



CENTRO UNIVERSITÁRIO FUNVIC



Luciana Gomes de Sousa
Rafael Augusto F. C. Gonçalves
Welton Felipe Sebastião

**O IMPACTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO
AMBIENTE CORPORATIVO**

Pindamonhangaba

2019



CENTRO UNIVERSITÁRIO FUNVIC



Luciana Gomes de Sousa
Rafael Augusto F. C. Gonçalves
Welton Felipe Sebastião

O IMPACTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CORPORATIVO

Artigo científico apresentado como parte dos requisitos para a obtenção do Diploma de bacharel do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFUNVIC.

Orientador: Prof. Me. Josias José da Silva

Pindamonhangaba

2019

De Sousa, Luciana Gomes; Gonçalves, Rafael Augusto F. C.; Sebastião, Welton Felipe.

O Impacto da inteligência emocional no ambiente corporativo / Luciana Gomes de Sousa; Rafael Augusto Faria Comitre Gonçalves; Welton Felipe Sebastião / Pindamonhangaba-SP: UniFUNVIC Centro Universitário FUNVIC, 2019. 19f.

Artigo Científico (Graduação em Administração) UniFUNVIC-SP.
Orientador: Prof. Me. Josias José da Silva.

1 Ambiente Organizacional. 2 Influência de hábitos Positivos. 3 Teoria de Inteligência Múltiplas. 4 Inteligência Emocional. 5 Inteligência Emocional no Trabalho. 5 Inteligência Emocional no processo de seleção de Candidatos. 6 Benefícios da inteligência Emocional. I O Impacto da inteligência Emocional no Ambiente Corporativo. II Luciana Gomes de Sousa; Rafael Augusto Faria Comitre Gonçalves; Welton Felipe Sebastião.



CENTRO UNIVERSITÁRIO FUNVIC



**LUCIANA GOMES DE SOUSA
RAFAEL AUGUSTO F. C. GONÇALVES
WELTON FELIPE SEBASTIÃO**

O IMPACTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CORPORATIVO

Artigo científico apresentado como parte dos requisitos para a obtenção do Diploma de bacharel do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFUNVIC.

Data: _____

Resultado: _____

BANCA EXAMINADORA

Prof.º: _____ Centro Universitário UniFUNVIC

Assinatura: _____

Prof.º: _____ Centro Universitário UniFUNVIC

Assinatura: _____

Prof.º: _____ Centro Universitário UniFUNVIC

Assinatura: _____

Prof.º: _____

Assinatura: _____

Este trabalho foi escrito na forma de artigo científico a ser submetido à Revista Eletrônica de Ciências Humanas do Centro Universitário UNIFUNVIC de Pindamonhangaba.

RESUMO

As pessoas estão inseridas em lugares em que os níveis de estresse, pressões e competitividade nas rotinas diárias estão cada vez mais crescentes. Este artigo tem como objetivo descrever os aspectos positivos de se usar a inteligência emocional no ambiente corporativo, salientando a importância de controlar, conter as emoções e ter empatia com as pessoas ao seu redor, resultando em uma importante ferramenta para quem busca o sucesso profissional. É desenvolvida dentro do tema, a forma em que as pessoas se comportam emocionalmente, com a capacidade de lidar com as emoções de tal forma que os acontecimentos desfavoráveis, não tenham a capacidade de atingir negativamente o indivíduo e a empresa, pois estando em um ambiente mais saudável para desempenhar suas funções, consequentemente gera um menor grau de conflito. Portanto, o profissional procurado pelas organizações é aquele que tem a sensibilidade necessária para adaptar-se às diferentes situações emocionais vividas no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Ambiente Organizacional. Emoções. Profissional. Pessoas.

ABSTRACT

People are in places where stress levels, pressures, and competitiveness in daily routines are increasing. This article aims to describe the positive aspects of using emotional intelligence in the corporate environment, highlighting the importance of controlling, containing emotions and empathizing with those around you, resulting in an important tool for those seeking professional success. It is developed within the theme, the way people behave emotionally, with the ability to deal with emotions in such a way that unfavorable events do not have the ability to negatively affect the individual and the company, because being in an environment healthier to perform their duties, consequently generates a lower degree of conflict. Therefore, the professional sought by organizations is the one who has the necessary sensitivity to adapt to the different emotional situations experienced in the workplace.

Keywords: Emotional Intelligence. Organizational environment. Emotions Professional. People.

1. INTRODUÇÃO

A inteligência emocional é um termo indispensável para o planejamento e o desenvolvimento das estratégias empresariais principalmente nas áreas de gestão, liderança e organização e desenvolvê-la é um fator primordial para a conquista da excelência em todas as áreas, sobretudo as relações interpessoais entre profissionais. A inteligência emocional provém de uma junção de habilidades técnicas e emocionais, que somadas fazem os profissionais se destacarem e fortalecerem sua empregabilidade.

O artigo traz reflexões sobre os conceitos de inteligência múltiplas, sobre hábitos positivos, quociente emocional (QE), ambiente de trabalho, cultura e clima organizacional, liderança eficiente, recrutamento no processo de seleção de candidatos e sobre os benefícios que os profissionais emocionalmente inteligentes possuem.

A ideia de Quociente de Inteligência (QI) aponta conjunto de habilidades mentais, verbais e lógico-matemáticas que são relevantes para o contexto dos funcionários na organização. (MENEZES, 2016).

A inteligência emocional (QE) foi um termo criado para designar a capacidade de cada indivíduo de reconhecer as emoções, lidar bem com elas e gerenciá-las. Essa característica inclui fatores como a habilidade de se auto motivar, a persistência, o controle dos impulsos, a regulação do humor, a empatia e a esperança. (GOLEMAN, 2007, p. 66).

