



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

AMANDA CRISTINE BORGES SILVA LIRA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A SUA INFLUÊNCIA NO
DESEMPENHO PROFISSIONAL: análise da concepção de
acadêmicos do curso de Administração da FAI**

Itaituba – PA

2023

AMANDA CRISTINE BORGES SILVA LIRA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A SUA INFLUÊNCIA NO
DESEMPENHO PROFISSIONAL: análise da concepção de
acadêmicos do curso Administração da FAI**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
Bacharela em Administração.

Orientadora: Prof. Ma. Ana Paula Maffezzolli.

Itaituba – PA

2023

LIRA, Amanda Cristine Borges Silva.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A SUA INFLUÊNCIA NO DESEMPENHO PROFISSIONAL: análise da concepção de acadêmicos do curso Administração da FAI

52 f.

Orientadora: Ana Paula Maffezzolli, Me.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) Graduação em Administração – Faculdade de Itaituba – FAI, 2023.

1. Inteligência emocional. 2. Qualidade de vida. I. Maffezzolli, Ana Paula II. Faculdade de Itaituba, BR-PA 2023.

AMANDA CRISTINE BORGES SILVA LIRA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A SUA INFLUÊNCIA NO DESEMPENHO
PROFISSIONAL: análise da concepção de acadêmicos do curso de
Administração da FAI**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Itaituba para obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof. Ma. Ana Paula Maffezzolli.

BANCA EXAMINADORA

Presidente: _____ Nota: _____

Profa. Ana Paula Maffezzolli, Mestra

Avaliador(a): _____ Nota: _____

Prof. _____

Avaliador(a): _____ Nota: _____

Prof. _____

Resultado: _____ Média: _____

Data: ____ de agosto de 2023.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus que me deu forças diante das dificuldades para prosseguir e concluir o curso.

A minha família (meus pais e irmão) pela paciência e por acreditarem que este dia finalmente chegaria. A minha professora de TCC Ma. Caren Kluska e a orientadora Me. Ana Paula Maffezzolli que foram essenciais na minha vida. Ao meu Esposo William, que sempre me motivou e me encorajou nos momentos difíceis. Ao meu filho Davi que foi inspiração para que eu não desistisse e aos meus amigos que contribuíram direta ou indiretamente e a todos as pessoas que torceram por mim para que esse processo concluísse.

*A autoconsciência é a base da
inteligência emocional.*

“Daniel Goleman”

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso traz como temática, a Inteligência Emocional no ambiente organizacional, sendo assim, é possível afirmar que a Inteligência Emocional (IE) é a capacidade da pessoa de se autoconhecer, ou seja, conhecer suas próprias emoções e saber reconhecer as emoções nos outros e saber administrá-las. Portanto, este estudo é de grande importância pois, popularizar as informações sobre a inteligência emocional e como desenvolvê-la, é primordial para que as pessoas, no seu âmbito de trabalho, possam entender o que é a Inteligência Emocional e como esse fator pode influenciar em seu desempenho profissional. A presente pesquisa tem como objetivo geral: apresentar a concepção de acadêmicos do Curso de Administração da FAI, das turmas de 2019 a 2023, sobre a Inteligência Emocional. E como objetivos específicos: apresentar o que é a inteligência emocional; explicar como se pode usar a inteligência emocional para obter sucesso profissional e por fim, se os participantes da pesquisa conhecem e utilizam a Inteligência emocional em sua vida profissional. Para desenvolver a pesquisa, utilizou-se os seguintes métodos: primeiramente foi desenvolvida uma pesquisa bibliográfica consultando livros e artigos científicos buscando informações que conduziram ao desenvolvimento do estudo referencial, utilizou-se da pesquisa descritiva e exploratória, assim como, para a coleta de dados, foi utilizado um questionário com perguntas objetivas e subjetivas, enviado por meio de link eletrônico, aos participantes da pesquisa. Pôde-se verificar, com os dados coletados, que grande parte dos acadêmicos participantes da pesquisa sabem o que é a Inteligência Emocional e outra parte dos participantes já ouviram falar sobre a temática, em sua totalidade, afirmam saber que a IE está diretamente ligada ao bom desempenho profissional e concluem com uma autoanálise apresentando que fator precisam melhorar para aprimorar a IE.

Palavras-chave: Desenvolvimento. Inteligência emocional. Desempenho profissional.

ABSTRACT

The present Course Conclusion Work brings as a general theme, Emotional Intelligence in the organizational environment, therefore, it is possible to affirm that Emotional Intelligence (EI) is the person's ability to know himself, that is, to know your own emotions and to know how to recognize the emotions in others and to know how to manage them. Therefore, this study is of great importance because, popularize the information about emotional intelligence and how to develop it is essential so that people, in their scope of work, can understand what Emotional Intelligence is and how this factor can influence their professional performance. The present research has as general objective: present the conception of academics of the FAI Administration Course, from the classes of 2019 to 2023, on Emotional Intelligence as specific objectives: to present what emotional intelligence is; explain how one can use emotional intelligence to achieve professional success and finally, if the research participants know and use emotional intelligence in their professional life. To develop the research, the following paths were used: first, a bibliographic research was developed by consulting books and scientific articles seeking information which led to the development of the referential study, descriptive and exploratory research was used, as well as for data collection questionnaire with objective and subjective questions, sent through an electronic link, to the research participants was used. It was possible to verify, with the data collected, that most of the academics participating in the research know what Intelligence and Emotional is another part of the participants have heard about the theme, in its entirety, claim to know that EI is directly linked to good professional performance and concludes with a selfanalysis presenting what factor they need to improve EI.

Keywords: Development. Emotional intelligence. Professional performance

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
2.1 O QUE É A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL?	10
2.2 OS PRINCIPAIS PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	11
2.2.1 Autoconsciência.....	11
2.2.2 Autocontrole	13
2.2.3 Automotivação	14
2.2.4 Empatia.....	15
2.3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS EMPRESAS	16
2.4 A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS EMPRESAS	18
2.5 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E LIDERANÇA.....	19
2.6 CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	20
2.7 CONTROLE EMOCIONAL NAS SOLUÇÕES DE CONFLITOS	22
2.8 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	24
3 METODOLOGIA	27
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS	30
5 CONCLUSÃO.....	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICE	49
Apêndice A – Questionário	49

1 INTRODUÇÃO

A Inteligência Emocional (IE) no âmbito organizacional ou pessoal está relacionada ao conjunto de competências do indivíduo para lidar com as suas emoções e das outras pessoas. Saber como perceber, processar e compreender é imprescindível para obter a habilidade de gerenciá-las.

No cenário atual, controlar as emoções dentro do ambiente de trabalho, em casa, na faculdade etc., exerce grande influência positiva no comportamento social das pessoas e traz inúmeros benefícios como: criatividade, atenção, controle de humor, automotivação, reduz conflitos, empatia e entre outros.

Neste contexto, este estudo tem como objetivo geral: apresentar a concepção dos participantes da pesquisa sobre a Inteligência Emocional e como ela pode influenciar no desempenho profissional. E tem como objetivos específicos: apresentar o que é a inteligência emocional; explicar como pode-se usar a inteligência emocional para obter sucesso profissional e verificar como a IE influencia no sucesso profissional. O presente estudo é relevante para auxiliar as pessoas a administrarem as suas emoções e no sentido de contribuir para que alcancem seus objetivos mais importantes, seja pessoal ou profissional.

As pessoas que desenvolvem essas habilidades, se tornam mais prudentes, sensatas e conseguem tomar decisões com mais eficácia. Dentro das organizações, à harmonia nas relações é um dos aspectos mais importantes que proporcionam aos funcionários condições saudáveis que permitem executar as suas funções com a máxima qualidade. Portanto, reduzindo os conflitos que comprometem o desenvolvimento pessoal ou questões que influenciam na produtividade das pessoas, é imprescindível para flexibilizar ações que fomentem nos resultados esperados.

A metodologia utilizada neste estudo se deu através da técnica de pesquisa bibliográfica, a pesquisa também se enquadra como sendo descritiva e pode-se classificar a pesquisa como sendo de campo, e como pesquisa exploratória com uma abordagem quantitativa-qualitativa e por fim, foi aplicado questionário por meio de plataforma online para coleta de dados.

O questionário foi aplicado com acadêmicos da Faculdade de Itaituba-FAI tendo como público-alvo, estudantes do curso de Bacharelado em Administração que estudavam do ano de 2019 a 2023 do 1º ao 8º período. O questionário contou com 15 perguntas no total, sendo 13 objetivas 2 subjetivas, voltado ao conhecimento dos

acadêmicos sobre a Inteligência Emocional no total de 12 alunos, destes, 12 pessoas responderam, sendo 8 delas ainda estão cursando faculdade 3 delas estão concluindo o curso, aguardando a colação de grau.

O estudo tem como questão norteadora: qual a concepção dos participantes da pesquisa sobre a Inteligência Emocional e como pode influenciar no desempenho profissional?

O Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresenta 5 capítulos. Neste capítulo inicial – Introdução, apresenta-se os objetivos, justificativa e a questão norteadora. O segundo capítulo – Fundamentação Teórica apresenta o referencial teórico do estudo. O terceiro capítulo – Metodologia discorre os caminhos da pesquisa. O quarto capítulo – Resultados e discussões apresenta os dados da aplicação do estudo e na sequência tem-se a Conclusão do TCC.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O QUE É A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL?

Segundo Robbins (2010, p. 10), “a Inteligência Emocional (IE) é a capacidade da pessoa de se autoconhecer, ou seja, conhecer suas próprias emoções e saber reconhecer as emoções nos outros e saber administrá-las”.

Neste sentido, a Inteligência Emocional é entendida como o uso inteligente das emoções que estão ligadas diretamente no que sentimos e para que obtenhamos êxito nas nossas relações deve-se entender de que forma elas são.

Para Fulanetto (2012), a Inteligência Emocional é como habilidades que o ser humano possui, como autocontrole, automotivação e persistência diante das dificuldades e a maneira apropriada de conseguir expressar o melhor de sua personalidade. Diante disso, pode-se entender que a Inteligência Emocional envolve as emoções e os sentimentos, ambos estão interligados, porém possuem características diferentes de serem manifestadas.

As emoções exercem papel fundamental na vida dos seres humanos, eles trocam experiências e transmitem emoções de um para o outro, já os sentimentos contribui nas organizações das emoções dos indivíduos dando sentido à vida deles.

De acordo com Oliveira (2011), relata que desde o século passado já se falava em outras formas de inteligência e iniciaram estudos e testes de QI na década 1980, e que esse novo tipo de inteligência seria derivado das emoções do ser humano e seria amplamente conhecida como Inteligência Emocional. Para entender melhor sobre essa inteligência abordada, precisa-se conceituar o que são as emoções, os sentimentos e afeto.

As emoções desencadeiam impulsos na vida das pessoas, que podem ser positivos quanto negativos e dependem exclusivamente da emoção provocada por sentimentos conforme o afeto que as pessoas então expressando em determinado momento.

Segundo (Robbins, 2010), as emoções são expressões afetivas intensas que podem estar sendo dirigidas por alguém ou alguma coisa, já o afeto está ligado ao grande número de sensações experimentadas que englobam também as emoções e o que sentimos. E os sentimentos são estados afetivos menos intensos e mais

duráveis que as emoções e que geralmente não necessitam de estímulo contextual para se manifestar.

Segundo o Dicionário Michaelis (2002, p. 286), a emoção é definida como “reação repentina, intensa e passageira causada por surpresa, medo, alegria, etc.” Portanto, para ter lógica nas reações das emoções, é necessário ter domínio e controle emocional, de forma que as situações sejam resolvidas sem causar prejuízos nas relações entre os indivíduos.

De acordo com Robbins (2010, p. 10), “há dezenas de emoções, sendo elas: raiva, desprezo, paixão, entusiasmo, inveja, medo, frustração, decepção, constrangimento, aversão, felicidade, esperança, ciúmes, alegria, surpresa e tristeza”.

A inteligência emocional não diz respeito apenas para aquele que empreender, que lideraram e possuidores de grandes empreendimentos. A inteligência emocional, possui uma qualidade extraordinária em todos os níveis seja no âmbito pessoal quanto no profissional. Então, aqueles que almejam crescer profissionalmente, à inteligência emocional é fator decisivo para conseguir desenvolver o trabalho com excelência.

2.2 OS PRINCIPAIS PILARES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Os pilares da inteligência emocional estão ligados respectivamente a capacidades que as pessoas podem desenvolver com o intuito de melhorar o convívio social e profissional, sendo elas: autoconsciência, autocontrole, automotivação e empatia, sobre si e para com as outras pessoas.

2.2.1 Autoconsciência

A autoconsciência se dá quando o indivíduo tem a habilidade de reconhecer e entender suas próprias emoções, desse modo, terá também a capacidade de reconhecer as emoções das outras pessoas.

A autoconsciência é um dos primeiros componentes do autoconceito a emergir. [...], a autoconsciência torna-se entrelaçada no tecido de quem você é, e surge em diferentes pontos, dependendo da situação e da sua personalidade (BATTISTELLI, 2018, p. 01).

O domínio das nossas próprias emoções é necessário para melhorar os nossos resultados na vida cotidiana, esse desempenho resulta no enfrentamento dos desafios sempre por uma perspectiva positiva, fazendo toda a diferença no campo da autoconsciência do indivíduo.

