racional, e a mente racional refinando e, às vezes, vetando a entrada das emoções.” (GOLEMAN, 1995, p. 23).

Entende-se que o indivíduo possui duas mentes, uma emocional e outra racional, e que, na maior parte do tempo, elas operam em harmonia para que haja equilíbrio na vida do indivíduo.

Portanto, uma pessoa com IE possui um equilíbrio entre a mente emocional e a racional fazendo-as trabalharem juntas na tomada de decisões ante as diferentes situações do cotidiano.

Dentro dessas muitas situações, quando se está diante das paixões, a mente emocional derruba a mente racional segundo as palavras de Goleman quem cita que, ao surgirem às paixões, o equilíbrio entre a mente emocional e a mente racional fica incerto, pois a mente emocional assume a direção, passando por cima da mente racional. (GOLEMAN, 1995, p.23).

Sendo assim, diante das situações em que as paixões do indivíduo estão envolvidas, a mente emocional pode atropelar a mente racional, impedindo as respostas da mesma. Isso mostra a importância de que haja um equilíbrio entre as duas mentes, pois é assim que são direcionadas e controladas as emoções.

A IE é definida pela capacidade de identificar e perceber suas próprias emoções e as dos demais, trabalhando e regulando o conhecimento emocional. Desse modo, através do desenvolvimento de QE é possível melhorar o autoconhecimento, aumentar as habilidades intrapessoais e poder chegar a ser mais assertivo, principalmente, na hora de tomar decisões que serão para o próprio benefício.

O desenvolvimento do QI sempre foi muito apreciado e requerido no passado, e ainda é na atualidade, mas cabe salientar que, de acordo às abordagens dos autores contidos nesta pesquisa, o desenvolvimento adequado do QE é ainda mais importante, pois, um QI sem QE é incompleto.

É por meio do QE que o indivíduo aprende a controlar sua vida assertivamente, tornando seu ambiente de desenvolvimento, um lugar muito mais harmônico, onde a motivação está sempre em alta, somando suas chances de conseguir alcançar seus objetivos, e desenvolver ao máximo as suas habilidades, até alcançar todo o seu potencial e obter maior satisfação no desempenho das suas atividades durante toda a vida.

Nesse contexto, o próximo tópico aborda algumas das principais habilidades da IE que são necessárias para o adequado desenvolvimento do indivíduo e seu êxito na vida.

1.3. HABILIDADES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O desenvolvimento emocional é essencial para o progresso do indivíduo, pois para se conduzir harmonicamente a vida, é essencial desenvolver algumas habilidades pertencentes à IE, que o ajudarão na capacidade de escutar, compreender, entender, interpretar, analisar e dominar suas próprias emoções assim como, as dos demais. As habilidades da IE são: autoconsciência, autocontrole, motivação, empatia e habilidades sociais.

É importante ressaltar, que todas as habilidades provenientes da IE, são necessárias para que cada indivíduo possa se automotivar e ser perseverante na realização de ações que o levem a alcançar a tão esperada realização pessoal ao longo da vida.

Sobre as pessoas e suas ações, Shapiro (1998, p. 173), afirma que: “Elas aprendem que suas ações específicas podem produzir resultados previsíveis e que o caminho para o sucesso se baseia na determinação e na perseverança”.

Observa-se desse modo, que o autor conclui a determinação e a perseverança como características da IE necessárias para conduzir o indivíduo ao sucesso.

Outra característica da IE que é essencial para o convívio social é a empatia. Serna afirma que:

Pessoas com uma grande IE são capazes de compreender e entender aos demais quase sem necessidade de palavras, o que também se tem denominado maior empatia. No outro extremo, estariam aquelas pessoas com uma IE nula ou escassa, isolados da capacidade de escutar suas próprias emoções e de interpretar corretamente a dos demais. (SERNA, 2017, p. 10).

As pessoas com alta IE possuem empatia. Essa é observada como uma das competências mais importantes no convívio social, pois, permite ao indivíduo compreender e entender os outros. Já aquelas pessoas que não possuem IE bem desenvolvida, não possuem as mesmas habilidades, o que torna difícil manter um bom relacionamento com os demais.

A IE é um conjunto de capacidades, e dentro dessas capacidades estão contidas as habilidades da percepção, valoração, acesso e gerenciamento dos sentimentos, assim como, a compreensão e regulação da emoção de acordo as palavras de Mayer e Salovey:

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER; SALOVEY, 1997, p. 15 *apud* WOYCIEKOSKI e HUTZ, 2009, p. 1-11).

Conclui-se que um indivíduo com IE possui habilidades de percepção, entendimento, expressão, compreensão e regulação das emoções que o ajudam a direcionar seus pensamentos rumo ao desenvolvimento emocional e intelectual, pois quando ambos trabalham juntos, a oportunidade de sucesso é maior.

De acordo com Goleman, a IE se divide em cinco habilidades principais que são a autoconsciência, autocontrole, motivação, empatia e habilidades sociais:

Autoconsciência: conhecimento dos sentimentos preferenciais, talentos e da instituição de alguém. Autocontrole: gerenciamento dos sentimentos impulsos e talentos de alguém. Motivação: tendências emocionais que orientam ou facilitam a realização de objetivos. Empatia: ciência dos sentimentos dos outros, bem como suas necessidades e preocupações. Habilidades sociais: adaptabilidade no que diz respeito a extrair reações desejáveis de outros. (GOLEMAN, 2012, p. 27).

Dessa forma, a autoconsciência é o conhecimento e reconhecimento das próprias emoções, o autocontrole é aquele que permite controlar essas emoções e atuar de forma assertiva, a motivação faz com que as emoções trabalhem a favor de si mesmo no alcance das metas, a empatia ajuda a entender aos demais, aprendendo a reconhecer neles as aspirações, e finalmente, as habilidades sociais que permitem a adaptação diante de situações conflitivas. Todas essas competências favorecem o desenvolvimento do indivíduo em todos os âmbitos da vida.

A essas considerações, acrescenta Goleman mais algumas características sobre as habilidades acima citadas, incluindo a persistência, paciência, espiritualidade e autoconfiança como habilidades de IE.

A capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante. (GOLEMAN, 1995, p. 46, 47).

Sendo assim, a IE possui um conjunto de características que incluem a competência automotivar-se, de ser persistente no logro dos seus objetivos, de controlar a impulsividade, de ser paciente, de ter autocontrole, paz espiritual, empatia e autoconfiança, além de considerar a espiritualidade nesse âmbito.

Dentro das características da IE, Shapiro acrescenta o domínio como outra de fundamental êxito pessoal e que é definido como um senso de controle pessoal:

O domínio refere-se a um senso de controle interior – a capacidade de compreender, integrar e reagir de forma eficaz ao ambiente. O senso de estar controlado é um fator importante na automotivação e uma das características que distinguem os indivíduos que alcançam alto grau de realização. (SHAPIRO, 1998, p. 174).

O autor deixa claro que, para se alcançar o sucesso é necessário que o indivíduo seja determinado, perseverante e que tenha autodomínio, ou seja, autocontrole sobre as suas ações, que é uma das habilidades encontradas em pessoas de êxito.

Na opinião de Salovey, as habilidades da IE se expandem em cinco domínios que são: conhecer, lidar e reconhecer as emoções, motivar-se e trabalhar os relacionamentos.

Conhecer as próprias emoções. Autoconsciência – reconhecer um sentimento quando ele ocorre – é a pedra de toque da inteligência emocional. [...], a capacidade de controlar sentimentos a cada momento é fundamental para o discernimento emocional e para a autocompreensão. A incapacidade de observar nossos verdadeiros sentimentos nos deixa à mercê deles. As pessoas mais seguras acerca de seus próprios sentimentos são melhores pilotos de suas vidas, tendo uma consciência maior de como se sentem em relação a decisões pessoais, desde com quem se casar a que emprego aceitar. (SALOVEY *apud* GOLEMAN, 1995, p. 55-56)

Observamos que a autoconsciência é a habilidade de reconhecer os sentimentos quando estes ocorrem, e que essa habilidade é indispensável para que o indivíduo possa chegar a compreender, a reconhecer, a perceber e a controlar seus sentimentos e emoções direcionando sua vida da melhor forma possível.

Entender os próprios sentimentos é parte fundamental da autoconsciência nas palavras de Goleman (1995, p. 317), quem afirma que a autoconsciência significa observar a si mesmo e saber como se sente, assim como ter um vocabulário pessoal dos seus sentimentos e conhecer a relação entre estes, os sentimentos e as emoções.

Para ser autoconsciente, o indivíduo necessita se auto-observar e saber com precisão o que sente, formando para si um vocabulário oportuno com o significado de todos os sentimentos pessoais, fazendo relação com os próprios pensamentos e reações diante de cada situação dada.

O saber trabalhar as próprias emoções e as dos demais também faz parte de ser autoconsciente e, é necessário para a saúde segundo Salovey.

Lidar com emoções. Lidar com os sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve na autoconsciência. [...] a capacidade de confortar-se, de livrar-se da ansiedade, tristeza ou irritabilidade que incapacitam – e as consequências resultantes do fracasso nessa aptidão emocional básica. As pessoas que são fracas nessa aptidão vivem constantemente lutando contra sentimentos de desespero, enquanto outras se recuperam mais rapidamente dos reveses e perturbações da vida. (SALOVEY *apud* GOLEMAN, 1995, p. 56).

Entende-se que a autoconsciência também é uma das características da IE com a qual o indivíduo pode desenvolver a competência para trabalhar os próprios sentimentos, sentir conforto, eliminar a ansiedade, a tristeza e a irritabilidade, evitando prejudicar a saúde mental e aumentando a capacidade de resiliência.

Encontrar as melhores maneiras de trabalhar os sentimentos e emoções é parte fundamental para descrever a autoconsciência.

Na opinião de Goleman (1995, p. 317), o saber trabalhar com os sentimentos é vigiar a conversa consigo mesmo, e compreender as censuras internas atrás de cada sentimento, achando formas de trabalhar com a raiva, o medo, a tristeza e a ansiedade. Sendo assim, o autoconhecimento permite ao indivíduo encontrar soluções para organizar e lidar com os próprios sentimentos e emoções, principalmente com aqueles que prejudicam a saúde.

O autoconhecimento conduz o indivíduo à automotivação, habilidade que permite enfocar a atenção nas metas traçadas, e assim, desenvolver autocontrole emocional.

Motivar-se. [...], por as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção, para a automotivação e a maestria, e para a criatividade. O autocontrole emocional–saber adiar a satisfação e conter a impulsividade – está por trás de qualquer tipo de realização. E a capacidade de entrar em estado de “fluxo” possibilita excepcionais desempenhos. As pessoas que têm essa capacidade tendem a ser mais produtivas e eficazes em qualquer atividade que exerçam. (SALOVEY *apud* GOLEMAN, 1995, p. 56).

Entende-se que a competência da automotivação e do direcionamento das emoções, são essenciais para se desenvolver o foco e a criatividade rumo às metas e objetivos que se desejam alcançar. O autocontrole emocional conduz ao indivíduo para essa realização, ajudando-o a desenvolver paciência e a controlar seu lado impulsivo, para logo, obter melhores resultados demonstrando sua eficácia e eficiência.

De acordo com Lopes, a motivação permanece dentro de cada indivíduo, e se mostra, quando existe uma necessidade.

A motivação existe dentro das pessoas e se dinamiza através das necessidades humanas. Todas as pessoas têm suas necessidades próprias, que podem ser chamadas de desejos, aspirações, objetivos individuais ou motivos. As necessidades humanas ou motivos são forças internas que impulsionam e influenciam cada pessoa determinando seus pensamentos e direcionando o seu comportamento frente às diversas situações da vida. (LOPES, 2003, p. 21).

Desse modo, compreende-se que as necessidades do indivíduo influenciam diretamente à sua motivação, e que as mesmas, são as forças internas que cada pessoa possui e que a estimulam no direcionamento da sua conduta diante das experiências que elas vivem a cada dia. Cada pessoa tem ou possui suas próprias motivações, desejos e metas, as quais a empurram à realização das condutas que a ajudarão a alcançá-las.

A empatia é outra das habilidades da IE para manter boas relações sociais.

Reconhecer emoções nos outros. A empatia, outra capacidade que se desenvolve na autoconsciência emocional, é a “aptidão pessoal” fundamental. [...], o quanto nos custa não saber “escutar” as emoções, e os motivos pelos quais a empatia gera altruísmo. As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem. Isso as torna bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e administração. (SALOVEY *apud* GOLEMAN, 1995, p. 56).