Já a liderança é o processo de conduzir as ações ou influenciar o comportamento e a mentalidade de outras pessoas tornando o líder em uma referência para os seus liderados e suas atitudes perante eles influenciam no comportamento da equipe. (PATENATE, 2010)

Haja vista tais aspectos, o presente artigo pretende destacar os impactos da Inteligência Emocional como fator essencial na obtenção de sucesso dentro do mundo organizacional, tornando o ambiente propício para o desenvolvimento das atividades com excelência e para o crescimento de todos de uma forma geral.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Nos últimos anos o ambiente organizacional se transformou e principalmente no momento atual é necessário que o profissional tenha como objetivo a motivação e a adaptabilidade de poder continuar na organização, trazendo resultados satisfatórios, entendendo o ambiente em que está inserido e compreendendo o que é a inteligência emocional e como o ajudará a ter o almejado triunfo na vida profissional.

2.1 Ambiente Organizacional

As pessoas passam a maior parte do seu dia útil no ambiente de trabalho, por este motivo as pessoas o consideram como sua segunda casa, pois passam mais tempo em seu emprego do que em sua própria residência. Navarro (2012, p. 1) diz que:

O ambiente de trabalho é importante para a segurança e qualidade de vida dos trabalhadores. Muitos desses, acrescentando os tempos de deslocamentos de suas residências para o local de trabalho e vice-versa, chegam a ficar mais de 70% de seu tempo diário. Assim, o ambiente e as características dos trabalhos realizados devem ser os mais agradáveis possíveis a fim de que os trabalhadores se sintam bem.

Neste contexto empresarial, a cultura orienta o comportamento das pessoas dentro da organização e correspondem aos procedimentos que são impostos e que direcionam as ações dos colaboradores para atingir os objetivos organizacionais. Cada organização apresenta uma cultura diferente, pois cada empresa possui suas próprias particularidades e diversidades, que espelham a mentalidade que predomina nessa organização. (GOLEMAN, 1995).

O clima organizacional é um conjunto de padrões formais e informais, comportamentos e valores que existem dentro de uma organização e representa a forma como cada funcionário se identifica na empresa, e qual será sua reação.

Por fim, é necessário que os colaboradores estejam constantemente alinhados com a cultura e clima organizacional da empresa, para que assim sejam alcançados bons resultados para ambas as partes.

2.1.1 A influência dos hábitos positivos

Os hábitos economizam os esforços e facilitam os procedimentos. Cada indivíduo tem um hábito que pode ser bom ou ruim, os hábitos são uma maneira de o cérebro padronizar as tarefas. Por exemplo, seria ruim se toda vez que um indivíduo dirigisse um veículo fosse como sua primeira vez, como vivenciar todas as emoções relacionados e as falhas que podem acontecer pela inexperiência. Porém o que importa é como utilizar tais hábitos para se obter resultados importantes. (Charles Duhigg 2012).

Segundo Charles Duhigg (2012) os hábitos podem ser compreendidos como um ciclo de três etapas: a deixa, a rotina e a recompensa. A primeira etapa é a deixa, que é um gatilho que cria um pico de atividade cerebral que faz com que o cérebro decida qual hábito é apropriado para determinada situação, em seguida vem à rotina que mostra a atividade que está prestes a se realizar indicando um hábito específico e por fim tem a recompensa que é um sentimento de realização por finalizar uma etapa.

No meio corporativo, observam-se hábitos negativos que atrapalham a produção e a realização das atividades, nosso cérebro está a todo o momento procurando formas de facilitar as coisas, podendo gerar conflitos de ideias, quebra de procedimentos, que poderá ocasionar em um acidente de trabalho ou até mesmo uma falha de grande impacto, Charles Duhigg diz que:

Os hábitos, dizem os cientistas, surgem porque o cérebro está a todo o momento procurando maneiras de poupar esforço. Se deixando por conta própria o cérebro tentará transformar qualquer rotina em um hábito, pois permitem que nossa mente desacelere com mais frequência. (2012)

Existem muitos hábitos que as pessoas adquirem e desenvolvem ao longo de sua vida. As corporações têm sua própria cultura interna, exigem que as pessoas sigam os hábitos e executem atividades que a empresa propõe, como, por exemplo, o código de conduta. Algumas empresas dispõem de treinamentos e formas de demonstrar como o colaborador deve se comportar e como os seus hábitos podem ser mudados. (Charles Duhigg, 2012).

Charles Duhigg em força do hábito entende-se que podem ser incorporadas algumas atitudes rotineiras, para se tornar mais inteligente no ponto de vista emocional podendo diminuir as queixas e as substituí-las pelas ações:

Oferecer ajuda: Estar disposto a apoiar colegas, chefes e subordinados é uma forma de fortalecer um dos pilares da inteligência emocional a empatia.

Permitir-se viver conflito: Um dos grandes mitos em torno da inteligência emocional é a ideia de que ela corresponde à serenidade absoluta. Pelo contrário: a competência tem a ver com o bom uso de emoções boas e ruins, de forma que o indivíduo não fique refém delas, também é importante exercitar a sua autenticidade no cotidiano e não tentar agradar sempre.

Abandonar a postura de juiz: Quando acontecer algo no ambiente corporativo que julgar estranho ou diferente é necessário entender as motivações que levaram a ação, pois nem todos pensam iguais, isso significa cortar radicalmente o hábito da fofoca e da maledicência.