Canabrava (2020, p. 01), dividir a autoconsciência em três conceito: “Auto = sobre si mesmo; consciência = ter conhecimento, saber ou estar ciente sobre algo; emocional = sobre nossos sentimentos e emoções, o que se passa dentro de nós nas mais diversas situações.”

Partindo destes três pontos, entende-se que a autoconsciência nos ajuda a compreender os nossos sentimentos e assim termos o controle das nossas emoções de acordo com as ações desenvolvida no dia a dia, cada indivíduo dever manter o controle de suas emoções podendo assim solucionar qualquer tipo de dificuldade que venha aparecer.

Marques (2021, p. 02), afirma dois tipos de Autoconsciência:

[...] a pública e a emocional. A[...] autoconsciência [...] pública [...] diz respeito à percepção que temos sobre a forma como nossas emoções afetam as pessoas ao nosso redor. [...] já a autoconsciência emocional o autor dá algumas dicas para desenvolver essa habilidade como: conversar com outras pessoas, comece a olhar para si, informe-se e analise seus pensamentos[...].

Quando à pessoa estimular suas emoções e sentimentos acaba fornecendo subsídio que vem desenvolver as habilidades do ser humano para que possa aproximar-se de sua autoconsciência, podendo alcançar o controle do processo evolutivo de cada um.

Para Dias (2017), as emoções regem o íntimo dos indivíduos, que devem tomar cuidado quanto ao domínio que essas emoções têm sobre a vida de cada um. Quando as emoções não são controladas, exercem sobre o indivíduo uma força que pode se tornar negativa, sobretudo, se não tiver um equilíbrio. A autoconsciência emocional ajuda ao indivíduo entender o que está sentindo e saber lidar com as emoções de forma segura influencia no equilíbrio da vida.

A autoconsciência, ajuda a compreender os fatos e ações que realizamos em nosso cotidiano, quando à pessoa têm sua autoconsciência equilibrada, pode resolver qualquer conflito que venha ocorrer em seu meio social.

2.2.2 Autocontrole

O autocontrole é uma habilidade que consiste em aprender a controlar as próprias emoções desenvolvendo as ações tornando uma pessoa capaz de se afeiçoar a quaisquer condições do dia a dia. É de suma importância, manter o autocontrole principalmente, em decorrência de situações em que somos acometidos por vários sentimentos como a tristeza, a angústia, raiva ou o medo.

Heriston e Moraes (2020, p. 02), cita algumas dicas para se ter o autocontrole: tomar consciência das suas emoções; fazer meditação; perceber que não há problema em errar, explorar suas emoções negativas e positivas, listar cada uma das ações e reações extremamente emocionais e ser flexível.

O indivíduo que não consegue controlar suas emoções, geralmente, acaba entrando em discussão desnecessária por agir no impulso. É comum isso ocorre no cotidiano das pessoas, por mais que se arrependam de algo que tenham feito. Portanto, o desenvolvimento do autocontrole é essencial para conviver em sociedade.

Entre os benefícios do autocontrole, está a capacidade das pessoas dominarem as emoções e conseguirem evitar comportamentos impulsivos. Indivíduos com autocontrole usam a razão ao invés da emoção. O resultado é a tomada de decisão mais certas e responsáveis. As pessoas aprendem a lidar melhor com o estresse e as pressões, [...] por serem mais equilibradas emocionalmente (FRANÇA, 2017, p. 01).

Diante dos fatos, os benefícios do autocontrole são indispensáveis para a saúde mental das pessoas, e acontece quando você passa a querer se conhecer realmente, buscar mais empatia pelo próximo e controlar suas emoções e atitude em seu meio social.

O autocontrole deve ser exercitado diariamente no trabalho, em família, no trânsito e nas relações para que seja aplicado de maneira natural. A temperança deve ser usada positivamente, sem anular suas emoções e sentimentos, mas lidando com eles de forma madura e mostrando as pessoas ao redor como desenvolver o autocontrole de forma a disciplinar e equilibrar suas emoções (HERISTON; MORAES, 2020, p. 03).

No entanto, para equilibrar as emoções, se faz necessário a prática cotidianamente do autocontrole, para que possa ter controle dos atos, e assim os pensamentos podem ser organizados de forma a compensar as atitudes cometidas seja no âmbito profissional ou pessoal do indivíduo.

2.2.3 Automotivação

Para Silva (2010, p. 27) *apud* Murray (1986, p. 39) afirma que:

[...] a motivação está envolvida em todas as espécies de comportamento: aprendizagem, desempenho, percepção, atenção, recordação, esquecimento, pensamento, criatividade e sentimento [...].

Automotivação é o poder que se tem de buscar em você mesmo argumento e motivos para almejar suas metas, seja, no ambiente de trabalho, meio familiar ou em seu círculo de amizade.

De acordo com Souza (2020, p. 23)., a automotivação:

O ato de despertar o interesse por algo partindo de nós mesmos é conhecido como automotivação. Ela é essencial para sabermos quem somos, independente de rótulos, cargos e salários. A partir do momento que nos automotivamos, estamos nos estimulando a alcançar os nossos objetivos e metas.

Deste modo, a automotivação significa, que se é capaz de acordar todos os dias com disposição de trabalhar para entregar tudo no prazo, e ter aquela sensação de dever cumprida. Além disso, a automotivação é o exercício de motivar a si mesmo e ao mesmo tempo causar estímulos internos nas nossas emoções e sentimento.

Marques (2019, p. 01), cita cinco dicas para exercitar a automotivação: “autoconhecimento; planejamento pessoal; defina metas e objetivos alcançáveis; desenvolva a inteligência emocional e aprenda a ter pensamento positivo.”

O indivíduo é o que é, pois acha motivos dentro de si para atingir seus objetivos, uma pessoa que é automotivada não espera acontecer, corre atrás do que quer e faz acontecer de acordo com suas necessidades. Para aqueles que tem a automotivação baixa, precisam recorrer a ajuda e seguir algumas dicas, pois hoje se encontra nas redes sociais canais que ajudam as pessoas a se automotivar, se conhecer e conhecer o seu próximo.

De acordo com Retondo (2020, p. 07) existem dois tipos de motivação:

MOTIVAÇÃO intrínseca: é quando somos motivados por fatores “internos” para atender às nossas necessidades pessoais. A maioria dos hobbies e atividades de lazer são baseadas em motivação[...]; MOTIVAÇÃO extrínseca: é quando somos motivados por fatores “externos” que são dados ou controlados pelos outros, como o salário, elogios e reconhecimentos.

Neste sentido, na visão do autor constata-se que para se fazer algo, é necessário sermos motivados, seja no ambiente familiar, meio social ou no lado profissional. Desta maneira, deve-se ter mais dedicação e com certeza melhorar o desempenho nos afazeres do cotidiano.

Sendo assim, Mesquita (2015) afirma que: “para se automotivar, a principal ferramenta é confiar no seu talento e desempenho. Nesse caso, ter iniciativa e determinação compõem o sentido da automotivação”. Deste modo, a automotivação tem o objetivo de promover e estimular as habilidades de cada indivíduo fazendo com que se sintam motivados a realizar suas tarefas de forma satisfatórias trazendo disposição para seguir em frente diante de qualquer obstáculo.

2.2.4 Empatia

A empatia é buscar entender as emoções e sensações observando e tentando conhecer o que sente o indivíduo e faz com as pessoas desenvolvam sentimentos que levem o ser humano a ajudarem umas às outras. Estão intimamente ligados ao amor, fazendo com o que tenham interesse pelo próximo dando essa capacidade de se ajudarem.

Para Perazzolo (2016, p. 34) a empatia:

É a capacidade do outro colocar-se no seu lugar, ou seja, quando conseguimos sentir a dor ou sofrimento do outro e, isso desperte em nós vontade de ajudar. Para praticar a empatia requer força de vontade, mas principalmente ser uma pessoa melhor mais humana. É a capacidade de ajudar.

Assim sendo fica claro, que a empatia também contribui para que o ser humano consiga se autoconhecer e compreender melhor o comportamento alheio. Ela comanda os sentimentos como carinhos e emoções, esses laços afetivos são partilhados através das suas emoções e de seu semelhante.

Segundo Nogueira (2019, p. 09) empatia é amor:

Mas, não sou eu quem está falando isso, é a história. A palavra deriva do grego “empathia”, que significa paixão. E, para dizer a verdade, acredito que não exista outro sentimento à altura. Podemos definir empatia como a capacidade de sentir o que sentiria outra pessoa, [...] ou seja, é colocar-se no lugar do próximo para tentar compreender suas emoções.

Neste sentido de acordo com o autor, se colocar no lugar do outro, é tentar vivenciar os sentimentos e ações que o outro venha expressar, é se identificar com o sofrimento alheio ou com a situação a qual está sendo vivenciada. É saber ouvir o outro e se esforçar para compreender os problemas e as suas emoções.

Para Firmino (2020), a empatia é uma competência que só se desenvolve na prática. Por mais que as leituras, as conversas e as reflexões ajudem a compreender à vida e as dificuldades do outro, a melhor maneira de ser uma pessoa empática é na vida real. A autora sugere algumas dicas para prática da empatia.

Para Firmino (2020, p. 06), as principais práticas para a empatia são: “não julgue; abra-se para as histórias; pratique a escuta atenta; esteja disposto; reconheça as diferenças; trate bem as pessoas; e demonstre confiança.”

A empatia tem uma função extraordinária que envolve a vida de todos os indivíduos, ser empático é basicamente estar disposto a auxiliar os sujeitos desprovidos, a empatia é um item essencial para amor ao próximo, de acordo com as pesquisas as pessoas empáticas afeiçoam-se umas às outras pois sempre estarão um precisando do outro, isso é fato na vida da humanidade.

2.3 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS EMPRESAS

Conduzir indivíduos dentro de uma empresa demanda aptidões em comunicar-se, entender, respeitar, motivar, liderar e aprender a domar com rapidez suas próprias emoções, fazendo com que o líder possa liderar e ter o autocontrole de sua inteligência emocional. Tornando-o inteligente e apto a ser um grande líder, adaptando-se a várias situações, podendo modificá-las para o bem-estar de cada membro da empresa, deixando o ambiente de trabalho mais prazeroso, dando bons rendimentos para empresa.

Segundo Arita (2019), há alguns comportamentos que podem ajudar a desenvolver inteligência emocional na empresa são elas: ter consciência de suas próprias emoções; aprender a lidar com os seus sentimentos; criar empatia e encontrar sua própria motivação.

A empresa capta colaboradores com facilidade de comunicação, espírito de equipe, liderança, foco em resultados, dentre outros. A inteligência emocional na empresa, traz habilidades para capacitar os servidores, essas transformações são indispensáveis para o cotidiano da empresa, dando a ela resultados satisfatórios,

melhorando o trabalho em equipe além de promover a empatia entre seus colaboradores.

Sendo assim, Arita (2019, p. 01), destaca que:

A inteligência emocional na empresa é o gerenciamento de seus sentimentos para que eles não interfiram no seu desempenho profissional, nem na relação com as pessoas ao seu redor. Para isso, é essencial reconhecer qual é a origem dessas emoções e de que forma reage a elas. A partir daí você desenvolve autoconhecimento, autocontrole e passa a ter comportamentos mais positivos.

A falta de capacidade para lidar com as próprias emoções pode destruir vidas e acabar com carreiras profissionais, portanto, é importante que o colaborador tenha o autocontrole de suas emoções para que não venham interferir no seu meio profissional e nem familiar.

Um colaborador que se desenvolve emocionalmente possui foco em sua atividade, é persistente no alcance das metas, é motivado, possui autoconfiança, tem facilidade de trabalhar em equipe, sabe se colocar no lugar do outro, ou seja é empático, um bom comunicador e se relaciona com todos os integrantes da empresa. Além disso estimula e contagia todos ao seu redor e transforma o ambiente do qual faz parte (SILVA, 2010 p. 24).

Atualmente as pressões econômicas-sociais exigem maior envolvimento de seus colaboradores, e é preciso que aprendam a dominar suas emoções, e passem a usar suas habilidades que são essenciais para lidar com as dificuldades a ser enfrentadas no dia a dia dentro e fora da empresa.

Segundo Cervi e Santos (2012, p. 03), *apud* Rodrigues (2008):

[...] hoje profissionais que também saibam administrar suas emoções de maneira inteligente e ainda conseguem alcançar bons resultados são 'disputados a tapas' pelas grandes empresas.

Chefiar pessoas exige organização do autocontrole emocional, o profissional dotado de suas habilidades deve usar sua inteligência emocional para afeiçoar-se as mudanças dentro do setor empresarial, buscando soluções criativas para que assim sintam prazer em trabalhar. Portanto, o espírito de liderança deve sempre prevalecer na empresa, trabalhando continuamente o lado efetivo dos funcionários para evitar conflitos entre os mesmos e buscando melhorar a produtividade da empresa.

2.4 A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS EMPRESAS

As empresas devem contribuir para que o ambiente de trabalho seja cada vez mais desenvolvido a inteligência emocional do colaborador, afinal, à empresa será beneficiada diretamente por essa habilidade, a primeira ação é estimular uma comunicação clara entre o líder e os colaboradores.

Habilidades como empatia, flexibilidade, espírito de liderança, poder de persuasão, motivação, comunicação e relacionamento interpessoal, entre outras, devem fazer parte do programa de desenvolvimento de sua Inteligência Emocional (LIMA, 2010 *apud* CERVI e SANTOS; 2012, p. 06).

