



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

INGRID NAIARA COUTINHO PEREIRA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM DIFERENCIAL NAS
ORGANIZAÇÕES: percepções dos acadêmicos do curso de
Bacharelado em Administração da FAI no ano de 2023**

Itaituba-PA

2024

INGRID NAIARA COUTINHO PEREIRA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM DIFERENCIAL NAS
ORGANIZAÇÕES: percepções dos acadêmicos do curso de
Bacharelado em Administração da FAI no ano de 2023**

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

Orientadora: Prof.^a Mestra Elines dos Santos
Batista.

Itaituba-PA

2024

PEREIRA, Ingrid Naiara Coutinho.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM DIFERENCIAL NAS ORGANIZAÇÕES: Percepções dos acadêmicos do curso de Bacharelado em Administração da FAI no ano de 2023. Itaituba: FAI, 2024.

62 fls.: il.

Orientadora: Elines dos Santos Batista, Ma.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) Graduação em Administração - Faculdade de Itaituba – FAI, 2024.

1. Inteligência Emocional. 2. Produtividade. BATISTA, Elines dos Santos. II Faculdade de Itaituba. Itaituba, BR-PA, 2024.

INGRID NAIARA COUTINHO PEREIRA

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM DIFERENCIAL NAS
ORGANIZAÇÕES: percepções dos acadêmicos do curso de
Bacharelado em Administração da FAI no ano de 2023**

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

Orientadora: Prof.^a Mestra Elines dos Santos
Batista.

BANCA EXAMINADORA

Presidente/Orientadora: _____ Nota: _____

Prof.^a Me. Elines dos Santos Batista

Avaliador (a) 1: _____ Nota: _____

Avaliador (a) 2: _____ Nota: _____

Resultado: _____ Média: _____

Itaituba - PA: ____ de março de 2024.

*Dedico a minha família que foram
minha base nos momentos desafiadores,
aos amigos pela troca de conhecimento e
amizade ao longo dessa jornada e aos
professores gratidão, por vocês ter nos
ajudado a realizar essa conquista.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente ao grandioso Deus. Ele que permitiu e acompanhou meus passos até aqui, em cada suspiro, em cada lágrima, em cada dor, nas alegrias, na euforia. Deus esteve comigo a cada milésimo de segundo. E quando a tristeza bateu na minha porta, ele me amparou e abriu uma porta reserva para que eu pudesse passar.

Desejo expressar minha gratidão ao meu pai, **Rozenildo Pereira**, por seu apoio incondicional durante minha jornada até a formatura. Só posso sentir gratidão por tudo que o senhor tem feito por mim. Obrigado por estar sempre presente e por me ajudar em cada etapa do caminho até este momento tão importante em minha vida.

Quero expressar gratidão ao meu marido, **Ronielson Veloso**, por todo o apoio incondicional que me ofereceu durante esta jornada. Ele nunca me deixou desistir, cuidou de nossa filha enquanto eu estava nas aulas e me motivou com palavras inspiradoras, o que me deu a força necessária para seguir em frente e concluir meus estudos.

Quero expressar minha imensa gratidão a minha filha **Maya Luisa** por ser a luz da minha vida e por trazer tanto amor e alegria para o meu mundo. Você foi o motivo de eu nunca ter desistido, seus sorrisos foram minha inspiração constante para seguir em frente, mesmo nos momentos mais desafiadores. Você é uma fonte de força e motivação, e sou profundamente grata por ter você ao meu lado. Obrigado por ser minha filha maravilhosa.

Agradeço também aos meus irmãos, **Nayelle Cristina** e **Ricardo Coutinho**, por cuidarem da minha filha para que eu pudesse frequentar a faculdade. Também quero agradecer a toda minha família, que de várias maneiras, me apoiou ao longo desta longa jornada.

Gostaria de expressar minha sincera gratidão as minhas colegas de classe **Jhully**, **Yara** e **Ângela** que estiveram comigo desde o começo e sempre apoiando umas às outras, minha jornada acadêmica foi enriquecida pela presença de vocês, obrigado pela colaboração, pelo apoio mútuo e pelos momentos compartilhados. Agradeço aos demais colegas de classe que de alguma forma me ajudou a chegar até aqui a amizade e o companheirismo que construímos ao longo do curso são

inestimáveis. Que possamos levar conosco as lembranças e aprendizados desta jornada. Obrigado por fazerem parte da minha trajetória.

Agradeço à minha professora, **Caren Alessandra Kluska**, por sua orientação desde a elaboração do pré-projeto até a quase conclusão do nosso TCC. Seu apoio e dedicação foram fundamentais para que eu pudesse realizar um trabalho de qualidade. Agradeço imensamente por toda sua assistência e também pelos conselhos construtivos ao longo do processo.

Gostaria de expressar minha profunda gratidão à minha orientadora, **Elines dos Santos Batista**. Ter você como mentora foi um privilégio que a vida me proporcionou. Durante meses, recebi suas orientações e tivemos conversas tanto em encontros presenciais quanto virtuais para concluir nosso Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Cada encontro foi conduzido com entusiasmo, proporcionando-nos um vasto conhecimento. Quero agradecer por tudo e reconhecer sua paciência em me guiar até aqui. A gratidão me define.

Agradeço à coordenadora do curso de Administração da FAI, professora **Ana Paula Maffezzoli**. Obrigado pelo seu excelente trabalho e dedicação incansável. Suas habilidades são inestimáveis para minha formação. Seu papel foi fundamental como um pilar que me apoiou e me motivou a chegar até aqui. Agradeço por tudo e admiro muito você por ser uma profissional exemplar.

Gostaria de expressar minha gratidão à faculdade onde foi realizada minha pesquisa de campo e aos acadêmicos do curso de Administração que gentilmente responderam ao meu questionário. Agradeço pela gentileza, educação e apoio prestado à pesquisa. Sua colaboração foi fundamental para o sucesso deste trabalho.

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso traz como tema Inteligência emocional como um diferencial nas organizações: percepções dos acadêmicos do curso de Bacharelado em Administração da FAI no ano de 2023. o objetivo geral desse estudo foi verificar qual a percepção dos formandos em Administração acerca da maneira em que os problemas emocionais podem afetar a produtividade no trabalho. E como objetivos específicos buscou investigar qual a contribuição da inteligência emocional no trabalho; averiguar de que maneira os conflitos organizacionais interferem no clima organizacional; e identificar qual a visão dos acadêmicos de Administração sobre o papel do líder na gestão de conflitos e diversidade organizacionais. E como questões norteadoras: qual a percepção dos formandos do curso de Administração acerca da contribuição da inteligência emocional no trabalho? Qual a visão dos acadêmicos de Administração sobre o papel do líder na gestão de conflitos e diversidade organizacionais? A inteligência emocional pode ser compreendida como o conjunto de conhecimentos e capacidades que moldam as relações intrapessoais e interpessoais, isto é, através da inteligência emocional o mesmo tem a capacidade de controlar suas próprias emoções, autoconhecimento e a capacidade de compreender os sentimentos das pessoas a sua volta, pode compreender essa habilidade também como a capacidade de se automotivar mesmo em situações adversas. A metodologia utilizada no estudo apresenta uma abordagem qualitativa, com a pesquisa exploratória, aplicação de pesquisa de campo com estudo de caso, pesquisa bibliográfica para fundamentação teórica e o questionário como instrumento de coleta de dados. A amostra foi composta por acadêmicos do curso de Administração. A pesquisa permitiu averiguar que a inteligência emocional se tornou um diferencial competitivo, desempenhando influência tanto positiva quanto negativa no ambiente de trabalho. As habilidades desenvolvidas pela inteligência emocional mostram-se eficazes para lidar com as demandas do cotidiano, especificamente as pressões do mercado. Observa-se que colaboradores com inteligência emocional são mais engajados e produtivos, enquanto aqueles que carecem dela tendem a prejudicar as organizações ao permitir que as emoções influenciem suas decisões e ações.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Emoção. Organização.

ABSTRACT

This course conclusion work has as its theme Emotional intelligence as a differentiator in organizations: perceptions of academics from the Bachelor of Science in Administration course at FAI in the year 2023. The general objective of this study was to verify the perception of Administration graduates regarding the way in which emotional problems can affect productivity at work. And as specific objectives, we sought to investigate the contribution of emotional intelligence at work; investigate how organizational conflicts interfere with the organizational climate; and identify the view of Administration academics on the role of the leader in managing organizational conflicts and diversity. And as guiding questions: what is the perception of Administration course graduates regarding the contribution of emotional intelligence at work? What is the view of Administration academics on the role of the leader in managing organizational conflicts and diversity? Emotional intelligence can be understood as the set of knowledge and capabilities that shape intrapersonal and interpersonal relationships, that is, through emotional intelligence one has the ability to control one's own emotions, self-knowledge and the ability to understand the feelings of people around one another. around you, you can also understand this skill as the ability to self-motivate even in adverse situations. The methodology used in the study presents a qualitative approach, with exploratory research, application of field research with case study, bibliographical research for theoretical foundation and the questionnaire as a data collection instrument. The sample was composed of students from the Administration course. The research allowed us to verify that emotional intelligence has become a competitive differentiator, having both a positive and negative influence in the work environment. The skills developed by emotional intelligence are effective in dealing with everyday demands, specifically market pressures. It is observed that employees with emotional intelligence are more engaged and productive, while those who lack it tend to harm organizations by allowing emotions to influence their decisions and actions.

Keywords: Emotional Intelligence. Emotion. Organization

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Elementos contextuais e históricos que interferiram na Administração de Recursos Humanos.....	14
Quadro 2 - Perfil dos participantes da pesquisa.	37
Quadro 3 – Percepções dos acadêmicos acerca do termo Inteligência Emocional (IE).....	38
Quadro 4 - Sabe se colocar no lugar do outro e compreender as necessidades e problemas pelos quais ele está passando?.....	40
Quadro 5 - Na sua opinião as empresas reconhecem a inteligência emocional como um diferencial competitivo? Justifique.	41
Quadro 6 - Na sua opinião qual o maior desafio entre o líder e seus liderados?	44
Quadro 7 - Como a inteligência emocional contribui na atuação do líder?	45
Quadro 8 - Você se considera um profissional equilibrado emocionalmente? Justifique.....	47
Quadro 9 - De que forma os problemas emocionais podem afetar a produtividade no trabalho?	48
Quadro 10 - Como a inteligência emocional pode contribuir no desenvolvimento das atividades no trabalho?	50
Quadro 11 - Quando a empresa passa por muitos conflitos, em sua opinião, como estes podem ser resolvidos?	51
Quadro 12 - Em sua opinião, qual o papel do líder na gestão de conflitos e diversidade organizacionais?.....	52
Quadro 13 - Enquanto futuro administrador, qual seria o seu posicionamento diante de situações de conflitos e diversidades dentro da empresa?.....	54

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Percepções se é capaz de reconhecer suas emoções e controlar, conseguindo assim lidar com as dificuldades de forma racional.	39
Gráfico 2 - Na sua opinião o que seria ideal para que se tenha um ambiente de trabalho harmônico..	43
Gráfico 3 – Sobre um ambiente de trabalho adequado e a influência as relações da empresa.	43

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 ADMINISTRAÇÃO: HISTÓRICO E CONCEITUAÇÃO	12
2.2 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS: CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO	13
2.2.1 Desafios de gerenciar pessoas	15
2.2.2 A importância da gestão de Recursos Humanos	16
2.3 CONFLITOS E DIVERSIDADES NA ORGANIZAÇÃO	18
2.4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: CONCEITO	18
2.4.1 Tipos de inteligência	21
2.5 EMOÇÕES ENQUANTO FATORES DE COMPORTAMENTO	25
2.6 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS EMPRESAS	26
2.7 LIDERANÇA E GESTÃO DE CONFLITOS	28
2.7.1 O líder desenvolvendo a Inteligência Emocional	30
3 METODOLOGIA	33
3.1 TIPOS DE PESQUISA	33
3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	34
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	37
4.1 PERCEPÇÕES DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	37
5 CONCLUSÃO	56
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICES	62
APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	62
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA	63

1 INTRODUÇÃO

A inteligência emocional pode ser compreendida como o conjunto de conhecimentos e capacidades que moldam as relações intrapessoais e interpessoais, esses conhecimentos e capacidades tornam o indivíduo empático, isto é, através da inteligência emocional o mesmo tem a capacidade de controlar suas próprias emoções, autoconhecimento e a capacidade de compreender os sentimentos das pessoas a sua volta, pode compreender essa habilidade também como a capacidade de se automotivar mesmo em situações adversas.

Neste sentido, o objetivo geral desse estudo é verificar qual a percepção dos acadêmicos em Administração acerca da maneira em que os problemas emocionais podem afetar a produtividade no trabalho. E como objetivos específicos buscou investigar qual a contribuição da inteligência emocional no trabalho; averiguar de que maneira os conflitos organizacionais interferem no clima organizacional; e identificar qual a visão dos acadêmicos de Administração sobre o papel do líder na gestão de conflitos e diversidade organizacionais. E como questões norteadoras: qual a percepção dos formandos do Curso de Administração acerca da contribuição da inteligência emocional no trabalho? Qual a visão dos acadêmicos de Administração sobre o papel do líder na gestão de conflitos e diversidade organizacionais?

Este trabalho justifica-se pela relevância do tema, visto que nos dias atuais é possível observar que a inteligência emocional é imprescindível para o sucesso, não somente na vida pessoal, mas com um grande valor na vida profissional. Refletindo nas organizações, saber gerenciar as emoções é fundamental para o local de trabalho, e uma boa gerência pode induzir positivamente no modo de agir de todos.

O estudo apresenta uma pesquisa bibliográfica para o desenvolvimento do referencial teórico, com pesquisa exploratória e abordagem qualitativa, pesquisa de campo e um questionário para coleta de dados. O referencial teórico do presente trabalho teve como base as obras de autores como Oliveira (2021), Candido (2014), Lakatos e Marconi (2003), Marçal (2019) entre outros.

O trabalho está estruturado da seguinte forma, na primeira seção apresenta a introdução da pesquisa. A segunda seção traz a fundamentação teórica, a terceira seção descreve a metodologia utilizada na pesquisa, a quarta seção expõem os

resultados e discussão coletados através da aplicação da pesquisa, e por fim apresenta-se a conclusão com as discussões finais acerca da referida pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ADMINISTRAÇÃO: HISTÓRICO E CONCEITUAÇÃO

Estudos indicam que a história da Administração se iniciou por volta de 5.000 a.C. na Suméria. Nesse período, os primeiros habitantes sustentavam-se principalmente da caça e da coleta de recursos naturais. Conforme as primeiras sociedades humanas se construía, surgiu a necessidade de tomar decisões e resolver questões cruciais, como a escolha de líderes, de locais para estabelecer aldeias, rotas de migração, a estocagem de alimentos e a construção de abrigos. Todas essas tarefas exigiam esforços coordenados e colaborativos por parte do grupo (MAUAD, 2007).

Essas comunidades evoluíram ao longo do tempo, transformando-se em aldeias, cidades e reinos que necessitavam de líderes monarcas, exércitos e administradores regionais para orientar as pessoas no desenvolvimento de sistemas de abastecimento de água, no cultivo de grãos, na construção de armazéns e na divisão de alimentos.

Muito tempo após essas primeiras adversidades, as necessidades da atual sociedade ainda incluem problemas parecidos. Portanto, pode-se afirmar que “a origem da administração é esse processo de tomar decisões para resolver problemas” presentes e futuros nas organizações e na sociedade (MAXIMIANO, 2012, p. 04).

O progresso histórico da Administração é, certamente vasto e repleto de detalhes. No entanto, é com a Revolução Industrial que se desenvolvem os modelos produtivos que formaram grande parte das empresas que se conhece hoje. Com o passar do século XX, a análise da Administração como uma ciência firmou-se, principalmente devido às contribuições de dois notáveis teóricos: Frederick Taylor, que apresentou os princípios da Administração Científica, e Henri Fayol, que desenvolveu a Teoria Clássica da Administração, entre outros (FERREIRA; PEREIRA; REIS, 2009).

A Administração tem uma história marcada por sua riqueza e evolução, desde seu início nas sociedades antigas até a evolução das teorias modernas que se deu a

forma como as organizações são conduzidas. A administração segue sendo essencial para solucionar problemas e decidir soluções eficazes nas organizações e na sociedade.