Planejar conversas: Entender o local de trabalho é fator determinante para evitar conflitos, determinados assuntos não devem ser abordados em meio corporativo. Treinar resistência às tentações, controlar o impulso pode ajudar as tomadas de decisões concretas.

2.2 Teoria das Inteligências Múltiplas

Por muito tempo as inteligências múltiplas, também conhecido como o QI foi visto como um tipo de monolítico de inteligência. Howard Gardner por meio de seu livro *Frames of Mind* e a fim de contrariar em 1983, afirmou que não existe só um tipo de inteligência, mas sim uma variedade que ajudam as pessoas alcançarem patamares que outras não alcançaram. Inteligência múltipla é o termo usado para definir os vários tipos de inteligência e capacidades, são entendidas como adquiridas no meio em que se vive através de aprender a conseguir experiências de vida. Neste contexto, Gardner (2001, p.56) revela a multiplicidade de inteligências que o ser humano possui, em sete tipos mostrados a seguir:

- **Inteligência Linguística:** Habilidade ao falar ou escrever, facilidade de aprendizado, domínio de expressões da linguagem. Essa capacidade se mostra elevada em advogados, locutores, escritores, jornalistas e poetas.
- **Inteligência Lógico-matemática:** Raciocínio lógico apurado, capacidade que permite a análise de problemas com lógica e realizar operações matemáticas complexas com eficiência. Notável em matemáticos e cientistas.

- **Inteligência Musical:** Capacidade de atuar em público, compor canções, reproduzir, organizar sons, diferenciar tons, ritmos e apreciar padrões musicais. Observada em músicos de todos os gêneros.
- **Inteligência Físico-cinestésica:** Consiste na habilidade de utilizar o corpo ou parte dele para resolver problemas ou criar produtos. Dançarinos, atores, atletas, artesãos possuem essa inteligência em nível mais elevado.
- **Inteligência Espacial:** Reconhecer o espaço em questão e estabelecer padrões que o delimitam de forma precisa, com isso podendo controlar formas e objetos a partir da percepção. É encontrada entre navegadores, pilotos, cirurgiões, artistas gráficos e arquitetos.
- **Inteligência interpessoal:** Trata de perceber e entender que o está ao redor, observando as emoções, desejos e seu universo para então construir uma relação sólida com o indivíduo. Pode -se perceber com mais clareza em vendedores, professores e líderes em geral.
- **Inteligência Intrapessoal:** Consiste no indivíduo ter o autoconhecimento de si mesmo, suas limitações para conduzir melhor sua própria vida. Está relacionado entre as pessoas que controlam seus medos, desejos e impulsos.

Entre todas as inteligências o autor (2001, p. 64 - 79) aponta mais três tipos de inteligência como se vê a seguir:

- **Inteligência Naturalista:** Capacidade de diferenciar espécies do meio ambiente como, por exemplo, animais e plantas.
- **Inteligência Existencial:** Trata -se de conviver com o mundo espiritual e físico, convivendo com a condição humana natural de vida e morte.
- **Inteligência Espiritual:** Retrata fenômenos que podem afetar o lado afetivo da pessoa humana de maneira desenvolvida, observando por outro lado Gardner comenta que:

A visão tradicional a respeito da inteligência, que prevalece há centenas de anos, sustenta que em nosso cérebro existe um único computador, quando em bom funcionamento é fácil ver que o indivíduo se destaca nas atividades. Se for razoável o portador alcançará um resultado satisfatório nas mais diversas circunstâncias, porém no mal funcionamento, o portador será incapaz de estabelecer as relações coerentes. O ser humano é dotado de uma variedade de inteligências, e cada um em particular pode desenvolver de maneira

mais elevada qualquer uma das capacidades comentadas por Gardner. (2001, p.79)

2.2.1 Inteligência Emocional

Atualmente, o sucesso de uma empresa está cada vez mais atrelado as competências pessoais e ao comportamento humano. O profissional que desenvolve a inteligência emocional terá em si a empatia de conhecer suas reações perante as circunstâncias, ele conhece seu potencial e tem discernimento em escolher os melhores caminhos a se seguir, diante disto resultará em uma melhora na eficácia do trabalho em grupo, saberá se comunicar melhor e enxergará a crítica como uma forma de aprendizado e de amadurecimento profissional. Então, Weisinger (2001, p.14) define que:

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

A Inteligência Emocional (IE) já foi determinada de diferentes aspectos em diferentes períodos. Segundo Salovey e Mayer (1990), uma das definições de inteligência mais mencionadas é a de Wechsler (1958), que define inteligência como a capacidade do indivíduo de agir intencionalmente, pensar racionalmente e lidar de forma eficaz com o ambiente em que está inserido.

Segundo Goleman (2001), a inteligência emocional é a “capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos.”

O conceito de IE se baseia em cinco habilidades básicas e interdependentes denominadas por autoconsciência, autogestão, automotivação que se referem ao próprio ser, e o que faz com seus próprios sentimentos. E empatia e habilidade social que se voltam para fora, em direção aos sentimentos dos outros e às interações sociais (GOLEMAN, 1995).

- **Autoconhecimento emocional:** Capacidade de reconhecer as próprias emoções e sentimentos. A ausência dessa habilidade de reconhecer os sentimentos nos deixa à mercê das emoções.
- **Controle emocional:** Habilidade de lidar com os próprios sentimentos, adequando-os a cada situação vivida.
- **Automotivação:** Trata-se da capacidade de dirigir as emoções a serviço de um objetivo ou realização pessoal.
- **Reconhecimento das emoções em outras pessoas:** Diz respeito à habilidade de reconhecer emoções no outro e ter empatia de sentimentos. Empatia é outra habilidade que constrói o autoconhecimento emocional. Ela permite às pessoas reconhecerem necessidades e desejos nos outros, permitindo-lhes a construção de relacionamentos mais eficazes.
- **Relacionamentos interpessoais:** Habilidade de interação com outros indivíduos, utilizando competências sociais. O relacionamento é, em grande parte, a habilidade de gerir sentimentos de outros.