Como foi abordado, para agenciar a inteligência emocional na empresa é preciso que o líder tenha postura de autocontrole emocional, e que seja flexível as mudanças criando um ambiente agradável e seguro para os colaboradores. Evitando que grande parte dos problemas organizacionais surjam, como fofocas ou informações errôneas atrapalhando o desempenho da empresa.

Depois de identificar quais os pontos fortes e fracos e as limitações, é necessário que as pessoas possam ser orientadas e desenvolver as competências comportamentais que mais estão prejudicando os seu desenvolvimento pessoal e profissional (LIMA, 2010 *apud* CERVI e SANTOS; 2012, p. 07).

Para entender melhor os desenvolvimentos dessas competências, é preciso conceituar o que são as emoções; os sentimentos e afeto de cada indivíduo com suas particularidades. É importante que a inteligência emocional na empresa seja parte da sua cultura, e seja também utilizada a favor da geração de melhores resultados.

Oliveira (2011), relata que desde o século passado já se falava em outras formas de inteligência e iniciaram estudos e testes de QI na década de 1980, e que esse novo tipo de inteligência seria derivado das emoções do ser humano e seria amplamente conhecida como Inteligência Emocional.

Nesta perspectiva a inteligência emocional vem consistir em ensinar o homem a ser um bom líder, tornando-o um bom gestor com foco na organização e desenvolvendo mais empatia e motivação para um melhor resultado levando a equipe a alcançar as metas e os objetivos desejados.

Lima (2008) Cervi *apud* Santos (2012, p. 06) afirmam

Que todas as empresas possuem dificuldades cotidianamente, necessitando de um profissional com habilidade de negociação e tenha flexibilidade comportamental, para que possam solucioná-los na melhor maneira possível.

Desse modo, entende-se que as dificuldades sempre vão aparecer, cabe ao líder ser flexível e cauteloso em sua habilidade envolvendo os profissionais. Juntos poderão identificar adequadamente o problema e assim solucionar com sucesso.

2.5 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E LIDERANÇA

A inteligência emocional tem como ponto de partida a habilidade de reconhecer e controlar suas próprias emoções, ao mesmo tempo em que essas emoções são aproveitadas adequadamente para obter o melhor resultado possível, conforme as ações determinadas. Além de se colocar no lugar do outro, tendo consciência e a sensibilidade com relação às emoções dos indivíduos.

Segundo Robbins (2010, p.10), “a inteligência emocional (IE) é a capacidade da pessoa de se autoconhecer, ou seja, conhecer suas próprias emoções e saber reconhecer as emoções nos outros e saber administrá-las”.

A partir daí, pode-se dizer que as emoções estão ligadas ao que sentimos e para que obtenhamos êxito nas nossas relações deve-se entender de que forma elas são. A inteligência emocional de um líder pode ter ampla influência sobre seus liderados, podendo gerenciar suas equipes e interagindo com os indivíduos no local de trabalho trazendo um ambiente agradável dentro da empresa.

Sanches (2018, p. 02), explica que:

Os líderes automotivados, depositam energia para cumprir seus objetivos e trabalham continuamente para o alcance de metas[...] engajam suas equipes no alcance dos objetivos comuns. [...]Líderes com consciência social conseguem liderar com empatia[...]; [...]Líderes devem ser capazes de se relacionar em todas as esferas interpessoais, liderar pelo exemplo, conseguir expor e defender suas ideias, sem gerar conflitos[...].

É importante ressaltar, que na visão da autora a automotivação traz benefícios ao líder que usa sua capacidade para fins que venham otimizar o sucesso na liderança desempenhando suas ideias, habilidades e atributos particulares de se comunicar, com afinidade de comandar e liderar a esfera interpessoal que envolve a empresa.

De acordo com Souza (2020, p. 05), os líderes:

Com alta inteligência emocional apresentam muitas vantagens, entre elas destacamos: Autoconhecimento: eles sabem quais são seus pontos fortes e fracos. [...]; Empatia: eles conseguem se relacionar com os outros [...]; Coragem: eles não têm medo de mudanças[...] Equilíbrio: eles são equilibrados e capazes de ter uma vida profissional e pessoal saudável e equilibrada; Curiosidade: eles são curiosos e tem a mente aberta. Positividade: eles estão sempre olhando para frente e [...]avançar; Gratidão: eles são graciosos, gratos e felizes.

De acordo com esta citação, um líder com uma elevada inteligência acarreta competência que levam a despertar os pontos fortes para que possa se tornar um líder com tais habilidades como: convívio, espírito de equipe, liderança e focando em resultados positivos, tendo iniciativa, pretensão de admitir riscos e rapidez na adequação, nas inovações que ocorrem e disponibilidade e eficácia no que se propõem a fazer na empresa e no seu meio social.

2.6 CLIMA E CULTURA ORGANIZACIONAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O clima e cultura organizacional unidos com a inteligência emocional dentro de uma empresa oferecem subsídios para desenvolver e manter bons relacionamentos interpessoais entre seus colaboradores. Vale ressaltar, que à empresa deve estimar a sabedoria dos seus empregadores, deste modo desenvolvem suas habilidades com eficácia preparando-se para competitividade no mercado de trabalho.

Segundo Araújo (2011, p. 10) *apud* Chiavenato (2004, p. 74), explica que:

O clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes. Quando há elevada motivação entre os membros o clima motivacional eleva-se e se traduz em relações de satisfação de animação, interesse, colaboração etc.

Nota-se que este clima está intimamente ligado à produtividade do sujeito. Assim sendo, o clima organizacional deve ser favorável a adequações que levam em conta as emoções e sentimentos dos colaboradores, despertando assim a motivação e interesse deles trazendo uma boa relação entre os servidores e a empresa.

Com um outro referencial fixou-se mais no clima organizacional e compreendeu que este é resultado, em sua totalidade, da própria cultura, tradições e métodos de ação de cada organização. Para ele, cada novo empregado espera ter o apoio da empresa e atender seus desejos econômicos, sociais e emocionais (EDEL, 1978 *apud* ARAÚJO 2011, p.10).

A cultura organizacional consiste em observações que ajudam a resolver conflitos que submergem como os contentamentos e descontentamentos dos empregadores. Ainda neste sentido, a atuação do clima tem por finalidade enriquecer o clima corporativo, aumentando a motivação dos indivíduos e motivando a criar planos que venham atuar na resolução os conflitos existentes.

Para confirmar esta linha do clima organizacional Abbey e Dickson (1983) *apud* Araújo (2011), abordam que:

O clima organizacional é um fenômeno invisível, mas perceptível e é definido como a qualidade de um ambiente interno de uma organização, portanto resulta no comportamento e conduta dos seus membros. Toda empresa é desafiada quando se trata da gestão do clima organizacional, mas também é estruturalmente a base mais sólida que pode ser implementada para a busca de melhores resultados.

O clima organizacional busca situar meta contínua para a organização, focando especialmente em comunicação, confiabilidade e resultados positivos que serão fatores decisivos para terem sucesso nos desafios a serem enfrentados no cotidiano da empresa facilitando e fortalecendo bom andamento dos colaboradores e a empresa

Paolo (2020, p. 05), cita algumas dicas de como promover a inteligência emocional no trabalho: “incentive a comunicação clara e respeitosa; o controle emocional; identifique possíveis fontes de estresse no trabalho; capacite gestores e ofereça palestras.”

A inteligência emocional é indispensável para se obter o sucesso pessoal e profissional, assim como os demais sentimentos que envolve, o pensamento, a linguagem, a percepção, a memória, o raciocínio, todos esses elementos fazem parte do intelectual do ser humano e servem para desenvolver as habilidades e o mais importante saber cultivar no cotidiano da empresa. Essas aptidões, ajudam os trabalhadores a criarem ambientes acolhedores, empáticos e motivadores, além disso traz subsídios para cultivar a inteligência emocional trazendo um clima organizacional no trabalho.

2.7 CONTROLE EMOCIONAL NAS SOLUÇÕES DE CONFLITOS

Marques (2021) demonstra que controlar as emoções em situação de conflitos, traz benefícios para a saúde evitando doenças emocionais e para a empresa, já que lidar com situações de pressão de estresse podem ser comuns nesse ambiente.

Uma pessoa que põe em prática o controle emocional é capaz de lidar com as adversidades de forma positiva, evitando que essas situações resultem em emoções negativas que podem culminar em problemas relacionados à depressão e ansiedade (MARQUES, 2021, p. 01).

Pode-se afirmar que cada colaborador tem suas singularidades e desavenças desta forma, praticamente nem todos possuem inspirações e metas similares. É importante ressaltar, que o desempenho de cada um faz toda a diferença pois alguns conseguem lidar com sentimentos e ações que ocorrem no cotidiano de cada indivíduo.

Assumindo assim, o autocontrole de suas ações e emoções dentro do ambiente de trabalho e no pessoal, tornando-se um líder nato capaz de obter o controle das situações resolvendo conflitos e buscando o crescimento da empresa no mercado de trabalho.

Para alcançarmos os nossos objetivos pessoais e profissionais é essencial termos controle emocional, mas todos nós sabemos que nem sempre é fácil lidar com as nossas emoções, para isso, precisamos conhecê-las, gerenciá-las e controlá-las e, em momentos de tensão saber como agir para que nossas decisões sejam corretas e soluções sejam implantadas (MARQUES, 2021, p. 02).

No entanto, o autocontrole vem sendo trabalhado como forma de resolver os conflitos, pois é inevitável esse tipo de problema entre o ser humano, uma vez que as ideias são diferentes, ou seja, nem sempre as opiniões vão ser iguais, portanto, sem exceção os conflitos e soluções estarão no dia a dia da humanidade, pois faz parte da vida as divisões de ideias, emoções e sentimentos.

Marques (2021, p.05), apontam cinco dicas para desenvolver o controle emocional e aplicá-lo tanto na sua vida profissional quanto pessoal: “autoconhecimento; respiração; identificar os sentimentos; tirar um tempo para o lazer e para praticar atividades físicas e escolher as suas batalhas”.

Pesquisas apontam que para ser ter sucesso dentro e fora do mercado de trabalho é necessário saber controlar suas ações e emoções, assim o indivíduo consegue manter seu autocontrole podendo controlar-se. E a melhor maneira é praticar o autocontrole emocional, saber lidar com as dificuldades e aprimorando suas habilidades, autoconhecimento e empatia, todos esses fatores dão suporte para assegurar as soluções de conflitos tornando o ambiente de trabalho mais prazeroso.

Segundo Vincensi (2021.p. 04), *apud* Calmon (2007), ressalta a necessidade urgente de uma transformação na resolução dos conflitos, com a criação de um modelo de jurisdição que “represente uma contribuição para o crescimento e mudança social, para vencer a crise da justiça e consolidar um sistema de efetivas resoluções dos conflitos” [...].

Ainda neste contexto Vincensi (2021, p. 04), informa que:

[...] o judiciário brasileiro com a política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses, por meio da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, [...]. Mas, foi no ano de 2015 que o referido instituto recebeu regulamentação jurídica processual, por meio da Lei 13.105 de 16.03.2015, que aprovou o Código de Processo Civil (em vigor desde 17.03.2016) e da Lei nº 13.140, de 26.06.2015, denominada Lei da Mediação (em vigor desde 26.12.2015).

Sendo assim, pode-se afirmar que desde dezembro de 2015 a março de 2016, encontra-se no Brasil a regulamentação legal sobre este instituto, no setor público e privado. Percebe-se que o instituto de mediação foi criado com o intuito de resolver possíveis conflitos que possam ocorrer, seja no meio familiar ou profissional, proporcionando o diálogo entre as partes envolvidas para solucionar qualquer problema que possa vir interferir no cotidiano do indivíduo seja no trabalho ou no pessoal, trazendo confiança e eficácia evitando o próprio conflito entre ambas as partes sempre levando em conta que o diálogo é sempre a melhor saída.

A mediação é um método de solução do conflito baseado em atitudes e procedimentos de natureza conciliatórios, tentando a redução da litigiosidade das partes. [...], presumindo a disponibilidade dos participantes para reverem a posição adversarial em que se encontram e dispondo acerca de seu início, término, acordo ou não do conflito, [...] cada pessoa encontra seu bem-estar naquela situação de conflito THOMÉ (2018, p. 117) *apud* (VINCENSI (2021, p.05).

Portanto, o caminho mais certo para resolução dos conflitos é sem dúvida a mediação como forma de diálogo contribuindo na solução dos conflitos entre ambas

as partes devolvendo o bem-estar para o convívio deles. O controle emocional na solução de conflitos é importante para o indivíduo dentro ambiente de trabalho, já que lidar com situações estressantes no dia a dia são muito comuns, e devido a isso ter autocontrole implica em lidar de forma positiva evitando assim, que essas situações resultem em emoções negativas e problemas no desempenho profissional.

O controle emocional na solução de conflitos relacionado a qualidade de vida no trabalho é encontrar condições de vida dentro do ambiente corporativo e um ponto de equilíbrio entre a satisfação entre o colaborador e a empresa e ter um ambiente saudável que culmina na satisfação/ motivação do exercício da função e através disso, vem o crescimento pessoal já que ter um ambiente favorável implica na saúde organizacional e consequentemente nas emoções dos colaboradores.