Aqui, o autor explica que a empatia é outra das capacidades que o indivíduo desenvolve por meio da autoconsciência emocional e que é primordial para reconhecer o que sentem e necessitam os outros.

A arte de trabalhar com as relações pessoais também faz parte de saber trabalhar com emoções dos demais.

Lidar com relacionamentos. A arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros. [...] a competência e a incompetência, e as aptidões específicas envolvidas. São as aptidões que reforçam a popularidade, a liderança e a eficiência interpessoal. As pessoas excelentes nessas aptidões se dão bem em qualquer coisa que dependa de interagir tranquilamente com os outros; são estrelas sociais. (SALOVEY *apud* GOLEMAN, 1995, p. 56).

O saber se relacionar com os demais é uma habilidade de pessoas que sabem trabalhar com as emoções dos demais e que termina tornando-se mais populares, exercendo maior liderança e maior eficácia no relacionamento interpessoal.

Como podemos observar, um indivíduo com IE possui muitas habilidades que o ajudam a perceber, entender, expressar, compreender e regular as emoções adequadamente. Habilidades como a autoconsciência, o autocontrole, a motivação, a empatia e as habilidades sociais são parte principal do conjunto de características necessárias para alcançar o sucesso.

Desse modo, se observa a necessidade de entender o conceito e significado das emoções vivenciadas pelo indivíduo, o próximo capítulo apresenta a definição das emoções, assim como os tipos de emoções e suas características observadas pelos autores referenciados neste trabalho.

2. AS EMOÇÕES

Para se entender a consciência das emoções é necessário desenvolver o conhecimento sobre elas, saber reconhecê-las quando as mesmas surgem e entendê-las uma a uma para assim, poder tomar as decisões corretas diante das situações muitas vezes estressantes que enfrentamos.

O conhecimento das emoções tem sido um tema muito estudado por diferentes especialistas do comportamento humano, e também das organizações, onde a busca por entender e compreender essas emoções vem se tornando algo de grande importância e fundamental para que os indivíduos possam aprender a reconhecê-las e assim conduzir assertivamente suas próprias ações e reações por meio do desenvolvimento de habilidades que nos permitam ter autoconhecimento e autocontrole emocional na hora de tomar decisões.

Nesse sentido, é necessário conhecer o significado das emoções, e dentro do estudo das mesmas não há um consenso do que são realmente as emoções, pois há diversas definições existentes e aqui foram citadas algumas delas.

Portanto, neste capítulo se apresentam algumas definições do conceito de emoção subscritas no presente trabalho e a descrição detalhada de quatro tipos de emoções básicas, suas funções adaptativas e suas características principais. Para isso, são examinados os postulados teóricos de Accioly e Athayde (1996); Bock, Furtado e Teixeira (2008), Darwin (2006), Espinoza (2004), Ekman (2003), Goleman (1995), Inácio (2010), Martins e Melo (2008). Nicolau (2007), Pequeno (2016), Reeve (2006), Santos (2009), Shapiro (1998), Weisinger (2001).

2.1. O QUE SÃO AS EMOÇÕES

As emoções são reações inesperadas que conduzem o indivíduo a atuar diante de determinados acontecimentos ou estímulos do cotidiano e conformam nosso comportamento. As emoções não devem ser ignoradas, pelo contrário, é muito importante considerá-las, pois elas influenciam nossas decisões. Muitos estudiosos consideram a sua importância para o desenvolvimento do indivíduo em todas as etapas da vida.

De acordo a Goleman aquele que ignora a força das emoções é míope, pois são elas que conformam nossos atos e determinações.

Uma visão da natureza humana que ignore o poder das emoções é lamentavelmente míope. A própria denominação *Homo Sapiens*, a espécie pensante, é enganosa à luz do que hoje a ciência diz acerca do lugar que as emoções ocupam em nossas vidas. Como sabemos por experiência própria, quando se trata de moldar nossas decisões e ações, a emoção pesa tanto – e às vezes muito mais – quanto a razão. Fomos longe demais quando enfatizamos o valor e a importância do puramente racional – do que mede o QI – na vida humana. Para o bem ou para o mal, quando são as emoções que dominam, o intelecto não pode nos conduzir a lugar nenhum. (GOLEMAN, 1995, p. 18).

Desse modo, as emoções ocupam um lugar muito importante na vida de cada um, e não devem ser ignoradas, devido a que, são elas que moldam as decisões e atos dos indivíduos nas situações que enfrentam na vida. Quando as emoções tomam conta das nossas ações, o QI não tem poder algum.

A emoção pode ser vista como um processo combinado. De acordo a Reeve, “emoção é a palavra usada pelos psicólogos para dar nome a esse processo coordenado e sincronizado” (REEVE, 2006, p. 191).

Dessa forma, a emoção é um processo organizado e que acontece em sincronia, ou seja, ao mesmo tempo.

Para Sartre (1939 *apud* PEQUENO, 2016, p. 282), a emoção é uma atitude organizada.

[...] a emoção, segundo Sartre, deve ser compreendida como atitude organizada. Ela se traduz como um sistema de meios que visam um fim. O papel funcional das emoções faz como que se possa recorrer à consciência para se compreender sua finalidade.

Sendo a emoção uma atitude estabelecida, a mesma tem uma finalidade, e para entender qual é essa finalidade, é necessário entender a própria consciência.

Segundo Pequeno, as emoções são observáveis e surgem diante de uma conduta apresentada.

As emoções são incontestavelmente fontes de conduta. Elas suscitam sempre um comportamento observável acompanhado de uma descarga de energia nervosa. A emoção constitui ainda um acontecimento ligado ao determinismo psico-biológico da espécie. (PEQUENO, 2016, p. 272).

Dessa maneira, o autor ensina que as emoções são fontes de comportamentos carregados de energia e que podem ser observados.

A emoção é uma reação do corpo que promove as condutas que resguardam a vida diante das ameaças de acordo com Accioly e Athayde, que afirmam ser uma: “reação orgânica total, coordenada pelo cérebro ante-estímulos externos e/ou internos, promovendo condutas adequadas para preservação da Vida, ante ameaças e para sua manutenção e da espécie”. (ACCIOLY; ATHAYDE, 1996, p. 22).

Sendo assim, a emoção é uma reação do nosso organismo que ocorre diante de estímulos externos e internos que visam salvaguardar a vida diante dos perigos que possam surgir.

Assim também pensam Bock, Furtado e Teixeira (2008, p. 167), ao dizer que as emoções são expressões de afeto acompanhadas de reações intensas e breves do organismo como resposta a um episódio repentino, muito aguardado, ou imaginado.

Desse modo, as emoções são definidas como expressões de apego que podem ser breves ou intensas como reação a uma situação repentina esperada ou não pelo nosso organismo.

Para os próprios autores Bock, Furtado e Teixeira não se pode esconder a emoção:

[...] podemos ‘segurar o choro’, mas não conseguimos deixar de ‘chorar por dentro’, sentindo aquele nó na garganta. Às vezes até tentamos, mas não conseguimos segurar duas ou três lágrimas que escorrem, traindo-nos e demonstrando nossa emoção (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2008, p. 167).

De acordo com o autor, o indivíduo não consegue esconder a emoção, pois sempre haverá algo que a delatará.

Para Ekman e Davidson, os sentimentos derivados de uma emoção, continuam mesmo após essa cessar.

[...] as emoções parecem contornar o sistema racional e o livre-arbítrio. Emoções parecem simplesmente “acontecer” e não podem ser terminadas apenas pela vontade. Embora a expressão de uma emoção possa ser suprimida, o sentimento permanecerá; elas podem apenas ser evitadas, ao se evitar os estímulos que as causam (EKMAN; DAVIDSON, 1994 *apud* ESPINOZA; 2004, p. 24).

Entende-se assim, que as emoções simplesmente ocorrem, independentemente da escolha do indivíduo ou não. Elas rodeiam essa escolha individual, assim como a mente racional, e logo, sucedem. Portanto, mesmo depois de sua eliminação, o sentimento derivado da mesma, ainda continua.

Não é nada fácil para as pessoas, mas é necessário estar atento a cada emoção que se apresenta em diferentes situações vivenciadas no dia a dia, mesmo que isso, em muitos casos, chegue a ocasionar alguma dor.

De acordo a Weisinger:

Prestar atenção em nossas emoções não é uma coisa fácil para a maioria de nós. Parte do problema é que para prestar atenção nos sentimentos – especialmente os negativos como raiva, tristeza e ressentimento – precisamos senti-los, e isso pode doer. Assim, preferimos ignorá-los, negá-los ou racionalizá-los. Agindo desse modo, conseguimos evitar por algum tempo essa sensação negativa, mas nos privamos de utilizar as valiosas informações que esses sentimentos poderiam nos dar, deixando assim de usar nossas emoções de maneira inteligente. (WEISINGER, 2001, p. 35).

Muitas vezes, o indivíduo prefere desconhecer suas emoções, isso ocorre, como um mecanismo de defesa, para não sentir dor, e assim, evitar sentimentos difíceis e desagradáveis na vida. Mas, é importante tomar consciência da necessidade de aprender com as próprias emoções, pois elas ensinam a ser inteligentes na hora de reacionar ante situações conflitivas, sejam elas internas ou externas. Aprender das emoções é parte fundamental na jornada da aprendizagem emocional.

Conforme Santos, as emoções são causadas pela interação dos pensamentos, alterações fisiológicas e ações como reação a ocorrências externas.

De acordo com o autor as emoções são produzidas por uma interação de nossos pensamentos, alterações fisiológicas e atitudes como reação a um acontecimento externo. Você pode controlar suas emoções, controlando cada um desses componentes, como por exemplo, uma vez que a emoção negativa geralmente é provocada por uma situação problemática, se puder reformular o conceito problemático com pensamentos do tipo “o problema real não é quem está envolvido, o problema real é como eu reajo” ou “o problema real não é aquilo que me desagrada, mas sim como eu me sinto” ou ainda “o problema real não é como acontece, mas como irei enfrentá-lo” isso poderá permitir olhar a situação de uma nova forma e reanimá-lo na busca de soluções. E atenção, é bom que produza várias situações de resolução a fim de poder explorá-las. (SANTOS, 1999, p.4 *apud* WEISINGER, 2001, p. 23).

Dessa forma, o autor explica que a emoção é uma reação do organismo, e que acontece em cada pessoa devido à interação dos próprios pensamentos, das alterações fisiológicas e do comportamento. Tudo isso, como resultado das situações vivenciadas no cotidiano.

Observa-se também, que, para poder controlar uma emoção, é necessário que o indivíduo deseje e procure modificar seus pensamentos, substituindo-os com alguma outra situação positiva que solucione a situação conflitiva.

Como define Nicolau, as emoções são a fonte de orientação, autenticidade e energia que proporcionam sabedoria intuitiva ao indivíduo.

constituem a fonte mais poderosa de orientação, autenticidade e energia humanas e podem oferecer-nos um manancial de sabedoria intuitiva. A inteligência emocional requer que aprendamos a reconhecer e valorizar os sentimentos – em nós mesmos e nos outros – e reajamos apropriadamente a eles, aplicando eficazmente a informação e a energia das emoções em nossas vidas. (NICOLAU, 2007, p. 89).

Desse modo, o desenvolvimento da IE ajuda a enxergar as emoções como uma fonte de energia e conhecimento, a qual permite ao indivíduo conduzir sua vida e aprender a reconhecer e valorizar essa fonte de sabedoria, além de apreciar seus sentimentos e os dos demais, reagindo assertivamente diante deles.

De acordo a Goleman, há centenas de emoções com combinações, variações, mutações e matizes:

Eu entendo que a *emoção* se refere a um sentimento e seus pensamentos distintos, estados psicológicos e biológicos, e a uma gama de tendências para agir. Há centenas de emoções, juntamente com suas combinações, variações, mutações e matizes. Na verdade, existem mais sutilezas de emoções do que as palavras que temos para defini-las. (GOLEMAN, 1995, p. 303).

Para o autor, a emoção é um sentimento com seus diferentes pensamentos, estados psicológicos e biológicos com a capacidade de produzir uma reação nas diferentes situações enfrentadas. Além disso, ensina que existem muitas emoções acompanhadas de suas próprias combinações e variações.