2.2.2 Inteligência emocional no trabalho

Na atividade empresarial, é preciso saber lidar com todos os problemas que podem surgir durante o percurso profissional, não importa se é chefe, diretor ou simples operador e faxineiro. Em todas as situações, em determinados momentos o profissional se sentirá incompreendido, desmotivado, irritado, e para isso é preciso tomar decisões assertivas e racionais, que podem se tornar decisiva ao longo da vida profissional.

Além disso, a grande preocupação na seleção de novos colaboradores é determinada pelo quociente de inteligência (fator que mede a inteligência das pessoas) e por suas habilidades empresariais, e o que definirá o sucesso com o passar dos anos do profissional contratado será sua habilidade emocional de lidar com as emoções e sentimentos da melhor forma possível.

Goleman explica que (2012, p. 15):

Enquanto a inteligência emocional determina nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira em que ele se traduza em capacidades profissionais.

Segundo Nadler (2011), a Inteligência Emocional é hoje vista como o indicador mais relevante para o êxito no mundo do organizacional. Declara que os líderes com maior índice de inteligência emocional são mais resistentes, otimistas e adaptáveis, e que a IE os torna funcionários excelentes. “As pessoas que possuem uma alta inteligência emocional são aquelas que realmente têm sucesso no trabalho – construindo carreiras prósperas e relações duradouras, assim como têm um trabalho equilibrado e vida pessoal”. (NADLER, 2011, p.9).

Os melhores líderes são aqueles que escutam seus colaboradores, são comunicativos e examinam os processos antes de tomar as decisões, avaliando os impactos no ambiente organizacional e tornando-as mais assertivas. Eles raramente perdem o controle, enfrentam os desafios e os contratempos, deixam de lado os problemas pessoais, além de exercerem e passarem a imagem de autoconfiança perante os demais. Ter esse autocontrole e autodomínio, especialmente em momentos de instabilidade ou de grande pressão, resulta em um raciocínio mais preciso e um comportamento mais ético, gerando mais confiança na tomada de decisão.

“Liderar não é dominar, mas sim a arte de convencer as pessoas a trabalharem com vistas a um objetivo comum” (GOLEMAN, 2012, p. 168). A habilidade de lidar com os colaboradores, e seus instintos, auxilia no entendimento destes sobre as finalidades da empresa, além de fazer com que o líder se torne um exemplo a ser seguido pelos demais.

Logo, quando um líder adquire a inteligência emocional, ele pode aproveitar tanto suas emoções quanto a dos outros, para o bem da organização. Os líderes muitas vezes precisam atuar como agentes de mudança se souberem como os funcionários vão reagir a uma determinada situação, poderá antecipar suas reações e planejá-las de forma mais apropriada.

As empresas e os profissionais de recursos humanos estão modificando seu método de avaliar os indivíduos, o mercado de atividades que antes tinham como foco a inteligência intelectual, hoje concentra seus esforços para os colaboradores que possuem a capacidade de lidar com as pessoas em sua volta e consigo mesmo, tornando a Inteligência Emocional como principal meio de avaliação no momento da contratação, avaliação, desempenho do funcionário e até para a sua demissão futuramente.

2.2.3 Inteligência emocional no processo de seleção de candidatos

Segundo Sullivan França, durante o processo de recrutamento e seleção, o ato de selecionar merece uma atenção especial, porque define, por diferentes modos e com diferentes estratégias, qual candidato vai ficar com qual vaga.

A seleção de pessoas implica em uma comparação entre as características de cada candidato com um padrão de referência e uma escolha feita pelo chefe imediato com o objetivo de manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal, bem como a eficácia da organização. (FRANÇA. S, 2017).

Dessa forma, é fundamental que esse entrevistador tenha uma inteligência emocional aprimorada, com autocontrole e que se conheça bem. Pois deste modo, muito provavelmente terá mais facilidade em permitir que o candidato se sinta à vontade para expressar suas experiências e expectativas e relatar as competências durante o processo de seleção dos candidatos, então o entrevistador conseguirá definir com mais facilidade quais são as características mais relevantes, e selecionará com mais certeza os futuros funcionários corretos para as respectivas áreas corporativas.

Os profissionais de RH que atuam nessas condições, com sua inteligência emocional, sabem que uma boa gestão de pessoas é a condição necessária para o sucesso, e também que lidar com pessoas deixou de ser um desafio e passou a ser uma vantagem competitiva para as organizações bem-sucedidas. (FRANÇA.S, 2017)

2.2.4 Benefícios da inteligência emocional

Segundo Erico Rocha, a gestão de Funcionários deve ser eficaz e assertiva para retirar de cada colaborador tudo o que ele pode oferecer e assim criar uma equipe engajada, amplamente conectada e que entregue resultados cada dia melhores.

A inteligência emocional permitirá que se consiga conversar com cada colaborador de maneira que extraia dele seus pontos fortes e fracos e possa trabalhar cada um com o intuito de melhorar seu posicionamento e trabalho.

Com o uso da inteligência emocional é possível reconhecer sentimentos em outras pessoas e evitar conflitos, permitindo que você saiba exatamente o que deve fazer para se motivar em alguma tarefa e como se manter mais tempo feliz com o que faz.