Neste contexto, Maximiano (2009) ressalta que Henri Fayol é considerado o pioneiro na definição da administração como um processo administrativo. Ele propôs a implementação das principais funções da administração, tais como planejamento, organização, coordenação, comando e controle, em uma sequência lógica para orientar o trabalho nas organizações.

Da mesma forma, Daft (2010, p. 5) define a administração como “a realização dos objetivos organizacionais de uma forma eficaz e eficiente, através do planejamento, organização, liderança e controle dos recursos organizacionais”. Por sua vez, Bateman e Snell (2010, p. 15) definem administração como o “processo de trabalhar com pessoas e recursos, com o objetivo de alcançar as metas de uma organização”.

Esses argumentos destacam a natureza organizada da administração e a importância de suas atividades essenciais, como planejamento, organização, liderança e controle, para o sucesso das organizações. Elas oferecem uma estrutura conceitual segura para o estudo e a prática da administração em diversos ambientes organizacionais.

2.2 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS: CONTEXTUALIZAÇÃO E DEFINIÇÃO

A administração de recursos humanos é o ramo especializado da ciência da Administração que envolve todas as ações que tem como objetivo a interação do trabalhador no contexto da organização e o aumento de sua produtividade. “É, pois, a área que trata de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento, manutenção, controle e avaliação de pessoal” (GIL, 1994, p.13).

De acordo com Lussier, Reis e Ferreira (2010), recursos humanos são indivíduos que colaboram para a construção de uma atividade ou pesquisa. Os colaboradores são o bem mais importante à disposição do gestor, para gerenciar as pessoas na finalidade de atingir resultados da empresa.

Os autores citam também que os recursos humanos são os colaboradores da organização, que são um fator de grande importância para empresa, pois é sua

principal ferramenta para se destacar no mercado, com suas capacidades e competências, estando à disposição da gestão da empresa.

Boog (2002) comenta que a função e as práticas de recursos humanos derivam da disseminação e do crescimento do humanismo nas organizações, surgindo como resultado de vários elementos contextuais que marcaram o final do século XIX e o início do século XX.

Quadro 1 - Elementos contextuais e históricos que interferiram na Administração de Recursos Humanos.

Elemento	Período e contexto
Forte desenvolvimento econômico e tecnológico	O fim do século XIX e as duas primeiras décadas do século XX formam um período de importante crescimento econômico nas nações mais produtivas do Hemisfério Norte. Nesse contexto, a humanização do trabalho originou-se em grande parte não de necessidade imediata de um espírito altruísta em um grupo de vanguarda, mas sim uma resposta direta à necessidade de atrair e manter pessoas qualificadas.
Experiências e doutrinas humanísticas do fim do século XIX até 1930	Apesar de constantemente superestimado, é indiscutível que o período que abrange o final do século XIX e o início do século XX presenciou o surgimento e a propagação de valores relacionados ao humanismo conectados ao trabalho.
Aciirramento das relações de trabalho e reformismo que surge para apaziguá-la	À medida que o mercado se desenvolvia e a tecnologia era cada vez mais utilizada na indústria, as organizações se tornavam maiores e mais aprimoradas. Consequentemente, o trabalho se tornava mais difícil. Foi nessas circunstâncias que os primeiros departamentos de pessoal surgiram, juntamente com seus apoiadores dentro das empresas.
Grande evolução das ciências comportamentais	A administração de recursos humanos tem sua origem em quatro elementos fundamentais: o desenvolvimento do capital e da industrialização, a organização do trabalho, a teoria organizacional e as configurações organizacionais, que se moldaram de várias maneiras ao longo do tempo.

Fonte: Boog (2002, p. 24).

O autor destaca que a função e as práticas de recursos humanos estão associadas à disseminação e crescimento do humanismo nas organizações, sendo resultado de uma série de fatores contextuais que característicos do final do século XIX e o início do século XX.

De acordo com Chiavenato (2002, p.19), a Administração de Recursos Humanos teve sua “origem no início do século XX, após o forte impacto da Revolução Industrial, com a denominação Relações Industriais”. Ela emergiu como uma atividade mediadora entre as pessoas e as organizações, com a finalidade de minimizar o conflito industrial entre os objetivos das organizações e os objetivos individuais das pessoas, que até então eram tidos como incompatíveis e irreconciliáveis.

O autor comenta ainda que ao longo do desenvolvimento da área de administração de recursos humanos, desenvolveram-se inúmeras denominações ao decorrer do tempo. No passado, utilizavam-se termos como administração de pessoal, relações industriais e relações humanas. Mas nos últimos tempos, passaram a ser empregadas denominações como administração de recursos humanos, desenvolvimento de recursos humanos e comportamento organizacional.

Na perspectiva de Toledo (1999), a Administração de Recursos Humanos pode ser compreendida como a disciplina que lida com os aspectos relacionados ao elemento humano nas organizações de maneira geral. Isso significa que ela engloba assuntos relacionados ao pessoal em qualquer situação de agrupamento humano dentro de uma organização.

Portanto, pode-se dizer que a Administração de Recursos Humanos consiste no planejamento da estrutura organizacional, o gerenciamento das relações com os colaboradores e a aptidão de gerenciar as ideias dos funcionários a favor dos propósitos da empresa. É uma área multidisciplinar que necessita de conhecimentos em inúmeras áreas, mas é necessário entender que há diversos desafios neste processo de gerenciar pessoas que precisam ser compreendidos.

2.2.1 Desafios de gerenciar pessoas

Serafim, Laureano e Perdoná (2017) destacam que com a integração da gestão de pessoas na vida organizacional, pode-se transformar os desafios em oportunidades para as empresas capazes de administrar esse relacionamento de forma eficaz. E para participar do processo de gestão da empresa, a gestão de pessoas busca medir, contar e calcular as estratégias de pessoal dentro das organizações.

Os departamentos de recursos humanos enfrentam vários desafios diários nos quais os gestores de talentos desempenham um papel fundamental ao motivar, envolver e organizar ações que mantenham os colaboradores comprometidos com a empresa.

Serafim, Laureano e Perdoná (2017, p. 27) comentam alguns dos desafios encontrados incluem:

- Identificar talentos: pois o sucesso da empresa depende da identificação eficaz de talentos;

- Desenvolver talentos: é preciso dar condições para que este profissional aprenda e desenvolva as novas competências;
- Reter talentos: o desafio mais complexo da gestão de pessoas é reter os talentos na organização, pois o profissional de talento está sempre buscando novos desafios.
- Identificar e adequar: o processo de gestão de pessoas é muito trabalhoso, pois lida com pessoas de várias culturas, diferentes gerações, diferentes necessidades, por isso precisa se adequar.

De acordo com Chiavenato (2014) as mudanças são cada vez mais rápidas e intensas afetando o ambiente, as organizações e as pessoas. O mundo moderno é marcado por tendências que envolvem: globalização, tecnologia, informação, conhecimento, serviços, ênfase no cliente, qualidade, produtividade, competitividade, sustentabilidade.

Ainda conforme o autor essas tendências tem um impacto significativo e contínuo na forma como as organizações gerenciam seus recursos humanos. Todas essas forças exercem uma influência poderosa sobre as organizações moldando seus estilos de administração. O mundo dos negócios ficou completamente diferente, exigente, dinâmico, competitivo, mutável e incerto. Diante dessas influências as pessoas sentem o impacto direto e necessitam de apoio e suporte por parte dos seus líderes.

As mudanças rápidas e intensas no mundo contemporâneo, marcadas por globalização, tecnologia, informação, conhecimento, ênfase no cliente, qualidade, produtividade, competitividade e sustentabilidade, tem um impacto significativo na gestão de recursos humanos nas organizações. Essas tendências moldam os estilos de gestão, criando um ambiente de negócios exigente, dinâmico e incerto. Perante essas influências, as pessoas precisam do apoio e suporte dos líderes para se adaptarem e prosperarem nesse contexto desafiador.

2.2.2 A importância da gestão de Recursos Humanos

Conforme Chiavenato (2005) quando uma organização adota uma abordagem centrada nas pessoas, a sua filosofia geral e cultura organizacional refletem essa crença. A gestão de pessoas desempenha um papel importante na facilitação da colaboração eficaz entre os membros da equipe para atingir os objetivos

organizacionais e individuais. Diversos termos, como departamento de pessoas, relações industriais e recursos humanos, são utilizados para se referir a unidade, departamento ou equipe responsável pela gestão de pessoas, cada termo representando uma abordagem particular para lidar com as relações humanas.

Através da Gestão de Recursos Humanos (GRH), o capital humano é altamente valorizado, devido a sua importância fundamental para a competitividade. Os talentos presentes na organização exigem manutenção e desenvolvimento contínuos. Esse processo é realizado por meio da implementação de programas que promovam a valorização e o alinhamento à visão e missão da empresa, conforme enfatiza Vergara (2000).

No estudo proposto pelos autores destaca-se a importância crucial da gestão de pessoas em uma organização. Ao adotar uma abordagem centrada nas pessoas, a empresa não apenas reflete essa crença em sua filosofia e cultura organizacional, mas também posiciona a gestão de pessoas como um elemento essencial para facilitar a colaboração eficaz e o alcance de objetivos. A variedade de termos utilizados para descrever esse setor destaca as diversas abordagens no tratamento das relações humanas.

Segundo Hunter (2006), a motivação desempenha um papel importante para inspirar os colaboradores a desempenharem suas tarefas de forma mais eficaz, entusiasmo e dedicação. Isso contribui para criar e manter um ambiente organizacional de qualidade. Segundo o autor a liderança tem um papel fundamental nesse processo, sendo responsável por identificar os problemas e suas origens, além de fornecer tratamentos e soluções. Esse foco na liderança proporciona benefícios tangíveis, como aumento dos lucros, aumento da produtividade e maior retenção dos funcionários em seus cargos.

Conforme Silva *et al.* (2017) com o surgimento da competitividade no cenário empresarial, as organizações buscam estratégias para se destacarem diante de seus concorrentes no mercado. Nesse contexto, a implementação da Gestão de Recursos Humanos torna-se importante para atingir esse objetivo. Este departamento é responsável por aprimorar as habilidades da equipe dentro da empresa, conduzindo a melhoria dos resultados e otimização das funções desempenhadas. Além disso, a Gestão de Recursos Humanos visa proporcionar benefícios aprimorados para os colaboradores, garantindo assim todos os seus direitos no âmbito empresarial.

As perspectivas dos autores destacam a importância fundamental de fatores como motivação e gestão de recursos humanos para o efetivo desempenho das organizações, destacando a influência da liderança na motivação dos colaboradores, ressaltando os benefícios tangíveis que essa abordagem pode trazer, como aumento de lucros e produtividade, além da retenção de talentos. Além de enfatizarem a necessidade estratégica da Gestão de Recursos Humanos para otimizar o desempenho organizacional, melhorar resultados e garantir o bem-estar dos colaboradores.

2.3 CONFLITOS E DIVERSIDADES NA ORGANIZAÇÃO

Quando se discute sobre diversidade, refere-se às características individuais que revelam as identidades e experiências das pessoas no ambiente organizacional. A diversidade se refere aos diferentes tipos de variação entre os membros de um grupo ou organização.

Para Lussie, Reis e Ferreira (2009), as pessoas se diferenciam em diversos sentidos na força de trabalho, incluindo etnia, religião, gênero, idade e habilidades. Além disso, há diferenças em relação ao status militar, orientação sexual, expectativas, valores, estilos de vida, classe socioeconômica, modos de trabalho e posições ou funções dentro da organização. Como funcionário e gestor, é essencial tratar todas as pessoas de maneira ética, independentemente de suas características individuais e preferências pessoais.

A importância da diversidade é indiscutível e fundamental. Atualmente, encara-se uma falta de profissionais qualificados, o que torna prejudicial para o sucesso de uma empresa dispensar um indivíduo com habilidades preciosas simplesmente pelo fato de ser diferente em algum aspecto. Além disso, a colaboração de diversos indivíduos habitualmente gera um excelente nível de criatividade na formação de ideias e na resolução de problemas, superando o que um grupo de pessoas com perfis semelhantes conseguiria alcançar. A diversidade proporciona não apenas potencial, mas também obstáculos que devem ser agarrados para promover um ambiente mais rico e inclusivo além de que é necessário a análise de outros fatores como a inteligência emocional.

2.4 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: CONCEITO

Conforme Weisinger (2001), a inteligência emocional é a habilidade de usar de modo inteligente as emoções, ou seja, "é a capacidade de conduzir conscientemente suas emoções em seu proveito, utilizando-as como um recurso para influenciar seu comportamento e seu pensamento, com a intenção de aprimorar seus resultados" (WEISINGER, 2001, p. 14).

Os estudos pioneiros que exploraram a inteligência humana foram executados por Alfred Binet, o idealizador do primeiro teste de inteligência e autor da análise sobre a correlação entre a idade cronológica e a idade mental (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2002).

Howard Gardner (1999) definiu inteligência como um conjunto de habilidades que operam de maneira autônoma e ajustam-se às necessidades do momento. Além do mais, ele é reconhecido por criar a teoria das inteligências múltiplas, que formula a existência de nove tipos diferentes de inteligência: linguística, lógico-matemática, naturalista, musical, espacial, corporal ou cinestésica, intrapessoal, interpessoal e existencialista.

Miranda (1997) estabelece uma conceituação de inteligência emocional como a coexistência de dois tipos de inteligência, a racional e a emocional, destacando que o intelecto não pode alcançar seu máximo potencial sem a contribuição da inteligência emocional. Assim, a inteligência emocional pode ser conceituada como a aptidão de processar informações emocionais. Ela se evidencia como o elemento mais crucial e pode ser comparada a outras formas de inteligência.

A distinção permanece no fato de que a inteligência emocional possibilita a reflexão sobre as emoções, capacitando indivíduos a manusear conhecimentos emocionais para tomar decisões mais apropriadas e realizar um pensamento mais elaborado. Portanto, a inteligência emocional é uma capacidade fundamental que se relaciona naturalmente com a inteligência em geral (VIEIRA-SANTOS *et al.*, 2018).

A inteligência emocional é de grande importância no contexto contemporâneo, uma vez que é um conceito psicológico que expressa a compreensão das relações entre emoção e inteligência (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009). Isso revela como a capacidade de lidar eficientemente com as emoções desenvolve um papel fundamental em várias áreas da vida, incluindo as relações interpessoais, o desempenho no trabalho e o bem-estar pessoal.

A inteligência emocional é essencial no ambiente atual, pois representa a compreensão das relações entre emoção e inteligência. Sua habilidade de lidar de maneira eficiente com as emoções desempenha um papel essencial em várias áreas da vida, incluindo relacionamentos interpessoais, desempenho no trabalho e bem-estar pessoal.

A inteligência emocional contribui de forma positiva em relação a ação do indivíduo nas diferentes organizações, pois através da mesma o colaborador pode exercer sua função de forma que seu trabalho seja produtivo. Para Maciel e Souza (2016), quando se pensa a respeito da inteligência emocional, considera-se que tal área é complexa, tendo em vista que a produtividade está relacionada a uma série de fatores entre tais fatores o emocional pode contribuir ou mesmo prejudicar o desempenho.

Ainda de acordo com Maciel e Souza (2016), a liderança não é algo simples, pois necessita de humildade, paciência, compromisso, respeito entre outras características. Afirmam que se pode resumir uma liderança de qualidade naquela que consegue guiar a equipe ao objetivo da instituição, e para que tal ação ocorra de forma satisfatória a inteligência emocional deve ser desenvolvida na organização, pois o ser humano convive com uma diversidade de emoções. Os autores mencionados prosseguem sua linha de raciocínio afirmando que:

O termo inteligência emocional é um conhecimento de fundamental importância ao administrador público. Com a competitividade do mundo globalizado, as empresas estão investindo na formação de líderes cada vez mais capacitados, pois o gestor eficiente consegue suavizar os conflitos, alinhar ideias e mostrar resultados consistentes nos objetivos da organização. (MACIEL; SOUZA, 2016, p. 11).

Os autores afirmam que a inteligência emocional pode ser compreendida como a capacidade de compreender e lidar com os sentimentos, sejam eles das pessoas a sua volta ou mesmo os sentimentos próprios. Em outras palavras é a capacidade de tornar os colaboradores mais motivados perante as dificuldades, saber lidar com as emoções, pois as diferentes emoções influenciam na vida das pessoas, haja vista que desde a infância convivem com uma diversidade de emoções, sejam elas positivas ou não, e dependendo do controle emocional de cada indivíduo podem contribuir ou atrapalhar o desempenho em relação a concentração, a disposição ou de outras formas.