As emoções são impulsos que conduzem o indivíduo a lidar com a vida:

Todas as emoções são, em essência, impulsos, legados pela evolução, para uma ação imediata, para planejamentos instantâneos que visam a lidar com a vida. A própria raiz [sic] da palavra *emoção* é do latim *movere* – “mover” – acrescida do prefixo “e-”, que denota “afastar-se”, o que indica que em qualquer emoção está implícita uma propensão para um agir imediato. (GOLEMAN, 1995, p. 20).

Dessa forma, o autor apresenta as emoções como impulsos herdados e enraizados no indivíduo, e que, o faz atuar de forma imediata diante dos problemas e das diferentes situações que ocorrem a cada dia. Por isso, é necessário aprender a reconhecer, avaliar e distinguir as emoções, pois elas ensinam o indivíduo a compreender a si mesmo e permite definir também sua influência sobre as suas decisões e as dos demais.

Sendo assim, o conhecimento das emoções básicas, secundárias, positivas e negativas é fundamental para se desenvolver as habilidades da IE necessárias para o direcionamento da nossa vida em diferentes situações, por isso, no próximo tópico veremos os tipos de emoções básicas e secundárias.

2.2. OS TIPOS DE EMOÇÕES

As emoções influenciam o comportamento e a reação do indivíduo, além disso, elas interferem na saúde do mesmo, podendo provocar patologias severas. Há muitos tipos de emoções, entre os quais se abordam neste tópico, alguns breves postulados sobre as do tipo natural e fisiológica, primária (básica) e secundária negativa e positiva.

O conhecimento dessas emoções permite compreender mais sobre si mesmo, e possibilita a análise das próprias condutas e reações, ajudando a pessoa a ter maior assertividade diante delas, compreender aos demais em seus diferentes momentos, e evitar situações de conflito e estresse para viver em harmonia.

Cada emoção proporciona uma resposta diferente. De acordo com Goleman (1995, p. 20), “diferentes tipos de emoção preparam o corpo para diferentes tipos de respostas”.

Em vista disso, cada emoção possui uma resposta distinta e as emoções preparam o indivíduo para desenvolver respostas desiguais em diferentes situações vivenciadas.

A psicologia explica os tipos de emoções em naturais e fisiológicas.

Do ponto de vista psicológico, existem emoções naturais e fisiológicas que aparecem em todas as pessoas com um importante substrato biológico, designadamente a alegria, o medo, a ansiedade ou a raiva, entre outras. Tais emoções podem ser agradáveis ou desagradáveis. (SILVA, 2000 *apud* MARTINS; MELO, 2008, p. 130).

Dessa forma, entende-se que as emoções fisiológicas e naturais fazem parte de todo indivíduo, e ainda são citadas a alegria, a ansiedade, o medo e a raiva como algumas das principais mencionadas, e que podem produzir sensações agradáveis ou não.

Na opinião de Shapiro, o amor, ódio, medo, dor e culpa são emoções que muitos estudiosos aceitam como sendo básicas e das mesmas derivadas muitas outras:

A maioria dos teóricos aceita a existência de um conjunto de emoções básicas que inclui amor, ódio, medo, dor e culpa, sendo todas as demais derivadas desses blocos construtivos, como as cores primárias, usadas para formar infinitos arranjos de nuances. (SHAPIRO, 1998, p. 202).

Sendo assim, muitos estudiosos aceitam como básicas as emoções como o amor, o ódio, o medo, a dor e a culpa e ainda afirmam que as demais emoções terminam surgindo a partir dessas.

O autor cita ainda o quão é importante suprir as necessidades do indivíduo que são consideradas como fundamentais ao afirmar que “[...] expressar emoções com palavras é uma parte vital para o suprimento de suas necessidades básicas”. (SHAPIRO, 1998, p. 204).

Portanto, é necessário saber expressar nossas emoções para que elas possam atender as nossas principais necessidades.

Segundo Damásio (1994, *apud* PEQUENO, 2016, p. 278), existem emoções primárias e secundárias.

existem emoções primárias e secundárias. As emoções primárias envolveriam disposições inatas para responder a certas classes de estímulo, controladas pelo sistema límbico. As emoções secundárias seriam aprendidas e envolveriam categorizações de representações de estímulos associadas a respostas passadas, avaliadas como boas ou ruins.

Sendo assim, as emoções primárias são congênitas para alguns estímulos do sistema límbico, já as secundárias são aprendidas e derivadas de estímulos passados e podem ser boas ou más.

Para Inácio, as emoções primárias são inatas e mantêm o indivíduo vivo e as secundárias são as sem nenhuma função, e, portanto, são prejudiciais.

Contudo se as emoções primárias servem para manter a nossa sobrevivência, existem reações emocionais que não têm qualquer função, por vezes sendo mesmo prejudiciais quando aparecem sem motivo e essas são consideradas emoções secundárias, surgem de uma aprendizagem. Ao contrário das emoções primárias, que já nascem o homem, as secundárias aparecem através da associação de várias emoções primárias. Estes dois tipos de emoções são simples, isto é, pode-se ter vários tipos de emoções, estar tristes, felizes, mas na verdade é possível fazer uma mistura de emoções. (INÁCIO, 2010, p. 24).

Dessa forma, segundo o autor, as emoções primárias são inatas e fundamentais para a sobrevivência, enquanto as secundárias são prejudiciais à saúde e derivam de uma aprendizagem e da união de outras emoções primárias.

Dentro dos tipos de emoções, Ekman (1992 *apud* INÁCIO, 2010, p.23), esclarece muito oportunamente à existência de seis emoções primárias, entre elas a alegria, a tristeza, o medo, a ira, a surpresa e a repulsa.

Sendo assim, a alegria, tristeza, medo, ira, surpresa e repulsa são aceitas por especialistas como emoções primárias, e, portanto, próprias do ser humano.

De acordo a Damásio as emoções são inatas e pré-organizadas ao declarar que:

[...] “as emoções primárias correspondem a reações inatas e pré-organizadas a estímulos (exteriores ou interiores)”, considerando a existência de seis emoções básicas, nomeadamente, a tristeza, o medo, a felicidade, a ira, a surpresa e o nojo. (DAMÁSIO, 2003 *apud* SANTOS, 2009, p. 10),

Como podemos observar, o autor coincide com o postulado por Ekman sobre a existência das emoções primárias que são inatas em cada pessoa.

Segundo Silva, também existem as emoções negativas, e positivas que terminam por influenciar muito os estados de ânimo do indivíduo.

De acordo com vários autores, existem emoções negativas e emoções positivas. O termo, emoções *negativas* refere-se às emoções que

produzem uma experiência emocional desagradável, como a ansiedade, a raiva e a tristeza, estas consideradas as três emoções negativas mais importantes. As emoções positivas são aquelas que geram uma experiência agradável, como a alegria, a felicidade ou o amor (SILVA, 2000 *apud* MARTINS; MELO, 2008, p. 130).

Entende-se que as emoções consideradas como negativas proporcionam ao indivíduo momentos de aborrecimento que terminam afetando a sua saúde e conduzindo-o rumo à ansiedade, raiva e tristeza ao desânimo e até chegar a desencadear uma patologia. Já aquelas consideradas positivas favorecem a saúde, pois geram experiências prazerosas, que causam ânimo e despertam amor e felicidade, protegendo-o de patologias.

Mesmo que as emoções negativas sejam desagradáveis, é preciso que a pessoa possa expressá-las, para assim, evitar problemas maiores problemas na sua saúde.

Portanto, as emoções, mesmo sendo conhecidas e citadas pelos diferentes estudiosos como naturais, fisiológicas, básicas, primárias, secundárias, negativas e positivas, todas elas fazem parte da vida do ser humano, sendo que, àquelas consideradas como básicas, são sempre mais notórias em muitas situações encontradas no cotidiano da vida. Para se compreender um pouco mais sobre essas emoções, o próximo tópico aborda quatro das principais emoções consideradas como básicas no indivíduo, entre elas a raiva, a tristeza, o medo e a felicidade.

2.3. CARACTERÍSTICAS DAS EMOÇÕES BÁSICAS: RAIVA, TRISTEZA, MEDO E FELICIDADE

As emoções ocupam um papel muito importante na vida das pessoas, pois elas nos ajudam a conduzir nossas ações e atuar com agilidade diante de muitas das circunstâncias confrontadas na vida. Há diversas emoções, sendo as de maior relevância e, com as quais muitos estudiosos concordam como básicas e entre elas estão a surpresa, o nojo, a raiva, o medo, a alegria, a tristeza e a raiva.

Dentre os distintos tipos de emoções, Goleman cita sete que são consideradas como básicas, mas, tomando em conta os objetivos deste trabalho de verificar a importância da IE no manejo das emoções no trabalho, serão citadas apenas as quatro mais pertinentes

ou relacionadas às competências emocionais nesse âmbito, dentre elas: a raiva, o medo, a felicidade, e a tristeza.

De acordo com Ekman (*apud* GOLEMAN, 1995, p. 327):

A raiva é a emoção mais perigosa; alguns dos principais problemas que destroem atualmente a sociedade envolvem o desencadeamento da raiva. É a emoção menos adaptável hoje, porque nos mobiliza para a luta. Nossas emoções evoluíram quando não tínhamos a tecnologia disponível para lidar com elas.

Sendo assim, a raiva é vista como a emoção mais ameaçadora, pois as reações derivadas da mesma estão diretamente vinculadas aos principais problemas sociais e a facilidade para se cometer atos agressivos e ilícitos na atualidade.

Segundo Goleman a raiva produz reações instantâneas e irracionais onde a pessoa fica fora de controle e termina atuando de forma agressiva diante de situações conflitivas.

* Na *raiva*, o sangue flui para as mãos, tornando mais fácil sacar da arma ou golpear o inimigo; os batimentos cardíacos aceleram-se e uma onda de hormônios, a adrenalina, entre outros, gera uma pulsação, energia suficientemente forte para uma atuação vigorosa. (GOLEMAN, 1995, p. 20).

A raiva é uma emoção que causa maior desgaste nas pessoas, pois quanto maior a sua intensidade, maior será a chance de fazer algo sem pensar, como bater ou ferir alguém. É a adrenalina que acelera o coração e de um momento a outro o indivíduo pode utilizar a força física para cometer um ato nocivo.

O autor cita ainda alguns dos sinônimos da raiva que são: “Ira: fúria, revolta, ressentimento, raiva, exasperação, indignação, vexame, acrimônia, animosidade, aborrecimento, irritabilidade, hostilidade e, talvez no extremo, ódio e violência patológicos.” (GOLEMAN, 1995, p. 304).

A raiva possui muitos sinônimos por ser uma emoção das mais difíceis de lidar, pois pode chegar a altos graus de patologias.

A outra emoção muito conhecida é o medo, onde o mesmo Goleman exhibe algumas das características observadas durante a ocorrência dessa emoção:

* No *medo*, o sangue corre para os músculos do esqueleto, como os das pernas, facilitando a fuga; o rosto fica lívido, já que o sangue lhe é subtraído (daí dizer-se que alguém ficou “gélido”). Ao mesmo tempo, o corpo imobiliza-se, ainda que por um breve momento, talvez para permitir que a pessoa considere a possibilidade de, em vez de agir, fugir e se esconder. Circuitos existentes nos centros emocionais do cérebro disparam a torrente de hormônios que põe o corpo em alerta geral, tornando-o inquieto e pronto para agir. (GOLEMAN, 1995, p. 21).

O medo é uma emoção ligada ao perigo e que leva a pessoa, em alguns casos, a atuar, fugir ou se esconder ante uma determinada situação dada. O corpo entra em um estado de alerta, de inquietação e fica preparado para realizar uma ação. Assim também, Darwin (2006, p. 269) defende que a emoção medo “parece derivar do que é repentino e perigoso”.

Portanto, o medo está ligado à ameaça e a acontecimentos inesperados. Às vezes o medo não tem o mais mínimo sentido, sendo assim, de acordo a Ekman (2003, p. 170 apud ARRUDA, 2015, p. 16), “podemos aprender a deixar de ter medo de quase tudo. Pois muitas vezes sentimos medo de coisas que não representam qualquer perigo”. Dessa forma, observamos que todo indivíduo possui a capacidade de desenvolver a fortaleza necessária para vencer o medo, e que, isso é parte do método de aprendizagem e conhecimento pessoal que todos devem procurar aumentar, aperfeiçoar e aplicar na própria vida.