Observam-se os inúmeros benefícios proporcionados pela inteligência emocional para a vida do ser humano. Lutar contra a própria natureza e conseguir controlar impulsos avassaladores são mérito de poucos, mas que podem ser alcançados através das competências emocionais. Goleman (1995) afirma que:

O grande divisor de águas entre os tipos de competências se situa entre a mente e o coração ou, em termos técnicos, entre a cognição e a emoção. Alguns tipos de competências são puramente cognitivos, tais como o raciocínio analítico ou a perícia técnica. Outros combinam pensamento e sentimento, e a esses chamamos competências emocionais.

Seguindo o entendimento de Goleman (1995), nota-se que as emoções têm o mesmo poder que o pensamento diante de situações, ações e decisões, muitas vezes até se sobressaem e quando as emoções se sobressaem, não importa quão inteligente a pessoa seja, a sua inteligência é anulada diante do domínio exercido pelas emoções. Compreende-se que a inteligência emocional é muito importante para o homem na sua desenvoltura na vida e pode garantir o sucesso ou fracasso em diversas áreas.

Além disso, entre os outros benefícios estão o foco e a concentração ampliada, já que dificilmente se preocupará com assuntos e conversas que não dizem respeito ao trabalho e terá maior discernimento para resolver problemas profissionais sem que eles atinjam o lado pessoal.

Nessa conjuntura, possuir profissionais emocionalmente inteligentes pode ser um trunfo para a empresa diante dos concorrentes. Estes profissionais tendem a driblar suas emoções de modo a não permitir que elas abalem seus resultados e afetem a produtividade.

3. MÉTODO

Na realização do trabalho foi utilizada a pesquisa bibliográfica, a partir da leitura de livros, revistas, e artigos científicos encontrados em sites com autores reconhecidos, realizando uma análise qualitativa sobre o assunto abordado.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acredita-se que a inteligência emocional é um dos, ou talvez, o conceito psicológico mais popular desta última década, as pessoas que têm um Q.I. elevado não são, obrigatoriamente, as mais bem-sucedidas profissionalmente, na realidade, os melhores resultados neste assunto, são de indivíduos com um grande controle de suas habilidades emocionais, pois o Q.I é o mínimo que os profissionais precisam ter no mercado de trabalho, mas o Q.E é o que vai indicar o sucesso ao longo prazo.

Nota-se que a emoção é muito importante e de grande relevância nas organizações. Com o aumento da competitividade do mundo globalizado, as corporações estão investindo em gestores com a inteligência emocional aperfeiçoada e desenvolvida, pois o mercado está expandindo e com líderes mais capacitados eles conseguem suavizar os conflitos internos, alinham ideias com os funcionários e mostram resultados consistentes na lucratividade.

Com isso, o administrador que pretende conquistar seu espaço no mundo dos negócios deverá criar oportunidades de crescimento e um clima organizacional favorável na empresa, ampliando as chances de desenvolvimento intelectual e emocional dos colaboradores internos, com a finalidade de maximizar a produtividade.

A pesquisa entre os vários autores demonstra que a empresa que detém um ambiente corporativo formado por profissionais que possuam a capacidade de entender, controlar e modificar o estado emocional próprio e/ou de outra pessoa, traz impactos positivos na organização, pois eles dispõem de colaboradores que lidam muito bem com as pressões do dia a dia, controlam seus impulsos e reações, logo evitam doenças ocupacionais e transtornos psicológicos, transformando o ambiente emocionalmente mais saudável e equilibrado.

REFERÊNCIAS

- FRITZEN, Silvino.** Relações Humanas interpessoais. Rio de Janeiro: Vozes, 1990.
- GARDNER, H.** Teoria das inteligências múltiplas. ed. Artes médicas, 1994.
- GARDNER, H.** Inteligência: Um Conceito Reformulado. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- GOLEMAN, D.** Inteligência emocional. 4. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995
- GOLEMAN, Daniel.** Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.
- GOLEMAN, Daniel.** Trabalhando com a Inteligência Emocional. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- NADLER, Reldan S.** Liderando com inteligência emocional. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.
- Salovey, P. & Mayer, J.D.** Inteligência emocional. Imaginação, Cognição e Personalidade, 9, 185-21, 1990.
- WEISINGER, Hendrie.** Inteligência Emocional no trabalho. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- Adam Yearsley - **As desvantagens de ter muita inteligência emocional.** Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Carreira/noticia/2017/01/desvantagens-de-ter-muita-inteligencia-emocional.html>> Acesso em 09 Set. 2019.
- CABRAL, Dom. **Qual a importância da inteligência emocional para um líder?** Disponível em: <<http://blogespecializacao.fdc.org.br/qual-a-importancia-da-inteligencia-emocional-para-um-lider/>> Acesso em 30 Ago. 2018.
- CEGAN, Edilaine. **A importância do controle das emoções no ambiente de trabalho.** Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/a-importancia-do-controle-das-emocoes-no-ambiente-de-trabalho/13649>> Acesso em 30 Ago. 2018.
- Charles Duhigg.** O poder do hábito. Estados unidos 28 de fevereiro de 2012.
- COSTA, Andreoni. **Inteligência emocional nas organizações.** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/producao-academica/inteligencia-emocional-nas-organizacoes/3936/>> Acesso em 23 Ago. 2018.
- DIAS, Luiz. **Como desenvolver inteligência emocional no trabalho?** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/como-desenvolver-inteligencia-emocional-no-trabalho/108724/>> Acesso em 30 Ago. 2018.
- Erico Rocha - **Benefícios da Inteligência Emocional no Trabalho.** Disponível em: <<https://www.ignicaodigital.com.br/beneficios-da-inteligencia-emocional-no-trabalho/>> Acesso em 10 Set. 2019
- FANELLI, D. **Múltiplas Inteligências.** Revista Mente & Cérebro. Disponível em: <http://www2.uol.com.br/vivermente/reportagens/multiplas_inteligencias.html>. Acesso em: 12 mar. 2019.