Maciel e Souza (2016) destacam ainda os fatores que podem influenciar positivamente ou negativamente no desempenho do colaborador, dessa forma, para os mesmos o relacionamento positivo entre os diversos colaboradores de uma organização pode resultar em uma melhora de desempenho de tal organização, pois a sincronia entre os mesmos é algo positivo, isto é, o trabalho em equipe.

Segundo Rios (2014), controlando bem os sentimentos, podem se livrar de confusões e discordância que traria danos aos outros. Para o mesmo os indivíduos tem duas mentes, a racional e a emocional. Onde uma é o que sentem e a outra o que pensam, e juntas trabalham harmonicamente. Compreende-se que a harmonia entre o pensamento racional e emocional é o que estabelece o equilíbrio dos sentimentos.

Sendo assim, observa-se que a inteligência emocional é vista como uma habilidade fundamental para aprimorar o desempenho dos colaboradores, a gestão eficaz e o funcionamento geral das organizações, contribuindo para relacionamentos positivos e um ambiente de trabalho mais eficiente.

Os esforços de pesquisadores em comprovar o valor da inteligência emocional na vida do indivíduo, tem se mostrado essencial para alcançar o sucesso tanto profissional quanto pessoal (RIOS, 2014). Para o autor há quinze (15) habilidades que fazem parte de cinco conjuntos, tais conjuntos gerais são: “capacidades intrapessoais, habilidades interpessoais, adaptabilidade, estratégias de gerenciamento do estresse e os fatores motivacionais e de estado de ânimo geral”. Assim pode-se descrever as capacidades intrapessoais como a competência de entender a si próprio e as habilidades interpessoais como aptidão de entender e identificar as emoções dos demais.

De tal modo, entende-se que a adaptabilidade é o modo em que se mudam facilmente os sentimentos e pensamentos, e a estratégia de gerenciamento de estresse é a aptidão para agir em um ambiente estressante. Como causas motivacionais e de circunstância de ânimo geral, entende-se que a capacidade de sempre pensar positivo, ser confiante pode ajudar nos relacionamentos interpessoais. Faz-se necessário ainda verificar os tipos de inteligência existentes para assim compreender as habilidades e competências de cada indivíduo, bem como suas relações e modo de agir.

2.4.1 Tipos de inteligência

A inteligência emocional refere-se à capacidade de reconhecer, compreender e gerir as próprias emoções, assim como a habilidade de lidar de forma eficiente com as emoções dos outros. Ela exerce um papel significativo tanto para o sucesso pessoal quanto para o profissional, influenciando as relações interpessoais, o desempenho no trabalho e a qualidade de vida.

Inteligência musical decorre de (vínculo biológico) aonde determinados componentes do cérebro exercem importantes tarefas, na produção e percepção da música, é a inteligência que faz com que o indivíduo crie música, identifique sons musicais, admirado por cantores e músicos.

Para Antunes (2001) a Inteligência sonora ou musical relaciona ao sentido do som não como um elemento do lugar, no entanto por sua unidade e linguagem. Se destaca em talentos musicais como Mozart, Schubert, Chopin entre outros, como inclusive em pessoas comuns que não são conhecidas por seu dom, notam o som com particularidade que explicita de seus entretens e dialetos. Distingue-se por sua competência em criar e gostar de ritmos, timbres, tons e descobrir diversos jeitos de se expressar na música ou nos sons de modo geral.

Santos, Ramos e Lima (2018) comentam acerca da Inteligência Linguística que se baseia na grafia, isto é, no uso da língua de forma gramatical, tal inteligência torna o indivíduo que a tem mais sensível em relação ao domínio das palavras, a forma de pensar e em relação as ideias e a facilidade que tem em transmitir tais ideias.

Segundo Antunes (2001, p. 23) a inteligência linguística ou verbal, é bastante destacada em “poetas, escritores, advogados, atores” entre outros que utilizam palavras apropriadas para construírem verdade no que falam e anotam. Diferencia-se por seu sentimento “a estrutura, som, significado e funções da palavra linguagem”.

Observa-se que os tipos de inteligência musical e linguística, são valiosas e executam papéis importantes em diferentes perspectivas da vida e da sociedade. Elas manifestam diferentes maneiras de compreender e se expressar no mundo, cada uma com suas características próprias e diferentes habilidades.

Para Armstrong (2001) a inteligência corporal-cenestésica envolve o desenvolvimento da capacidade de controlar os movimentos do corpo, aprimorando

habilidades físicas específicas, tais como equilíbrio, destreza, força, flexibilidade e velocidade.

Antunes (2001, p. 25) afirma que a inteligência cenestésico-corporal é o intelecto do movimento. Conecta-se a linguagem do corpo e marca de modo significativo a aptidão de comunicação de indivíduos como “atletas, mímicos, mágicos, bailarinos e atores”. Zico, Pelé, Garrincha, outros fenômenos do futebol e atletas de diversos esportes representam exemplos dessa habilidade. A inteligência corporal-cenestésica é a habilidade de dominar os movimentos do corpo e manusear objetos com facilidade.

Rios (2014), afirma que a Inteligência lógico-matemática, por sua vez, baseia-se no raciocínio lógico, isto é, a habilidade que o indivíduo tem em resolver problemas da área da matemática. Antunes (2001) destaca que a inteligência lógico-matemática presente excepcional em Einstein, inclusive outros como Bertrand Russel, Euclides e Pitágoras, é a inteligência dos projetistas e engenheiros. Ela se desenvolve pela competência e sentimento para diferenciar “padrões lógicos ou numéricos”, é a habilidade de ocupar-se com extensas cadeias de raciocínio.

Nota-se que ambas as formas de inteligência, tais como outras, são essenciais para o desempenho humano em várias áreas, destacando a variedade de talentos e habilidades que os indivíduos podem desenvolver ao longo do tempo. Cada tipo de inteligência contribui para a difícil mosaico da experiência humana e tem seu próprio valor.

A inteligência espacial conforme Armstrong (2001), refere-se à habilidade de perceber o ambiente e realizar mudanças ou criações nele mesmo na ausência de estímulos físicos óbvios. Esta forma de inteligência envolve uma sensibilidade particular a aspectos como cor, formas, espaço e outros elementos do ambiente.

Inteligência espacial encontra-se conectada a imaginação e a percepção no espaço sideral, de sólidos geométricos. Notável em publicitários, inventores e arquitetos, relaciona além disso com devida consideração do espaço e a instrução dos limites físicos do espaço e certamente do tempo.

A Inteligência naturalista encontra-se relacionada a compreender a ecologia e logo a da vida animal e vegetal e por essa razão conhecida também como a inteligência biológica ou ecológica. Mostrar-se em diversos modelos do jardineiro ao paisagista, “apaixonado pela natureza agreste” ao sitiante amador (ANTUNES, 2001).

As inteligências espacial e naturalista, são exemplos de como a mente humana é diversificada e capaz de se adequar a diferentes áreas e interesses. Eles demonstram como a diversidade de habilidades intelectuais aumenta nossa apreciação e compreensão do mundo que nos cerca, seja na construção de espaços físicos inovadores ou na compreensão da dificuldade da vida na terra.

Santos, Ramos e Lima (2018), ainda afirmam que: autoconsciência entender o que está sentindo e lidar com tais emoções, e se controlar diante de uma situação que foi vivida, não se levando pelo calor do momento, mesmo em situações difíceis. Autocontrole é saber controlar emoções que levam a criar confusões, a pessoa com essa capacidade é capaz de se auto avaliar.

Para Goleman (1998) a automotivação utiliza os desejos mais profundo para impulsionar e orientar em direção as metas, a fim de promover a iniciativa e a ser altamente eficaz, e a perseverar diante de contratempos e frustrações. a automotivação é fundamental para o sucesso das pessoas, pois sempre haverá dificuldades, mas, ao manter-se motivada, o indivíduo superara os obstáculos e atingir seus objetivos.

O autocontrole segue a mesma lógica. Porque fica mais fácil superar obstáculos e melhorar relacionamentos. Para Goleman (2001), a automotivação é uma característica essencial da inteligência emocional, pois através da automotivação o indivíduo tem melhor capacidade de alcançar seus objetivos, mesmo com as dificuldades, a pessoa que tem automotivação também tem a capacidade de motivar as pessoas a sua volta, ou seja, segundo o autor tal pessoa consegue gerar mudanças no meio em que a mesma é inserida.

Sendo assim, o autor compreende as pessoas como indivíduos que tem o poder para usar suas capacidades para solucionar os problemas, sejam problemas internos emocionais ou mesmo problemas relacionados a instituição em que o mesmo está inserido.

Segundo Santos, Ramos e Lima (2018), as competências fundamentais para alcançarmos a inteligência emocional são: inteligência interpessoal bem como ter aptidão em se conectar com outros indivíduos e competências emocionais, inteligência intrapessoal habilidade se conectar com você mesmo, entendendo e controlando suas próprias emoções.

Conforme Gardner (2000, p. 58), a inteligência intrapessoal refere-se à “habilidade de uma pessoa se conhecer, ter um modelo individual de funcionamento

eficiente”, compreendendo seus próprios desejos, medos e capacidades, e utilizar essas informações de maneira eficaz para regular a própria vida.

De acordo o autor citado observa-se que as habilidades necessárias para alcançar a inteligência emocional incluem a inteligência interpessoal, que se refere a capacidade de se conectar efetivamente com outros indivíduos, e a inteligência intrapessoal, que se refere à capacidade de se conectar consigo mesmo, compreender e controlar as próprias emoções.

Sendo assim, pode-se compreender as particularidades de cada inteligência apresentadas. A inteligência linguística inclui habilidades verbais, enquanto a inteligência lógico-matemática envolve raciocínio lógico. A inteligência espacial está relacionada a capacidade de apreciar a música, e a inteligência corporal-cinestésica a habilidades físicas. A inteligência interpessoal refere-se à compreensão social, enquanto a inteligência intrapessoal está relacionada à autoconsciência emocional. A inteligência naturalista implica uma relação especial com o meio ambiente. Cada tipo destaca habilidades únicas, desafiando a visão tradicional de inteligência.

2.5 EMOÇÕES ENQUANTO FATORES DE COMPORTAMENTO

Para Marçal (2019) ao analisar os sentimentos dos seres humanos, tem-se a máxima compreensão e percepção do propósito de nossos desempenhos. Isso colabora expressivamente com a sua saudação, conquista e conforto de todos que os cercam.

“Ao interpretar as emoções você terá maior consciência e discernimento das intenções em seus comportamentos. Isso contribui significativamente com a sua felicidade, sucesso e bem-estar de todos que os rodeiam” (MARÇAL, 2019, p.73). Diante de estímulos, nosso corpo reage com uma das reações básicas, que segundo se manifestam como: raiva, medo, tristeza, alegria.

De tal modo, se faz necessário compreender o que são estes sentimentos, suas características e especificidades para que haja um entendimento maior de como lidar com cada um.

A raiva por exemplo, que é um dos sentimentos mais perceptíveis. É uma condição do sentimento que induz o sujeito a operar de forma agressiva em violências ou para se defender quando ocorre alguma ameaça. Ela se revela na forma de revolta, indignação, ciúme, decepção (MARÇAL, 2019).

Outro sentimento comum é o medo que de acordo com Rodrigues e Gondim (2020) é desencadeado pelo aumento da intensidade de estimulação neural proveniente de uma situação perigosa. Sua função primordial é alertar o indivíduo sobre possíveis perigos, motivando a fuga ou o enfrentamento. Esse alerta pode se manifestar tanto psicologicamente quanto fisicamente. O medo aumenta a vigilância da pessoa e prepara seu organismo para uma ação mais adaptativa.

Uma das funções atribuídas à tristeza é proporcionar um ajustamento diante de uma grande perda. Ao contrário da raiva, a tristeza tende a drenar energia e diminuir a velocidade metabólica do corpo. Adicionalmente, a pessoa afetada por esse sentimento perde o interesse por atividades recreativas e os prazeres da vida. O recolhimento ao qual a pessoa triste se entrega oferece uma oportunidade para lamentar a perda e também para planejar um recomeço quando a energia retorna (GOLEMAN, 2001). A alegria é vista como o prazer de curtir o hoje e o agora. Os incentivos criados pela alegria espalham a energia de um indivíduo manifestando-se na forma de alívio, animação, interesse, euforia e satisfação (MARÇAL, 2019).

Os sentimentos desempenham um papel crucial no ambiente empresarial, influenciando uma variedade de áreas, desde o desempenho individual dos colaboradores até a cultura organizacional como um todo. Esses diferentes estados emocionais podem afetar significativamente o clima organizacional e a dinâmica de equipe, destacando a importância de gerenciar eficazmente as emoções no ambiente de trabalho. É essencial que líderes e gestores estejam atentos às emoções dos colaboradores e cultivem um ambiente que promova o bem-estar emocional e o sucesso profissional.

2.6 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS EMPRESAS

A competitividade nos dias de hoje é enfrentada por vários profissionais, perante este fato e é possível perceber o interesse nos indivíduos em obter mais informações para entrarem no mercado com um diferencial. De acordo com Rios (2014), a inteligência emocional se transformou em uma diferença na competitividade.

As habilidades adquiridas por meio da IE são eficazes para o cotidiano dos profissionais. As frequentes alterações e pressões do mercado exigem do profissional que ele se relacione e se adapte bem com os demais. Entende-se que

para o profissional aparecer ele necessita ter habilidades de inteligência emocional e inteligência cognitiva, elas precisam caminhar juntas, uma vez que a falta de uma pode prejudicar a outra (RIOS, 2014).

A competição no cenário profissional contemporâneo impulsiona a busca pela diferenciação e a inteligência emocional tornou-se um fator importante nesse contexto. As habilidades de inteligência emocional são consideradas eficazes para lidar com as constantes mudanças e pressões do mercado, que exigem dos profissionais uma boa adaptabilidade e relacionamento interpessoal.

Conforme Nadler (2011), a Inteligência Emocional (IE) é atualmente reconhecida como o indicador mais confiável para o sucesso no ambiente de trabalho. Ele argumenta que líderes com uma inteligência emocional mais elevada demonstram uma maior adaptabilidade, resistência e otimismo, destacando que a IE os qualifica como excelentes profissionais.

Pode-se compreender que o indivíduo que desenvolve inteligência emocional tem a capacidade de melhorar seu desempenho e sua produtividade, dessa forma as diferentes instituições que buscam desenvolver o controle emocional têm seu desempenho melhorado.

Ultimamente as organizações tem buscado selecionar candidatos que possuem não só capacidade técnica como também capacidades emocionais pois para elas as emoções completam o perfil profissional do candidato, assegurando que ele possa contribuir para o desenvolvimento da organização. Pois um colaborador que tem controle de suas emoções, é motivado, alcança suas metas, possui habilidade em se comunicar com os outros, e é confiante.

O motivo que justifica as organizações buscarem esse perfil, diz respeito ao impacto que as emoções produzem no clima organizacional e na produtividade, que em última instância influenciam nos resultados esperados pela organização (SILVA, 2010, p. 24).

Tais atitudes proporcionam um clima harmônico e produtivo no trabalho, no qual onde todos se sentem satisfeitos para cumprirem suas atividades, tornando-se aptos para tomar decisões de forma racional, cooperando para o crescimento e desenvolvimento da organização.

Para Silva (2010), os colaboradores prejudicam as organizações quando se deixam levar pelas emoções, já que eles se concentram apenas em si mesmo, não agregam valor. O líder ao observar que seu colaborador não vinha bem deve

orienta-lo e comunica-lo para que os erros não ocorram novamente. Quando a organização não tem um clima muito agradável para os colaboradores realizarem suas tarefas acabam pedindo demissão ou são demitidos, pois apresentam pouca produtividade e não se sentem com motivação para o trabalho.

Conforme Silva (2010), motivar o ser humano o coloca em movimento, pois deve existir motivos para que eles alcancem os objetivos da organização. Um dos motivos que os levaria a prosseguir seria recompensas, para estimulá-lo a ter um bom desempenho e a produzir mais. Com isso acreditariam que conseguiriam alcançar seus próprios objetivos e assim satisfariam as necessidades da empresa.