A qualidade de vida no trabalho é importante pois ela é um dos indicadores de saúde organizacional, na qual a empresa se importa com o colaborador desde os horários de trabalho, pagamentos de salário e gratificações e benefícios de forma justa e coerente, a fornecer equipamentos adequados para execução correta da função e ter jornada justa de trabalho, controlada e salubre, que se preocupam também com o crescimento e desenvolvimento de seus colaboradores, incentivando estes a aprimorarem suas capacidades e melhores habilidades, no sentido de obterem o sucesso desejado em suas carreiras profissionais.

2.8 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

De acordo como os autores antes de falarem sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) abordando a Qualidade de Vida (QV). Os autores Whoqol Group (1994, p. 28) *apud* Carneiro (2018, p.12), comentam que a QV (Qualidade de vida) é a “percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, dentro do contexto dos sistemas de cultura e valores nos quais está inserido e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Partindo desta percepção, pode-se afirmar que a QVT é peça chave no cotidiano do indivíduo, pois ela que dá o suporte para que se possam desenvolver seus sentimentos e pensamentos fazendo com que saibam se relacionar uns com os outros.

Segundo Carneiro (2018), cita algumas características do conceito de QV que são: coletivo, contingencial, multidisciplinar, individual, dinâmico, abrangente. Ainda

neste contexto, Carneiro (2018) definir a Qualidade de Vida, a algo que não é simples, pois se trata de um conceito que, por vezes, pode se apresentar como sinônimo ou complementar a outras concepções como saúde, bem-estar ou satisfação com a vida.

Desta maneira, pode-se entender que a QV além de situar o homem no seu lugar no mundo, também traz consigo outras esferas que encandeiam o indivíduo para o seu bem-estar, sua saúde mental dando prazer de viver a vida de uma forma homogenia seja na vida pessoal ou profissional.

Partindo desde ponto, adentra-se no contexto sobre o QVT que é um dos pontos mais importantes para se ter um bom desempenho no trabalho, além de melhorar o relacionamento e diminuir os conflitos que possam vir a causar prejuízos para a empresa e seus colaboradores.

A qualidade de vida no trabalho (QVT) diz respeito às condições de vida dentro do ambiente corporativo. [...] A QVT é um conceito amplo, cujo objetivo é encontrar o ponto de equilíbrio entre o bem-estar do trabalhador e a eficácia da empresa. A qualidade de vida no trabalho é um dos indicadores da saúde organizacional. (DIAS, 2018, p.01).

Pode-se afirmar que QVT é um fator primordial para o bom andamento do colaborador nas realizações de tarefas como também para garantir o crescimento da empresa diante do mercado de trabalho. Dando o equilíbrio necessário e consequentemente trazendo o bem-estar no cotidiano tanto no lado pessoal quanto profissional.

Para que os trabalhadores desenvolvam o seu melhor potencial é essencial que tenham qualidade de vida no trabalho para que possam atingir o seu melhor desempenho. Haja visto que se deve ter preocupação em fomentá-la e que as práticas de gestão de pessoas consigam alinhar estrategicamente os objetivos da empresa para garantir sucesso (CARNEIRO, 2018 p. 14).

Assim sendo, é função do gestor alargar a QVT do trabalhador buscando progressos nas relações interpessoais e no convívio dentro da empresa dando mais clareza para as equipes criem estratégias que venham desencadear uma ótima comunicação entre o líder e o colaborador. Garantindo uma organização de sucesso procurando evitar conflitos deixando o ambiente agradável para ambas as partes.

Exemplos de fatores na qualidade de vida no trabalho; Satisfação com a função executada; Motivação para o exercício da atividade; Oportunidade de crescimento; Desenvolvimento pessoal; Clima organizacional; Remuneração

justa e adequada; Segurança na função; Feedback das atividades[.] (DIAS E, 2018, p. 06).

De acordo com o contexto entende-se que QVT contribui para que as empresas cuidem de seus colaboradores dando oportunidade, para que possam mostrar suas habilidades, suas capacidades de realizar as atividades de forma satisfatória, sendo motivados a criarem ideias, respeitar o interesse de cada um, sendo flexível nas jornadas de trabalho.

Com certeza esses são fatores que fornecem subsídios para uma melhor qualidade de vida no trabalho deixando o ambiente de trabalho mais agradável e desenvolvendo com eficácia o trabalho ao qual foi designado. Portanto, a Qualidade de Vida no Trabalho, promove soluções para as dificuldades que vão aparecendo no externo e interno da empresa doando excelente resultado na produtividade dela.

3 METODOLOGIA

A metodologia é o momento de informar como a pesquisa foi realizada, ou seja, descrever o caminho que foi percorrido para se aproximar do objeto de estudo. A presente pesquisa se utiliza da pesquisa bibliográfica, pesquisa quantitativa e qualitativa, descritiva e exploratória, e foi realizada uma pesquisa de campo com aplicação de questionários para discussões futuras dentro de uma empresa.

A técnica de pesquisa bibliográfica foi escolhida como ferramenta para dar embasamento teórico, conforme aponta Gil (2008) pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado que são constituídos por livros e artigos científicos.

O método de pesquisa é imprescindível para a elaboração de uma pesquisa, sendo também fundamental para alcançar os resultados propostos por tal estudo, aproximando-se assim da realidade social. Esse caminho que precisa ser definido é chamado de método, e esse método precisa ser bem delineado, para que se possa ter resultados mais próximos do real, conforme explica Lakatos e Marconi (2010).

A pesquisa também se enquadra como sendo descritiva que segundo Gil (2008, p. 42) pesquisa descritiva tem como objetivo primordial estudar e levantar as características de variados grupos e estabelecer a relação entre eles. Essa classificação de pesquisa apresenta como principal objetivo “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Também pode-se classificar a pesquisa como sendo de campo que é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos a cerca de um problema, para qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou ainda descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. (LAKATOS, 2003, p. 185). Assim, teve como objetivo levantar informações em um determinado local e aplicou-se o questionário.

As pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses (GIL, 2002 p. 41).

Exploratória ou pré-leitura – leitura de sondagem, tendo em vista localizar as informações, uma vez que já se tem conhecimento de sua existência (LAKATOS, 2003 p. 22).

Quanto a abordagem, o método quantitativo é empregado na pesquisa, segundo Zanella (2006, p. 89) *apud* Silva (2018, p. 53), esse método preocupa-se com representatividade numérica, isto é, com medição objetiva e qualificação dos resultados. Tem, portanto, o objetivo de generalizar os dados a respeito de uma população, somente estudando uma pequena parcela dela. Assim, as pesquisas quantitativas utilizam uma amostra representativa da população para mensurar qualidades.

No método quantitativo, são usados os seguintes itens, segundo Zanella (2006, p. 89) *apud* Silva (2018, p. 53):

Dados: são informações coletadas pelo pesquisador durante o processo da pesquisa. Para a coleta de dados, usa-se o instrumento de pesquisa podendo ser: observação, entrevista, questionário, formulário, medidas de opiniões e atitudes, testes, sociometria, história de vida, consulta, medida de material, análise, pesquisa de mercado etc.

Variáveis: são as características observadas ou medidas em cada elemento da população.

População: Em pesquisa, o conceito população é amplo, designando a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características, definidas para um determinado estudo.

Amostra: é comum desenvolver-se uma pesquisa sem que se utilize todos os elementos de uma população. Neste caso, seleciona-se uma parte representativa dela, denominada amostra.

No método qualitativo de pesquisa segundo Zanella (2006, p. 99) *apud* Silva, (2018 p. 54) afirmam que enquanto o método quantitativo de pesquisa, preocupa-se com a medição dos dados, o método qualitativo não emprega a teoria estatística para medir ou enumerar os fatos estudados. Preocupa-se em conhecer a realidade segundo a perspectiva dos sujeitos participantes da pesquisa.

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário, que segundo Gil (2008), é uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas às pessoas com o propósito de obter informações. Por meio do questionário online, obtive as informações rápidas para construção dos resultados para esta pesquisa.

O questionário foi aplicado com acadêmicos da Faculdade de Itaituba-FAI tendo como público-alvo, acadêmicos do curso de Bacharelado em Administração que

cursavam do 1º ao 8º período das turmas 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023. O questionário contou com 15 perguntas no total, sendo 13 objetivas 2 subjetivas, voltado ao conhecimento dos acadêmicos sobre a Inteligência Emocional e no total 12 pessoas responderam esse questionário, sendo 8 delas ainda estão com o curso em andamento, 2 formados, e 2 delas estão concluindo o curso, aguardando a Colação de Grau.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

Ao buscar mais conhecimento e informações sobre os acadêmicos que estão cursando o curso de Bacharelado em Administração do 1º ao 8º período das turmas 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023 foi elaborado um questionário de 12 perguntas objetivas e 3 subjetivas sobre o conhecimento que eles têm a respeito à Inteligência Emocional dentro da sua concepção. No total 12 pessoas responderam esse questionário.

A primeira pergunta foi referente ao gênero dos acadêmicos participantes da pesquisa. Observa-se no Gráfico 1 os resultados:

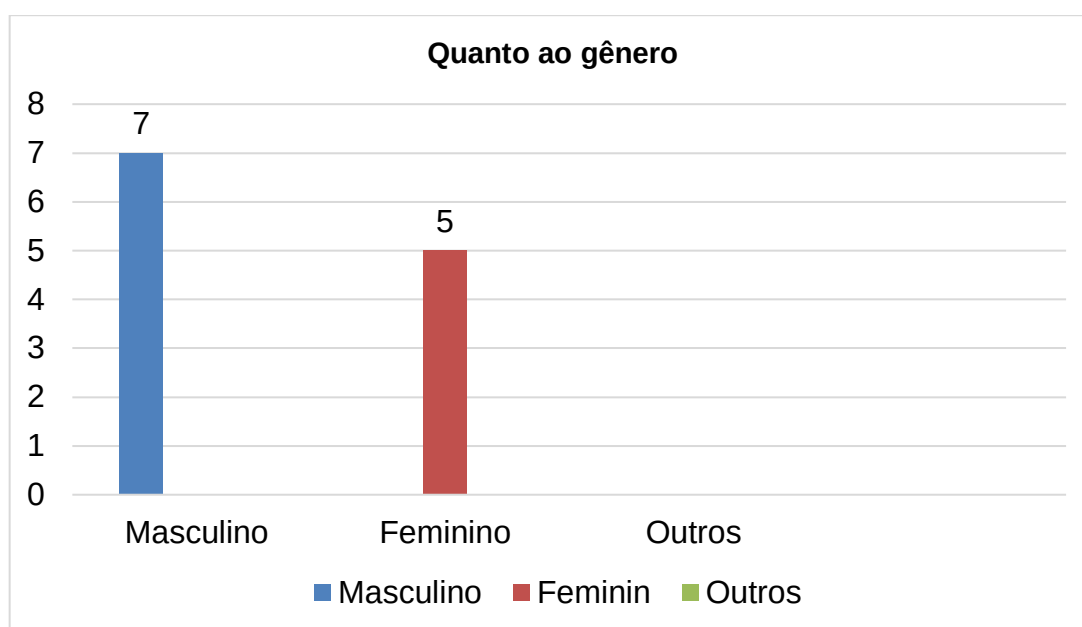


Gráfico 1 – Gênero dos acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 1 identifica-se que: 7 participantes são do gênero masculino e 5 do gênero feminino e outros não obteve resposta. Nessa pesquisa existem mais homens do que mulheres.

A segunda pergunta foi realizada para saber a idade dos acadêmicos e obteve-se as seguintes respostas:

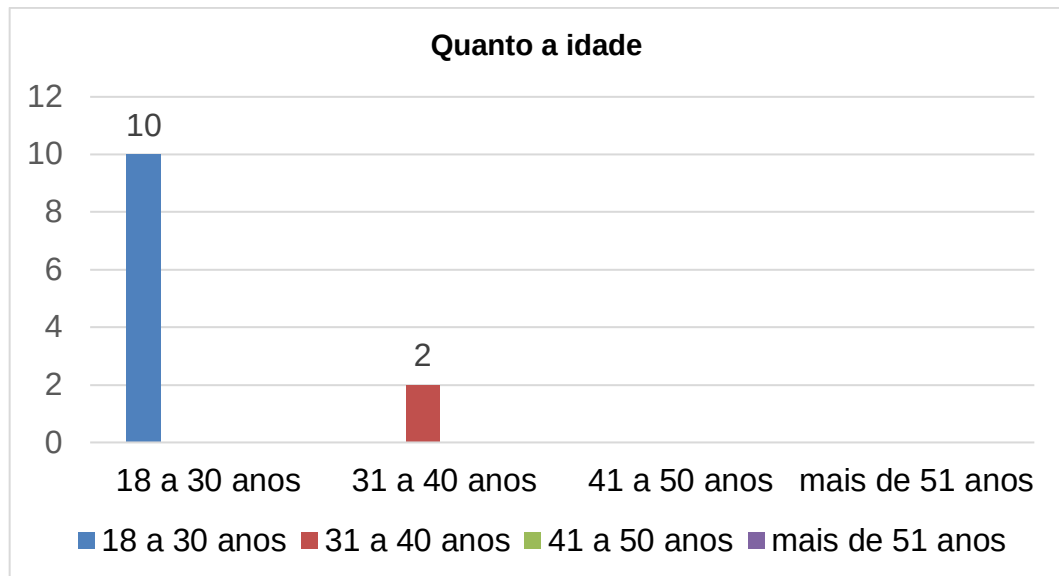


Gráfico 2 – Faixa etária dos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 2, verificou-se que no total de 12 entrevistados a 10 dos participantes estavam na faixa de idade entre 18 a 30 anos, logo após tem-se 2 participantes com idade entre 31 à 40 anos, em seguida entre 41 a 50 anos no total de zero e mais de 51 anos também.