FERREIRA, F. **Inteligência Emocional. A Casa do Aprendiz.** Disponível em: <http://www.acasadoaprendiz.com.br/inteligencia_emocional.html> Acesso em: 12 mar. 2019

França, S. A importância da inteligência emocional na seleção de candidatas. Disponível em: <<https://www.slacoaching.com.br/artigos-do-presidente/inteligencia-emocional-selecao-de-candidatos>>

GASPARINI, Cláudia. **5 atitudes típicas de quem não tem inteligência emocional.** Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/5-atitudes-tipicas-de-quem-nao-tem-inteligencia-emocional/>> Acesso em 30 Ago. 2018.

GOLEMAN, Daniel. **A Inteligência emocional** <<http://www.sbie.com.br/blog/daniel-goleman-e-a-inteligencia-emocional/>> Acessado em 11 Set. 2018

GONÇALVES, Jardel Oliveira. **A importância da inteligência emocional no ambiente organizacional.** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/cotidiano/a-importancia-da-inteligencia-emocional-no-ambiente-organizacional/92543/>> Acesso em 23 Ago. 2018.

MARQUES, José Roberto. **Inteligência emocional no trabalho, porque ela tão importante?** Disponível em: <<http://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/inteligencia-emocional-trabalho-importante/>> Acesso em 23 Ago. 2018.

MENEZES, Solana. **O impacto da inteligência emocional no ambiente corporativo** <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/o-impacto-da-inteligencia-emocional-no-ambiente-corporativo/95446/>> Acesso em 11 Set. 2018

NAVARRO, Antônio Fernando. **O conceito de ambiente do trabalho.** [S.I.], 2012. Disponível em: <<http://ebah.com.br/content/ABAAAfZDQAI/conceito-ambiente-trabalho>>. Acesso em: 31 Março 2019.

PEREIRA, Lisane Julie Andrade. **Clima Organizacional: a influência na motivação dos funcionários.** Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/clima-organizacional-a-influencia-na-motivacao-dos-funcionarios/55880/>> Acesso em 04 Set. 2018.

PETENATE, Marcelo. **Motivação no trabalho: como um líder pode influenciar seus funcionários?** Disponível em: <<https://www.escolaedti.com.br/motivacao-no-trabalho-como-um-lider-pode-influenciar-seus-funcionarios/>> Acesso em 06 Set. 2018.

ANEXO A
Normas Acadêmicas Da Revista Eletrônica De Ciências Humanas
ISSN 2594-7966
Vol. 02; Nº02 - Ano 2018

Diretrizes para Autores

Os trabalhos devem ser redigidos em português, com uso obrigatório da norma culta. Os nomes dos autores, bem como a afiliação institucional de cada um, devem ser inseridos nos campos adequados a serem preenchidos durante a submissão e devem aparecer no arquivo. A Revista Eletrônica de Ciências Humanas sugere que o número máximo de autores por artigo seja 6 (seis). Artigos com número superior a 6 (seis) serão considerados exceções e avaliados pelo Conselho Editorial que poderá solicitar a adequação. Pesquisas feitas com seres humanos e animais devem, obrigatoriamente, citar a aprovação da pesquisa pelo respectivo Comitê de Ética, citando o protocolo de aprovação. O não atendimento de tal proposta pode implicar em recusa de sua publicação. Da mesma forma, o plágio implicará na recusa do trabalho.

Os autores dos artigos aceitos poderão solicitar a tradução do artigo para língua inglesa aos tradutores indicados pela revista e reenviar. Os custos com a tradução serão de responsabilidade dos autores.

O periódico disponibilizará aos leitores o conteúdo digital em ambos os idiomas, português e inglês.

O uso da norma culta da Língua Portuguesa e a obediência às normas da Revista são de total responsabilidade dos autores. A não obediência a esses critérios implicará na recusa imediata do trabalho.

APRESENTAÇÃO DO MATERIAL

Sugere-se um número máximo de 20 páginas, incluindo referências, figuras, tabelas e quadros. Os textos devem ser digitados em Fonte Times New Roman, tamanho 12, espaçamento 1,5, justificado, exceto Resumo e Abstract. Devem ser colocadas margens de 2 cm em cada lado.

As Figuras: gráficos, imagens, desenhos e esquemas deverão estar inseridos no texto, apresentar boa qualidade, estar em formato JPEG, com resolução de 300dpi com 15cm x 10cm. O número de figuras deve ser apenas o necessário à compreensão do trabalho. Não serão aceitas imagens digitais artificialmente 'aumentadas' em programas computacionais de edição de imagens. As figuras devem ser numeradas em algarismos arábicos segundo a ordem em que aparecem e suas legendas devem estar logo abaixo.

Tabelas e Quadros: deverão ser numerados consecutivamente com algarismos arábicos e encabeçados pelo título. As tabelas e os quadros devem estar inseridos no texto. Não serão admitidas as tabelas e quadros inseridos como Figuras.

Títulos de tabelas e quadro e legendas de figuras deverão ser escritos em tamanho 11 e com espaço simples entre linhas.