De tal modo, ao permitir que suas emoções interfiram na organização os colaboradores prejudicam a organização ao se concentrarem demais em si mesmos e não agregando valor. É importante que o líder comunique e oriente quando os colaboradores não estão tendo um bom desempenho, para evitar a repetição do erro.

Sendo assim, é importante ainda ressaltar que a falta de um ambiente agradável pode levar à demissão de funcionários, resultando em baixa produtividade e falta de motivação. Motivar os colaboradores é a chave para motivá-los a crescer, destacando que recompensas são um incentivo para um bom desempenho, fazendo-os acreditar que alcançarão tanto seus objetivos pessoais quanto empresariais.

2.7 LIDERANÇA E GESTÃO DE CONFLITOS

Para Rizzotto (2019), liderança é a capacidade de guiar um grupo para alcançar seus objetivos e metas. O líder pode influenciar de forma positiva o crescimento profissional e individual das pessoas da organização, seu papel é fundamental pois, influencia nas atividades desenvolvidas em diversos setores das organizações.

A liderança pode ser descrita como um poder pessoal, é ela que tem o papel de influenciar no comportamento das pessoas no ambiente de trabalho e tem entre outras tantas funções a função de atuar de forma positiva, para assim conseguir ter resultados significativos para sua equipe e organização (RIZZOTTO, 2019).

A liderança se divide em três maneiras: a autocrática, a democrática e a liberal. A autocrática é tipo de liderança que o líder decide os assuntos por si só sem a opinião dos demais (OLIVEIRA, 2021).

Os indivíduos subordinados ao estilo de Liderança Autocrática geralmente apresentam maiores resultados na produção, mas, podem demonstrar indisposição para trabalhar, sinais visíveis de tensão, doenças causadas pelo estresse, quadros de depressão e/ou agressividade (OLIVEIRA, 2021, p.34).

A liderança autocrática, caracterizada pelo controle centralizado e pouca participação dos subordinados nas decisões, muitas vezes leva a resultados de produção elevados. Porém, os indivíduos que adotam esse estilo de liderança diversas vezes apresentam sinais de insatisfação, como indisposição para trabalhar, evidências de tensão, doenças relacionadas ao estresse, além de manifestações de depressão e/ou agressividade.

Na Democrática, o líder procura pedir opinião de seus colaboradores independente do assunto a ser tratado, para que com isso ele consiga tomar uma boa decisão (CHIAVENATO, 2009). Neste tipo de liderança, percebe-se uma maior harmonia entre os grupos, no entanto os liderados podem não conseguir alcançar o mesmo nível de alta produtividade em comparação com a liderança autocrática, apesar de que, eles se superam quando se trata da qualidade dos produtos.

Conforme Chiavenato (2009), a Liderança Liberal representa uma abordagem oposta à autocrática, caracterizando-se por um líder que se omite a estabelecer ordens, permitindo que os funcionários exercem a liderança nas situações.

Isso resulta em uma liberdade sem imposições no modo de trabalho de cada indivíduo, além disso inclui consigo particularidade que podem levar à desorientação, insatisfação, falta de integração entre grupos e manifestação de agressividade. Esse tipo de liderança é encontrado frequentemente em ambientes de trabalho que valorizam a criatividade individual e a inovação pessoal.

Observa-se que na liderança democrática, o líder busca ativamente a opinião dos colaboradores em diversas situações, promovendo assim um ambiente participativo no processo para tomar decisões. Está abordagem visa alcançar decisões mais informadas e promover a harmonia entre os grupos. Na liderança liberal, o líder adota uma postura mais aberta, deixando muitas decisões nas mãos dos colaboradores.

Longhi (2016), acrescenta mais três tipos de liderança, Coercitivo: onde os colaboradores devem ser submissos aos líderes. Esse estilo impede que os liderados deem sua opinião, elas se sentem incapacitados de agir. Agregativo: ele cuida de seus liderados, cria empatia por eles. Essa liderança ajuda na comunicação do grupo. Transformacional: esse líder procura ser um modelo para seus, fazendo sempre o seu melhor.

Oliveira (2021) comenta que a liderança é uma habilidade que permite que uma pessoa possa influenciar outra, estimulando a trabalhar com empolgação em prol de um propósito em comum. A liderança inicia a partir de regras criadas para o próprio líder, pois ele necessita saber controlar a si mesmo, ele precisa primeiramente saber gerenciar a si próprio, conhecendo suas fraquezas e forças. Ela pode ser definida em duas formas: a informal acontece espontaneamente através de capacidades que permitem as pessoas de ser influente.

Conforme o autor, nota-se que os três tipos de liderança apresentados mostram características diversificadas como o coercitivo, que exige submissão, o agregativo, caracterizado pelo cuidado e empatia e o transformacional, onde o líder é um modelo inspirador. A liderança é uma habilidade que cria uma influência positiva, incentivando o entusiasmo para trabalhar em direção a um propósito comum.

2.7.1 O líder desenvolvendo a Inteligência Emocional

Para Oliveira (2021), entender as emoções no clima organizacional é o que distingue um bom líder, pois com isso ele atinge ótimos resultados, quando ele busca ampliar sua inteligência emocional tem que entender que não precisa usar o silêncio como uma forma para que não exploda, e sim como uma consideração pela sua inteligência, um modo de agir com calma em situações difíceis. Mesmo que situações sociais te aborreçam, se anime, valorize, pois, elas lhe trarão conhecimento, um líder que consegue dominar seus sentimentos se torna mais compassivo, paciente, generoso, solidário.

Conforme Soto (2002), é crucial para um líder manter o controle de suas emoções. Nesse sentido, é relevante destacar que o autor enfatiza que a capacidade de gerenciar os sentimentos beneficia aqueles que o praticam. A falta de

aplicação dessa habilidade resultará em uma série de situações desagradáveis, que não contribui em nada para o crescimento da equipe.

Um líder eficaz compreende as emoções no ambiente de trabalho e alcançam resultados positivos. O aprimoramento da inteligência emocional implica não apenas em usar do silêncio como uma forma de repressão emocional, mas também como uma estratégia de agir com calma em situações difíceis. Para liderar com eficácia, os gestores precisam adquirir conhecimentos sobre as competências da inteligência emocional e orientar as emoções dos colaboradores na direção certa.

Para Rios (2014) no cenário em que se vive hoje é ampla a quantidade de indivíduos que não tem capacidade emocional, e não tentam segurar suas emoções em situações que exigem controle emocional. O líder, como orientador de indivíduos, é responsável por conduzir e tratar de suas emoções. Ele é visto e seguido, com isso suas atitudes e emoções influenciam os liderados.

Para o indivíduo que tem responsabilidade de liderança a empatia é fundamental. Se não entende como as pessoas se encontram, não pode liderá-las para alcançar suas metas. A inteligência emocional é um agente que distingue um bom líder de um líder razoável.

Já a competência emocional determinava a diferença decisiva entre os líderes medíocres e os melhores. Entende-se que o êxito profissional de líderes e liderados tem muito mais a ver com a competência emocional do que com a superioridade intelectual. Portanto, a inteligência emocional tem um papel decisivo no sucesso de um profissional (RIOS, 2014, p.31).

Entende-se que os funcionários estão com os olhos voltados para o líder e o grupo que possui uma liderança provida de competências emocionais tende, assim como seu líder, administrar suas emoções com mais facilidade. Porém, com a mesma intensidade, o líder pode influenciar negativamente o seu grupo. Se o grupo possui uma liderança emocionalmente desequilibrada, enfrentará igualmente grandes dificuldades emocionais.

Rios (2014), observa como o líder é relevante e como ele pode influenciar seus guiados tanto negativamente quanto positivamente, já que a má gestão atinge o comportamento de seus associados e os resultados das organizações. Com isso o líder tem que acreditar não só na sua inteligência, visto que apenas o conhecimento não assegura uma boa liderança.

Assim, o líder tem uma grande responsabilidade porque ele vai estar sempre sendo observado pelos liderados, por tanto ele tem que ser bem cauteloso quanto aos seus comportamentos, pois os liderados algumas vezes vão ser motivados por algumas ações do líder, se o líder fizer algo que não seja muito ético eles acabaram desmotivando os liderados, mas se for uma atitude ética que mereça respeito o líder acaba gerando um estímulo e causando a motivação nos liderados.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPOS DE PESQUISA

Para Gil (2002), a pesquisa tem como finalidade encontrar respostas, ela é solicitada quando não se tem respostas sobre um determinado assunto, ela é realizada a partir de conhecimentos disponíveis, onde se usa técnicas, métodos ou técnicas científicas. De tal modo este estudo apresenta os seguintes tipos de pesquisa: pesquisa exploratória, pesquisa qualitativa, pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Para o desenvolvimento desse estudo optou-se por realizar uma pesquisa de natureza exploratória, que conforme Severino (2013) a pesquisa exploratória busca pesquisar informações sobre um assunto determinando seu trabalho de campo, com uma abordagem qualitativa.

O estudo exploratório é uma investigação empírica, do qual o propósito é formular perguntas ou problema que tenha o triplo propósito: de formular hipóteses, desenvolver a compreensão do pesquisador sobre um ambiente, fato ou fenômeno, conduzir pesquisas futuras mais detalhadas ou revisar e esclarecer conceitos (LAKATOS; MARCONI, 2003).

Foi aplicada ainda a pesquisa qualitativa, que para Magalhães (2007) a pesquisa qualitativa sugere que entre o mundo real e o sujeito existe uma relação dinâmica, ou seja, uma relação inseparável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser convertida em números. A análise dos fenômenos e a atribuição de significado são fundamentais no processo de pesquisa qualitativa. O ambiente natural é a fonte direta de coleta de dados e o pesquisador é o instrumento principal.

Para fundamentação teórica foi utilizada a pesquisa bibliográfica, que para Lakatos e Marconi (2003, p. 183) é aquela a partir de:

Fontes secundárias, abrangem toda bibliografia já vinda a público em relação ao tema de estudo, a partir de publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc., até meios de comunicação orais: rádio, gravações em fita magnética e audiovisuais: filmes e televisão.

Seu objetivo é familiarizar o pesquisador com tudo que já foi escrito, falado a respeito de um assunto uma pesquisa de campo. Segundo Lakatos e Marconi (2003) a pesquisa de campo é aquela utilizada com o propósito de obter dados a respeito de um determinado problema, ao qual se busca uma solução, ou de uma hipótese, que deseje confirmar, ou, também, encontrar novos acontecimentos ou semelhanças entre eles. Tem como finalidade obter informações para o problema ao qual se procura respostas ou descobrir novos eventos.

3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para obter dados ou informações foi utilizado o questionário, que para Lakatos e Marconi (2003) é uma ferramenta usada para coletar dados, composto de várias perguntas, enviado pelo entrevistador ao investigado onde ele responde sem a presença do mesmo, depois de respondido ele devolve.

Para Magalhães (2007) as orientações devem explicar a finalidade de sua execução, enfatizar a importância da cooperação do informante e facilitar a aplicação. Para o autor as perguntas devem ser abertas onde busca sua opinião, fechado com duas opções de resposta ou de múltipla escolha com uma variedade de respostas possíveis.

O questionário foi composto por perguntas fechadas e abertas, onde o público alvo foram acadêmicos do curso de Administração de uma instituição de ensino superior do município de Itaituba, Pará. Com suas respostas, buscou-se compreender quais as competências de seus gestores, e identificar os benefícios da inteligência emocional para as organizações onde atuam.

3.3 LOCAL DA PESQUISA E O PÚBLICO ALVO

A pesquisa foi desenvolvida com acadêmicos do Curso de Administração do ano de 2023 do Centro de Estudos Superiores de Itaituba, entidade mantenedora da Faculdade de Itaituba – FAI, responsável pelos cursos de Administração de Empresas, Letras, História, Pedagogia e Ciências Contábeis, foi fundado em abril de 2002 com o objetivo de desenvolver o ensino, a pesquisa e a extensão em todo o território da Unidade Federativa do Estado do Pará. Suas atividades pedagógicas começaram em 20 de outubro de 2003, com O os cursos que concluíram em 2007.

Neste mesmo ano foi liberado o Curso de Ciências Contábeis enquanto aguarda-se a liberação do Curso de Direito e a visita de Autorização do MEC para o Curso de Enfermagem. Todos os outros cursos estão devidamente reconhecidos (DADOS DA PESQUISA, 2023).

A FAI está situada na zona urbana denominada Cidade Alta do município de Itaituba, Estado do Pará, credenciada e autorizada para funcionamento por meio da Portaria /MEC nº 2.557 de 15 setembro de 2003, publicada no DOU nº 179 Seção I, Ano CXL de 16 de setembro de 2003 (DADOS DA PESQUISA, 2023).

Os documentos, PDI e PPC apresentam na missão da IES: a Valorização do potencial humano, destacando a importância dos profissionais que colaboram no desenvolvimento da região, comprometendo-se com o equilíbrio ambiental de preservação do ambiente (DADOS DA PESQUISA, 2023).

A oferta dos Cursos da FAI vem atendendo a necessidade de fixar na região os estudantes do município de Itaituba, filhos de empresários madeireiros, de feirantes, de ribeirinhos, de pecuaristas, de agricultores e de profissionais da área de garimpo, evitando o deslocamento de 450 Km de Itaituba para Santarém, cidade mais próxima e para outras cidades mais distantes, contribuindo para a permanência desses em suas propriedades rurais.

A IES apresenta um perfil de reconhecimento da sociedade por articular sua política institucional de formar sujeitos capazes de compreender a realidade social e os direitos e responsabilidades tendo a afirmação do princípio da participação. Deste modo, constitui-se compromisso educacional na formação do cidadão participativo, responsável, crítico e criativo (DADOS DA PESQUISA, 2023).

A Faculdade de Itaituba tem o seu PDI como base do planejamento integrado de seus cursos, garantindo uma gestão acadêmica e administrativa que efetive a implementação de suas ações. Assim, ela oferece cinco cursos de Graduação, tais como: Bacharelado em Administração e Ciências Contábeis, Licenciatura Plena em Pedagogia, Licenciatura Plena em Letras e Licenciatura Plena em História. Aguardando a Autorização do Curso de Bacharelado em Enfermagem (DADOS DA PESQUISA, 2023).

Também oferece o Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Docência para o Magistério Superior, o qual já está na sua 3ª turma, desde o ano de 2004, considerado parte integrante do Projeto Piloto da Faculdade: Programa de Capacitação Docente da IES denominado “A escola chega à Faculdade” em alusão

ao atendimento de parcela da população da microrregião do Tapajós que termina o Ensino Médio, uma média de 3.000 estudantes por ano, sob a jurisdição da 12ª Unidade Estadual de Ensino (DADOS DA PESQUISA, 2023).

A IES está organizada sob dois princípios fundamentais: a convicção de que os espaços institucionais contemplam a diversidade e a pluralidade de pensamento, legítimos para efetivar essa missão e, a convicção de que o processo educativo de qualidade resulta da participação dos sujeitos nos processos decisórios, pelo fortalecimento de práticas coletivas na condução do projeto e das ações educativas (DADOS DA PESQUISA, 2023).

O público alvo da pesquisa foram os acadêmicos do curso de Administração da Faculdade de Itaituba. Eles foram submetidos a um questionário com uma variedade de perguntas, incluindo tanto perguntas fechadas quanto abertas. Isso permitiu que os participantes expressassem suas opiniões sobre o tema em questão (DADOS DA PESQUISA, 2023).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa vinte e oito (28) acadêmicos do curso de Administração do ano de 2023 sendo 14 acadêmicos do 4º período, 4 acadêmicos do 6º período e 10 acadêmicos do 8º período. Foi aplicado a estes um questionário com quinze questões.

4.1 PERCEPÇÕES DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

Perfil dos participantes da pesquisa.

Quanto o perfil dos acadêmicos do Curso de Administração observa-se que 13 (treze) são do gênero masculino e 15 (quinze) são do gênero feminino, quanto em que atua 4 (quatro) disseram que não trabalha, 24 (vinte e quatro) atuam em diversas áreas, mas a grande maioria está relacionada com a Administração.

Quadro 2 - Perfil dos participantes da pesquisa.