Dentro dos diferentes sinônimos relacionados ao medo, encontramos os citados por Goleman: “Medo: ansiedade, apreensão, nervosismo, preocupação, consternação, cautela, escrúpulo, inquietação, pavor, susto, terror; e, como psicopatologia, fobia e pânico.” (GOLEMAN, 1995, p. 303).

O medo dependendo da sua intensidade pode conduzir o indivíduo a um estado de ansiedade que pode levá-lo a desenvolver psicopatologias como fobias e estados de pânico.

A tristeza também é outra emoção básica, que segundo Goleman é um dos sentimentos mais comuns vivenciados pelo indivíduo.

* Uma das principais funções da *tristeza* é a de propiciar um ajustamento a uma grande perda, como a morte de alguém ou uma decepção significativa. A tristeza acarreta uma perda de energia e de entusiasmo pelas atividades da vida, em particular por diversões e prazeres. Quando a tristeza é profunda, aproximando-se da depressão, a velocidade metabólica do corpo fica reduzida. Esse retraimento introspectivo cria a oportunidade para que seja lamentada uma perda ou frustração, para

captar suas consequências para a vida e para planejar um recomeço quando a energia retorna. (GOLEMAN, 1995, p. 21-22).

Sendo assim, a tristeza é uma emoção vinculada à perda. Estas perdas podem ser relacionadas a entes queridos, às decepções individuais significativas, doenças, etc. Esse sentimento leva o indivíduo a não ter entusiasmo e nem vontade de fazer muitas das atividades que necessita realizar no seu cotidiano, e isso se deve à perda de energia, pois quanto mais forte é a tristeza, menos energia o corpo possui, o que termina conduzindo o indivíduo à frustração.

O mesmo Goleman ensina e relaciona a tristeza da seguinte forma: “Tristeza: sofrimento, mágoa, desânimo, desalento, melancolia, autopiedade, solidão, desamparo, desespero, e, quando patológica, severa depressão.” (GOLEMAN, 1995, p. 303).

Entende-se que a tristeza, por estar ligada à perda, causa grande angústia e sofrimento ao indivíduo, provocando sentimentos de aflição, de desesperança, de nostalgia, de isolamento, e até mesmo de desamparo. Esta sintomatologia, quando se torna patológica, pode conduzir o indivíduo ao desenvolvimento de uma depressão severa, entre outros tipos de patologias que podem ser muito prejudiciais à sua saúde.

A última das emoções básicas citadas neste tópico é a felicidade. Uma emoção que está ligada às ocorrências satisfatórias e otimistas que acontecem no cotidiano.

Goleman explica sobre as alterações biológicas que ocorrem quando o indivíduo está feliz:

* A sensação de *felicidade* causa uma das principais alterações biológicas. A atividade do centro cerebral é incrementada, o que inibe sentimentos negativos e favorece o aumento da energia existente, silenciando aqueles que geram sentimentos de preocupação. Mas não ocorre nenhuma mudança particular na fisiologia, a não ser uma tranquilidade, que faz com que o corpo se recupere rapidamente do estímulo causado por emoções perturbadoras. Essa configuração dá ao corpo um total relaxamento, assim como disposição e entusiasmo para a execução de qualquer tarefa que surja e para seguir em direção a uma grande variedade de metas e aspirações. (GOLEMAN, 1995, p. 21).

A felicidade ocasiona algumas alterações no sistema biológico, e uma delas é a atividade cognitiva aumentada, ajudando a bloquear os sentimentos negativos trazendo uma rápida recuperação favorável pelo aumento de energia a qual conduz ao entusiasmo, à tranquilidade e ao bem-estar.

Para entender melhor a felicidade, é necessário ter um vocabulário amplo a respeito dessa emoção. Assim Goleman exhibe “Prazer: felicidade, alegria, alívio, contentamento, deleite, diversão, orgulho, prazer sensual, emoção, arrebatamento, gratificação, satisfação, bom humor, euforia, êxtase e, no extremo, mania.” (GOLEMAN, 1995, p. 303).

Desse modo, a felicidade é também a alegria, o prazer e seus muitos outros sinônimos, que, em certo modo, trazem satisfação e bem-estar ao indivíduo.

Portanto, devido à importância das emoções, elas precisam ser tomadas em consideração, pois são impulsos herdados que nos fazem atuar imediatamente diante das diferentes situações que enfrentamos no cotidiano.

Dentro da visão dos grandes estudiosos das emoções, a existência dos diferentes tipos de emoções, entre elas, as naturais e as fisiológicas, as básicas, primárias e secundárias, e as negativas e positivas formam parte da vida de cada pessoa. Mas dentro das chamadas emoções básicas, foram citadas as quatro mais conhecidas e que praticamente são sempre experimentadas e observadas com maior facilidade, entre elas a raiva que é a causante de maior desgaste nos indivíduos, pois quanto maior a sua intensidade, maior o dano que se pode causar para si mesmo e para os demais; o medo que está ligado ao perigo diante de situações sucedidas ou que venham a suceder; a tristeza que está ligada à perda, podendo ser por entes queridos, por decepções individuais, doenças e outras situações e a felicidade que é uma condição positiva que leva o indivíduo a sentir satisfação, alegria e outros estados positivos de bem estar e calma.

Seguindo a sequência, o próximo capítulo tratará sobre a IE no ambiente de trabalho, onde serão apresentadas e comentadas também, as habilidades intrapessoais e interpessoais essenciais adquiridas pelo indivíduo ao desenvolver a IE.

3. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

É possível observar a IE diretamente na prática e no dia a dia durante todo o desenvolvimento do indivíduo. No âmbito de trabalho não é diferente, pois uma IE bem desenvolvida possibilita perceber o quanto o indivíduo sabe controlar e utilizar suas emoções, assim como a dos demais com eficiência. Sendo assim, este capítulo aborda as principais destrezas pertencentes àquelas pessoas com IE bem desenvolvidas. Destrezas ou habilidades essas que são conhecidas dentro da IE como inteligência intrapessoal e interpessoal e dentro delas são desenvolvidas muitas outras habilidades necessárias para o bem-estar físico e emocional do indivíduo, e, finalizando com o tópico a respeito da importância da IE no ambiente de trabalho.

Para tal, se revisaram os postulados de autores renomados como: Antunes (1997), Bradberry e Greaves (2007). Campbell, Campbell e Dickinson (2000), Chiavenato (2008), Gardner (2001), Goleman (1995, 2011), Krone et al. (2013), Merlevede et al. (2004), Nadler (2011); Smole (1999), Weisinger (2001).

É essencial que cada pessoa desenvolva essas habilidades e capacidades que nos permitam cultivar o bom relacionamento pessoal e social com os companheiros de trabalhos, resolver situações conflitivas, solucionar problemas e realizar com eficácia todas as atividades e objetivos traçados dentro da organização.

3.1. INTELIGÊNCIA INTRAPESSOAL

A inteligência intrapessoal é a capacidade do indivíduo se autoconhecer, ou seja, conhecer suas debilidades e fortalezas, assim como, conhecer e entender seus

sentimentos e emoções e saber trabalhar os mesmos com assertividade, direcionando suas ações para o alcance dos seus objetivos e para o seu bem estar pessoal.

A inteligência intrapessoal é essencial para todo indivíduo e ajuda o indivíduo a conduzir sua vida. Para Goleman “A Inteligência intrapessoal... é uma aptidão correlata, voltada para dentro. É uma capacidade de formar um modelo preciso, verídico, de si mesmo e poder usá-lo para agir eficazmente na vida.” (GOLEMAN, 1995, p. 52). Como descrito pelo autor, a inteligência intrapessoal é uma habilidade interna de cada indivíduo, onde este, tem a capacidade de se automodelar e se autoconhecer, direcionando seus pensamentos, emoções e ações para alcançar seus ideais e dirigir sua vida com eficácia.

A essas considerações, Chiavenato acrescenta que a inteligência intrapessoal é a facilidade de trabalhar os próprios pensamentos, sentimentos e emoções.

Inteligência intrapessoal: é a facilidade para lidar com os próprios sentimentos e pensamentos, bem como com atividades introspectivas e de ideação. Envolve a capacidade de examinar e entender os próprios *sentimentos*. Em geral, são pessoas *que* gostam de se *isolar* dos outros e desenvolver sentimentos intuitivos. A predominância deste tipo de inteligência conduziria ao pensador, filósofo, engenheiro de sistemas, engenheiro de informática, romancista ou poeta. (CHIAVENATO, 2008, p. 155).

Observa-se que o autor coincide em que à inteligência intrapessoal é a facilidade de o indivíduo trabalhar seus sentimentos, de analisá-los e entendê-los. O autor também adiciona que os indivíduos com essas características pessoais são intuitivos.

Do ponto de vista de Antunes, a inteligência intrapessoal compreende o conhecimento de si próprio, das destrezas e das debilidades pessoais.

Sua inteligência intrapessoal está ligada à maneira como você se vê e como percebe suas limitações e sua potencialidade. É a inteligência da autoestima e quando bem desenvolvida apresenta pessoas otimistas não porque leram alguns conselhos de auto-ajuda e os aplicaram por alguns dias, esquecendo-os depois, como sempre, mas porque a imagem que faz de si mesmos é uma imagem voltada para a certeza da individualidade e da alegria permanente em perceber-se único e em processo de construção. (ANTUNES, 1997, p. 27).

Desse modo, a inteligência intrapessoal está atrelada ao autoconceito, e ao autoconhecimento da pessoa, e como esta reconhece e percebe cada uma das suas

fortalezas e fraquezas. Essa inteligência permite sentir aquela autoconfiança e segurança que conduz às pessoas ao otimismo, a pensar de forma positiva diante de cada situação vivenciada, a ter o desejo de caminhar em busca de sua própria realização e logro de suas metas, cumprindo com responsabilidade suas atividades e tudo o que se proponha a fazer.

A inteligência intrapessoal é a capacidade do autoconhecimento, de cada pessoa conhecer e identificar suas emoções e sentimentos, o qual conduz ao reconhecimento dos próprios limites e aspirações, assim como, dos seus temores e medos, o que é fundamental para o crescimento pessoal.

Inteligência intrapessoal: é a competência de uma pessoa para se autoconhecer e estar bem consigo mesma, administrando seus sentimentos e emoções a favor de seus objetivos. Significa dimensionar as próprias qualidades de trabalho de maneira *efetiva* e eficaz, a partir de um conhecimento apurado de si próprio, ou seja: reconhecer os próprios limites, e medos e utilizar esse conhecimento para ser eficiente no mundo. Os terapeutas são um exemplo de alguém capaz de refletir sobre suas emoções e depois transmiti-las para os outros; essa capacidade também aparece em líderes políticos. (SMOLE, 1999, p.13)

Desse modo, observa-se que a inteligência intrapessoal é definida como a capacidade de autoconhecimento do indivíduo, quando esse aprende a gerenciar seus sentimentos e emoções e direcioná-los para a obtenção dos seus objetivos, com eficiência e eficácia, usando o autocontrole e direcionamento das próprias fraquezas e fortalezas para lográ-los.

Da mesma opinião, Gardner considera que a inteligência intrapessoal envolve o autoconhecimento emocional:

Inteligência Intrapessoal: envolve o autoconhecimento das emoções e limitações, de modo que utilize tais informações para conduzir de forma bem sucedida a própria vida. Está presente em indivíduos que conseguem controlar seus impulsos, desejos e medos. (GARDNER, 2001, p. 56).

Como cita o autor, a inteligência intrapessoal também abrange o autoconhecimento das próprias emoções, dos próprios limites e da forma assertiva de redirecionar tudo isso rumo a uma vida de sucesso.

O mesmo Gardner ainda acrescenta que a habilidade da inteligência intrapessoal possui a competência de diferenciar as próprias emoções.

o conhecimento dos aspectos internos de uma pessoa: o acesso ao sentimento da própria vida, à gama das próprias emoções, à capacidade de discriminar essas emoções e eventualmente rotulá-las e utilizá-las como uma maneira de entender e orientar o próprio comportamento. (GARDNER, 2001, p. 28).

Como podemos observar, a inteligência intrapessoal é o autoconhecimento ou a rota que permite ao indivíduo chegar aos próprios sentimentos, ao grau máximo das próprias emoções, ajudando-o a reconhecê-las, a identificá-las, e a usá-las para a orientação da própria conduta.

Na opinião de Goleman, as destrezas de autoconsciência, autocontrole, paciência, automotivação e assertividade são habilidades intrapessoais desenvolvidas dentro da IE.