Citação no texto: deve-se seguir as Normas da ABNT (NBR 10520, 2003). As citações deverão aparecer no texto, seguidas pelo ano de publicação. As chamadas pelo sobrenome do autor, pela instituição responsável ou título podem ser: a) incluídas na sentença: sobrenome (ano). Ex.: Gomes, Faria e Esper (2006) ou b) entre parênteses: (SOBRENOME, ano). Ex.: (GOMES; FARIA; ESPER, 2006). Quando se tratar de citação direta (transcrição literal), indicar, após o ano, a página de onde o texto foi extraído. O trecho transcrito deverá estar entre aspas quando ocupar até três linhas. As citações diretas com mais de três linhas devem ser destacadas com recuo de 4 cm da margem esquerda, ser escritas com letra menor que a do texto utilizado, com espaçamento entre linhas menor do que o utilizado no texto e sem as aspas. Citações indiretas de vários documentos simultaneamente devem constar em ordem alfabética (como nas referências). Citação de citação: autor citado (ano apud AUTOR, ano). Deve-se fazer a referência do autor lido. Ex.: Pádua (1996 apud FERNANDES, 2012, p. 5) salienta que “[...] pesquisa é toda atividade voltada para a solução de problemas [...]”.

Teses, dissertações e monografias, solicitamos que sejam utilizados apenas documentos dos últimos três anos e quando não houver o respectivo artigo científico publicado em periódico. Esse tipo de referência deve, obrigatoriamente, apresentar o link que remeta ao cadastro nacional de teses da CAPES e aos bancos locais das universidades que publicam esses documentos no formato pdf.

Grafia de termos científicos, comerciais, unidades de medida e palavras estrangeiras: os termos científicos devem ser grafados por extenso, em vez de seus correspondentes

simbólicos abreviados. Para unidades de medida, deve-se utilizar o Sistema Internacional de Unidades. Palavras em outras línguas devem ser evitadas nos textos em português, utilizar preferentemente a sua tradução. Na impossibilidade, os termos estrangeiros devem ser grafados em itálico. Toda abreviatura ou sigla deve ser escrita por extenso na primeira vez em que aparecer no texto.

ESTRUTURA DO ARTIGO

Pesquisas originais devem ter no máximo 20 páginas com até 40 citações; organizar da seguinte forma:

Título em português: caixa alta, centrado, negrito, conciso, com um máximo de 25 palavras;

Título em inglês (obrigatório): caixa alta, centrado. Versão do título em português;

Autor(es): O(s) nome(s) completo(s) do(s) autor(es) e seus títulos e afiliações à Sociedade ou Instituições. Indicar com asterisco o autor de correspondência. Ao final das afiliações fornecer o e-mail do autor de correspondência.

Resumo: parágrafo único sem deslocamento, fonte tamanho 11, espaço 1, justificado, contendo entre 150 e 250 palavras. Deve conter a apresentação concisa de cada parte do trabalho, abordando objetivo(s), método, resultados e conclusões. Deve ser escrito sequencialmente, sem subdivisões. Não deve conter símbolos e contrações que não sejam de uso corrente nem fórmulas, equações, diagramas;

Palavras-chave: de 3 a 5 palavras-chave, iniciadas por letra maiúscula, separadas e finalizadas por ponto.

Abstract (obrigatório): fonte tamanho 11, espaço 1, justificado, deve ser a tradução literal do resumo;

Keywords: a apresentação deverá ser a mesma das Palavras-chave em Português.

Introdução: deve apresentar o assunto a ser tratado, fornecer ao leitor os antecedentes que justificam o trabalho, incluir informações sobre a natureza e importância do problema, sua relação com outros estudos sobre o mesmo assunto, suas limitações. Essa seção deve representar a essência do pensamento do pesquisador em relação ao assunto estudado e

apresentar o que existe de mais significativo na literatura científica. Os objetivos da pesquisa devem figurar como o último parágrafo desse item.

Método: destina-se a expor os meios dos quais o autor se valeu para a execução do trabalho. Pode ser redigido em corpo único ou dividido em subseções. Especificar tipo e origem de produtos e equipamentos utilizados. Citar as fontes que serviram como referência para o método escolhido.

Pesquisas feitas com seres humanos e animais devem, obrigatoriamente, citar a aprovação da pesquisa pelo respectivo Comitê de Ética, citando o protocolo de aprovação.

Resultados: Nesta seção o autor irá expor o obtido em suas observações. Os resultados poderão estar expressos em quadros, tabelas, figuras (gráficos e imagens). Os dados expressos não devem ser repetidos em mais de um tipo de ilustração.

Discussão: O autor, ao tempo que justifica os meios que usou para a obtenção dos resultados, deve contrastar esses com os constantes da literatura pertinente; estabelecer relações entre causas e efeitos; apontar as generalizações e os princípios básicos, que tenham comprovações nas observações experimentais; esclarecer as exceções, modificações e contradições das hipóteses, teorias e princípios diretamente relacionados com o trabalho realizado; indicar as aplicações teóricas ou práticas dos resultados obtidos, bem como, suas limitações; elaborar, quando possível, uma teoria para explicar certas observações ou resultados obtidos; sugerir, quando for o caso, novas pesquisas, tendo em vista a experiência adquirida no desenvolvimento do trabalho e visando a sua complementação.

Conclusões: Devem ter por base o texto e expressar com lógica e simplicidade o que foi demonstrado com a pesquisa, não se permitindo deduções. Devem responder à proposição.

Agradecimentos (opcionais): O autor deve agradecer às fontes de fomentos e àqueles que contribuíram efetivamente para a realização do trabalho. Agradecimento a suporte técnico deve ser feito em parágrafo separado.