Acadêmico	Gênero	Atua em qual função	Tempo de atuação	Idade
AC1 4º P	Masculino	Bancário	3 meses	25 anos
AC2 4º P	Masculino	vendedor	2 anos	22 anos
AC3 4º P	Feminino	Atendente online marketing	3 meses	21 anos
AC4 4º P	Feminino	Auxiliar administrativo	2 anos e meio	20 anos
AC5 4º P	Masculino	Não trabalha	-	24 anos
AC6 4º P	Feminino	Autônoma	6 meses	27 anos
AC7 4º P	Feminino	vendedora	3 meses	20 anos
AC8 4º P	Masculino	Estagiário	8 meses	21 anos
AC9 4º P	Feminino	administrativo	3 anos e 7 meses	22 anos
AC910 4º P	Masculino	barbeiro	3 anos	22 anos
AC11 4º P	Feminino	gerente	6 meses	24 anos
AC12 4º	Feminino	Não trabalha	-	20 anos
AC13 4º	Masculino	Assistente administrativo	9 meses	25 anos
AC14 4º	Feminino	Auxiliar administrativo	12 anos	44 anos
AC1 6º	Masculino	Auxiliar administrativo	Mais de um ano	34 anos
AC2 6º	Feminino	repcionista	4 anos	37 anos
AC3 6º	Masculino	Técnico de segurança de trabalho	10 anos	31 anos
AC4 6º	Feminino	Não trabalha	-	27 anos
AC1 8º	Masculino	Auxiliar administrativo	5 anos	27 anos
AC2 8º	Feminino	Não trabalha	-	26 anos
AC3 8º	Feminino	Não trabalha	-	33 anos

AC4 8º	Feminino	compradora	2 anos e 8 meses	28 anos
AC5 8º	Masculino	vendedor	5 anos	22 anos
AC6 8º	Feminino	Não trabalha	-	26 anos
AC7 8º	Masculino	Assistente administrativo / assessor de atendimento	1 ano e 2 meses	22 anos
AC8 8º	Masculino	vendedor	3 anos e 8 meses	21 anos
AC9 8º	Feminino	Financeiro / RH / DP	1 ano e 10 meses	21 anos
AC10 8º	Masculino	Auxiliar administrativo	4 meses	27 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme Quadro 2, quanto o perfil dos acadêmicos do Curso de Administração observa que 13 (treze) são do gênero masculino e 15 (quinze) são do gênero feminino, quanto em que atua 4 (quatro) disseram que não trabalha, 24 (vinte e quatro) atuam em diversas áreas, mas a grande maioria está relacionada com a Administração.

Na questão seguinte foi perguntado: Através dos seus conhecimentos, o que seria o termo Inteligência Emocional (IE)? Estes disseram que:

Quadro 3 – Percepções dos acadêmicos acerca do termo Inteligência Emocional (IE).

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	Saber como lidar com as emoções. Não e sobre esconder sentimentos, nem criar barreiras, mas sim sobre reconhecer os sentimentos.
AC2 4º P	Saber lidar e controlar as emoções, saber se sair em algumas situações.
AC3 4º P	Não sei responder.
AC4 4º P	A inteligência emocional e a gerencia de seus sentimentos
AC5 4º P	E saber lidar com suas emoções de forma adequada
AC6 4º P	São pessoas que mesmo com problemas pessoais emocionais conseguem fazer suas tarefas cumprir seus objetivos.
AC7 4º P	E a pessoa saber controlar suas emoções, saber diferenciar o pessoal do profissional, saber lidar com suas emoções em diferentes cenários, problemas, relacionamentos entre outros.
AC8 4º P	Seria a habilidade de saber controlar as emoções em situações caóticas.
AC9 4º P	Saber controlar suas emoções.
AC10 4º P	E saber lidar com as emoções e sentimentos pessoais dos indivíduos
AC11 4º P	Você tem a oportunidade de debater, porem ficar em silencio e melhor.
AC12 4º P	A capacidade de identificar e lidar com as suas emoções e sentimentos e também de outras pessoas.
AC13 4º P	E a forma que lidamos com sentimentos pessoais e das outras pessoas e capacidade de lidar com as mesmas.
AC14 4º P	E o nome que se dá ao conjunto de competências relacionadas a lidar com emoções.
AC1 6º P	Seria ter um certo alto controle emocional, voltado para praticas realizadas e pensamentos. saber se posicionar em diferentes situações.
AC2 6º P	Ter controle sobre suas atitudes e comportamento em diversas situações.
AC3 6º P	Equilíbrio emocional.
AC4 6º P	O termo seria controlar as emoções dentro de nosso conhecimento, as vezes

	controlar a emoção e fundamental para resolvermos os nossos problemas.
AC4 8º P	Habilidades de compreender e gerenciar as emoções.
AC4 8º P	A inteligência emocional e a capacidade de reconhecer, compreender e gerenciar as próprias emoções. Assim como as emoções dos outros.
AC5 8º P	Uma capacidade de gerenciar seus próprios sentimentos.
AC6 8º P	E saber lidar com situações que exigem mais do lado profissional. E saber e compreender que separar o pessoal do profissional é algo propício.
AC7 8º P	A inteligência emocional e a maneira de se comporta em meio as pessoas diante de qualquer situação.
AC8 8º P	A capacidade de se conhecer e gerenciar suas emoções.
AC9 8º P	Inteligência para lidar com as diversas situações que cercam nossa vida.
AC10 8º P	Não respondeu

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

De acordo com as respostas dos acadêmicos nota-se que estes consideram inteligência emocional como a capacidade de gerenciar emoções, lidar com certas situações que rodeiam suas vidas, habilidades de conhecer as próprias emoções e ter controle de suas atitudes para que não sejam criados problemas tanto na sua vida pessoal quanto na empresa em que atua.

Conforme Weisinger (2001), a inteligência emocional é a aptidão de empregar de maneira astuta as emoções, ou seja, é a competência de administrar racionalmente suas emoções em sua utilidade, aplicando-as como um recurso para induzir seu comportamento e seu pensamento, com a finalidade de aperfeiçoar seus resultados.

Na questão seguinte foi questionado se **é capaz de reconhecer suas emoções e controlar, conseguindo assim lidar com as dificuldades de forma racional? Estes responderam que:**

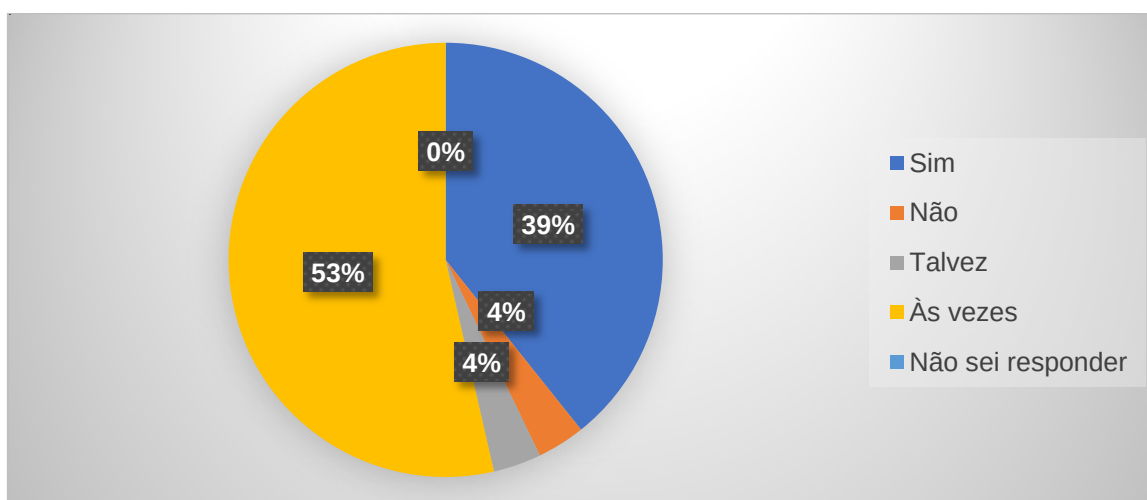


Gráfico 1 – Percepções se é capaz de reconhecer suas emoções e controlar, conseguindo assim lidar com as dificuldades de forma racional. Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme Gráfico 1, quanto as respostas sobre se é capaz de reconhecer suas emoções e controlar, conseguindo assim lidar com as dificuldades de forma racional 53% responderam que às vezes, 39% disseram que sim, 4% respondeu que não e 4% disse que talvez. Observa-se que a maioria dos acadêmicos afirmam que somente às vezes conseguem reconhecer suas emoções e até mesmo lidar com as dificuldades encontradas de maneira racional.

Para Silva (2010), os indivíduos causam problemas às empresas quando são levados por suas emoções, uma vez que estes acabam se concentrando apenas em si mesmo, não agregando valor a organização. Assim, no momento em que a organização não tem um clima favorável para os colaboradores desempenharem suas atividades terminam solicitando demissão ou são demitidos, já que oferecem baixa produtividade e não se apresentam com motivação para o trabalho.

Na questão seguinte foi perguntado: **sabe se colocar no lugar do outro e compreender as necessidades e problemas pelos quais ele está passando?**

Quadro 4 - Sabe se colocar no lugar do outro e compreender as necessidades e problemas pelos quais ele está passando?

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	Sim, tento praticar ao máximo isto. Principalmente através da comunicação não violenta.
AC2 4º P	Sim.
AC3 4º P	Sim.
AC4 4º P	sim
AC5 4º P	Tenho dificuldade em fazer isso, pois só sabe o que ta quem está vivenciando aquilo, então certas situações não têm como se colocar no lugar do outro.
AC6 4º P	Sim, consigo e tento fazer isso sempre.
AC7 4º P	Sim, eu sei, sempre falo só a gente se colocando no lugar da pessoa para saber realmente como é. E o que aquela pessoa ta passando, eu tenho essa compreensão, sempre me coloco no lugar dos outros.
AC8 4º P	Sim, na maioria das vezes.
AC9 4º P	Sei sim, até demais.
AC10 4º P	Sim.
AC11 4º P	Sim, e sempre bom se colocar no lugar do outro.
AC12 4º P	Sim.
AC13 4º P	Dependendo da situação sim.
AC14 4º P	Sim.
AC1 6º P	Na grande maioria das situações, sim.
AC2 6º P	Sim. Isso é resiliente para toda pessoa.
AC3 6º P	Sim. Praticando empatia.
AC4 6º P	Sim isso se chama empatia porque se colocar no lugar dos outros é um ato de amor, porque nós não sabemos o dia de amanhã.
AC1 8º P	Sim, pois compreendo que seja saudável entender o que o próximo está passando.
AC2 8º P	As vezes sim, pois as vezes são situações que já passei.
AC3 8º P	Sim.
AC4 8º P	Sim, muitas vezes consigo me colocar no lugar do outro.
AC5 8º P	Sim. Por que as vezes uma pessoa realmente precisa de um apoio para que

	possa resolver uma determinada situação.
AC6 8º P	Sim.
AC7 8º P	Completamente sim.
AC8 8º P	Em alguns casos eu até compreendo a pessoa, mas em outros casos não.
AC9 8º P	Às vezes, tento sempre me colocar no lugar do outro, mas as vezes não dá.
AC10 8º P	Sim, e essencial para a compreensão.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas refletem uma ampla aceitação quanto a prática da empatia por parte dos respondentes. A empatia é vista como uma habilidade valiosa, fundamental para compreender e se relacionar com os outros de maneira positiva. Muitos respondentes expressam sua capacidade e disposição para se colocar no lugar do outro, reconhecendo a importância desse gesto para promover uma compreensão mais profunda e uma comunicação mais eficaz nas interações interpessoais. Algumas respostas também destacam a empatia como um ato de amor e uma demonstração de cuidado e respeito pelos sentimentos e experiências dos outros.

Pessoas com alta empatia têm a capacidade de sentir compaixão pelos outros e agir de acordo com esse sentimento, o que facilita o gerenciamento de processos grupais e se revela como uma característica crucial em líderes (CAVAZOTTE, HUMPHREY, SLEETH, 2004).

Na quarta questão foi perguntado: **na sua opinião as empresas reconhecem a inteligência emocional como um diferencial competitivo? Justifique.**

Quadro 5 - Na sua opinião as empresas reconhecem a inteligência emocional como um diferencial competitivo? Justifique.

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	Não, mas essa visão está mudando.
AC2 4º P	Sim, porque cada empresa quer sempre os melhores profissionais para si.
AC3 4º P	Não sei responder.
AC4 4º P	Sim, saber controlar suas emoções em uma organização é super importante.
AC5 4º P	Sim, pois é uma qualidade benéfica as empresas a pessoa que age racionalmente com suas emoções.
AC6 4º P	Acredito que sim, pois se ela consegue se manter forte e equilibrada vai se sair bem no trabalho.
AC7 4º P	Sim, por que as empresas observam nas pessoas que elas são capazes de controlar suas emoções e reagir com melhores intenções. se essas pessoas sabem lidar com suas emoções, com certeza são capazes de resolver qualquer problema.
AC8 4º P	sim pois a pessoa que possui autocontrole beneficia positivamente o relacionamento entre os colaboradores e clientes.
AC9 4º P	Um bom gestor identifica e sabe exatamente como usar (no caso o cargo).
AC10 4º P	Sim. Pois em situações, mas complexa isso ajuda muito o desenvolvimento do

	colaborador.
AC11 4º P	Algumas empresas sim.
AC12 4º P	Sim, por que são poucas as pessoas que conseguem ter esse domínio emocional.
AC13 4º P	Na maioria das vezes não, pois algumas das empresas ainda não sabem lidar com os sentimentos das outras pessoas.
AC14 4º P	Sim.
AC1 6º P	Difícilmente, não é algo que tenha a relevância devida para as empresas.
AC2 6º P	Não. É importante, mas não tem sido levado em conta nas empresas.
AC3 6º P	Sim, equilíbrio emocional é um divisor de águas.
AC4 6º P	Sim porque sem ela não seríamos competitivos no mercado de trabalho para controlar a nossa inteligência emocional.
AC1 8º P	Não, porque a maioria dos donos das empresas estão pensando apenas em lucros e mais lucros, deixando de lado o emocional de seus colaboradores.
AC2 8º P	Não, muitas empresas não tem a inteligência emocional um diferencial no empregado.
AC3 8º P	Não, porque se não tiver uma equipe unida, a empresa não vai pra frente em um ambiente competitivo.
AC4 8º P	Não.
AC5 8º P	A maioria das vezes não por que as vezes os donos de empresa dão mais atenção do dinheiro entrando no seu bolso do que fazendo um pequeno esforço pros seus colaboradores, ou seja, fez ou aconteceu alguma coisa, a gerencia acaba demitindo sem poder resolver para que possa ficar.
AC6 8º P	Sim, pois aquele que desempenha o melhor papel dentro da empresa, sabe lidar melhor com determinadas situações.
AC7 8º P	Acredito que algumas sim.
AC8 8º P	Na minha opinião não. Pois elas normalmente não se adequam ao emocional.
AC9 8º P	Não, na empresa que trabalho não reconhecem o emocional das pessoas, pelo contrário fazem e prejudica-lo.
AC10 8º P	A maioria não, pelo fato de não ser algo que tenha uma considerável atenção, por mais que precise.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas refletem uma variedade de perspectivas sobre o reconhecimento da inteligência emocional pelas empresas. Enquanto algumas respostas expressam a crença de que as empresas estão cada vez mais valorizando essa habilidade, outras indicam que ainda há uma falta de reconhecimento generalizado, especialmente em ambientes onde o lucro é priorizado em detrimento do bem-estar emocional dos colaboradores. Alguns respondentes também destacam a importância do equilíbrio emocional como um diferencial competitivo no mercado de trabalho.

De acordo com Kanaane (2017), o ambiente organizacional está cada vez mais demandando um comportamento adaptativo por parte dos indivíduos. Isso se deve à necessidade de se ajustarem às constantes mudanças que ocorrem no mercado de trabalho, visando uma melhor adaptação.