Entre os talentos emocionais estão: autoconsciência; identificar, expressar e controlar sentimentos; controle de impulsos e adiamento de satisfação; e controlar tensão e ansiedade. Um talento-chave no controle de impulso é saber a diferença entre sentimentos e ações e aprender a tomar melhores decisões emocionais controlando primeiro o impulso para agir, depois identificando ações alternativas e suas consequências antes de agir. (GOLEMAN, 1995, p. 273).

Dessa maneira, o autor explica que as habilidades intrapessoais ajudam o indivíduo a desenvolver e aplicar todas as habilidades consideradas como talentos dentro da IE, entre elas, a autoconsciência, o autocontrole emocional, a paciência, o controle da ansiedade, a solução de problemas e as decisões assertivas permitem o controle das emoções e atuar da forma adequada na hora da tomada de decisão.

Portanto, em relação à relevância da inteligência intrapessoal, ela é vista como fundamental para direcionar a vida do indivíduo rumo ao desenvolvimento das competências necessárias para o cumprimento e alcance das metas, objetivos e satisfação que conduzem ao bem estar e ao êxito, tanto pessoal quanto profissional.

É através de habilidades como o autoconceito, o autoconhecimento e a automotivação que o indivíduo aprende a respeitar-se e a desenvolver outras competências que o ajudarão nos relacionamentos com os demais. Neste sentido, torna-se essencial o trabalho para desenvolver também a inteligência interpessoal, a qual é o seguinte tópico a ser abordado no neste capítulo.

3.2.INTELIGÊNCIA INTERPESSOAL

A inteligência interpessoal é a competência de estabelecer bons relacionamentos e de conviver em harmonia em qualquer ambiente no qual o indivíduo se desenvolve ou se encontra com os outros.

No trabalho, a inteligência interpessoal é paulatinamente requisitada e necessária para se estabelecer e criar um ambiente de tranquilidade, harmonia e trabalho em conjunto, assim como motivar os companheiros no desenvolvimento das atividades e no alcance das metas e objetivos planejados com eficiência e eficácia.

É importante estabelecer bons relacionamentos no trabalho para poder compreender e manter uma boa comunicação com os companheiros, e de acordo com Chiavenato, a inteligência interpessoal proporciona essa facilidade para estabelecer as relações sociais que envolvem a habilidade da empatia.

É a facilidade para compreender e se comunicar com os outros e facilitar relacionamentos e processos grupais. Envolve empatia e facilidade para lidar com pessoas e com relações sociais. Envolve a capacidade de examinar e entender os sentimentos das demais pessoas, bem como se relacionar com os outros de maneira positiva e obter maior cooperação e sinergia dos demais. (CHIAVENATO, 2008, p.155).

Observamos que a inteligência interpessoal é a destreza de entender o que é e como defender uma boa comunicação com os demais e que, envolve a capacidade de tratar de se colocar no lugar dos outros e entendê-los (empatia), o que favorece o âmbito de trabalho, tornando-o um lugar mais positivo, agradável e de cooperação mútua.

Observamos assim, que a comunicação é uma técnica que permite estabelecer boas relações pessoais e de trabalho, e que ajudam o indivíduo no seu crescimento e desenvolvimento profissional. Sendo assim, para Weisinger (2001, p. 184). A inteligência interpessoal fornece algumas técnicas de comunicação que favorecem os vínculos com os demais de forma apropriada, como a autorrevelação até a escuta dinâmica e a positividade.

De acordo com o autor, a inteligência interpessoal possui várias técnicas de comunicação, as quais favorecem os vínculos afetivos nas relações e conduzem a uma interação adequada, com empatia, escuta eficaz e sentimentos positivos.

Sobre a empatia ser uma competência que permite compreender aos demais e entender suas motivações, Gardner (*apud* GOLEMAN, 1995, p. 52) afirma:

Inteligência *interpessoal* é a capacidade de compreender outras pessoas: o que as motiva, como trabalham, como trabalhar cooperativamente com elas. As pessoas que trabalham com vendas, políticos, professores, clínicos e líderes religiosos bem-sucedidos provavelmente são todos indivíduos com alto grau de inteligência interpessoal.

Dessa forma, observamos que a inteligência interpessoal está relacionada à empatia, sendo essa, a capacidade para compreender aos demais, a suas motivações, suas formas de atuarem e realizarem suas atividades, entre outras coisas, para assim, apoiá-los trabalhando em equipe na realização das atividades do cotidiano.

É importante também ressaltar, que a empatia é uma competência fundamental nas relações interpessoais, e, portanto, muito apreciada no comportamento dentro do ambiente de trabalho. Gardner (*apud* GOLEMAN, 1995, p. 52), afirma que a essência de inteligência interpessoal inclui “a capacidade de discernir e responder adequadamente ao humor, temperamento, motivação e desejo de outras pessoas”.

Desse modo, a empatia é vista como uma habilidade necessária e essencial para poder entender aos demais e responder de forma assertiva as emoções e reações de cada um em qualquer situação conflitiva ou não.

Da mesma opinião, Campbell, Campbell e Dickinson interpretam a inteligência interpessoal como a capacidade de ter empatia.

A inteligência interpessoal permite-nos compreender as outras pessoas e comunicarmo-nos com elas, observando diferenças de humor, no temperamento, nas motivações e nas habilidades. Inclui a capacidade para formar e manter relacionamentos e para assumir vários papéis dentro de grupos, como membros ou líderes. (CAMPBELL, CAMPBELL e DICKINSON, 2000, p. 151).

Nas palavras dos autores, podemos entender que a inteligência interpessoal nos ajuda a desenvolver a empatia, a qual permite alimentar e conservar os bons relacionamentos, assim como, compreender as diferenças emocionais e comportamentais que levam outras pessoas a desenvolverem suas atividades e lograrem seus objetivos, fomentando sempre um ambiente agradável de comunicação e influência nos grupos.

Do ponto de vista de Krone *et al.* (2013, p.4), o ambiente de trabalho influencia o relacionamento interpessoal, a produtividade e a saúde dos colaboradores que atuam nele.

O ambiente de trabalho se distingue por condições físicas, materiais, e por qualidades psicológicas e sociais. Sendo assim, um ambiente de trabalho

agradável pode influenciar o relacionamento interpessoal e a produtividade, bem como reduzir acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade de colaboradores. (KRONE *et al*, 2013, p. 4).

Sendo assim, observamos que, quando existe um ambiente de trabalho sociável e harmônico, esse permite um bom relacionamento interpessoal entre os membros e colaboradores dentro da organização, melhorando assim, a eficiência, a eficácia, e a satisfação pessoal das partes envolvidas.

Para que um ambiente seja agradável, as pessoas precisam desenvolver as habilidades interpessoais, pois não basta ser inteligente, saber tudo o que tem que fazer, é preciso saber trabalhar e conviver com os demais. Nesse sentido Weisinger afirma que:

Um funcionário pode ser muito inteligente e esforçado, além de bem informado na sua área, mas se carecer de destreza interpessoal ele provavelmente não irá durar muito num emprego onde precisará lidar com outras pessoas. (WEISINGER, 2001, p. 157).

Aqui, observamos que o autor cita a inteligência interpessoal como fundamental para que um indivíduo possa manter-se em uma empresa, pois não basta apenas saber muito ou ser uma pessoa aplicada, é necessário também saber lidar e entender aos demais, assim como saber trabalhar em equipe na obtenção dos objetivos comuns dentro da organização.

Na opinião de Ruggiero (2008, p. 45 *apud* KRONE *et al.*, 2013, p. 12), não há potencialização de habilidades sem um bom relacionamento de educação e respeito mútuo entre os companheiros de trabalho.

Por mais engajados que os colaboradores sejam, sua força jamais será potencializada se não houver bom relacionamento entre os mesmos. Em um relacionamento é preciso que tenhamos boa educação e respeito mútuo entre gestores e colaboradores. A efetiva força do grupo só será possível por meio de um relacionamento transparente e não superficial entre seus membros.

Entende-se de acordo com o autor, que não é possível um progresso pessoal sem inteligência interpessoal, ou seja, sem um bom relacionamento entre companheiros de trabalho. O respeito e a educação entre gestores e colaboradores são fundamentais para manter o ambiente harmônico e produtivo.

Portanto, de acordo aos autores citados neste tópico, a inteligência interpessoal é utilizada para o bom relacionamento entre companheiros no ambiente de trabalho, e permite o desenvolvimento da empatia, a qual é essencial para se entender aos demais proporcionando maior compreensão e satisfação nos relacionamentos, além de favorecer o ambiente organizacional.

As habilidades intrapessoais e interpessoais são características que motivam e conduzem ao sucesso e a satisfação no ambiente de trabalho. Sendo assim, o próximo tópico aborda a importância da IE no trabalho.

3.3. IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

Desde o princípio dos estudos relacionados à IE, é possível observar a grande importância que o tema representou e que ainda vem representando até os dias de hoje na vida das pessoas. No âmbito de trabalho não é diferente, pois, é um lugar onde subordinados e chefes passam a maior parte do tempo em interação e aprendizagem, e, portanto, é cada vez mais importante a necessidade do trabalho em conjunto, do foco nos objetivos e resultados da empresa, da satisfação ao cliente, das relações pessoais que influenciam o desempenho, entre outros de relevância.

É importante salientar que, dentro dessas relações, é muito comum encontrar situações de conflitos por causa das diferenças existentes entre companheiros, pois cada ser humano tem diferentes formas de pensar, de reagir e de motivar-se na realização de qualquer atividade. Sendo assim, é preciso saber lidar com isso, é preciso desenvolver IE e fazer uso das habilidades intrapessoais e interpessoais que esta nos proporciona, para assim, conseguirmos ser assertivos e sábios na hora de direcionar nossas ações para a alta produtividade no desempenho de nossas atividades e no logro dos nossos objetivos dentro e fora da organização.

Sendo assim, a IE surge como grande diferencial necessário para desenvolver e praticar as competências emocionais, trabalhando as habilidades intrapessoais e interpessoais já citadas anteriormente para sua aplicabilidade em todos os âmbitos da vida. Para isso, é importante conhecer a diferença entre IE e a competência emocional e as palavras de Goleman são importantes, pois elas traduzem exatamente a diferença entre a IE e a competência emocional.

Enquanto a inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira que ele se traduza em capacidades profissionais. Para ser versado em uma competência emocional como atendimento ao consumidor ou trabalho em equipe, é preciso possuir uma habilidade subjacente nos fundamentos do QE, especificamente consciência social e gerenciamento de relacionamentos. Mas as competências emocionais são habilidades aprendidas: o fato de uma pessoa possuir consciência social e aptidão para gerenciar relacionamentos não garante que ela tenha dominado o aprendizado adicional necessário para lidar com um cliente a contento ou resolver um conflito. Essa pessoa apenas tem o potencial de se tornar hábil nessas competências. (GOLEMAN, 2011, p. 18).

Dessa forma, entende-se que a IE determina o potencial de cada pessoa para aprender os conceitos sobre o autodomínio e outras habilidades afins, enquanto que a competência emocional é a que mostra na prática o quanto o profissional aprendeu ou domina essas habilidades, cabendo destacar que elas são aprendidas, ou seja, quanto mais se realiza uma determinada atividade, maior a capacidade de desenvolvê-la com eficiência e eficácia.

Dentro das empresas há inúmeras situações onde a IE consegue fazer a diferença, sendo importantes e ressaltadas as competências intrapessoais e interpessoais citadas por Weisinger.

É quase infinito o número de casos em que a inteligência emocional pode ser aplicada no local de trabalho: para resolver um problema complicado com um colega, fechar um contrato com um cliente *intratável*, criticar o chefe, dedicar-se com entusiasmo a uma tarefa até completá-la, e muitos outros desafios relacionados ao sucesso. A inteligência emocional é usada tanto intrapessoalmente – para ajudar a si mesma – quanto interpessoalmente – para ajudar outras pessoas. (WEISINGER, 2001, p. 15).

Nas palavras do autor, entende-se que através da IE, as capacidades fundamentais para a solução de problemas, conflitos e para a tomada de decisões no âmbito de trabalho são possíveis. Estas capacidades são as habilidades intrapessoais e interpessoais que o ajudam a conhecer-se a si mesmo e a ajudar-se, e assim, fazer o mesmo com os demais.

Para Weisinger, a IE no trabalho se divide em habilidades intrapessoais e interpessoais.

