

# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES – UM ESTUDO DO SETOR COMERCIAL DA CAERD DE JARU

## EMOTIONAL INTELLIGENCE IN ORGANIZATIONS - A STUDY OF THE COMMERCIAL SECTOR OF CAERD DE JARU

Tamara Sousa Silva<sup>1</sup>, Riciele Celestrini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Centro Universitário Aparício Carvalho-FIMCA, Graduanda do curso de Administração, <http://lattes.cnpq.br/1733870138793543>, e-mail: 1999tamarasousa@gmail.com.

<sup>2</sup>Professora do curso de Administração das Faculdades Integradas Aparício Carvalho (FIMCA). <http://lattes.cnpq.br/4347009722535926>, e-mail: rcelestrini@gmail.com.

DOI: <https://doi.org/10.37157/fimca.v7i3.160>

### RESUMO

**Introdução:** Por muito se acreditou que somente o desenvolvimento da inteligência intelectual seria suficiente para fazer do indivíduo ou empresa serem bem sucedidos. **Objetivo:** Descrever a inteligência emocional no contexto organizacional. Leva-se em conta sua contribuição dentro das organizações em relação ao comportamento dos colaboradores e alcance do sucesso. **Materiais e Métodos:** A pesquisa bibliográfica que teve o cunho de dar fundamentação através de artigos e livros e a pesquisa de campo com abordagem quantitativa feita através de um questionário. **Resultados e Discussão:** Foi possível identificar como as emoções influenciam no contexto organizacional. As perguntas abordaram sociabilidade, autocontrole, autoconsciência e automotivação. Uma observação feita foi a cerca do autocontrole da equipe estudada pois na maioria dos questionamentos abordado esse ponto grande parte não apresentou um nível bom. **Conclusão:** De acordo com os estudos realizados foi possível agregar à importância do desenvolvimento da inteligência emocional nas organizações. Uma equipe com bom desempenho emocional é um fator importante para o sucesso organizacional.

**Palavras-chave:** inteligência, emocional, organizações, sucesso.

### ABSTRACT

**Introduction:** For a long time it was believed that only the development of intellectual intelligence would be enough to make the individual or company successful. **Objective:** To describe emotional intelligence in the organizational context. Their contribution within organizations in relation to the behavior of employees and the achievement of success is taken into account. **Materials and Methods:** The bibliographic research that had the purpose of providing foundation through articles and books and the field research with a quantitative approach made through a questionnaire. **Results and Discussion:** It was possible to identify how emotions influence the organizational context. The questions addressed sociability, self-control, self-awareness and self-motivation. One observation made was about the self-control of the studied team, because in most of the questions addressed, this point, most of them did not have a good level. **Conclusion:** According to the studies carried out, it was possible to add to the importance of the development of emotional intelligence in organizations. A team with good emotional performance is an important factor for organizational success.

**Key words:** intelligence, emotional, organizations, success.

## INTRODUÇÃO

Por muito se acreditou que somente o desenvolvimento da inteligência intelectual seria suficiente para fazer do indivíduo ou empresa serem bem sucedidos. O presente trabalho aborda que tal habilidade sozinha não garante sucesso, se não for acompanhada de características essenciais com relação à inteligência emocional. Esta, atualmente, de extrema importância nas empresas devido ao impacto no clima organizacional.

Desta forma, o desenvolvimento deste estudo consiste numa abordagem teórica e prática. Primeiramente aborda-se o conceito de emoção e inteligência emocional, a relação entre a inteligência intelectual e emocional. Descreve como a inteligência emocional possui importância dentro das organizações e investiga o papel da inteligência emocional nas equipes de trabalho. Para isso, conta-se principalmente com as contribuições de Goleman. Será realizado um estudo de caso a fim de medir o grau de autoconhecimento sobre as emoções e o controle das mesmas no ambiente de trabalho bem como o reflexo da IE no desempenho organizacional. Mostrar como a inteligência emocional faz diferença dentro da empresa Caerd do município de Jaru e identificar como a inteligência emocional colabora para o comportamento dos colaboradores dentro da organização.

Sendo assim, essa pesquisa se justifica por destacar a importância da inteligência emocional no contexto organizacional. Com base no levantamento de dados e informações dos colaboradores será possível identificar como lidam com suas emoções e através desse conhecimento promover táticas para sua gestão. Assim será possível desfrutar de um ambiente mais saudável e ampliar os níveis de sucesso da organização interna e externamente.