Na quinta questão foi perguntado se: **na sua opinião o que seria ideal para que se tenha um ambiente de trabalho harmônico?**

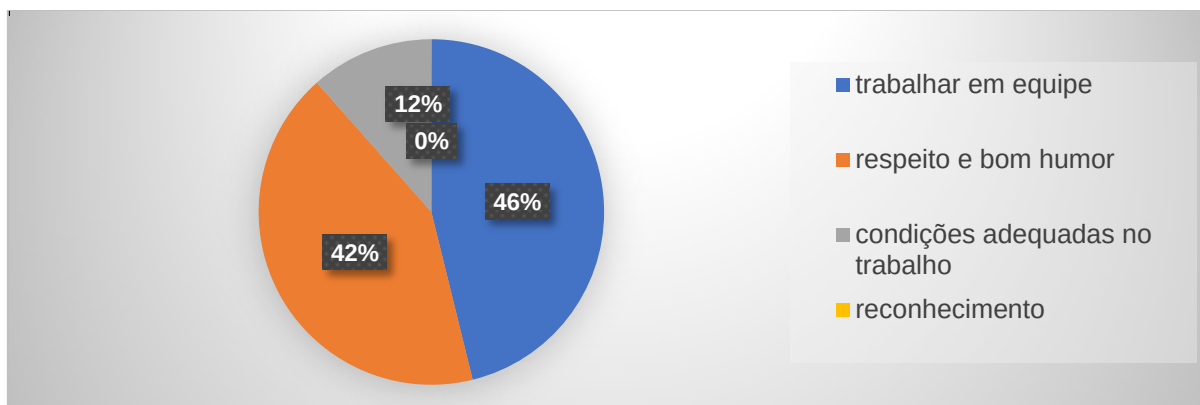


Gráfico 2 - Na sua opinião o que seria ideal para que se tenha um ambiente de trabalho harmônico. Fonte: Dados da pesquisa (2023).

De acordo com o gráfico acima quanto as respostas sobre a opinião do que seria ideal para que se tenha um ambiente de trabalho harmônico 46% respondeu que trabalhar em equipe, 42% respeito e bom humor, 12% reconhecimento e 0% condições adequadas no trabalho. Observa-se que a maioria dos acadêmicos afirmam que trabalhar em equipe e respeito e bom humor traria um ambiente de trabalho, mas harmônico.

De acordo com Vergara (2009), a importância do trabalho em equipe reside na capacidade de resolver problemas, executar tarefas e alcançar metas compartilhadas por meio do esforço coletivo. Esse ambiente propicia a troca de conhecimentos e contribui para a agilidade na realização de objetivos. Essa dinâmica é facilitada quando os membros da equipe compartilham responsabilidades de forma equitativa, evitando conflitos e promovendo uma colaboração pacífica.

Na sexta questão foi perguntado se: **um ambiente adequado, influência as relações na empresa?**

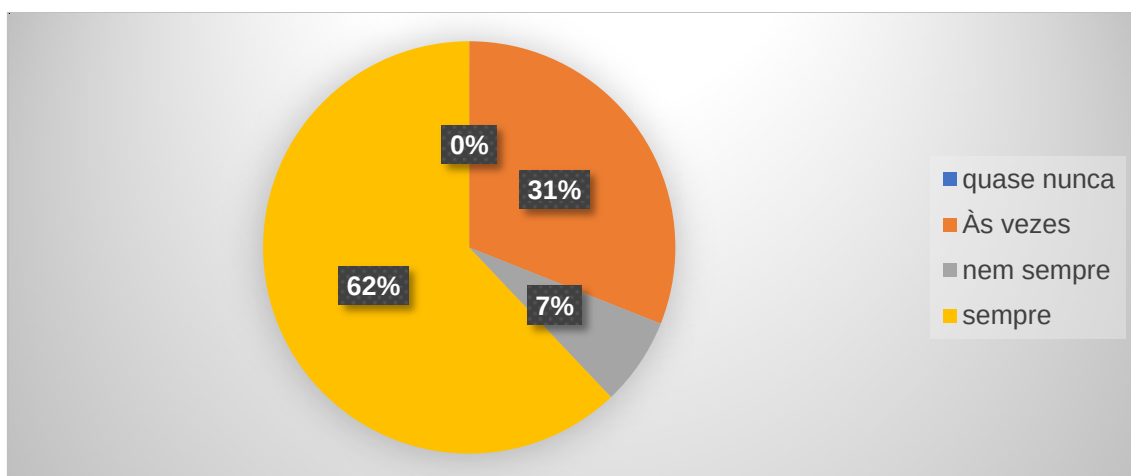


Gráfico 3 – Sobre um ambiente de trabalho adequado e a influência as relações da empresa. Fonte: Dados da pesquisa (2023).

De acordo com o gráfico acima com base na pergunta se um ambiente adequado influencia as relações na empresa 62% sempre, 31% respondeu que às vezes, 7% nem sempre e 0% quase nunca. Nota-se que um ambiente de trabalho adequado de alguma forma influência as relações na empresa.

Para Silva (2010) quando o ambiente de trabalho não proporciona uma atmosfera agradável para os colaboradores executarem suas tarefas, é comum que optem por deixar seus empregos ou sejam dispensados. Isso ocorre devido à baixa produtividade e à falta de motivação para o trabalho.

Na sétima questão foi perguntado se: **na sua opinião qual o maior desafio entre o líder e seus liderados?**

Quadro 6 - Na sua opinião qual o maior desafio entre o líder e seus liderados?

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	Saber se impor com respeito e compreensão.
AC2 4º P	Saber se colocar no lugar um do outro.
AC3 4º P	Comunicação.
AC4 4º P	Saber lidar com emoções e seus diferenciais.
AC5 4º P	Ter inteligência para gerir pessoas.
AC6 4º P	Líder e a pessoa cabeça na empresa, mas que muitas das vezes ocorre intriga entre ele e o liderado que gera conflito e que sempre a corda quebra pro lado mais fraco.
AC7 4º P	A comunicação, quando não se a uma comunicação direta e aberta com seus colaboradores, o trabalho não vai fluir, quando o líder não se entende com seus funcionários todos são prejudicados.
AC8 4º P	E manter sua equipe unida, evitando conflito de interesses.
AC9 4º P	O respeito.
AC10 4º P	Sobre líder: aprender a delegar, construir relação de confiança etc. liderado: não planejar, não valorizar a equipe, ser chefe em vez de líder.
AC11 4º P	Liderar uma equipe e ser bom líder.
AC12 4º P	Motivar e inspirar.
AC13 4º P	A comunicação entre os mesmos.
AC14 4º P	“Encontrar tempo para gerir tempo” é um dos desafios da liderança.
AC1 6º P	Sem dúvida alguma, a comunicação.
AC2 6º P	E saber compreender as instruções de modo a não levar para o pessoal as dicas e elogios no trabalho.
AC3 6º P	E pegar todas as habilidades de cada um e usar da melhor maneira.
AC4 6º P	Um líder sempre buscar ter postura e ajudar o seu colaborador no que for preciso dentro de uma organização. Liderado e aquele que já tem experiência da situação na empresa e já trabalha faz tempo.
AC1 8º P	O líder compreender os liderados e vice-versa.
AC2 8º P	A comunicação as vezes e um desafio pôr as vezes o líder não sabe passar informações de forma correta para os liderados e isso atrapalha.
AC3 8º P	Saber lidar com seus colaboradores, ver a melhor forma de trabalho.
AC4 8º P	O reconhecimento, confiança e a comunicação entre ambos.
AC5 8º P	E tenta exemplificar os problemas que está ocorrendo pros líderes para que se possa resolver.
AC6 8º P	Lidar com as diferenças.

AC7 8º P	Saber tomar decisões. Ambos são atritos quando não há um líder transparentes do processo decisório.
AC8 8º P	O maior desafio entre eles e justamente a questão do emocional pois sempre tem um problema que eles de ambas as partes não sabem diferenciar.
AC9 8º P	Saber escutar uns aos outros e compartilhar ideias.
AC10 8º P	A compreensão.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas destacam uma variedade de aspectos essenciais para a eficácia da liderança e a harmonia nas relações entre líderes e liderados. A comunicação surge como um elemento-chave em várias respostas, enfatizando a importância da comunicação direta, aberta e clara para evitar conflitos e promover um ambiente de trabalho positivo. Além disso, aspectos como respeito mútuo, empatia, capacidade de lidar com emoções e habilidades de gestão de pessoas são mencionados como fundamentais para o sucesso da liderança. Também é abordada a importância de reconhecer as habilidades individuais dos colaboradores e saber delegar tarefas de maneira eficaz.

Conforme Torquato (1986) a comunicação, em suas diversas formas, possui uma influência significativa: ela tem o poder de gerar engajamento e concordância. Nesse contexto, é um recurso de grande valia para validar as culturas, objetivos e estratégias empresariais. Reconhecer a comunicação como um poder é vê-la como um investimento crucial, não como uma mera despesa.

Na oitava questão foi perguntado: **como a inteligência emocional contribui na atuação do líder?**

Quadro 7 - Como a inteligência emocional contribui na atuação do líder?

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	O líder precisa ser emocionalmente inteligente, pois sua equipe precisa disso. Ele é o suporte de sua equipe.
AC2 4º P	Sim.
AC3 4º P	Não sei responder.
AC4 4º P	Um líder que tem uma boa inteligência emocional consegue transmitir uma boa energia para os seus liderados.
AC5 4º P	Ajuda a saber qual a melhor forma de orientar cada pessoa e ter inteligência a lidar com as situações do ambiente de trabalho.
AC6 4º P	Um bom líder sabe se controlar em situações de estremo.
AC7 4º P	Contribui de maneira que o líder vai saber como lidar com sus funcionários, com suas emoções, vai saber diferenciar o profissional e o pessoal, vai saber como ter uma comunicação direta com seus colaboradores.
AC8 4º P	Um líder que possui essa virtude, tem mais foco ao lidar com problemas internos.
AC9 4º P	Na hora de gerenciar a equipe.
AC10 4º P	De uma forma importante na tomada de decisão para que tenham êxitos.
AC11 4º P	Quando há conflitos entre os colaboradores e ele tem que resolver de uma

	forma passiva.
AC12 4º P	O líder que possui IE é capaz de conduzir uma equipe ou uma organização de maneira, mas eficiente.
AC13 4º P	Na imparcialidade e não tomar partido de nenhuma parte sem antes entender o que está acontecendo, ou seja, ser profissional.
AC14 4º P	Inspira funcionários a apoiar e confiar em seus líderes.
AC1 6º P	Diretamente, se o líder tiver uma boa inteligência emocional ele saberá lidar melhor com a situações que ocorreram.
AC2 6º P	Um bom líder tem que ser inteligente. Para delegar e conduzir sua equipe de modo certo.
AC3 6º P	Sim, há que se ter para poder pensar direito.
AC4 6º P	Ela contribui através da postura e liderança exercida pela pessoa através de s eu colaborador dentro da sua organização.
AC1 8º P	Ele consegue obter um controle saudável na equipe e mantém um ambiente agradável.
AC2 8º P	Ela permite que o líder possa compreender e gerir as próprias emoções e dos outros e isso facilita a comunicação, o gerenciamento de conflitos e a tomada de decisões.
AC3 8º P	Ele tem que saber controlar seus impulsos, para ter uma boa liderança. Entender e compreender seus colaboradores e uma delas.
AC4 8º P	O líder compreendem, inspiram e influenciam positivamente suas equipes.
AC5 8º P	Contribui com o gerenciamento de pessoas, trabalhando com a inteligência emocional sabendo como está passando os seus colaboradores no dia a dia, fazendo que quer para solucionar o problema.
AC6 8º P	Ter melhor controle sobre suas atitudes.
AC7 8º P	Se o líder não souber como, quando e o que fazer quando necessário, acarreta em problemas na empresa.
AC8 8º P	Através da inteligência emocional se consegue construir um ambiente de trabalho harmônico e agradável, e motiva, mas os colaboradores.
AC9 8º P	Líderes bem estruturados emocionalmente ajuda no ambiente saudável e eles acabam fazem um bom trabalho.
AC10 8º P	Melhor direcionamento dos liderados.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas acima mostram que na percepção dos respondentes a inteligência emocional ajuda os líderes a influenciar positivamente o ambiente de trabalho, inspirar confiança nos colaboradores, facilitar a comunicação eficaz, gerenciar conflitos e tomar decisões. Os participantes reconhecem que a inteligência emocional é fundamental para o sucesso do líder e o bom funcionamento da equipe.

Para Goleman (2014) os líderes mais eficazes compartilham uma característica importante: todos possuem um alto nível de inteligência emocional (IE). Mesmo que um indivíduo tenha frequentado as melhores escolas e universidades e tenha uma mente brilhante, sem inteligência emocional, ele não será um líder eficaz.

Na nona questão foi perguntado se: você se considera um profissional equilibrado emocionalmente? Justifique?

Quadro 8 - Você se considera um profissional equilibrado emocionalmente? Justifique.

ACADÊMICO	Sim	Não	Às vezes	justificativa
AC1 4º P	X			Eu tento
AC2 4º P			X	As vezes não conseguimos separar as emoções
AC3 4º P			X	Tem situações que é difícil controlar as emoções
AC4 4º P	x			Consigo separar pessoal do profissional
AC5 4º P		x		Não tenho profissão
AC6 4º P			x	—
AC7 4º P			x	
AC8 4º P			x	—
AC9 4º P			x	Sei me controlar principalmente palavras
AC10 4º P			x	Nem tanto
AC11 4º P	x			Por que se não tiver equilíbrio as coisas não fluem.
AC12 4º P	x			—
AC13 4º P	x			Pois sei dividir a vida pessoal da profissional
AC14 4º P	x			
AC1 6º P			X	Não tenho facilidade em trabalhar em grupo
AC2 6º P	X			Pois em momentos de dificuldades e pressão ajo bem.
AC3 6º P	X			Para lidar com os problemas
AC4 6º P	X			
AC1 8º P			X	—
AC2 8º P		X		As vezes deixo o meu emocional tomar conta da situação
AC3 8º P	x		X	—
AC4 8º P	x			Tento o máximo possível, pra não sair do controle
AC5 8º P	x			—
AC6 8º P	x			—

AC7 8º P			x	Em algumas situações eu não consigo controlar
AC8 8º P			x	
AC9 8º P	x			
AC10 8º P				

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas refletem uma variedade de experiências e percepções em relação ao controle emocional e à capacidade de separar o pessoal do profissional. Alguns respondentes afirmam ter facilidade em manter essa separação, enquanto outros reconhecem dificuldades, especialmente em situações desafiadoras. Alguns mencionam que o equilíbrio emocional é essencial para o bom funcionamento das coisas, enquanto outros admitem que às vezes deixam suas emoções tomarem conta da situação. Há uma conscientização geral sobre a importância do controle emocional, mas também uma aceitação das dificuldades em alcançá-lo em determinadas circunstâncias.

Pode-se observar que a Inteligência Emocional (IE) tem um impacto positivo significativo no desempenho profissional das pessoas. A capacidade de gerenciar emoções, reações e expressões torna os indivíduos mais eficazes na comunicação, administração de conflitos e outras áreas. Profissionais que possuem essa competência tendem a ser mais autoconfiantes e resilientes, capazes de lidar com frustrações e aprender com resultados negativos. Essa habilidade contribui para o sucesso no ambiente de trabalho, promovendo um melhor desempenho e relacionamentos mais saudáveis (SÓLIDES, 2023).

Na décima questão foi perguntado: **de que forma os problemas emocionais podem afetar a produtividade no trabalho?**

Quadro 9 - De que forma os problemas emocionais podem afetar a produtividade no trabalho?