Referências (e não bibliografia): Espaço simples entre linhas e duplo entre uma referência e a próxima. A lista completa de referências, no final do artigo, deve ser apresentada em ordem alfabética e de acordo com as normas da ABNT (NBR 6023, 2003). Quando a obra tiver até três autores, todos devem ser citados. Mais de três autores, indicar o primeiro, seguido de et al. Alguns exemplos:

Artigo publicado em periódico:

LUDKE, M.; CRUZ, G. B. dos. Aproximando universidade e escola de educação básica pela pesquisa. Caderno de pesquisa, São Paulo, v. 35, n. 125, p. 81-109, maio/ago. 2005.

Artigo publicado em periódico em formato eletrônico:

SILVA JUNIOR, N. A. da. Satisfação no trabalho: um estudo entre os funcionários dos hotéis de João Pessoa. Psico-USF, Itatiba, v. 6, n. 1, p. 47-57, jun. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712001000100007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 13 jul. 2015.

Livro (como um todo)

MENDONÇA, L. G. et al. Matemática financeira. 10. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

Capítulo de livro

MARTÍN, E.; SOLÉ, I. A aprendizagem significativa e a teoria da assimilação. In: COLL, C.; MARCHESI, A.; PALACIOS, J. (Org.). Desenvolvimento psicológico e educação: psicologia da educação escolar. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008. cap. 3, p. 60-80.

ARTIGOS DE REVISÃO

Poderão ser aceitos para submissão, desde que abordem temas de interesse, atualizados. Devem ser elaborados por pesquisadores com experiência no campo em questão ou por especialistas de reconhecido saber. Devem ter até 20 páginas, incluindo resumos, tabelas, quadros, figuras e referências. As tabelas, quadros e figuras limitadas a 06 no conjunto, devem incluir apenas os dados imprescindíveis. As figuras não devem repetir dados já descritos em tabelas. As referências bibliográficas devem ser limitadas a 60. Deve-se evitar a inclusão de número excessivo de referências numa mesma citação.

Devem conter: título em português e inglês, autores e afiliações, resumo e abstract (de 150 a 250 palavras), palavras-chave/keywords, introdução, método (como nos artigos de pesquisas originais) considerações finais (neste item serão retomadas as diferentes colocações dos autores estudados de maneira a conduzir a um fechamento, porém, não havendo conclusões definitivas), agradecimentos (caso necessário), referências.

Ou, em caso de artigos de revisão de literatura contendo metanálise, depois do item método deverá ser apresentado o item resultados (contendo a metanálise) e as conclusões.

Condições para submissão

Como parte do processo de submissão, os autores são obrigados a verificar a conformidade da submissão em relação a todos os itens listados a seguir. As submissões que não estiverem de acordo com as normas serão devolvidas aos autores.

A contribuição é original e inédita, e não está sendo avaliada para publicação por outra revista; caso contrário, deve-se justificar em "Comentários ao editor".

O arquivo da submissão está em formato Microsoft Word, OpenOffice ou RTF.

URLs para as referências foram informadas quando possível.

O texto está em espaço 1,5; usa uma fonte de 12-pontos; emprega itálico em vez de sublinhado (exceto em endereços URL); as figuras e tabelas estão inseridas no texto, não no final do documento na forma de anexos.

O texto segue os padrões de estilo e requisitos bibliográficos descritos em Diretrizes para Autores, na página Sobre a Revista.

Em caso de submissão a uma seção com avaliação pelos pares (ex.: artigos), as instruções disponíveis em Assegurando a avaliação pelos pares cega foram seguidas.

Declaração de direito autoral

Os autores devem revisar o trabalho antes de enviá-lo, autorizando sua publicação na Revista Eletrônica de Ciências Humanas.

Devem declarar que:

Nem o trabalho, nem outro substancialmente semelhante em conteúdo, já tenha sido publicado ou está sendo considerado para publicação em outro periódico, no formato impresso ou eletrônico, sob sua autoria e conhecimento; o referido trabalho está sendo submetido à avaliação com a atual filiação dos autores; os autores ainda concordam que os direitos autorais referentes ao trabalho se tornem propriedade exclusiva da Revista Eletrônica de Ciências Humanas desde a data de sua submissão. No caso de a publicação não ser aceita, a transferência de direitos autorais será automaticamente revogada.

Todas as afiliações corporativas ou institucionais e todas as fontes de apoio financeiro ao trabalho estão devidamente reconhecidas.

Por conseguinte, os originais submetidos à publicação, deverão estar acompanhados de Declaração de Direitos Autorais, conforme modelo:

DECLARAÇÃO DE DIREITOS AUTORAIS

Nós, abaixo assinados, transferimos todos os direitos autorais do artigo intitulado (título) à Revista Eletrônica de Ciências Humanas.

Declaramos ainda que o trabalho é original e que não está sendo considerado para publicação em outra revista, quer seja no formato impresso ou no eletrônico. Certificamos que participamos suficientemente da autoria do manuscrito para tornar pública nossa responsabilidade pelo conteúdo.

Assumimos total responsabilidade pelas citações e referências bibliográficas utilizadas no texto, bem como pelos aspectos éticos que envolvem os sujeitos do estudo.

Data:

Assinaturas:

Política de Privacidade

Os nomes e endereços informados nesta revista serão usados exclusivamente para os serviços prestados por esta publicação, não sendo disponibilizados para outras finalidades ou a terceiros.

Autorizo cópia total ou parcial desta obra, apenas para fins de estudo e pesquisa, sendo expressamente vedado qualquer tipo de reprodução para fins comerciais sem prévia autorização específica do autor. Autorizo também a divulgação do arquivo no formato PDF no banco de monografias da Biblioteca institucional.

Autores: Luciana Gomes de Sousa, Rafael Augusto F. C. Gonçalves e Welton Felipe Sebastião.

Pindamonhangaba, novembro de 2019.