Inteligência Emocional no Trabalho é dividido [sic] em duas partes. A primeira diz respeito ao uso intrapessoal da sua inteligência emocional –

como desenvolver sua inteligência emocional e usá-la em seu benefício; a segunda parte se ocupa do uso interpessoal da sua inteligência emocional – como usá-la com eficácia no seu relacionamento com os outros. (WEISINGER, 2001, p. 17).

Segundo o autor o saber usar a IE para benefício próprio é uma habilidade intrapessoal e que o uso habilidoso da mesma nas relações sociais, faz parte das habilidades interpessoais. Portanto, a IE é uma ferramenta realmente importante para o êxito tanto pessoal quanto para o profissional.

Para Goleman (1995, p. 163), a IE é uma nova realidade dentro das organizações que traz maior competitividade entre os indivíduos ao afirmar que: “uma nova realidade competitiva impõe a utilização da inteligência emocional no ambiente de trabalho e no mercado”. Os cenários organizacionais vêm passando por mudanças e a IE vem ocupando um espaço representativo e mais essencial dentro delas.

O mesmo Goleman acrescenta a importância das equipes dentro da organização, pois elas são uma unidade de trabalho, e, portanto, todos devem trabalhar juntos para alcançar os objetivos em comum para o êxito da empresa, e, para isso, é fundamental valorizar as competências da IE como um produto dentro das empresas.

“são as equipes – e não o esforço de um indivíduo – que se constituem na unidade de trabalho.” E isso explica porque a Inteligência Emocional, as aptidões que ajudam as pessoas a entrarem em harmonia, deveria ser valorizada como um produto do ambiente de trabalho. (GOLEMAN, 1995, p. 174).

Desta maneira, a IE é necessária para o êxito de uma organização, e deve ser tomada em consideração e introduzida como um produto em constante aplicação dentro das equipes que compõem a unidade de trabalho. De igual forma, também funcionam as competências da IE, quanto mais trabalham em conjunto, mas tornam o indivíduo mais capaz de lidar com as situações que surgem dentro e fora das empresas.

Seguindo a linha do seu pensamento, Goleman acrescenta que o ressaltar as competências emocionais básicas no trabalho é um ponto positivo para as organizações.

Do lado positivo, imaginem como são proveitosas para o trabalho as aptidões emocionais básicas – estar sintonizado com os sentimentos daqueles com quem tratamos, saber lidar com discordâncias para que elas não cresçam, saber entrar em fluxo na execução de um trabalho. (GOLEMAN, 1995, p. 164).

Portanto, as competências emocionais são necessárias para a execução das atividades no âmbito do trabalho. O saber harmonizar os sentimentos pessoais com os dos demais e resolver conflitos faz parte das habilidades positivas básicas de IE, e, portanto, essencial para o progresso dentro da empresa, e um melhor desempenho e o bem-estar individual e coletivo.

Goleman também esclarece, muito oportunamente, que para se alcançar o êxito, as empresas precisam desenvolver e pôr em prática a IE de forma coletiva e não individualmente.

melhorar a maneira como as pessoas trabalham em equipe será uma grande forma de influenciar o capital intelectual, o que faz uma crítica diferença competitiva. Para prosperar, senão para sobreviver, as empresas deveriam desenvolver sua inteligência emocional coletiva. (GOLEMAN, 1995, p. 178).

Uma das formas de aumentar a competitividade dentro das organizações é desenvolvendo as competências interpessoais da IE de forma coletiva, que segundo o autor, são necessárias para a sobrevivência das organizações.

De acordo a Weisinger, indivíduos que aplicam a IE no trabalho constroem uma empresa emocionalmente inteligente.

Quando os empregados usam sua inteligência emocional, ajudam a construir uma organização emocionalmente inteligente, na qual cada um se responsabiliza pelo crescimento da sua própria inteligência emocional, pela aplicação da sua inteligência emocional no relacionamento com as outras pessoas e pela aplicação das aptidões da sua inteligência emocional na organização como um todo. (WEISINGER, 2001, p. 16)

Desse modo, uma organização inteligente é aquela, onde seus colaboradores atuam com IE e se preocupam pelo desenvolvimento de suas competências emocionais dentro das empresas de uma forma geral.

Dentro das competências da IE a serem desenvolvidas, a autoconsciência é o elemento básico que possibilita chegar ao autocontrole e a automotivação, assim como ao desenvolvimento das habilidades interpessoais.

Pelo fato de a autoconsciência ser o elemento básico da inteligência emocional, é possível expandir a inteligência, aprendendo a controlar emoções e a motivar-se. "Pode também maximizar a eficácia da sua

inteligência emocional desenvolvendo sua capacidade de comunicação, sua destreza interpessoal e sua habilidade como mentor emocional". (WEISINGER, 2001, p. 26).

Entende-se que o desenvolvimento das habilidades intrapessoais e interpessoais é possível devido à autoconsciência, sendo esta, uma competência fundamental da IE que torna possível a ampliação de outras inteligências para o benefício pessoal e coletivo dentro de uma organização.

Todas essas competências da IE ajudam a melhorar o relacionamento pessoal e social, favorecendo a comunicação entre os colegas, aumentando sua satisfação pessoal e seu desempenho no trabalho, tornando o clima organizacional muito mais agradável e harmônico para a realização de atividades cotidianas e o logro dos objetivos pessoais e coletivos. Ao contrário disso, quando o indivíduo não possui essa autoconsciência, as relações interpessoais serão cada vez menos eficientes. A ausência da IE pode trazer muito prejuízo às empresas, como esclarece Weisinger ao citar que:

A falta de inteligência emocional prejudica o progresso e o sucesso, tanto do indivíduo quanto da empresa, e, inversamente, que o uso da inteligência emocional leva a resultados produtivos, tanto no que diz respeito ao indivíduo quanto à organização. (WEISINGER, 2001, p. 16)

Deste modo, uma pessoa ou uma organização tende ao fracasso sem o conhecimento e aplicabilidade da IE, pois ela é necessária para o avanço e êxito no mercado profissional.

A IE bem desenvolvida permite ao colaborador adquirir as habilidades necessárias para a motivação e bem-estar pessoal e nas relações no trabalho. Habilidades como a empatia e o autocontrole permitem ao indivíduo um alto controle das emoções, além de evitar juízos errados. Sobre isso, Weisinger afirma que:

A tendência das situações perturbadoras, tais como ser repreendido por seu chefe ou estar zangado com um colega, é que elas venham a gerar estilos e padrões de raciocínio distorcidos que modificam sua percepção da realidade. Aprendendo a evitar o raciocínio distorcido você terá melhores condições de conseguir maior domínio sobre seus pensamentos automáticos e controlar suas emoções. (WEISINGER, 2001, p. 50).

Dessa forma, o autor expressa sua preocupação pelos juízos pessoais, os quais, em muitos casos, distorcem a realidade ao enfrentar situações difíceis e conflitivas no

trabalho. À medida que o indivíduo aprende a controlar essas ideias e emoções vivenciadas, ele desenvolve maior domínio sobre seus pensamentos e maior controle emocional, percebendo a realidade como realmente se apresenta.

Segundo Goleman, a IE é o elemento mais importante em um grupo.

O tipo de elemento mais importante na inteligência de grupo, revela-se, não é o QI médio no sentido acadêmico, mas sim a inteligência emocional. É a harmonia existente entre os membros que o compõem. É essa capacidade de harmonizar que, mantida a igualdade de condições em tudo mais, tornará um grupo especialmente talentoso, produtivo e bem-sucedido, e fará – com membros cujo talento e habilidade são iguais em outros aspectos – se sair mal. (GOLEMAN, 1995, p. 174-175).

Deste modo, observa-se nas palavras do autor, que a IE permite que haja maior harmonia dentro de uma equipe e no âmbito de trabalho, além de permitir ampliar os talentos nele existentes, melhorar a produtividade e conduzi-los ao êxito, principalmente, quando esta equipe está inserida em um ambiente de condições semelhantes e favoráveis para o desenvolvimento de cada um dos seus integrantes.

Não é fácil trabalhar em equipe, pois em algumas situações pode haver desavenças entre companheiros de um mesmo grupo, e até mesmo, entre subordinados e chefes, onde muitas vezes, o jeito de comunicar algo termina por fazer a outros experimentarem algumas emoções negativas que conduzem aos sentimentos de mal-estar e estresse, e afetando diretamente o desempenho das atividades dentro das organizações, e, por consequência, levá-la a ter maiores prejuízos. Para Levinson, a falta de IE conduz a essas situações de ressentimento e terminam acarretando o distanciamento nas relações de trabalho.

Os administradores que têm pouca empatia são mais inclinados a dar *feedback* de uma maneira daninha, com o arrepiante sarcasmo. Feita desta forma, a crítica é destrutiva; em invés de abrir caminho para uma correção, cria um revide emocional de ressentimento, raiva, defensividade e distanciamento. (LEVINSON *apud* GOLEMAN, 1995, p. 168).

Entende-se que um gestor com IE demonstra maior empatia na hora de comunicar uma crítica, o que evita situações conflitivas e estressantes no âmbito de trabalho e ajuda o colaborador a ter maior autoconfiança para corrigir seus erros. Já aqueles gestores sem IE, terminam fazendo críticas destrutivas e ferindo os sentimentos dos colaboradores,

causando ressentimentos, ira, distanciamento e reações sempre à defensiva com o não reconhecimento dos erros.

Do ponto de vista de Goleman (1995, p. 165), “a maneira como são feitas e como são recebidas as [sic] críticas diz muito sobre até onde as pessoas estão satisfeitas com seu trabalho, com os que trabalham com elas e com a chefia”.

Compreende-se que a relevância de entender, analisar e responder assertivamente aos sentimentos dos demais faz parte da capacidade da empatia, a qual se desenvolve através da IE podendo chegar ao seu maior grau de assertividade.

Para diferenciar entre permitir ou não que os ressentimentos controlem muitas das ações de uma pessoa, principalmente, dentro do ambiente de trabalho, vai depender do desenvolvimento que essa pessoa possua da IE, ou seja, se ela tem ou não essa competência. Nas palavras de Weisinger, a IE permite que as pessoas direcionem a sua mente para outra situação, de preferência, positiva, para assim, fugir dos juízos precoces, sendo uma alternativa viável para o controle emocional em situações de conflito.

Quando você experimenta uma emoção intensa, está gastando energia. Sua tendência é tencionar os músculos e movimentar mais o corpo, seus sistemas circulatório e respiratório funcionam muito mais depressa e sua mente se move a passos mais rápidos, com aqueles pensamentos automáticos. O que descobri que funciona bem nessas situações é redirecionar essa energia para alguma atividade que nada tenha a ver com a situação em questão. (WEISINGER, 2001, p. 70 - 71).

Entende-se que, quando uma pessoa passa por situações difíceis e conflitivas, ocorre um desgaste mental e emocional, onde seus pensamentos e ideias automáticas sofrem uma aceleração rápida devido ao mal-estar. Mas se ao contrário, ele deixar de alimentar esse desgaste, e redirecionar sua mente para outras situações diferentes, se sentirá melhor e terá um maior controle emocional.

O mesmo Weisinger complementa seu pensamento sobre o redirecionamento da mente e explica que desenvolver IE é imprescindível para se adquirir autocontrole.

[...] aprender a vigiar as próprias ações e redirecionar a energia emocional é de grande importância em ocasiões extremamente desgastantes, por isso, é necessário desenvolver a capacidade de utilizar a inteligência emocional, com o intuito de fazer com que as emoções ajam a seu favor. Desse modo, o controle das emoções é um elemento essencial nas relações pessoais e profissionais, porque reduz o estresse e aumenta a eficiência e a competitividade. (WEISINGER, 2001, p. 70).

Desta maneira, o autor explica que é muito importante cuidar os próprios atos, e procurar desenvolver, e fazer uso das competências da IE para se adquirir autocontrole emocional fazendo com que essas situações sejam redirecionadas para benefício próprio, diminuindo assim, o estresse, e aumentando o desempenho, a eficiência e a eficácia no desenvolvimento das atividades no ambiente de trabalho, assim como aprimorar as relações pessoais e de trabalho.

A IE proporciona algumas técnicas de comunicação eficazes e de suma importância para o ambiente de trabalho e para os relacionamentos.