A terceira pergunta buscou saber qual período da faculdade estão cursando. Os dados são:

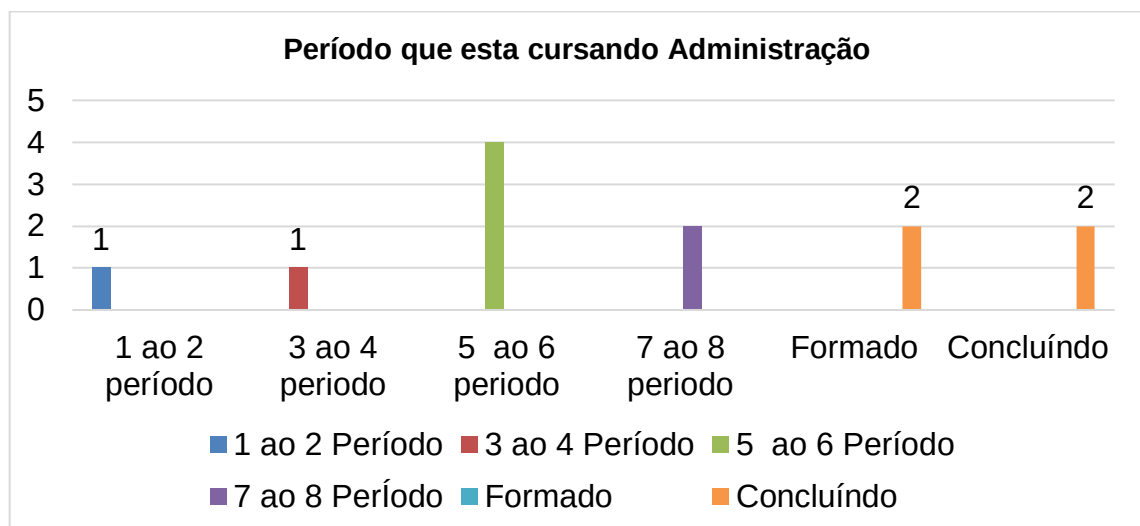


Gráfico 3 – Qual período da faculdade você está? Fonte: Dados de Pesquisa (2023)

A quarta pergunta foi sobre quanto tempo atuam na empresa em que trabalham? Os dados são:

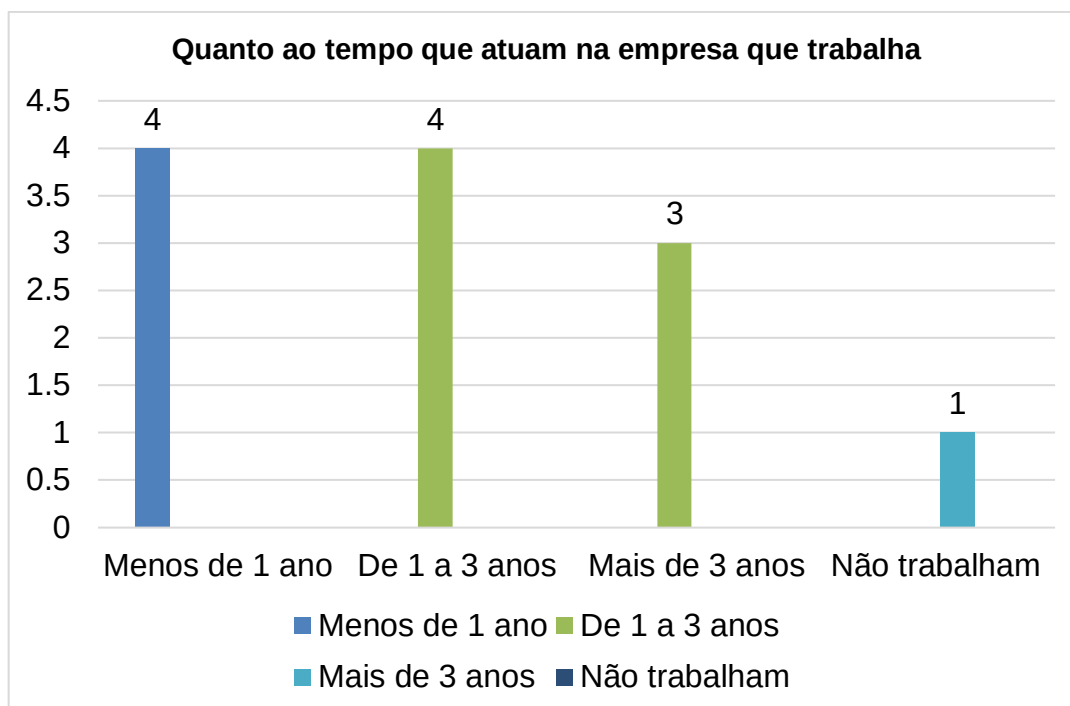


Gráfico 4 – Tempo que atuam na empresa que trabalham, dos acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 4, identifica-se que 4 das pessoas estão trabalhando de 1 a 3 anos na mesma empresa, 1 não estão trabalhando, 4 estão trabalhando a menos de 1 ano e 3 pessoas estão trabalhando a mais de 3 anos.

A quinta pergunta questionou-se aberta realizada para saber qual sua função dos participantes da pesquisa, na empresa que trabalha. Os dados são:

Quadro 1 – Qual sua função na empresa em que trabalha? Fonte: Dados de Pesquisa (2023)

Participante 1	“Recursos Humanos”
Participante 2	“Soldado”
Participante 3	“Jovem Aprendiz”
Participante 4	“Jovem Aprendiz”
Participante 5	“Administrativo”
Participante 6	“Proprietária”
Participante 7	“Gerente”
Participante 8	“Gestão Comercial”
Participante 9	“Assistente Administrativo”
Participante 10	“Administrativo e setor de vendas”
Participante 11	“Atendente”
Participante 12	“Não estou trabalhando”

No Quadro 1, verifica-se que 7 homens e 5 atuam na área de Gestão e Administrativa, porém, em todas as funções dentro de uma empresa é possível trabalhar a IE.

De acordo com Weisinger (2001), a ausência de Inteligência Emocional prejudica o progresso e o sucesso do indivíduo dentro da empresa, seja qual for a função executada, por outro lado, o seu uso pode levar a resultados produtivos, tanto para o indivíduo quanto para a organização.

A sexta pergunta foi para saber se os participantes da pesquisa sabem o que é Inteligência Emocional?

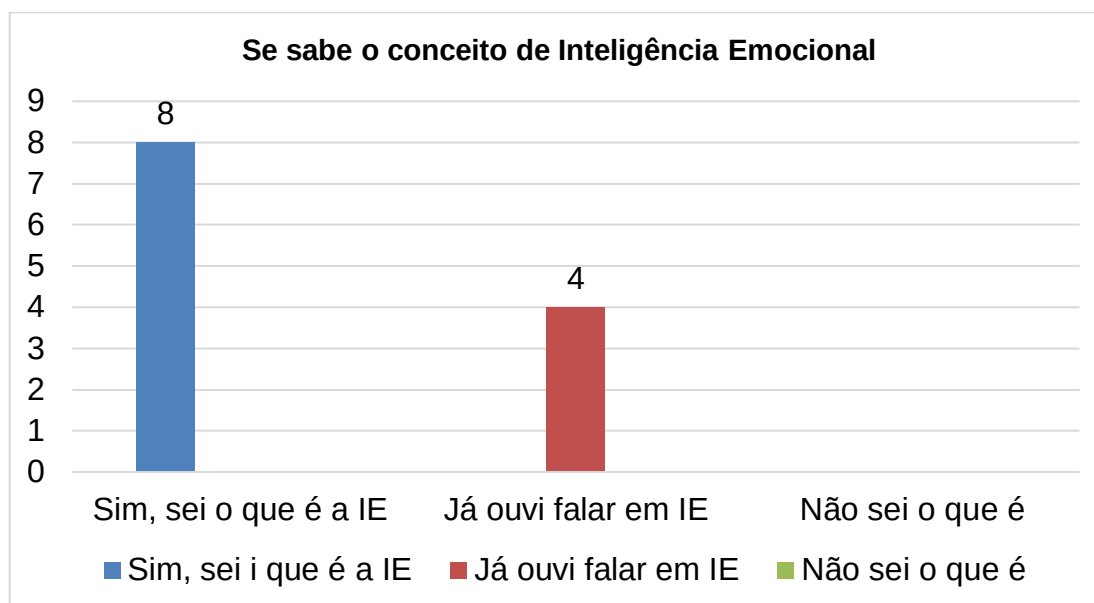


Gráfico 6 – O que é Inteligência Emocional, acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 6 identifica-se que 4 dos participantes da pesquisa já ouviram falar sobre IE, e 8 sabem o que é a inteligência emocional. Nenhuma resposta para: “não sei o que é”. Segundo Robbins (2010, p. 10), “a Inteligência Emocional (IE) é a capacidade da pessoa de se autoconhecer, ou seja, conhecer suas próprias emoções e saber reconhecer as emoções nos outros e saber administrá-las”.

Verifica-se que dos participantes da pesquisa todos já ouviram falar ou tem conhecimento sobre o que é Inteligência Emocional, nenhum dos participantes afirmam não conhecer o tema. O fato de todos saberem o que é ou de já ter ouvido falar sobre o assunto pode facilitar esse controle IE no ambiente de trabalho.

A sétima pergunta foi para saber se os participantes da pesquisa sabem lidar com suas emoções dentro do ambiente de trabalho. Os dados são:

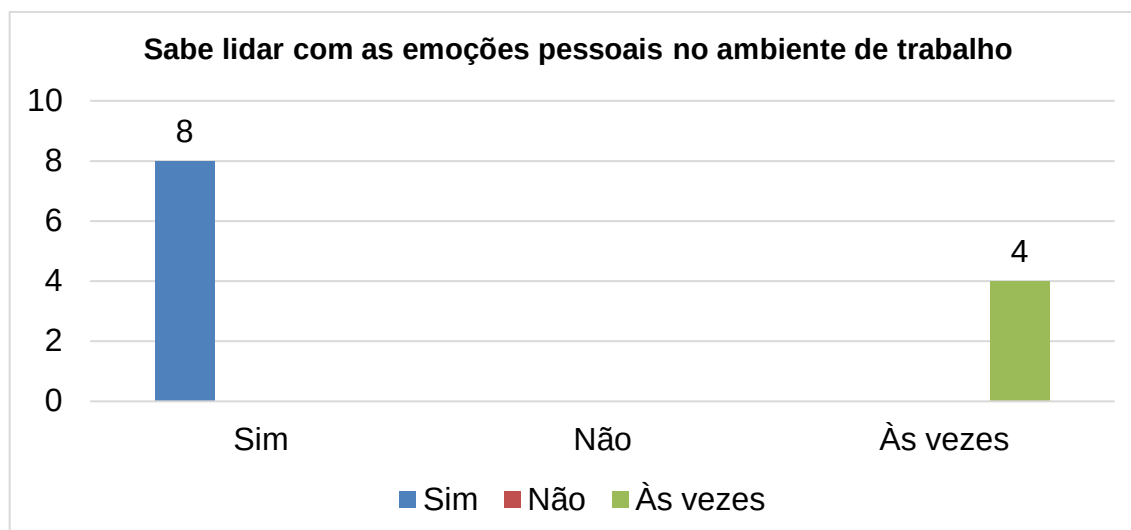


Gráfico 7 – Sabem lidar com as suas emoções? dos acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 7 identifica-se que 8 dos participantes sabem lidar com suas emoções dentro do ambiente de trabalho e 4 delas, as vezes sabem lidar com suas emoções no ambiente de trabalho e nenhuma resposta para o “não”.

Segundo Silva (2010), um colaborador que se desenvolve emocionalmente, ou seja, que tem controle emocional possui foco em sua atividade, é persistente no alcance das metas, é motivado, possui autoconfiança, tem facilidade de trabalhar em equipe, sabe se colocar no lugar do outro, ou seja é empático. Um bom comunicador e se relaciona com todos os integrantes da empresa. Além disso estimula e contagia todos ao seu redor e transforma o ambiente do qual faz parte.

Verificou-se que de acordo com os 8 entrevistados sabem lidar com suas emoções dentro do ambiente de trabalho e isso favorece no próprio desempenho dentro da empresa, ou seja, conseguem controlar a Inteligência Emocional, porém, 4 dos participantes às vezes não sabem lidar com suas emoções no ambiente de trabalho e isso pode ser prejudicial, pois, quando não se sabe controlá-las em situações negativas, podem resultar em emoções negativas que podem culminar em problemas relacionados à depressão e ansiedade.