Diretamente ligada ao comportamento humano, a inteligência

emocional está presente indiferente da personalidade. A IE é a “capacidade de monitorizar os sentimentos e emoções próprias e de outros, com o objetivo de os distinguir, e de usar essa informação para orientar o pensamento e a ação” (Mayer & Salovey, 1990 apud Costa, 2009).

O modelo de Bar-on retratado por Ceitil (2006) apud Costa (2009) descreve as competências emocionais resumidas em intrapessoal, interpessoal, gestão do stress, adaptabilidade e humor geral. Assim a pessoa que possuir essas competências pessoais poderá se dizer que possui inteligência emocional ao estar em harmonia consigo e com o meio em sua volta.

Goleman apud Costa (2009) conceituou a IE fragmentada em cinco capacidades básicas, uniu-se as habilidades pessoais e competências sociais. A primeira capacidade é conhecer as próprias emoções, de forma a identifica-las instantaneamente e monitora-las. A segunda é gerir as emoções, que se divide em gerir as emoções afim de serem apropriadas, ter capacidade de se acalmar em momentos de irritação ou ansiedade. A capacidade número três é auto-motivar-se, em que, se deve direcionar as emoções ao emprego de um propósito, prolongar as recompensas e dirigir a impulsividade. A quarta é reconhecer as emoções nos outros, ou seja, ter empatia e compreensão do que os outros querem ou precisam. A quinta e última capacidade é a de gerir relacionamentos, onde se tem a habilidade de administrar as emoções dos outros e interatuar de forma construtiva juntamente aos outros. Goleman (1995) categoriza IE em cinco habilidades: autoconhecimento que consiste em confirmar as próprias emoções e sentimentos enquanto eles ocorrem; comando emocional, onde adequa-se os sentimentos a cada condição vivida; automotivação que se resume em gerir as emoções a tarefa de uma satisfação individual; gratulação de emoções em outras pessoas, que é

compreender o que o semelhante está sentindo e possuir afinidade; capacidade em relacionamentos interpessoais, onde há convívio de qualidade simultaneamente com outros indivíduos mediante de competências sociais. IE é algo desenvolvido através do aprendizado, é uma aptidão humana que formam habilidades para mourear junto as variadas situações.

O controle das emoções, tão falado para o sucesso organizacional, desfaz paradigmas de pouco tempo atrás que segundo Robbins (2011) era de que uma empresa bem-administrada seria aquela que conseguisse expelir, com êxito, raivas, frustrações, medos, ódios, amores, ressentimentos entre outros sentimentos parecidos. É a inteligência emocional que está à frente das empresas mais bem sucedidas e de acordo com Cooper e Sawaf (1997) Os estudos modernos tem provado continuamente que é a inteligência emocional, e não apenas o QI ou a predisposição mental, que gera tantas de nossas maiores medidas.

A IE é muito usada em situações de conflitos organizacionais e se torna imprescindível em sua gestão. Segundo Goleman (1995) no caso de não conhecer o que passa e não regular os reflexos, o impasse é raramente solucionado e originam danos, mágoas e prejuízo em relação a empresa e para o ambiente organizacional. A partir dessa afirmação observa-se a importância da inteligência emocional nos gestores organizacionais. Goleman e cols. (2018) diz que a tarefa emocional do líder é primordial em dois sentidos, que são ao mesmo tempo o ato inicial e o mais importante da liderança.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Para a elaboração desse trabalho foi utilizada dois tipos metodológicos, em função de alcançar os objetivos propostos. A pesquisa bibliográfica foi a primeira que teve o cunho de dar fundamentação para o tema escolhido. Para isso foram utilizados artigos científicos, teses de mestrado ou doutorado e livros que abordam o tema. Alyrio (2009, p 02) “É utilizada como ponto de partida para todos os tipos de pesquisa, facilitando a investigação através do estudo do conhecimento armazenado tradicionalmente em livros e documentos.”

A segunda foi uma pesquisa de campo. A abordagem quantitativa foi escolhida com o objetivo de identificar como as pessoas lidam com suas emoções no ambiente de trabalho. Essa pesquisa foi feita através de um questionário aplicado aos colaboradores do setor comercial da empresa. De acordo com Alyrio (2009, p 04) “Este método é utilizado nos casos em que se procura identificar quantitativamente o nível de conhecimento, as opiniões, impressões, hábitos, comportamentos”

## RESULTADOS

O questionário foi aplicado para dez colaboradores do setor comercial, contendo oito perguntas referentes a inteligência emocional. Essas perguntas dispunham de quatro alternativas: sempre, quase sempre, às vezes e nunca.