* A Auto-revelação – revelar o que você pensa, sente, deseja. * A Positividade – defender suas opiniões, idéias, [sic] crenças e necessidades, e ao mesmo tempo respeitar as dos outros. * A Escuta Dinâmica – ouvir o que a outra pessoa está realmente dizendo. * A Crítica – expor construtivamente suas idéias [sic] e sentimentos em relação a idéias [sic] e atos de outrem. * A Comunicação de Equipe – saber comunicar-se numa situação de grupo. (WEISINGER, 2001, p. 117).

Então, a autorrevelação, a positividade, a escuta dinâmica, a crítica construtiva e a comunicação dentro de uma equipe são técnicas de comunicação proporcionadas e aprendidas dentro do desenvolvimento da IE, e que visam melhorar e harmonizar as relações pessoais e de trabalho, evitando o estresse, aumentando o desempenho e alcançando as metas de produtividade, tanto pessoal, quanto organizacional.

O local de trabalho é um lugar de interação contínua, onde as pessoas necessitam comunicar-se e onde a aprendizagem é constante, o qual mostra a necessidade de cada vez mais, se procurar colocar em prática a IE. De acordo a Merlevede *et al.* (2004, p. 25), a IE é a capacidade de alcançar os próprios objetivos interagindo com seu ambiente.

Dessa forma, através da IE e uma boa interação com o ambiente de trabalho, as pessoas chegam a alcançar suas metas e objetivos dentro das empresas.

Na opinião de Nadler, as pessoas com IE bem desenvolvidas têm uma vida equilibrada e exitosa.

“As pessoas que possuem uma alta inteligência emocional são aquelas que realmente têm sucesso no trabalho – construindo carreiras prósperas e relações duradouras, assim como têm um trabalho equilibrado e vida pessoal”. (NADLER, 2011, p. 9).

Dessa forma, pessoas com IE bem desenvolvida, são exitosas no trabalho e suas relações pessoais e profissionais são duradouras, havendo equilíbrio entre a vida pessoal

e a profissional. Assim também pensam Bradberry e Greaves (2007, p. 48), “a Inteligência Emocional ajuda a ter um desempenho mais eficiente, melhora o relacionamento com os outros e motiva a trabalhar. Isso cria um ambiente onde todos vencem”.

Sendo assim, a IE ajuda os colaboradores a serem mais eficientes, motivados e empáticos, assim como a tornar o ambiente um lugar mais harmônico e satisfatório para o desempenho das atividades cotidianas.

Goleman utiliza-se da seguinte argumentação para explicar que as emoções podem interferir ou aumentar as habilidades do indivíduo limitando suas capacidades e determinando o rumo da sua vida, que pode ser direcionado para o êxito ou para o fracasso, dependendo do grau de desenvolvimento da IE.

Na medida em que nossas emoções atrapalham ou aumentam nossa capacidade de pensar e fazer planos, de seguir treinando para alcançar uma meta distante, solucionar problemas e coisas assim, elas definem os limites de nosso poder de usar nossas capacidades mentais inatas, e assim determinam como nos saímos na vida. E na medida em que somos motivados por sentimentos de entusiasmo e prazer no que fazemos — ou mesmo por um grau ideal de ansiedade —, esses sentimentos nos levam ao êxito. É nesse sentido que a inteligência emocional é uma aptidão mestra, uma capacidade que afeta profundamente todas as outras, facilitando ou interferindo nelas. (GOLEMAN, 1995, p. 93).

Desse modo, a IE é uma capacidade mentora sobre todas as demais habilidades mentais do indivíduo, e, que, portanto, influencia diretamente as emoções direcionando as ações e reações do mesmo em diferentes situações vivenciadas no âmbito de trabalho.

Weisinger afirma que as emoções proporcionam informações muito valiosas e capazes de serem revertidas para uma reação adequada quando o indivíduo possui IE bem desenvolvida.

Suas emoções podem-lhe fornecer informações valiosas – sobre você mesmo, sobre outras pessoas e sobre as diversas situações. Uma explosão de raiva dirigida a um colega de trabalho pode alertá-lo para o fato de você estar se sentindo sobrecarregado pelo excesso de trabalho; uma sensação de ansiedade a respeito de uma apresentação pode informá-lo de que precisa estar mais bem-preparado com fatos e números; a frustração com um cliente pode lhe sugerir a necessidade de encontrar outros meios de se comunicar com ele. Utilizando as informações que suas emoções lhe fornecem você pode alterar seus comportamentos e seu raciocínio de modo a reverter situações: no caso da explosão de raiva, por exemplo, você poderia procurar meios de reduzir sua carga de trabalho ou facilitar seu processo de trabalho. (WEISINGER, 2001, p. 23).

Através do pensamento do autor, ressaltamos que uma pessoa com IE tem a capacidade da autoconsciência, onde ele analisa e compreende cada emoção que sente, e assim, tem a capacidade de autocontrolar-se e de influenciar as reações dos demais, contornando e resolvendo diferentes situações de conflito e estresse que possam ocorrer.

O mesmo Weisinger complementa sobre a relevância da IE no domínio das emoções no âmbito de trabalho.

Como você vê, as emoções desempenham um papel importante no seu local de trabalho. Da raiva à euforia, da frustração ao contentamento, todos os dias no escritório você se defronta com emoções – suas alheias. O truque é simplesmente, aquilo que definimos por inteligência emocional: fazer intencionalmente com que suas emoções trabalhem em seu benefício, usando-as para ajudar-se a orientar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a obter melhores resultados. (WEISINGER, 2001, p. 23).

Portanto, uma IE bem desenvolvida capacita o indivíduo no manejo das emoções, transformando-as em uma ferramenta essencial para melhorar a eficácia e o desempenho profissional dentro da organização.

Neste sentido, o mesmo Weisinger ensina que é possível aprender a IE e desenvolvê-la.

A boa notícia é que a inteligência emocional pode ser nutrida, desenvolvida e ampliada – não se trata de uma característica impossível de adquirir. A maneira de expandir sua inteligência emocional é aprender e praticar as técnicas e aptidões que a compõem – entre elas, a autoconsciência, o controle emocional e a motivação. (WEISINGER, 2001, p. 23).

Segundo o autor, o aprender, desenvolver e praticar as técnicas e competências da IE, como a autoconsciência, o controle emocional e a motivação, torna o indivíduo cada vez mais competitivo e emocionalmente inteligente, favorecendo o alcance de resultados tanto para o indivíduo quanto para a organização.

O mesmo Weisinger (2001, p. 17) complementa o seu pensamento ao ensinar a respeito dos benefícios de se desenvolver autoconsciência ao afirmar que: “Com um grau elevado de autoconsciência você consegue monitorar-se, observar-se em ação, para que possa influenciar seus próprios atos de tal maneira que eles funcionem em seu benefício”. O qual deixa claro, que a autoconsciência é uma técnica da IE que ensina que cada pessoa

tem o poder de vigiar suas reações e conter suas emoções direcionando-as para seu benefício próprio, tendo domínio total sobre elas ao aprender e colocar em prática as competências da IE.

A motivação também é considerada outra técnica da IE que as pessoas devem procurar desenvolver e aplicar continuamente no decorrer da sua vida. Uma pessoa motivada consegue melhorar suas capacidades e seu desempenho profissional no trabalho. 'Quando você está motivado, é capaz de iniciar uma tarefa, persistir nela, prosseguir até conclui-la e lidar com quaisquer que possam surgir'. (WEISINGER, 2001, p. 18). Assim, a motivação é uma habilidade essencial para o sucesso pessoal e profissional do indivíduo, porque é através dela que o mesmo desenvolve outras competências como a confiança e a persistência diante de qualquer obstáculo ou situação que venha a ocorrer no ambiente de trabalho.

Outra técnica derivada da IE que é fundamental dentro de qualquer organização é a comunicação eficaz. Para Weisinger:

A base de qualquer relacionamento é a comunicação: a comunicação estabelece vínculos, e o vínculo forja um relacionamento. É incalculável o valor da capacidade de comunicar-se eficazmente no local de trabalho – busca pensar em tentar resolver um conflito com um colega de trabalho, falar com o chefe sobre a incapacidade dele ou escutar as queixas de um cliente, se você não consegue se comunicar bem. (WEISINGER, 2001, p. 18-19).

Dessa maneira, entende-se que a comunicação é uma técnica muito valiosa, e, portanto, é indispensável para trabalhar com os companheiros de trabalho, com os chefes e com os clientes da empresa, já que sem ela, fica difícil resolver conflitos, ter iniciativa ou solucionar problemas.

Saber relacionar-se adequadamente é ser inteligente. "Relacionar-se bem com os outros significa entrar em contato com eles para permutar informações de maneira expressiva e apropriada." (WEISINGER, 2001, p. 19). Portanto, a capacidade de empatia é uma ferramenta da IE onde o indivíduo fica na posição contrária à sua, o que o permite entender as emoções dos companheiros e suas motivações no trabalho.

Uma organização depende das relações interpessoais para alcançar o sucesso.

Uma organização de trabalho é um sistema integrado que depende do inter-relacionamento dos indivíduos que fazem parte dela – por isso é tão importante para o sucesso da empresa que não apenas todos os

empregados usem o melhor de sua capacidade, como também ajudem outras pessoas a fazer o mesmo. No contexto da inteligência emocional isso significa ajudar as pessoas a controlar suas emoções, comunicar-se eficientemente, solucionar seus problemas, resolver seus conflitos e adquirir motivação. (WEISINGER, 2001, p. 19).

Sendo a organização um grupo interligado, e que depende da comunicação e de um bom ambiente de desenvolvimento, harmônico e livre de estresse para que seus processos funcionem adequadamente e com eficiência, é necessário que cada integrante desse grupo possa aprender e desenvolver as competências da IE. Cada pessoa deve buscar fazer a sua parte no processo de aprendizagem para chegar a dominar suas emoções, e assim, exercer autocontrole de suas ações, melhorar a comunicação com os demais, solucionar e resolver conflitos, além de motivar-se tanto para melhorar seu desempenho pessoal quanto para ajudar os companheiros a fazerem o mesmo. Um grupo unido tem maior possibilidade de alcançar todas as metas e objetivos dentro de uma empresa.

Portanto, a IE no trabalho, além de importante, é uma maneira de promover o autoconhecimento, pois muitas vezes, as pessoas não têm consciência de um determinado padrão de conduta ou não aceitam críticas sobre a sua forma de atuar em determinadas situações.

Cada pessoa tem suas próprias necessidades e modelos de conduta, que de uma ou outra forma, terminam surgindo em circunstâncias inesperadas, sejam no trabalho ou no cotidiano, por isso, o identificar e administrar as próprias emoções e os próprios sentimentos é uma capacidade, que, além de beneficiar as relações pessoais, também pode causar importantes impactos positivos na satisfação, no desempenho e na produtividade dos colaboradores dentro de uma empresa, assim como beneficiar e favorecer o êxito de qualquer organização.

CONCLUSÃO

Devido ao constante aumento da competitividade no mercado de trabalho, é perceptível, cada vez mais, a necessidade e uso da IE para melhorar as relações profissionais, e para colocar em prática algumas habilidades e competências necessárias para o desempenho pessoal e profissional no trabalho. No âmbito da pesquisa realizada, buscou-se ressaltar a influência de IE no âmbito de trabalho, onde ela surge para melhorar as relações e motivar os colaboradores a chegarem a um melhor desempenho e maior produtividade no trabalho.

Desse modo, o tema sobre a influência da IE no controle das emoções do indivíduo no ambiente de trabalho veio ao encontro dos anseios da pesquisadora em investigar possíveis influências da IE no controle emocional para melhorar desempenho, eficácia e satisfação do indivíduo, dentro das organizações e buscar incentivar os administradores a pôr em prática em sua gestão.

Partiu-se do problema acerca de qual a importância da influência da IE no controle das emoções do indivíduo no ambiente de trabalho.

As hipóteses de que o desenvolvimento do autoconhecimento e do autocontrole emocional são habilidades sumamente importantes para conseguir controlar as próprias ações e sentir-se, satisfeito e motivado na hora de realizar suas atividades, lograr seus objetivos e estabelecer um ambiente agradável na convivência junto aos companheiros de trabalho, bem como, a de que o conhecimento da IE ajuda o indivíduo a conhecer e entender suas fortalezas e debilidades, potencializando suas habilidades intrapessoais e interpessoais, no convívio com os companheiros de trabalho e no logro dos objetivos dentro da organização, mostraram-se verdadeiras pelo confronto do referencial pesquisado para a elaboração desta pesquisa. Ressalta-se também que o estudo minucioso das teorias a respeito dos temas mencionados fez com que se cumprissem os objetivos propostos para a abordagem em foco os quais foram o de reconhecer a

importância da inteligência emocional no controle das emoções do indivíduo no ambiente de trabalho e mostrar as definições da inteligência emocional e das emoções para facilitar o controle emocional no ambiente de trabalho.