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	Dependendo do sentimento podemos nós sentir sem reação.
AC2 4º P	Por que o colaborador não consegue se concentrar.
AC3 4º P	Afeta a produtividade.
AC4 4º P	A partir do momento em que mistura demais pessoal com profissional.
AC5 4º P	A pessoa tem dificuldade de lidar com emoções acaba refletindo na convivência, nas habilidades e etc.
AC6 4º P	Em várias principalmente onde tem que haver concentração a pessoa com problemas emocionais não consegue terminar suas tarefas.
AC7 4º P	Pode afetar muito, se suas emoções são tristes de raiva preguiça estressado e ainda tem problemas pessoais e leva tudo isso para a empresa gera só mal

	humor dentro da empresa, conflitos, divergência, o financeiro vai ser afetado, quando não se trabalha com satisfação o trabalho não se rende.
AC8 4º P	De diversas formas, por que uma pessoa que não possui saúde emocional não estimula produtividade e companheirismo.
AC9 4º P	Em tudo, se você não está bem emocionalmente você começa a perde o foco, começa a se esquecer das coisas.
AC10 4º P	No desenvolvimento, na convivência e no demais a falta de profissionalismo.
AC11 4º P	As metas não podem ser alcançadas fora o atendimento tem que ser impecáveis.
AC12 4º P	Diminuição da produtividade.
AC13 4º P	Na concentração e com isso o colaborador não produz da forma correta.
AC14 4º P	A má qualidade no desenvolvimento no trabalho.
AC1 6º P	Sem dúvida alguma diretamente, pois acaba desestimulando e decaindo a produtividade.
AC2 6º P	Atrapalhar muito o rendimento, a vivencia da equipe, a produtividade e resultados da equipe.
AC3 6º P	Uma pessoa não se concentra direito.
AC4 6º P	Ele pode afetar quando as vezes da tudo errado no dia que não consegue acertar o taco, ou alguém da sua família adoece e a preocupação será excessiva.
AC1 8º P	Prejudica muito, pois a pessoa não vai conseguir entregar aquilo.
AC2 8º P	Afeta na produtividade do empregado, por ele ter esses problemas acaba atrapalhando seu desenvolvimento no setor que ele trabalha.
AC3 8º P	Baixa produtividade, sem vontade de trabalhar e etc.
AC4 8º P	Trabalhar desmotivado acaba afetando o ambiente de trabalho e as vezes ate a equipe por que a pessoa trabalha desmotivado.
AC5 8º P	De muitas formas como o desentendimento entre o colaborador, o ranço com a pessoa deixando de fazer os afazeres na empresa e de várias outras formas.
AC6 8º P	Um péssimo desempenho na produção.
AC7 8º P	Muitas pessoas não conseguem separa sua vida pessoal do trabalho, ambas podem estar juntas, portanto que saiba assimilar situações.
AC8 8º P	Muitas das vezes por falta de controle emocional algumas pessoas acabam se desentendendo por confundir as relações em outros casos por motivo de não saberem separar vida pessoal de vida profissional.
AC9 8º P	Distrações, conflitos interpessoais, tomada de decisões.
AC10 8º P	Na forma de motivação ausente, psicológico abalado e má produção.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas indicam que as emoções têm um impacto significativo no ambiente de trabalho e na produtividade dos colaboradores. Problemas emocionais podem levar à falta de concentração, baixa produtividade, desmotivação, conflitos interpessoais e tomada de decisões inadequadas. Além disso, misturar questões pessoais com profissionais pode gerar mal-entendidos, distrações e desempenho insatisfatório.

Segundo Silva (2010), os colaboradores podem prejudicar as organizações ao se deixarem influenciar excessivamente pelas emoções, pois isso pode levá-los a focar apenas em si mesmos, não contribuindo de forma positiva para o valor agregado. O líder, ao perceber que um colaborador não está desempenhando bem,

deve orientá-lo e comunicar-se com ele para evitar que os erros se repitam no futuro.

Na décima primeira questão foi perguntado: **como a inteligência emocional pode contribuir no desenvolvimento das atividades no trabalho?**

Quadro 10 - Como a inteligência emocional pode contribuir no desenvolvimento das atividades no trabalho?

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	Um ambiente onde os colaboradores. São inteligentes emocionalmente as adversidades tendem a não impactar no dia a dia.
AC2 4º P	Ajuda a evitar problemas nas instituições.
AC3 4º P	Não sei responder.
AC4 4º P	Pode contribuir trazendo bons resultados.
AC5 4º P	A pessoa tem mais ânimo e isso reflete no seu desempenho.
AC6 4º P	Como disse se ela consegue manter as emoções se controlar vai da conta dos serviços com mais facilidade.
AC7 4º P	Pode gerar qualidade nas tarefas e atividades na empresa, satisfação em trabalhar em equipe, a pessoa trabalha com mais vontade e gera não só, mas lucro com sua inteligência, como cresce também profissionalmente.
AC8 4º P	Pode contribuir de forma produtiva em relação ao trabalho em equipe, ao companheirismo etc.
AC9 4º P	Melhora o trabalho, mas agilidade e produtividade.
AC10 4º P	Pode dar resultados positivos, ser mais proativo, ágil e ter uma leveza na execução de tarefas.
AC11 4º P	Com os colaboradores e dando bom exemplo.
AC12 4º P	Facilita a gestão de conflitos e o trabalho em equipe e enriquece o perfil profissional.
AC13 4º P	Sim.
AC14 4º P	Aumentando a produtividade no trabalho.
AC1 6º P	Pode contribuir, na execução e desenvolvimento de tarefas (afazeres) de forma correta. Ter uma boa abordagem à frente algum problema.
AC2 6º P	Contribui para melhorar os resultados, os objetivos almejados.
AC3 6º P	Trazendo o melhor de suas habilidades para o serviço.
AC4 6º P	Ela pode se desenvolver através da sua atitude quando nós nos comprometemos a dar acara a tapa e trabalhamos com vontade.
AC1 8º P	A pessoa consegue produzir e contribuir com a empresa da melhor forma.
AC2 8º P	Contribui na comunicação eficaz, no trabalho em equipe isso resulta em uma maior produtividade.
AC3 8º P	Trabalhando em equipe.
AC4 8º P	Ter uma boa comunicação com a equipe, tomada de decisão, empatia com os funcionários, motivação pessoal.
AC5 8º P	Na produtividade, fazendo que os trabalhadores trabalhem de forma pacífica e harmônica.
AC6 8º P	Ajuda no trabalho em equipe.
AC7 8º P	Numa situação de risco exige que o empregado esteja consciente de suas decisões.
AC8 8º P	Através da inteligência emocional as pessoas nesse caso os colaboradores ficam mais focados na execução da atividade, cria ali um trabalho em equipe provável.
AC9 8º P	Motivação, empatia, tomada de decisões.
AC10 8º P	Equilíbrio emocional para executar as atividades de acordo com os problemas e desafios do dia a dia.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas dos participantes demonstram que a inteligência emocional é considerada essencial para o bom funcionamento das organizações e o desempenho dos colaboradores. Ela contribui para evitar problemas, melhorar a comunicação, facilitar a gestão de conflitos, promover o trabalho em equipe, aumentar a produtividade e alcançar resultados positivos. Além disso, destaca-se a importância da inteligência emocional na motivação pessoal, na tomada de decisões, na resolução de problemas e no equilíbrio emocional no ambiente de trabalho.

Segundo Weisinger (2001), é a inteligência emocional que possibilita o sucesso dos relacionamentos e interações no ambiente de trabalho, para benefício de todas as partes envolvidas. Colocar a inteligência emocional em prática envolve a identificação e a resposta às emoções e aos sentimentos de outras pessoas, direcionando-os para a resolução de situações problemáticas.

Na décima segunda questão foi perguntado: **quando a empresa passa por muitos conflitos, em sua opinião, como estes podem ser resolvidos?**

Quadro 11 - Quando a empresa passa por muitos conflitos, em sua opinião, como estes podem ser resolvidos?

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	Através da comunicação não violenta.
AC2 4º P	Deve ser identificado o problema e tentar resolver.
AC3 4º P	Primeiramente com boa comunicação para poder resolver os problemas.
AC4 4º P	Sendo conversados e alinhados.
AC5 4º P	Dialogar para identificar onde está o problema e solucionar-lo.
AC6 4º P	Conversando colocando na pauta da reunião motivos por que estão acontecendo os conflitos.
AC7 4º P	Podem ser resolvidos com uma boa conversa, uma comunicação aberta e clara com seus colaboradores, sobre o que está causando esses conflitos e tentar resolver da melhor maneira possível.
AC8 4º P	Precisam ser resolvidos através de reuniões para amenizar o problema ou até mesmo na demissão caso não haja mudança por parte do colaborador em específico.
AC9 4º P	Reuniões, treinamentos.
AC10 4º P	Na base do diálogo, reuniões para que entrem em um acordo entre as partes.
AC11 4º P	Sempre vendo os dois lados da história.
AC12 4º P	Não respondeu.
AC13 4º P	Fazendo um planejamento estratégico entender os pontos negativos e positivos onde terá que desenvolver uma forma de solucionar.
AC14 4º P	De forma amigável de ambas as partes.
AC1 6º P	Sempre, acreditei que um bom diálogo e imposições necessárias de respeito e limites consigam ser a solução.
AC2 6º P	Trabalhando a I.E nas empresas, como roda de conversa, entre outros irá amenizar os resultados dos conflitos.
AC3 6º P	Com reuniões para acertar os pontos.
AC4 6º P	Através de reuniões e roda de bate papo dentro do grupo de trabalho sempre evitando brigas e fofocas. Para resolvermos e achar soluções sem bater de

	frente.
AC1 8º P	Com dialogo, compreensão e atitude.
AC2 8º P	Quando a empresa passa por esses conflitos o certo e desenvolver maneiras para resolver como: comunicação aberta, estabelecimento de regras e procedimentos claros.
AC3 8º P	Reuniões.
AC4 8º P	Uma reunião com todos os colaboradores e deixar em aberto a opinião de todos, para que todos possam se expressar.
AC5 8º P	De forma pacifica, reunindo o pessoal todo, ouvindo a opinião de cada um sobre o que está acontecendo na empresa e chega a uma solução de melhoria, para que possa para com os conflitos.
AC6 8º P	Tentar encontrar melhores soluções, para que o problema, seja resolvido de forma cordialmente.
AC7 8º P	Reuniões, treinamentos, e acompanhamento na gestão real.
AC8 8º P	Nesses casos o líder tem que se expor diante das situações e controlar da melhor maneira usando o bom senso e o seu emocional.
AC9 8º P	Conversa para alinhar esses problemas.
AC10 8º P	Reuniões de esclarecimento ou advertência.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas destacam a importância da comunicação e do diálogo na resolução de conflitos organizacionais. Muito dos participantes sugerem que os conflitos podem ser abordados através de reuniões, onde as preocupações e perspectivas de todas as partes podem ser ouvidas e discutidas. Além disso, é ressaltada a importância de se buscar uma resolução de forma pacífica e cordial, com compreensão mútua e respeito às opiniões divergentes. A abordagem sugere ações proativas por parte da liderança, como estabelecer regras claras, oferecer treinamentos e acompanhamento na gestão.

Macdonald (2005) destaca que o uso eficaz da comunicação é fundamental no ambiente de trabalho. Quando qualquer um dos canais de comunicação é interrompido ou a mensagem é mal interpretada, seja entre funcionários do mesmo setor, entre departamentos da mesma escola ou entre a escola e a comunidade, existe o risco de desorganização ou conflito surgir. O diálogo, mais uma vez, surge como o canal mais adequado para manter todos os segmentos da escola informados sobre a gestão e o processo decisório.

Na décima terceira questão foi perguntada: **em sua opinião, qual o papel do líder na gestão de conflitos e diversidade organizacionais?**

Quadro 12 - Em sua opinião, qual o papel do líder na gestão de conflitos e diversidade organizacionais?

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	Conhecer sua equipe.
AC2 4º P	Ouvir cada ponto abordado.

AC3 4º P	O papel dele é organizar, aconselhar, direcionar e está junto com a equipe.
AC4 4º P	Saber lidar e ouvir a equipe, ter regras e etc.
AC5 4º P	Lidar com as diferenças e saber orienta-lo para fazer o mesmo
AC6 4º P	Se o bom líder consegue lidar com os problemas conversando, orientando e resolvendo situações sem ter que demitir e muito bom.
AC7 4º P	O papel dele é mostrar que os conflitos se causam má gestão para a empresa, e tentar buscar soluções para que não haja, mas problemas. E ter uma comunicação aberta e esclarecer quaisquer resquícios de conflitos e mostrar que todos são importantes para a organização.
AC8 4º P	Ele tem a função de propor medidas que resolvam estes imprevistos de forma que não aconteça novamente.
AC9 4º P	Resolver.
AC10 4º P	E procurar rever, analisar e amenizar toda a confusão, conflito.
AC11 4º P	Ser um bom líder em formas gerais principalmente emocional.
AC12 4º P	Resolver o conflito.
AC13 4º P	Intermediador, entender o que está acontecendo e produzir uma solução.
AC14 4º P	Fornecer as ferramentas necessárias para o sucesso das operações quando a equipe.
AC1 6º P	Principal visto, que o grande resolvidor destes conflitos é ele. A tomada de decisão tanto inicial quanto final, é passada por ele.
AC2 6º P	Conciliar e trabalhar a equipe da melhor maneira no intuito de resolver e não produzir mais fofoca no lugar de trabalho.
AC3 6º P	Ser um orientados para conduzir os liderados.
AC4 6º P	O papel do líder é ajudar auxiliar os colaboradores dentro da sua organização, porém, precisamos ter respeito e postura diante de seus colaboradores.
AC1 8º P	Resolver os problemas da equipe de trabalho, buscando soluções e alternativa.
AC2 8º P	O líder tem um papel importante pois ele deve criar um ambiente onde a diversidade e os conflitos sejam resolvidos de forma construtiva.
AC3 8º P	Resolver os conflitos da melhor forma possível para que haja um ambiente de trabalho harmônico.
AC4 8º P	Identificar o conflito e resolver.
AC5 8º P	De manter a empresa de forma segura na questão com seus colaboradores se sentindo seguro dependentemente da sua emoção.
AC6 8º P	Ele é de papel fundamental, pois ele é o espelho para seus colaboradores.
AC7 8º P	Organizar necessidades, analisar riscos, resolver problemas, contribuir com a produtividade do funcionário.
AC8 8º P	O líder tem um papel fundamental na gestão, pois ele melhor que ninguém tem que mostrar sua postura como representante da empresa e ser espelho e exemplo para os outros.
AC9 8º P	O líder pode ajudar a manter um ambiente de trabalho harmônico e produtivo. pode identificar o conflito e fazer uma comunicação aberta.
AC10 8º P	Resolução de problemas e aprimoramento de clima organizacional.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas destacam o papel crucial do líder na resolução de conflitos e na promoção de um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo. São mencionadas várias funções importantes do líder nesse contexto, como ouvir, orientar, aconselhar, intermediar e tomar decisões para resolver os problemas da equipe. Além disso, enfatiza-se a importância da comunicação aberta e a criação de um ambiente onde os conflitos possam ser abordados de maneira construtiva.

Conforme Rizzotto (2019), liderança é definida como a habilidade de orientar um grupo em direção à consecução de seus objetivos e metas. O líder tem o poder

de influenciar de maneira positiva o desenvolvimento profissional e individual dos membros da organização, desempenhando um papel crucial que impacta as atividades realizadas em diversos setores da empresa.

Na décima quarta questão foi perguntado: **enquanto futuro administrador, qual seria o seu posicionamento diante de situações de conflitos e diversidades dentro da empresa?**

Quadro 13 - Enquanto futuro administrador, qual seria o seu posicionamento diante de situações de conflitos e diversidades dentro da empresa?

ACADÊMICOS	RESPOSTA
AC1 4º P	Agir sempre com a razão, mesmo sabendo que é impossível ser 100% racional.
AC2 4º P	Identificar o que está causando os conflitos nas instituições.
AC3 4º P	Não sei responder.
AC4 4º P	Saber liderar, indo direto ao conflito para assim acabar com ele.
AC5 4º P	Buscando dialogar para solucionar os problemas enfrentado pelas empresas.
AC6 4º P	Procura ouvir as duas partes dos envolvidos no conflito e buscar resolver os problemas nas empresas.
AC7 4º P	Seria ter uma conversa com meus colaboradores para esclarecer o que está causando esses conflitos, buscar soluções para resolver essas questões e tentar falar da maneira, mas clara com meus colaboradores e resolver um problema sem criar outro.
AC8 4º P	Eu iria propor uma ouvidoria para solucionar esses problemas através da carta de reuniões dos envolvidos e irei propor uma solução que caso não seja cumprida, será desligado da instituição.
AC9 4º P	Entender o motivo para daí achar a solução mais cabível.
AC10 4º P	Analisar as situações, buscar entender os funcionários, tendo assim uma flexibilidade dentro de qualquer situação.
AC11 4º P	Eu faria uma análise de como foi gerado o conflito e depois de com o eu iria resolver da melhor forma.
AC12 4º P	Não respondeu.
AC13 4º P	Primeiramente teria uma conversa com minha equipe, apresentar as estratégias e saber o olhar de cada um.
AC14 4º P	Identificando o tipo de conflito, propor soluções sem saber quais são as causas.
AC1 6º P	Abrirei diálogos, tentarei me fazer presente frente as problemáticas e tentarei uma abordagem amigável.
AC2 6º P	Analisar ambos os lados para uma melhor interpretação do conflito, para uma resolução justa e correta em cada caso.
AC3 6º P	Procurar soluções realmente eficaz.
AC4 6º P	E controlar se ânimos e conversa com a equipe para resolvermos os problemas do dia a dia da empresa e ter postura para virar um líder.
AC1 8º P	Primeiramente, buscaria as informações de tais conflitos, juntaria a equipe onde buscaríamos soluções para manter um ambiente agradável.
AC2 8º P	Criando um ambiente que valorize a diversidade, tenha igualdade e um diálogo respeitoso entre as partes.
AC3 8º P	Tentaria, se não obtivesse êxito demitiria.
AC4 8º P	Procurar resolver da melhor forma a base de comunicação entre todos.
AC5 8º P	Trabalharia as emoções dos colaboradores para que possa ter resultados futuros, evitando os conflitos e que não traga nenhum desentendimento entre eles.
AC6 8º P	Saber ter atitude de líder, em saber controlar emoções, e ter empatia pela opinião dos próximos.
AC7 8º P	Saber analisar decisões, pois elas terão um retorno, risco ou bom resultado.
AC8 8º P	Com base nos ensinamentos teóricos acredito eu que, irei agir da melhor maneira possível independente da situação.