A oitava pergunta foi para saber se os participantes da pesquisa se considerarem uma pessoa empática, ou seja, sabem se colocar no lugar do outro. Os dados são:

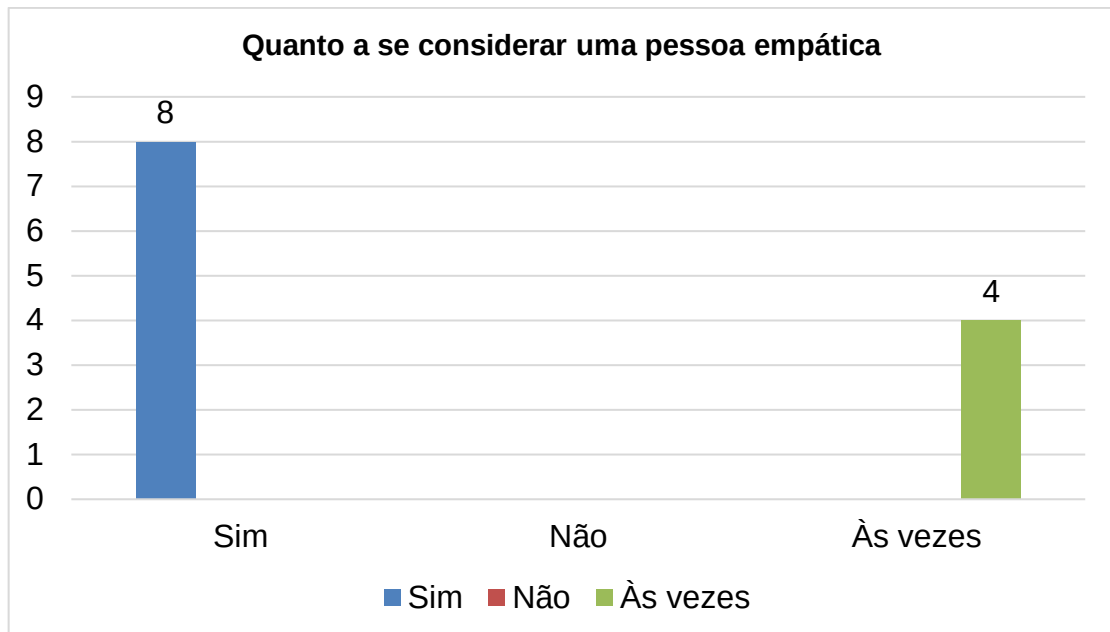


Gráfico 8 – Você é uma pessoa empática? acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No gráfico 8 apresenta que 8 dos participantes se consideram pessoas empáticas enquanto 4 pessoas são empáticas somente às vezes, e zero pessoas responderam “não”.

Para Perazzolo (2016) a empatia é a capacidade do outro colocar-se no seu lugar, ou seja, quando conseguimos sentir a dor ou sofrimento do outro e, isso desperte em nós vontade de ajudar. Assim sendo fica claro que a empatia também contribui para que o ser humano consiga se autoconhecer e compreender melhor o comportamento alheio.

Verificou-se que de acordo com os participantes a grande maioria se consideram pessoas empáticas e isso favorece no desenvolvimento profissional evitando discussões e desentendimentos no ambiente em que elas estão inseridas. Por outro lado, 4 dos participantes às vezes não são empáticas podendo assim prejudicar as relações e o convívio com as pessoas ao seu redor.

A nona pergunta foi sobre autoconsciência, ou seja, para saber se os participantes da pesquisa conseguem identificar as suas emoções. Os dados são:

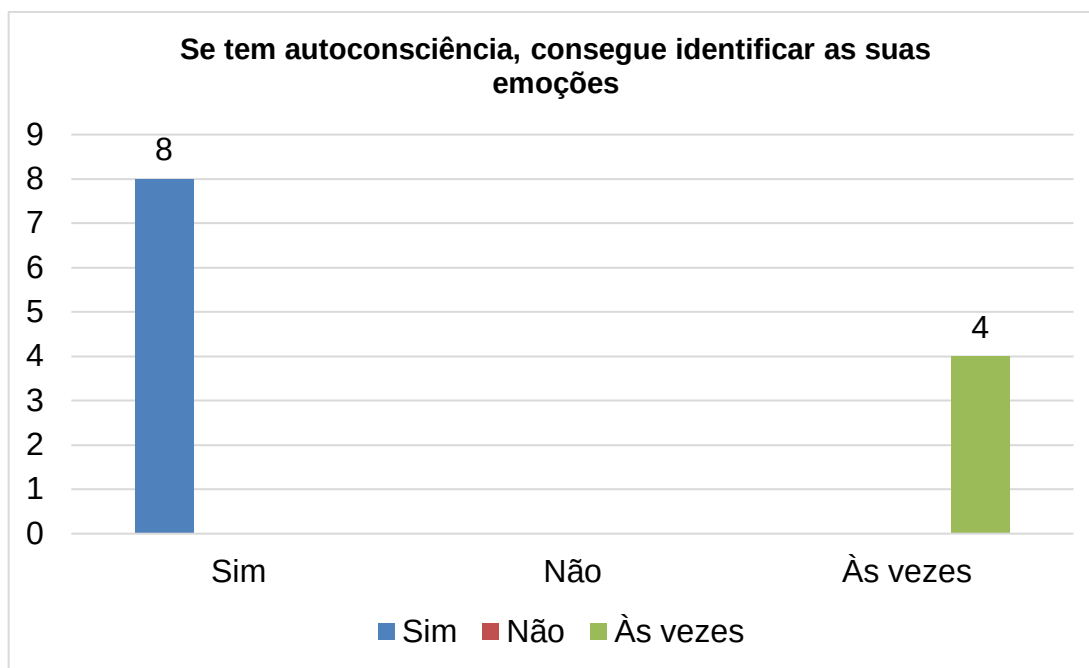


Gráfico 9 – Você tem autoconsciência? acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 9, identifica-se que 8 dos participantes tem autoconsciência, ou seja, identificam as suas emoções, e 4 participantes responderam que às vezes conseguem identificar os seus sentimentos e nenhum participantes responderam não.

Para Battistelli (2018.p. 01), a autoconsciência é um dos primeiros componentes do autoconceito a emergir. [...], a autoconsciência torna-se entrelaçada no tecido de quem você é, e surge em diferentes pontos, dependendo da situação e da sua personalidade.

Portanto, a autoconsciência se dá quando o indivíduo tem a habilidade de reconhecer e entender suas próprias emoções, desse modo terá também a capacidade de reconhecer as emoções das outras pessoas. Por outro lado 4 dos participantes responderam que às vezes tem autoconsciência e isso pode ser prejudicial para o ambiente de trabalho, em casos situações sob pressão e estresse se o colaborador não conseguir controlar suas emoções poderá agir incoerentemente com a situação.

A décima pergunta foi realizada para saber se os participantes da pesquisa sabem lidar com pessoas que não tem autocontrole.

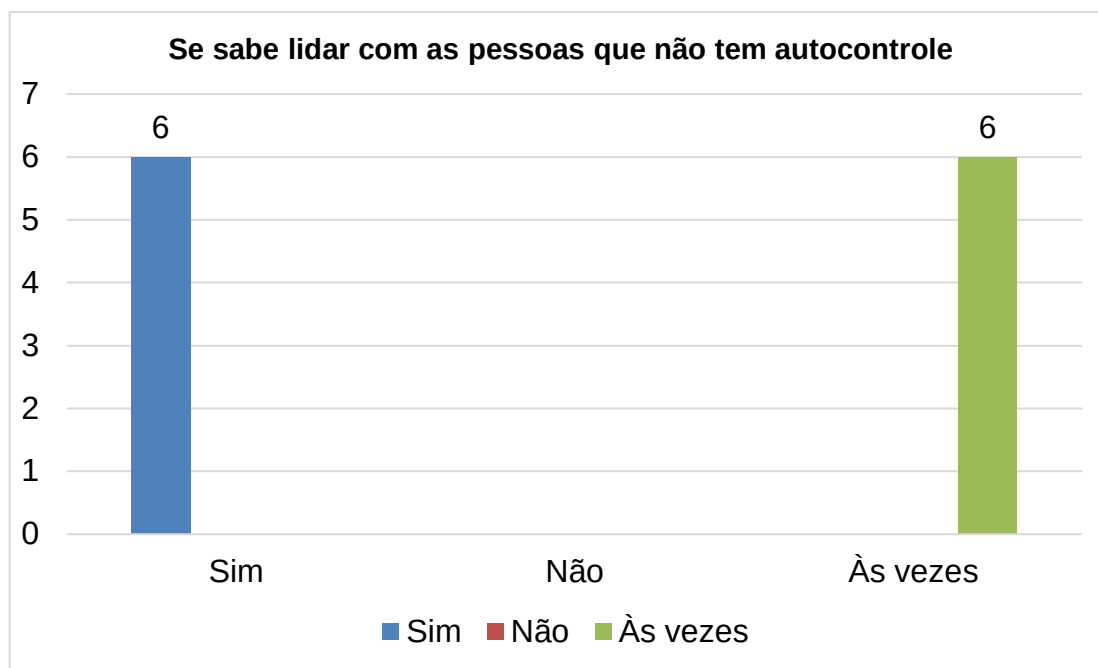


Gráfico 10 – Autocontrole dos acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 10 identificou-se que 6 dos participantes sabem lidar com pessoas que não tem autocontrole, e as outras 6 sabem lidar com pessoas que não tem autocontrole e nenhuma resposta para a alternativa “não”.

Segundo França (2017, p. 01), autocontrole é a capacidade das pessoas dominarem as emoções e conseguirem evitar comportamentos impulsivos. Indivíduos com autocontrole usam a razão ao invés da emoção. O resultado é a tomada de decisão mais certeiras e responsáveis. As pessoas aprendem a lidar melhor com o estresse e as pressões, [...] por serem mais equilibradas emocionalmente.

Verifica-se que metade dos participantes consideram ter autocontrole tendo como consequência os benefícios de comportamento adequado diante das situações e acabam tomando decisões em conformidade e mais certeiras. Por outro lado, 6 participantes responderam que às vezes tem autocontrole e isso pode ser prejudicial para a empresa no aspecto de tomada de decisões, podendo agir e desconformidade com a situações cotidianas.

A décima primeira pergunta foi referente ao clima organizacional da empresa, e como é o clima da empresa que trabalham. Os dados obtidos são:

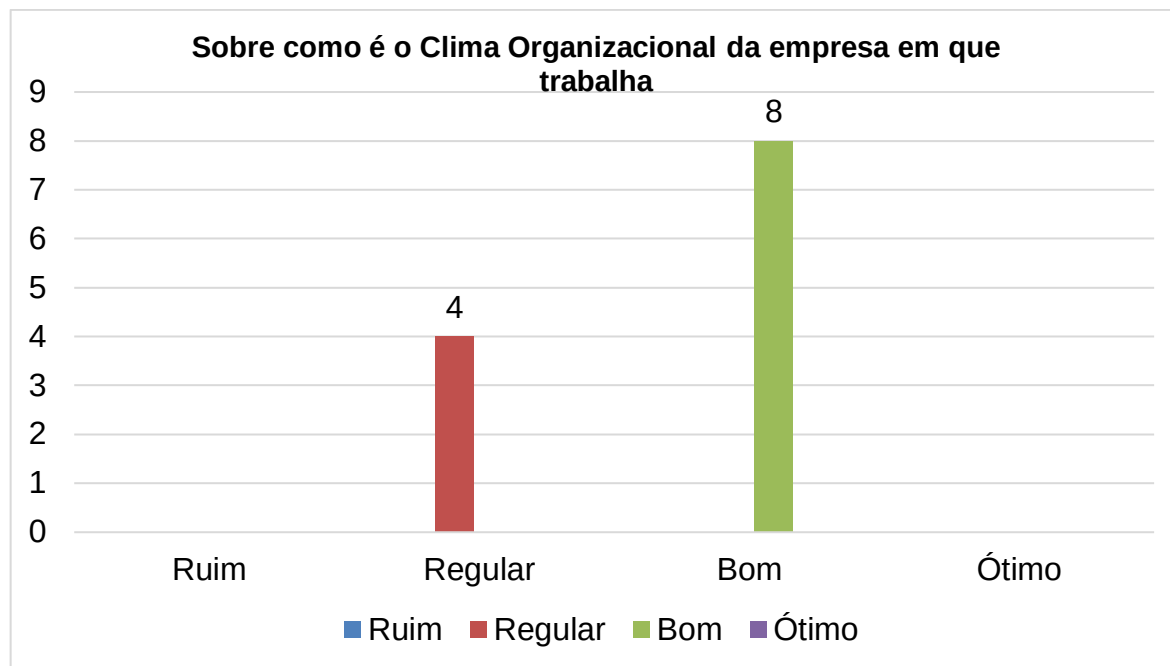


Gráfico 11 – Clima organizacional da empresa dos acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 11 apresenta que 4 das pessoas consideram o clima organizacional “Bom” e 8 pessoas consideram “Regular” o clima organizacional da empresa que trabalham, nenhuma resposta para “Ruim” e “Ótimo”.

Segundo Abbey e Dickson (1983) *apud* Araújo (2011), abordam que o clima organizacional é um fenômeno invisível, mas perceptível e é definido como a qualidade de um ambiente interno de uma organização, portanto resulta no comportamento e conduta dos seus membros. Toda empresa é desafiada quando se trata da gestão do clima organizacional, mas também é estruturalmente a base mais sólida que pode ser implementada para a busca de melhores resultados.

Verifica-se que a maioria dos participantes consideram o clima organizacional da empresa que trabalham como “Bom” e isso demonstra que esse ambiente, é favorável e o estado emocional do colaborador é feliz com o local onde trabalha e se envolve mais nas ações e projetos corporativos. Por outro lado, 4 dos participantes responderam “Regular” para o clima organizacional que trabalham e isso significa que apesar de não ser um caos total.