Em virtude da amplitude do tema, a pesquisa encontrou naturais limitações, sobretudo no que tange à postura metodológica, centrada unicamente em pesquisa bibliográfica. Em um futuro desdobramento, porém, a partir do recorte temático e do referencial teórico adotado, pode-se proceder a uma pesquisa de maior fôlego, isto no contexto de um programa de pós-graduação *stricto sensu*, por meio da conjunção de outros direcionamentos metodológicos, como a pesquisa de campo, adotando-se, como método de coleta de dados a entrevista com docentes e discentes e a observação intensiva da práxis didática atinente ao contexto da aula.

A despeito dessas limitações, há de se ressaltar a importância do trabalho, em razão de este, demonstrar que a IE deve ser levada em consideração e caminhar junto ao QI, pois ambos, em harmonia, melhoram as capacidades humanas trazendo equilíbrio emocional à vida das pessoas e melhorando as relações profissionais no ambiente de trabalho. Um indivíduo com QE bem desenvolvido possui autoconsciência de suas emoções, sentimentos e pensamentos, assim como das dos demais, também são empáticos, reconhecendo motivações e se colocando no lugar dos outros, e também, possuem autocontrole ao reagirem diante de situações conflitivas e estressantes, onde, na ausência de IE produzir-se-iam ressentimento, ansiedade, raiva, tristeza e medo.

Conclui-se então, que para melhorar o ambiente de trabalho e aumentar a produtividade e desempenho dos colaboradores, assim como, favorecer as relações profissionais dentro da organização, é necessário o conhecimento de si próprio para logo, compreender aos demais, melhorando as relações intrapessoais e interpessoais. Se automotivar, ter empatia e habilidades sociais ajudam a escutar e comunicar ideias de forma assertiva. Tudo isso, se desenvolve trabalhando a IE e promove a harmonia no ambiente organizacional, favorecendo a satisfação, a motivação, o desempenho e a produtividade dos envolvidos, melhorando a qualidade de vida no trabalho e promovendo o crescimento e êxito tanto pessoal quanto da organização.

REFERÊNCIAS

ACCIOLY, José; ATHAYDE, Angelina. **Educação emocional: o caminho para a competência emocional**. Cidade: Gráfica Santa Helena, 1996.

ANTUNES, Celso. **A inteligência emocional na construção do novo eu**. Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

ARRUDA, Beatriz B. **Emoções e Perturbação Emocional: Reconhecimento de Expressões Faciais**. 2015. 107f. (Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde) - Universidade Fernando Pessoa de Porto, Porto. 2015. Disponível em: http://docplayer.com.br/25149188-Emocoes-e-perturbacao-emocional-reconhecimento-de-expressoes-faciais.html#show_full_text. Acesso em: 07 out 2019.

BOCK, Ana Mercês Bahia; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de Lourdes Trassi **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. São Paulo: Saraiva, 2008.

BRADBERRY, Travis; GREVAES, Jean. **Desenvolva a sua inteligência emocional: tudo o que você precisa saber para aumentar o seu Q.E.** Rio de Janeiro: Sextante, 2007.

BUENO, José Maurício Haas; PRIMI, Ricardo. Inteligência emocional: um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções. São Paulo. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Universidade São Francisco, 16(2), p.279-291, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prc/v16n2/a08v16n2>. Acesso em: 2 set. 2013.

CAMPBELL, Linda.; CAMPBELL, Bruce.; DICKINSON, Dee. **Ensino e aprendizagem por meio das inteligências múltiplas**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

COBÊRO, Claudia; PRIMI, Ricardo; MUNIZ, Monalisa. **Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 E 16 PF**. Paidéia, Universidade de São Francisco, 16(35), p. 337-348, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/paideia/v16n35/v16n35a05.pdf>. Acesso em: 2 set. 2019.

DARWIN, C. **A expressão das emoções no homem e nos animais**. Santa Maria da feira: Relógios de Água. 2006.

ESPINOZA, F. **O impacto de experiências emocionais na atitude e intenção de comportamento do consumidor**. (Dissertação de mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande Sul, Porto Alegre. 2004. Disponível em:

<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/4275>. Acesso em: 28 set 2019.

GARDNER, Howard. **Inteligência: um conceito reformulado**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 82 ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional** [recurso eletrônico] /;. – Rio de Janeiro: Objetiva, 2011. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4133507/mod_resource/content/2/Inteligencia-emocional-Daniel-Goleman.pdf. Acesso em: 14 out 2019.

GOLEMAN, Daniel. **O cérebro e a inteligência emocional: novas perspectivas**. São Paulo: Objetiva, 2012.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**, Rio de Janeiro: Objetiva, 1999. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=x-YcqzxlHoIC&pg=PT20&lpg=PT20&dq=%5B...%5D+intelig%C3%Aancia+emocional+n%C3%A3o+quer+dizer+liberar+sentimentos,+%E2%80%9Cbotar+tudo+para+fora%E2%80%9D.+Diferentemente,+significa+administrar+sentimentos+de+forma+a+express%C3%A1-los+apropriadamente+e+efetivamente,+permitindo+%C3%A0s+pessoas+trabalhem+juntas,+com+tranquilidade,+visando+suas+metas+comuns&source=bl&ots=6OScHb_sx-&sig=ACfU3U0r-bfnwBV_uNmrKEjMnFDSpp7LNA&hl=pt-BR&sa=X#v=onepage&q=P%C3%81GINAS%20DO%20LIVRO&f=false>. Acesso em 20 out 2019.

HILÁRIO, Ana Rita Lebres. **Práticas de Educação Emocional no 1º Ciclo do Ensino Básico**. 2012. 65f. Dissertação (Mestrado em Ensino na Especialidade de Educação Pré-Escolar e 1º Ciclo do Ensino Básico) – Instituto Politécnico de Beja, Beja. 2012. Disponível em: <<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/3991/1/Investiga%C3%A7%C3%A3o%20Intelig%C3%Aancia%20Emocional.pdf>> Acesso em: 10 set 2019.

INÁCIO, V. C. G. **Cor e Emoção Relação entre Cores do Vestuário e as Emoções atribuídas às Cores**. 24 out 2010. Disponível em: <<https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/1681/1/Dissertac%c3%a3o%20%28Cor%20e%20Emo%c3%a7%c3%a3o%20-%202010%29%20-%20V%c3%a2nia%20In%c3%a1cio.pdf>>. Acesso em: 02 out 2019.

KLEINMAN, Paul. **Tudo que você precisa saber sobre psicologia**: um livro prático sobre o estudo da mente humana. São Paulo: Editora Gente, 2015.

KRONE, Daniela; ROSA, Everton; CRUZ, Maicon; FERRARI, Tainá; FERNANDES, Thiago Ramos. **Qualidade de vida no trabalho**. Anais da VI mostra científica do Cesuca, Cachoeirinha, v. 1, n. 7, p. 1-15,2013. Disponível em: <<http://ojs.cesuca.edu.br/index.php/mostrac/article/view/496>> Acesso em 23/09/2019.

LOPES, Gabriela Alvarenga Colmenero. **Motivação no trabalho**. 2003. 45 f. Trabalho de conclusão de curso (Pós-Graduação), Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro 2003. Disponível em: <http://ww2.faculdadescearenses.edu.br/biblioteca/TCC/ADM/A%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20NO%20AMBIENTE%20DE%20TRABALHO.pdf>.> Acesso em 10 set 2019.

MARTINS, Maria C. A.; MELO, Jorge C. D. (s/d). **Emoção... Emoções... Que implicações para a saúde e qualidade de vida?...** Spectrum Maton, K. (2008). Disponível em: <http://www.ipv.pt/millennium/Millennium34/10.pdf>. Acesso em: 10 out 2019.

MATURRANA, Humberto. **Formação humana e capacitação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

MERLEVEDE, Patrick. E.; BRIDOUX, Denis; VANDAMME, Ruby. **Manual de inteligência emocional**. São Paulo: Madras, 2004.

NADLER, Reldan S. **Liderando com inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

NICOLAU, Marcos. **Razão e Criatividade - tópicos para uma pedagogia neurocientífica**. João Pessoa: Idéia, 2007.

PEQUENO, M. O papel das emoções nas determinações da ação. **Manuscrito**, v. 25, n. 3, p. 271-284, 1 abr. 2016. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/manuscrito/article/view/8644667>. Acesso em: 02 de out. 2019.

REEVE, Johnmarshall. **Motivação e emoção**. Rio de Janeiro: LTC, 2006.

SANTOS, Catarina S. V. **Psicologia das emoções básicas**: Estudo empírico com toxicodependentes em tratamento. Porto, 2009. 186f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde) – Universidade Fernando Pessoa de Porto, Porto, 2009 Disponível em:
https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1426/1/dm_catarinasantos.pdf. Acesso em: 05 out 2019.

SERNA, Juan Moisés de La. **Inteligência emocional**: Aprenda a tirar o Máximo de proveito. São Paulo: Balbelcubel NC, 2017.

SHAPIRO, Lawrence E. **Inteligência emocional**: uma nova vida para seu filho. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SMOLE, Katia C. S. **Múltiplas inteligências na prática escolar**. Brasília: Cadernos da TV escola, 1999.

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência emocional no trabalho**: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência emocional**: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=pt&nrm=iso>. acessos em: 14 out 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722009000100002>.

ÍNDICE REMISSIVO

	A	
AMBIENTE		5, 6, 44
AMBIENTE DE TRABALHO		5, 6, 44
	C	
CONTROLE DAS EMOÇÕES		5, 6
	E	
EMOÇÕES		5, 6, 31, 32
	F	
FELICIDADE		39
	H	
HABILIDADES		25
	I	
IE 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 35, 36, 40, 43, 44, 47, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64		
INDIVÍDUO		5, 6
INFLUÊNCIA		5, 6
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL		5, 6, 51
	M	
MEDO		39
	Q	
QE 15, 16, 21, 22, 23, 24, 52, 64		
QI 15, 16, 21, 22, 23, 24, 32, 56, 64		
QUOEFICIENTE		21
QUOEFICIENTE EMOCIONAL		21
	R	
RAIVA		39
	T	
TIPOS		36
TRABALHO		5, 6, 44, 51
TRISTEZA		39

SOBRE A AUTORA

GLADYS NOGUEIRA CABRAL



Doutoranda em Ciências da Educação pela Facultad Interamericana de Ciencias Sociales (FICS). É Mestre em Tecnologias Emergentes em Educação pela Metropolitan University of Science and Technology (MUST) – Boca Raton, FL. USA. Cursando Licenciatura em Pedagogia pelo Centro Universitário Cidade Verde – UNICV. Graduada em Psicologia pela Universidade Alas Peruanas (UAP), e pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Licenciada em Psicologia pela Universidade Inca Garcilaso de la Vega (UIGV). Graduada em Administração pela Faculdade Santa Cecília (FASC). Licenciada em Letras Português e Inglês pelo Centro Universitário ETEP. Licenciada em Letras - Espanhol pelo Centro Universitário Cidade Verde (UNICV). É Especialista em Docência do Ensino Superior, Gestão e Tutoria EAD pela Faculdade Dynamus de Campinas (FADYC). Especialista em Metodologia Híbrida de Ensino pela Faculdade Interativa de São Paulo (FAISP). Especialista em Tradução e Revisão de Textos em Língua Inglesa. Especialista em Metodologia do Ensino de Inglês como Língua Estrangeira. Atua como Psicóloga, Consultora, Assessora e Orientadora Pedagógica no Centro Cultural Latino-Americano (CECLAPB). Também atua como Professora de Inglês da Rede Municipal de Ensino em Taubaté, SP e como Professora de Espanhol da Rede Privada de Ensino. É escritora, com

vários Artigos e Obras publicadas em Editoriais, Congressos e Revistas Nacionales e Internacionales. E-MAIL: gladyscabraln@gmail.com

CV-LATTES: <https://lattes.cnpq.br/9042162638245389>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6183-6034>




Editora
MultiAtual

ISBN 978-656009179-5



9 786560 091795