AC9 8º P	Acredito que uma reunião, com boas conversas e motivação resolveria essas diversidades.
AC10 8º P	Diálogo e atitudes de demonstração de respeito e cooperação.

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

As respostas refletem a importância de uma abordagem reflexiva e proativa na resolução de conflitos. Muitas das respostas destacam a necessidade de identificar a causa raiz dos conflitos e buscar soluções eficazes por meio do diálogo e da compreensão mútua. Há uma ênfase na comunicação aberta e na busca por uma resolução pacífica e justa, levando em consideração as perspectivas de todas as partes envolvidas. Além disso, algumas respostas mencionam a importância do controle emocional do líder e da sua postura como exemplo para a equipe.

Conforme Oruca (2021) é evidente que o gestor desempenha um papel importante como ponto de equilíbrio na resolução de conflitos dentro do ambiente organizacional, buscando ser imparcial para não prejudicar a sensibilidade das partes envolvidas. Nesse sentido, a gestão demanda habilidades técnicas, humanas e conceituais para resolver de forma eficaz os problemas internos da organização.

5 CONCLUSÃO

Quando se fala sobre a Inteligência Emocional, é comum associá-la às emoções, como alegria, raiva, entre outras. Ser emocionalmente inteligente refere-se à maneira como lidar com as próprias emoções e como se percebe e se lida com as emoções dos outros em diferentes situações. A Inteligência Emocional não é algo que já vem pronto; ao contrário, requer prática diária para desenvolver um melhor controle sobre as emoções.

Ao longo deste trabalho explorou-se a relevância da inteligência emocional (IE) como um diferencial importante nas organizações. Por meio da revisão da literatura e da análise de estudos de caso, destacou-se que a IE não só beneficia o bem-estar dos funcionários, mas também tem um impacto direto no desempenho organizacional e na cultura empresarial.

Por meio dos resultados pode-se responder ao objetivo geral desse estudo verificar qual a percepção dos formandos em Administração acerca da maneira em que os problemas emocionais podem afetar a produtividade no trabalho: as emoções exercem uma influência considerável no ambiente de trabalho e no desempenho dos funcionários. Dificuldades emocionais podem resultar em dificuldades de concentração, diminuição da produtividade, desmotivação, conflitos entre colegas e decisões inadequadas. Adicionalmente, a integração de questões pessoais com questões profissionais pode causar mal-entendidos, distrações e um desempenho abaixo do esperado.

Quanto aos objetivos específicos investigar qual a contribuição da inteligência emocional no trabalho: As evidências apontam que a inteligência emocional é considerada fundamental para o bom funcionamento das organizações e para o desempenho dos colaboradores. Ela desempenha um papel crucial na prevenção de problemas, aprimorando a comunicação, facilitando a gestão de conflitos, promovendo o trabalho em equipe, aumentando a produtividade e obtendo resultados positivos. Além disso, ressalta-se a importância da inteligência emocional na motivação pessoal, na tomada de decisões, na resolução de problemas e no estabelecimento de um equilíbrio emocional no ambiente de trabalho.

Averiguar de que maneira os conflitos organizacionais interferem no clima organizacional: Os dados afirmam que 62% sugerem que um ambiente de trabalho

adequado de alguma forma influencia as relações na empresa, com a maioria dos respondentes indicando uma influência positiva e consistente.

Identificar qual a visão dos acadêmicos de Administração sobre o papel do líder na gestão de conflitos e diversidade organizacionais. Ressaltam a importância fundamental do líder na resolução de conflitos e na promoção de um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo. São destacadas diversas funções cruciais do líder nesse contexto, tais como ouvir atentamente, orientar, aconselhar, mediar e tomar decisões para resolver os problemas da equipe. Além disso, é enfatizada a importância da comunicação aberta e da criação de um ambiente no qual os conflitos possam ser abordados de maneira construtiva.

Por meio dos resultados observou-se que os acadêmicos mesmo em períodos diferentes mostraram uma percepção clara e concisa acerca do emprego e da dimensão da inteligência emocional para as organizações. Concluindo assim este estudo destaca-se a importância da inteligência emocional como um diferencial competitivo nas organizações contemporâneas.

Espera-se que as conclusões apresentadas incentivem líderes e gestores a dar prioridade ao desenvolvimento da inteligência emocional em suas estratégias de gestão de talentos, contribuindo para o crescimento sustentável e o sucesso de longo prazo de suas organizações.

REFERÊNCIAS

- ARMSTRONG, Thomas. **Inteligências Múltiplas na sala de aula**. 2. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 2001.
- ANTUNES, Celso, 1937- **A sala de aula de geografia e história: inteligências múltiplas, aprendizagem significativa e competências no dia-a-dia**. Campinas. SP: Papirus, 2001.
- BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração: novo cenário competitivo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- BOCK, Ana M. B.; FURTADO, Odair; TEIXEIRA, Maria de L. T. **Psicologias: Uma introdução ao estudo de Psicologia**. Ed. São Paulo: Saraiva. 13,177-188, 2002.
- BOOG, G. **Manual de gestão de pessoas e equipes**. São Paulo: ABRH/APARH, E. Gente, 2002.
- CANDIDO, Fellipe Matheus Diniz. **O Novo Papel da Liderança nas Organizações**. Monografia. Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA. Assis, 2014.
- CAVAZOTTE, F.; HUMPHREY, R.; SLEETH, R. **Competências emocionais e processos intra-grupais: o papel de habilidade para expressar emoções e da empatia para a cooperação em grupos de trabalho**. In: Anais do XXVIII Encontro Nacional da ANPAD, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos na empresa**. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Administração Geral: Conceitos de Liderança**. 3. ed. Barueri: Manole, 2009. 141.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- DAFT, Richard L.; **Administração**. 2ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
- FERREIRA, Ademir A.; PEREIRA, Maria I.; REIS, Ana Carla F.; **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias. Evolução e Tendências da Moderna Administração de Empresas**. 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- GARDNER, Howard. **Frames of mind, the theory of multiple intelligences**. New York. Basic Books. 19-20, 1999.
- GARDNER, Howard. **Inteligências Múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Administração de recursos humanos: um toque profissional**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional. A Teoria Revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOLEMAN, Daniel. **Liderança: A inteligência emocional na formação de líderes de sucesso**. Editora Objetiva LTDA, 2014.

HUNTER, J. C. **Como se tornar um líder servidor**. Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

KANAANE, R. **Comportamento Humano nas Organizações: O Desafio dos Líderes no Relacionamento Intergeracional**. São Paulo: Atlas, 2017.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LONGHI, Carine Fabiola. **Inteligência Emocional X Liderança**. Caxias do Sul – RS, 2016.

LUSSIER, Robert N.; REIS, Ana C. F.; FERREIRA, Ademir A. **Fundamentos de administração**. 4. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

MACDONALD, J. **Conflitos bem resolvidos**. São Paulo: Editora Planeta do Brasil, 2005.

MACIEL, Andreza Paiva; SOUZA, Benjamim Sá de. **Liderança e Inteligência Emocional: Ferramentas de apoio ao Modelo de Excelência em Gestão Pública**. Rio de Janeiro: UFF, 2016.

MARÇAL, Pablo. **O destravar da Inteligência Emocional: Como Hackear seu Cérebro**. Edição 1, volume 1, 2019.

MAUAD, Thatiana V. B. **A contribuição da teoria do caos e da complexidade na administração de empresas do século XXI**. Florianópolis: UFSC, 2007.

MAXIMIANO, Antônio C. A. **Introdução à administração**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2009

MAXIMIANO, Antônio C. A. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MAGALHÃES, Luzia Eliana Reis. **O Trabalho científico: da pesquisa à monografia**. Curitiba: FESP, 2007.

MIRANDA, Roberto Lira. **Além da inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

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

OLIVEIRA, Salem Salamão. **Um Estudo Sobre a Inteligência Emocional na Liderança das Organizações**. Monografia. (Bacharelado em Administração). Universidade de Caxias do Sul, Campo Universitário de Farroupilha, Farroupilha,

ORUCA, Homero Gomes. **Gestão de Conflitos no Ambiente de Trabalho nas Empresas de Pequeno e Médio Porte**. UniEVANGÉLICA, Centro Universitário de Anápolis, Curso de Administração. Anápolis, GO. 2021.

RIOS, Luciele Bernardo de Amorim. **A Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho**. Monografia (Bacharelado em Administração de Empresas) – Faculdade Cearense (FaC), Fortaleza.

RIZZOTTO, Monica. **Inteligência Emocional: Aspecto que os Líderes Devem Desenvolver para Influenciar no Comportamento dos seus Colaboradores**. Monografia (Graduação de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2019.

RODRIGUES, Ana Paula Grillo; GONDIM, Sônia Guedes. **Expressão e regulação emocional no contexto de trabalho: um estudo com servidores públicos**. RAM, Revista de Administração Mackenzie, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 38-65, mar.-abr. 2014.

SANTOS, Ane Aiechar da Silva; RAMOS, Fabiana Vieira; LIMA, Flávia Maria de. **A Importância da Inteligência Emocional na Gestão de um Líder para Redução de Conflitos**. Monografia (Graduação Tecnológica em Processos Gerenciais) – Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, Recife, 2018.

SERAFIM, Antônio Guilherme; LAUREANO, Fabiano Garcia; PERDONÁ, Valdira Soares. Os Desafios na Gestão de Pessoas. **Revista Maiêutica, Indaial**, v. 5, n. 1, 2017.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho Científico**. 1.ed., São Paulo: Cortez, 2013.

SILVA, Mayara Oliveira. **Inteligência Emocional nas Organizações – Um Estudo de Caso**. Monografia (Graduação em Administração) – Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, Assis, 2010.

SILVA, Jessica Thais Lima da; SOUZA, Murilo Henrique Silva; ALCALDE, Elisângela de Aguiar; BRASIL, Ângela de Souza; SOUSA, Maria Luzia Lomba de. A importância

da gestão de recursos humanos nas organizações. **Revista Conexão Eletrônica**, Três Lagoas, MS, v. 14, n. 1, 2017.

SÓLIDES. **Inteligência emocional no trabalho**: 8 formas de o RH contribuir. 11 out. 2023. Disponível em: <https://blog.solides.com.br/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

SOTO, E. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Thomson: 2002.

SOUSA, Yann Rodrigues. **Inteligência Emocional nas Organizações**. Artigo Científico. (Curso Bacharelado em Administração). Centro Universitário Planalto Central Aparecido. Brasília-DF, 2020.

TOLEDO, F. de. **Administração de pessoal, desenvolvimento de recursos humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

TORQUATO, G. **Comunicação empresarial**. Vol. 11. Summus Editorial, 1986

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGARA, S. C. **Gestão de Pessoas**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA-SANTOS, Joene; LIMA, Diego Costa; SARTORI, Raquel Martins; SCHELINI, Patrícia Waltz; MUNIZ, Monalisa. **Inteligência emocional: revisão internacional da literatura**. Est. Inter. Psicol., v. 9, n. 2, Londrina, 2018.

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

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. Inteligência emocional: pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 22(1), p. 1-11, 2009. Disponível em: . Acesso em: 20 ago. 2021.

APÊNDICES

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado participante,

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM DIFERENCIAL NAS ORGANIZAÇÕES: percepções dos acadêmicos do curso de Administração da FAI no ano de 2023, desenvolvida por INGRID NAIARA COUTINHO PEREIRA, discente do curso de ADMINISTRAÇÃO da Faculdade de Itaituba – FAI, sob orientação da Professora Me. Elines dos Santos Batista. O objetivo geral do estudo é: verificar qual a percepção dos formandos em Administração sobre de que forma os problemas emocionais podem afetar a produtividade no trabalho. O convite a sua participação se deve ao fato de que, como estudantes e futuros profissionais da área de Administração, suas percepções e opiniões sobre a inteligência emocional podem ser valiosas para compreender como sua competência é vista e valorizada no contexto organizacional e contribuir para o conhecimento existente em sua área, um potencial impacto para o desenvolvimento profissional.

Sua participação é voluntária, isto é, ela não é obrigatória, e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas, que serão utilizadas somente para fins acadêmicos.

A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados neste Termo.

A sua participação consistirá em responder perguntas de um questionário à pesquisadora do projeto. Os resultados desta pesquisa serão divulgados em forma de comunicação oral e possível publicação em forma de resumo.

Pesquisador (es): Ingrid Naiara Coutinho Pereira

E-mail: ingrid3116naiara@gmail.com Telefone: (93) 99228-1605

Professora: Elines dos Santos Batista

E-mail: elinesdsantos@yahoo.com.br Telefone: (93) 99132-0529

Nome e Assinatura do Pesquisador

Itaituba, ____ de junho de 2023.

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

(Assinatura do participante da pesquisa)

Nome do Participante: _____

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA



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

Me chamo Ingrid Naiara Coutinho Pereira acadêmica do VIII período do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Itaituba-FAI, tenho como tema de TCC Inteligência Emocional como um Diferencial nas Organizações, cujo o objetivo geral desse estudo é verificar qual a percepção dos formandos em Administração sobre de que forma os problemas emocionais podem afetar a produtividade no trabalho. Este questionário tem como intuito contribuir para o trabalho de conclusão de curso com isso o seu preenchimento não acarretará quaisquer danos para os respondentes. O questionário permanecerá somente com o aplicador. Sua opinião é de fundamental importância e suas respostas permaneceram sob sigilo.

Questionário

1. Perfil e Identificação:

a. Gênero: Feminino (☐) Masculino (☐) outro (☐)

b. Idade: _____

c. Área de atuação: _____

d. Você trabalha, se sim qual sua profissão: _____

e. Há quanto tempo trabalha para esta empresa e quais funções: _____

2. Através dos seus conhecimentos, o que seria o termo Inteligência Emocional (IE)?

3. Você é capaz de reconhecer suas emoções e controlar, conseguindo assim lidar com as dificuldades de forma racional?

(☐) sim (☐) não (☐) talvez (☐) as vezes (☐) não sei responder

4. Sabe se colocar no lugar do outro e compreender as necessidades e problemas pelos quais ele está passando?

5. Na sua opinião as empresas reconhecem a inteligência emocional como um diferencial competitivo? Justifique.

6. Na sua opinião o que seria ideal para que se tenha um ambiente de trabalho harmônico?

- ☐ trabalhar em equipe
- ☐ respeito e bom humor
- ☐ condições adequadas no trabalho
- ☐ reconhecimento

Outros: _____

7. Um ambiente de trabalho adequado, influencia as relações na empresa?

- ☐ quase nunca
- ☐ às vezes
- ☐ nem sempre
- ☐ sempre

Outros: _____

8. Na sua opinião qual o maior desafio entre o líder e seus liderados?

9. Como a Inteligência Emocional contribui na atuação do líder?

10. Você se considera um profissional equilibrado emocionalmente? Justifique.

- ☐ sim: _____
- ☐ não: _____
- ☐ às vezes: _____

11. De que forma os problemas emocionais podem afetar a produtividade no trabalho?

12. Como a inteligência emocional pode contribuir no desenvolvimento das atividades no trabalho?

13. Quando a empresa passa por muitos conflitos, em sua opinião, como estes podem ser resolvidos?

14. Em sua opinião, qual o papel do líder na gestão de conflitos e diversidade organizacionais?

15. Enquanto futuro administrador, qual seria o seu posicionamento diante de situações de conflitos e diversidades dentro da empresa?