Um clima organizacional regular apresenta pontos positivos que devem ser mantidos mas possuem falhas que podem ficar em evidência se não forem administrados influenciando assim na interação entre os funcionários, podem ter baixar credibilidade, resistência em mudar e estagnação dos negócios e consequentemente se não forem melhoradas ocasionaria no clima organizacional

ruim com as seguintes características: desmotivação, alta rotatividade de funcionários, baixa qualidade de serviço e comprometimento dos funcionários e etc.

A décima segunda pergunta é se eles já vivenciaram alguma situação constrangedora no seu ambiente de trabalho?

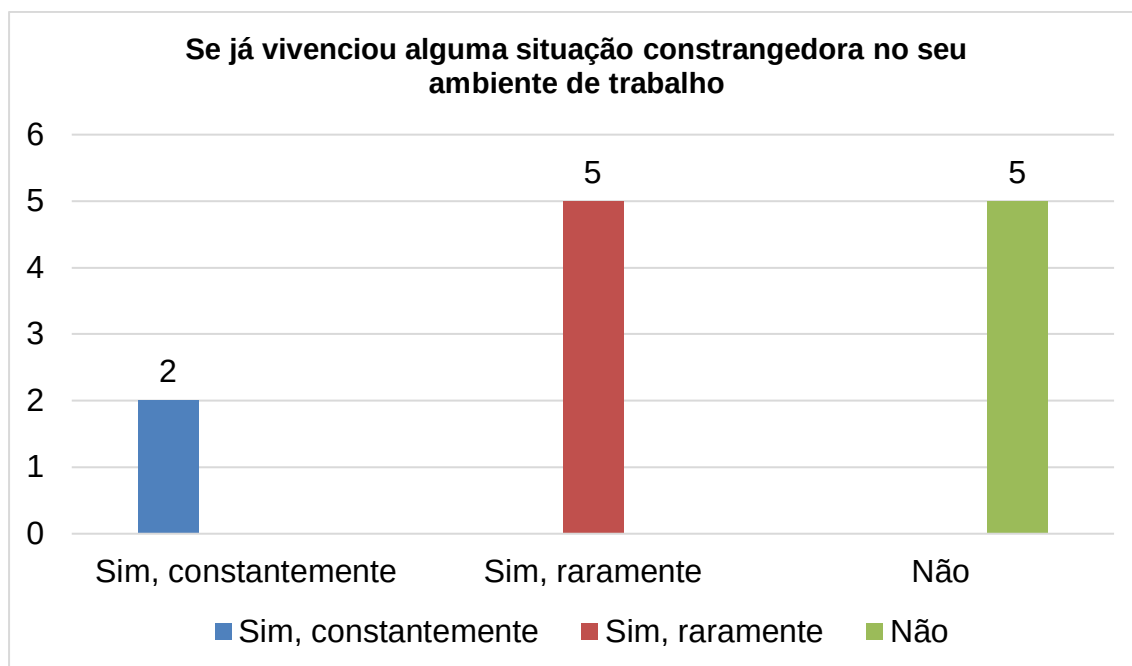


Gráfico 12 – Você já vivenciou alguma situação constrangedora no ambiente de trabalho? acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 12, apresenta sim/raramente que 5 dos participantes já vivenciaram alguma situação constrangedora no ambiente de trabalho; 2 sim/constantemente vivenciam essas situações; e 5 dos participantes não vivenciaram nenhuma situação constrangedora no ambiente de trabalho.

Segundo Anjos (2022), define situação constrangedora a qualquer tipo de conduta por parte do empregador, superiores ou mesmo por parte de colegas em desfavor de um empregado que proporcione uma situação humilhante, que ofenda a sua dignidade no seu ambiente de trabalho.

As situações constrangedoras no ambiente de trabalho causam incômodo e traz danos a dignidade e a integridade do indivíduo colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente de trabalho.

Verifica-se que 5 dos participantes constantemente já vivenciaram alguma situação constrangedora no ambiente de trabalho e que possivelmente obtiveram impactos negativos no desempenho profissional, por outro lado, outros 5 dos participantes não vivenciaram alguma situação constrangedora e os impactos

positivos são inúmeros: autoconfiança, autocontrole, bom desempenho, flexibilidade e etc.

A decima terceira foi realizada para saber se os participantes da pesquisa acreditam que a Inteligência Emocional influencia no desempenho profissional?

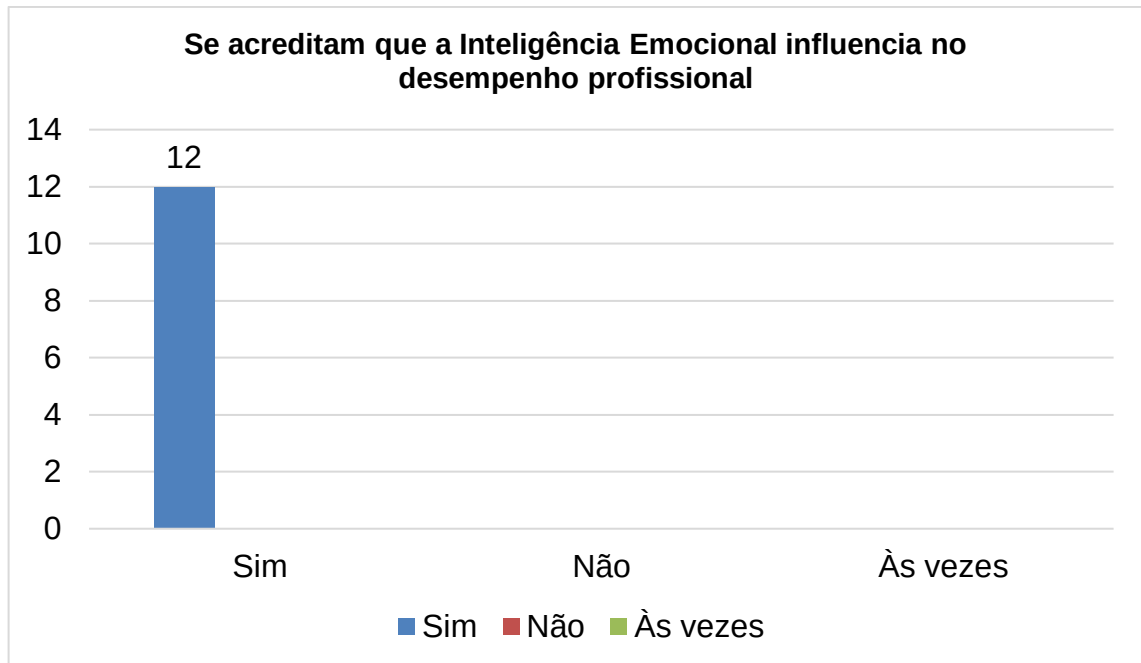


Gráfico 13 – A IE influencia no desempenho dos profissionais? acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 13 apresenta que 12 das pessoas que responderam ao questionário, acreditando que a Inteligência Emocional influencia no desempenho profissional delas, nenhuma resposta para “não” e “às vezes”.

Segundo Arita (2019, p. 01), destaca que a inteligência emocional na empresa é o gerenciamento de seus sentimentos para que eles não interfiram no seu desempenho profissional, nem na relação com as pessoas ao seu redor. Para isso, é essencial reconhecer qual é a origem dessas emoções e de que forma reage a elas. A partir daí desenvolve-se autoconhecimento, autocontrole e passa a ter comportamentos mais positivos.

Verifica-se que todos os participantes acreditam que a Inteligência Emocional influencia no ambiente de trabalho e que esse gerenciamento de emoções é importante para o desempenho do profissional e tem impactos positivos tanto para a empresa quanto para o colaborador.

A décima quarta pergunta foi feita para saber se a empresa em que eles trabalham ou já trabalharam, se preocupa ou preocupava com a inteligência emocional dos colaboradores?

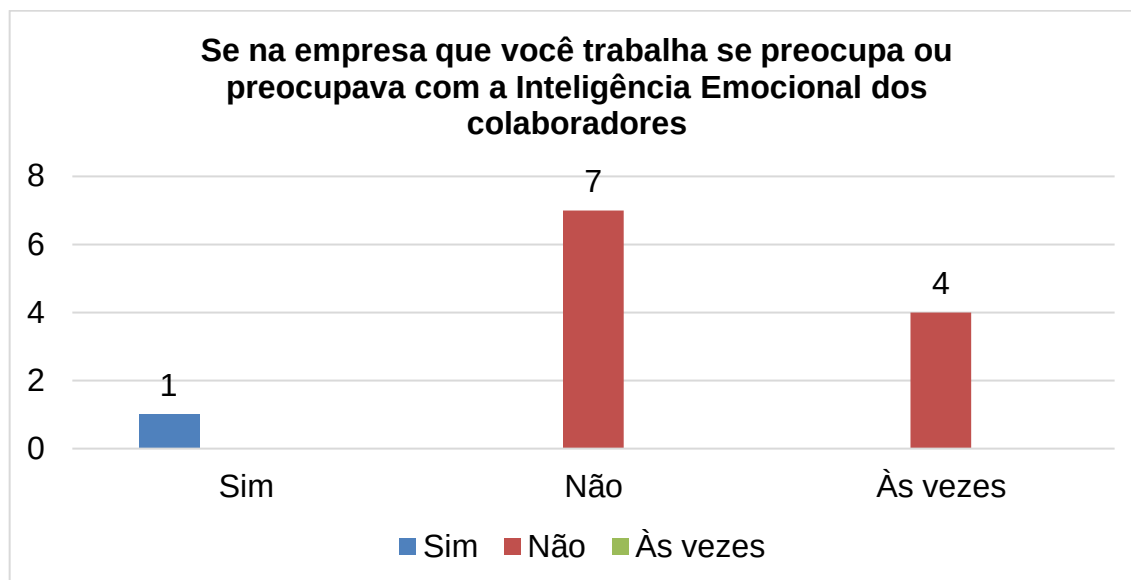


Gráfico 14 – A empresa que trabalha se preocupa com a IE dos colaboradores? acadêmicos pesquisados: Dados de Pesquisa (2023).

No Gráfico 14 apresenta que 7 das empresas “não se preocupam/preocupavam” com a inteligência emocional dos colaboradores; 4 responderam “às vezes” se preocupavam e 1 resposta “sim” se preocupavam.

Verifica-se que 7 empresas em que os trabalhadores trabalham/trabalharam não se preocupam com a IE deles, sendo assim os impactos no desempenho dos profissionais seriam: desmotivação, alta rotatividade de funcionários, baixa qualidade de serviço e afeta o comprometimento dos funcionários.

Por outro lado, 4 dos participantes responderam que “às vezes” se preocupam com IE e os benefícios e malefícios estão inteiramente ligados do desempenho dos colaboradores e 1 participante respondeu “sim” e os impactos são totalmente o contrário dos que não se preocupam como foi citado acima.

A décima quinta pergunta foi: O que as pessoas mudariam no seu perfil emocional que ajudaria a aprimorar seu lado profissional?

Quadro 15 – O que você mudaria no seu perfil emocional ajudaria a aprimorar o seu lado profissional? Fonte: Dados de Pesquisa (2023)

Participante 1	<i>“Não sei responder.”</i>
Participante 2	<i>“Até o presente momento nada.”</i>
Participante 3	<i>“Atenção no que falar para as pessoas.”</i>

Participante 4	<i>“Organização de ideias e controle das mesmas”</i>
Participante 5	<i>“Trabalhar mais as emoções”</i>
Participante 6	<i>“Autoconfiança”</i>
Participante 7	<i>“A timidez não ajuda muito, então eu mudaria isso.”</i>
Participante 8	<i>“Nada”</i>
Participante 9	<i>“Comunicação”</i>
Participante 10	<i>“Acredito que nada, ser uma pessoa com empatia, respeitosa e agir com coerência já se faz uma pessoa excepcional em seu lado Profissional e pessoal.”</i>
Participante 11	<i>“Melhorar a timidez.”</i>
Participante 12	<i>“Até presente o momento nada.”</i>

Verifica-se no Quadro 2 que para 1 dos participantes a autoconfiança é um ponto a ser melhorado e isso consequentemente ajudaria no desempenho das atividades, na superação de adversidades e influenciaria pessoas pois, a autoconfiança deixa as pessoas mais otimistas para resolução dos problemas do dia a dia no trabalho.

Segundo Huback (2020), a autoconfiança é a capacidade de acreditar em seu próprio potencial. Quando isso acontece, à pessoa consegue sair da sua zona de conforto e fica mais ativa para desenvolver novos projetos e habilidades.

A timidez é uma dificuldade que 2 dos participantes identificaram que a impede de entregar melhores resultados no ambiente de trabalho e que deve ser melhorado para que possa aprimorar o lado profissional. Verifica-se que 1 dos participantes responderam que precisa melhorar a comunicação. A comunicação é muito importante em todas as esferas da vida, e principalmente no lado profissional, pois é necessário que as pessoas tenham uma boa comunicação com os outros para que possam chegar no mesmo objetivo, que é a entrega de resultados para a empresa.