Sobre a preferência por trabalhar em grupo sempre, abrange 60% dos colaboradores, 20% responderam que quase sempre prefere trabalhar em grupo e outros 20% às vezes. Em situações conflituosas 10% deles têm reações instantâneas sempre, 20% quase sempre, 50% às vezes e 20% nunca. 30% dos colaboradores disseram sempre tonar suas decisões minuciosamente sempre, outros 50% quase sempre e 20% às vezes. Sobre a demonstração de ideias e ponto de vista, 30% afirmaram que sempre conseguem, 20% quase sempre e outros 50% às vezes. 70% deles disseram que possuem boas relações no trabalho sempre e 30% quase sempre. Sobre a comunicação com desconhecidos, 40% afirmaram sempre ter facilidade, outros 50% quase sempre e 10% só às vezes. 80% disseram que mesmo

diante de dificuldades sempre persiste em seus objetivos e outros 20% quase sempre. Diante de provocações, 20% deles sempre reagem com cautela, 40% quase sempre e 40% às vezes.

## DISCUSSÃO

Diante dos resultados foi possível identificar como as emoções influenciam no contexto organizacional. As perguntas abordaram sociabilidade, autocontrole, autoconsciência e automotivação. Assim, pode se observar diante dos resultados que o nível de IE dos colaboradores da empresa está relativamente bom, pois como Costa (2009) disse, a inteligência emocional é capacidade de monitorizar os sentimentos e emoções próprias e de outros e assim orientar ações. Uma grande observação a fazer é a cerca do autocontrole da equipe estudada pois na maioria dos questionamentos abordado esse ponto grande parte não apresentou um nível bom e como Goleman (1995) afirmou quando não se dosa as reações os problemas podem se tornar de difícil resolução, além de gerar ofensas, mágoas e prejuízo para o trabalho e para o clima organizacional.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os estudos realizados foi possível agregar à importância do desenvolvimento da inteligência emocional nas organizações. Uma equipe com bom desempenho emocional é um fator importante para o sucesso organizacional, visto que, a empresa com colaboradores desenvolvidos com relação a IE contribuem para o avanço e clima na organização. Há bons relacionamentos, qualidade de vida no trabalho, produtividade e motivação nas equipes, o que gera resultados positivos para a organização.

A inteligência emocional é para as organizações não um diferencial, mas uma vantagem competitiva e essencial para o sucesso. É um tema bem atual e de grande relevância e que se encaixa perfeitamente em todas as empresas. Seu desenvolvimento é um meio eficiente para a gestão de conflitos e alcance de um excelente relacionamento.

## REFERÊNCIAS

- ALYRIO, Rovigati Danilo. **Métodos e técnicas de pesquisa em administração**. Fundação CECIERJ. Disponível em: <http://www.faculdadeiraizes.edu.br/files/images//M%C3%89TODOS%20E%20T%C3%89CNICAS%20DE%20PESQUISA.pdf>. Acesso em 09 de novembro de 2020.
- COOPER, Robert; SAWAF, Ayman. **Inteligência Emocional**. 11ª ed. Editora Campus LTDA. RJ, 1997.
- COSTA, Alexandra Monge Godinho. 2009. **Inteligência emocional e assertividade nos enfermeiros**. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/8699https://repositorio.iscteui.pt/handle/10071/2050>. Acesso em 26 de outubro de 2020.
- GOLEMAN, Daniel; **Inteligência Emocional**. 33ª ed. Editora Objetiva LTDA. RJ. 1995.
- GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard; MCKEE, Annie. **O poder da inteligência emocional como liderar com sensibilidade e eficiência**. 1ª ed. Editora Objetiva. RJ. 2018. Disponível em: <https://www.companhiadasletras.com.br/trechos/28000459.pdf>. Acesso em 24 de outubro de 2020.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11ª Ed. SP, 2011.
- SOLIDES, RH Inteligente. 2020. **Inteligência emocional no trabalho: o que é e como desenvolver?** Disponível em: <https://blog.solidess.com.br/inteligencia-emocional-no-trabalho/>. Acesso em 18 de abril de 2020.
- SPREA, Joseney. 2009. **Inteligência emocional: o diferencial nas organizações educacionais competitivas**. Disponível em: <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/240/1/Disserta%20c3%a7%20c3%a3o%20ntelig%20c3%aancia%20Emocional%20e%20Assertividade%20nos%20Enfer.pdf>. Acesso em 27 de outubro de 2020.