E 5 dos participantes não souberam responder que precisam melhorar no perfil emocional que ajudaria no desempenho profissional. Verifica-se que 3 participantes responderam que não precisam melhorar em nada, visto que, na sua percepção ser uma pessoa empática, respeitosa e agir com coerência já se faz uma pessoa excepcional em seu lado profissional e pessoal. Verificou-se que 1 dos participantes respondeu que precisa trabalhar mais as emoções para obter melhores resultados no seu desempenho profissional.

Dessa forma, é de suma importância verificar se é necessário que realizem uma autoanálise para identificar a melhoraria, para que esses pontos venham ser trabalhados e consequentemente atingirem com êxito os resultados.

5 CONCLUSÃO

Quando se pensa em Inteligência Emocional, logo se imagina em algo relacionado as emoções, ou seja, o que sentimos, por exemplo: alegria, raiva etc., ser inteligente emocionalmente é a forma que lidamos com as nossas emoções e como percebemos e lidamos com emoções de outras pessoas em diversas situações. A IE emocional não é algo que já vem pronto, ao contrário, precisamos treiná-las no dia a dia para obter o melhor controle sobre elas.

Desta forma, para melhorar o desempenho profissional é necessário ter autoconsciência, autocontrole, automotivação e empatia, pois, ao controlarmos nossas emoções, aprendemos a ter autoconsciência, e isso se dá quando o indivíduo tem a habilidade de reconhecer e entender suas próprias emoções. Desse modo, terá também a capacidade de reconhecer as emoções das outras pessoas.

O autocontrole é outra habilidade que se adquire ao desenvolver a Inteligência Emocional e consiste em aprender a controlar as próprias emoções desenvolvendo as ações tornando uma pessoa capaz de se afeiçoar a quaisquer condições do dia a dia. Além disso, outra habilidade que é adquirida é a Automotivação, é o poder que se tem de buscar em você mesmo argumento e motivos para almejar suas metas, seja no ambiente de trabalho, meio familiar ou em seu círculo de amizade.

A empatia é outra habilidade que se adquire, e busca entender as emoções e sensações observando e tentando conhecer o que sente o indivíduo, e faz com as pessoas desenvolvam sentimentos que levem o ser humano a ajudarem umas às outras, estão intimamente ligados ao amor, fazendo com o que tenham interesse pelo próximo dando essa capacidade de se ajudarem. Por sua vez, os objetivos específicos foram respondidos no referencial teórico em que é apresentado um pouco mais sobre o que é a Inteligência emocional.

Verificou-se que grande parte dos acadêmicos participantes da pesquisa sabem o que é a Inteligência Emocional e outra parte dos participantes já ouviram falar sobre a temática, em sua totalidade, afirmam saber que a IE está diretamente ligada ao bom desempenho profissional e concluem com uma autoanálise apresentando que fator precisam melhorar para aprimorar a inteligência emocional.

Pode-se verificar também que o trabalho atingiu os objetivos geral e específicos no momento em que todos afirmam saber o que é Inteligência Emocional, na qual todos sabem que a influência no ambiente de trabalho, tanto no crescimento

profissional quanto no crescimento da empresa, seja qual for a função que esteja sendo executada, mas não somente no trabalho controlar as emoções em todas as esferas da vida, a IE é um tema muito relevante e atual, que aplicado corretamente pode gerar resultados muito satisfatórios, em que as pessoas terão mais habilidades na solução de conflitos pessoais ou profissionais.

Desta forma, foi apresentado com uma abordagem mais detalhada e acadêmica sobre o tema a fim de que este trabalho possa servir como um apoio para quem estuda o assunto.

REFERÊNCIAS

ARITA, Lizandra; **Inteligência Emocional na Empresa: quais são os benefícios?** 2019. Disponível em: <<https://arita.com.br/portal/inteligencia-emocional-na-empresa-quais-sao-os-beneficios/>>. Acesso em: 25 ago. 2021.

SILVA, Airton Marques da Silva. **Metodologia do Trabalho Científico**. 3 Ed. Fortaleza-Ceará, 2018.

ARAUJO, Tatiane de Castro. **Formação do clima organizacional**. Disponível em: <https://portal.fslf.edu.br/wpcontent/uploads/2016/12/Saulo_Oliveira_Reis.pdf> Acesso em: 12 jul. 2021.

ANJOS, Sergio dos. **Situações que caracterizam práticas de assédio ou situações constrangedoras no ambiente de trabalho**. Disponível em: <<https://www.folhape.com.br/colunistas/seu-direito/entenda-o-que-e-o-que-acontece-quando-se-configura-o-assedio-moral-no-trabalho/32125/>> Acesso em: 20 mar. 2023.

BATTISTELLI, Juliana. 23/07/18 Disponível: <<https://www.vittude.com/blog/autoconsciencia/>>. Acesso em: 02 jun. 2021.

FRANÇA, Sullivan: **como o autocontrole pode beneficiar a sua vida?** 2017 Disponível em: <<https://www.slacoaching.com.br/artigos-do-presidente/beneficios-do-autocontrole>>. Acesso em 12 ago. 2021.

CANABRAVA Shirley 2020. Disponível em: <<https://www.napratica.org.br/o-que-e-autoconsciencia-emocional/>> :Acesso em: 20 set. 2021.

CARNEIRO, Laila Leite; 2018 **Qualidade de vida no trabalho**. Disponível em: <<https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/559730/2/eBook%20Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho.pdf>> Acesso em: 03 2021.

CERVI, Carina Aparecida e SANTOS, Solange Moreira dos; **A inteligência emocional no ambiente de trabalho 2012**: Disponível em: <<http://www.aems.edu.br/conexao/edicaoanterior/Sumario/2012/downloads/2012/humanas/A%20INTELIG%C3%AANCIA%20EMOCIONAL%20NO%20AMBIENTE%20DE%20TRABALHO.pdf>> Acesso em: 05 set. 2021.

CURY, Antônio. **Organização e métodos: uma visão holística**. 7. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2000. Acesso em: 09 out. 2021.

DIAS, Catarine Z. 2017. **Descubra como desenvolver sua autoconsciência**. Disponível em: <<https://oespacodoconhecimento.com.br/descubra-como-desenvolver-sua-autoconsciencia/>>. Acesso em: 03 set. 2021.

DIAS, Elisângela. **O que é qualidade de vida no trabalho?** 2018. Disponível em; <<https://www.dicionariofinanceiro.com/qualidade-de-vida-no-trabalho/>>. Acesso em: 9 ago. 2021

DICIONARIO, Michaelis. **Dicionário Online** 2012. Disponível em; <<http://www.michaelis.uol.com.br/>>. Acesso em: 9 de ago. 2021

FIRMINO, Carol. **É possível aumentar a empatia? Saiba como melhorar suas relações.** 2020. Disponível em: <<https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/12/07/empatia-o-que-e-e-como-desenvolver-para-melhorar-suas-relacoes.html>>. Acesso em: 04 jul. 2021.

FULANETTO, TEREZINHA CASTILHO. **Inteligência emocional.** 2012 Escola de Educação. Disponível em: <<http://www.din.uem.br/ia/emocional/>>. Acesso em: 14 abri. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa.** São Paulo: 4 ed. Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2008.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional:** a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 1992.

HERISTON, Alex e MORAES, Julia; **AUTOCONTROLE: Como ter autocontrole emocional 2020.** Disponível em: <<https://vitat.com.br/autocontrole/>> Acesso em: 20 ago. 2021.

HUBACK, Rodrigo. **Qual a importância da autoconfiança?** Disponível em: <<https://www.ibnd.com.br/blog/qual-e-a-importancia-da-autoconfianca.html>> Acesso em: 10 mar. 2023.

HUBACK, Rodrigo. **AUTOCONSCIÊNCIA EMOCIONAL – O que é e como desenvolver?** 2021; Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/autoconsciencia-emocional-o-que-e-e-como-desenvolver/>> Acesso em: 08 set. 2021.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 5 ed. São Paulo, Atlas 2003.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Metodologia Científica.** 5. ed. 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, José Roberto. **Automotivação:** Fator Fundamental em sua Carreira 2019. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/lideranca-e-motivacao/automotivacao-fator-fundamental-carreira/>>. Acesso em: 15 jul. 2021.

MESQUITA, Ruí: **O Poder da Automotivação.** Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/o-poder-da-automotivacao>> 2015. Acesso em: 12 set. 2021.

NOQUEIRA, Alana: **Se você não sabe o que é empatia porque está atendendo** 2019. Disponível em: <<https://conteudo.movidesk.com/o-que-e-empatia/>>. Acesso em: 23 ago. 2021.

OLIVEIRA, Marcio Botelho de. **Inteligência emocional como estratégia de liderança.** Universidade Candido Mendes. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k219449.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2021

PAOLO, Beatriz Candido di. **Inteligência emocional no trabalho: 4 dicas essenciais.** Disponível em: <<https://blog.mywork.com.br/inteligencia-emocional-no-trabalho-4-dicas-essenciais/>> Acesso em 13 set. 2021.

PERAZZOLO, Tatiane. **OI MUNDO! Um texto sobre Empatia.** 2016. Disponível em: <<http://tatianaperazzolo.com.br/oi-mundo-um-texto-sobre-empatia/>>. Acesso em: 20 jul. 2021.

RETONDO, Lucas. **Automotivação:** aprenda a aumentar a sua motivação pessoal 2020. Disponível em: <<https://startupcreator.com.br/blog/automotivacao/>> Acesso em: 23 set. 2021.

RETONDO, Lucas. **Qual a importância da inteligência emocional na liderança?** Disponível em: <<https://startupcreator.com.br/blog/inteligencia-emocional/>> Acesso em: 23 ago. 2021.

ROBBINS, STEPHEN P. **Comportamento Organizacional.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SANCHES, Claude 2018: **Inteligência Emocional e Liderança:** como se complementam. Disponível em: <<https://www.educacaocorporativa.blog/inteligencia-emocional/>> Acesso em: 23 ago. 2021.

SILVA, Mayra Oliveira. **Inteligência emocional nas organizações – um estudo de caso.** 2010. Disponível em: <<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0711260102.pdf>> Acesso em: 14 jul. 2021.

SOUZA, Pâmela; **Entenda o que é a automotivação e como colocá-la em prática para melhorar o seu desempenho.** Disponível em: <<https://www.voitto.com.br/blog/artigo/o-que-e-automotivacao>>; Acesso em: 12 jul. 2021.

THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da Pessoa Humana e Mediação Familiar.** 2. ed. com as atualizações do Código de processo civil de 2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. p. 117.

THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Como ter controle emocional no ambiente de trabalho e no dia a dia?** Disponível em: <<https://www.voitto.com.br/blog/artigo/controle-emocional>> Acesso em: 03 ago. 2021.

VICENSI, Aline Cristina de Oliveira. **A mediação aliada à inteligência emocional como instrumentos de resolução de conflitos aplicadas às ações de guarda no rio grande do sul.** Disponível em: <https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2021/01/aline_oliveira_v2.pdf> Acesso em: 20 set. 2021.

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

APÊNDICE

Apêndice A – Questionário



CENTRO DE ESTUDOS SUPERIORES DE ITAITUBA LTDA
FACULDADE DE ITAITUBA – FAI
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

QUESTIONÁRIO

Este questionário tem como intuito contribuir para o TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO com o tema **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A SUA INFLUÊNCIA NO DESEMPENHO PROFISSIONAL: uma análise da concepção de acadêmicos de Administração da turma 2018-2021** do curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Itaituba – FAI.

1) Qual o seu Gênero?

- a) () Masculino
- b) () Feminino
- c) () Outros

2) Qual sua faixa etária?

- a) () 18 a 30 anos
- b) () 31 a 40 anos
- c) () 41 a 50 anos
- d) () mais de 51

3) Qual período do curso de Administração você está cursando?

4) Quanto tempo atua na empresa em que trabalha?

- a) () Menos de 1 ano
- b) () De 1 a 3 anos
- c) () Mais de 3 anos
- d) () Não estou trabalhando no momento

5) Qual sua função na empresa em que trabalha?

6) Você sabe o que é a Inteligência Emocional?

- a) ☐ Sim, sei o que é a IE
- b) ☐ Já ouvi falar em IE
- c) ☐ Não sei o que é IE

7) Você sabe lidar com as suas emoções no ambiente de trabalho?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Às vezes
- c) ☐ Não

8) Você se considera uma pessoa empática, ou seja, você consegue se colocar no lugar do outro?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Às vezes
- c) ☐ Não

9) Você tem autoconsciência, ou seja, você consegue identificar suas emoções?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Às vezes
- c) ☐ Não

10) Você sabe lidar com as pessoas que não tem autocontrole?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Às vezes
- c) ☐ Não

11) Como é o clima organizacional da empresa em que você trabalha?

(Clima organizacional é o indicador de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como: políticas de RH, modelo de gestão, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa).

- a) ☐ Ruim
- b) ☐ Regular
- c) ☐ Bom
- d) ☐ Ótimo

12) Você já vivenciou alguma situação constrangedora no seu ambiente de trabalho?

- a) ☐ Sim, constantemente
- b) ☐ Sim, raramente
- c) ☐ Não

13) Você acredita que a Inteligência Emocional influencia no seu desempenho profissional?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Às vezes
- c) ☐ Não

Porque? _____

14) A empresa em que você trabalha ou já trabalhou, se preocupa ou preocupava com a inteligência emocional dos colaboradores?

- a) ☐ Sim
- b) ☐ Às vezes
- c) ☐ Não

15) O que mudaria no seu perfil emocional que ajudaria você a aprimorar seu lado profissional?
