

# **A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE CORPORATIVO NA VISÃO DE JOVENS UNIVERSITÁRIOS**

Elizângela de Jesus Oliveira – UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
Letícia Soares Carvalho – CENTRO UNIVERSITÁRIO MONTE SERRAT  
Alice Nascimento Teixeira Rocha – UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
Rute Holanda Lopes – UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
Wanderson Silva Damião – INSTITUTO FATEM

E-mail para contato: elizoliveirajesus@gmail.com

**Eixo Temático:** 2.1.7 Ciências Humanas e Sociais.

**Categoria:** comunicação oral

## **RESUMO**

A Inteligência Emocional é um assunto bastante discutido nas organizações modernas, pois, quando considerada e utilizada pelas empresas pode ser uma grande fonte de vantagem competitiva. Dessa forma, esse estudo de caso tem como objetivo evidenciar a importância da inteligência emocional no ambiente organizacional na visão de jovens universitários de uma Instituição de Ensino Superior da Baixada Santista. Foi realizada uma pesquisa descritiva e quantitativa, com aplicação de questionários para uma população de 60 jovens universitários, retornando uma amostra de 56 respondentes. Os dados coletados foram tabulados e submetidos a uma análise estatística simples. Pode-se analisar a relação entre a inteligência emocional aliada à liderança e à motivação. Percebeu-se também o quanto a inteligência emocional é importante no ambiente de trabalho e o quanto os jovens universitários valorizam sua prática no espaço laboral. Portanto, a inteligência emocional passou a ser um diferencial competitivo, visto que o século XXI aponta um cenário de desequilíbrio emocional, marcado pelas pressões por resultados financeiros e doenças ocupacionais.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional. Gestão de Pessoas. Motivação.

## **1. INTRODUÇÃO**

O mundo está cada vez mais acelerado, as transformações e mudanças acontecem o tempo todo fazendo com que as pessoas se tornem mais competitivas, descontroladas e mais impulsivas em suas decisões, diante desse cenário percebe-se o quanto a sociedade está carente de Inteligência Emocional, e isso também se reflete para a vida profissionais onde muitos já não possuem motivação e autocontrole.

A Inteligência Emocional é a capacidade de reconhecer os próprios sentimentos e emoções, sabendo gerenciá-los de maneira positiva, e não somente os

Anais da XIII Semana Nacional de Ciência e Tecnologia ICET/UFAM e IFAM  
21 a 26 de outubro de 2019 – Itacoatiara/Amazonas

seus como também os das outras pessoas. Seu conceito no mundo foi disseminado através do psicólogo Daniel Goleman, no ano de 1995, porém anteriormente alguns autores já haviam pesquisado a respeito de certas características dessa inteligência, tais como Howard Gardner em sua Teoria das Inteligências Múltiplas e Peter e Salovey que foram os autores da Teoria da Inteligência Emocional.

Justifica-se a escolha do tema no âmbito acadêmico uma vez que através de pesquisas nos sites da ANPAD, SCIELO e BDTD, retornaram 95 artigos nacionais num período compreendido entre os anos de 2010 e 2017, deixando evidente que é um tema bastante relevante e de importante abrangência atualmente.

No âmbito de mercado, justifica-se a escolha do tema pois as empresas são constituídas por pessoas, sendo elas o fator mais importante a ser investido e gerenciado, logo faz-se necessário trabalhar com profissionais devidamente equilibrados em suas emoções a fim de se ter comportamentos satisfatórios para o atingimento dos objetivos e alcance do sucesso organizacional.

Já no âmbito da autora, justifica-se a escolha do tema uma vez que a mesma possui formação acadêmica na área de pessoas, com interesse em seguir carreira e estudos científicos na área de comportamento e desenvolvimento humano.

O objetivo geral do artigo presente é evidenciar a importância da inteligência emocional no ambiente organizacional. Para que se consiga atingir esse objetivo o presente artigo tem como proposta estudar a influência da Inteligência Emocional na visão de jovens universitários. Analisar o potencial da Inteligência Emocional nos resultados da organização. Identificar estratégias para a promoção da Inteligência Emocional nas organizações.

É fácil perceber o quanto a sociedade está doente emocionalmente, cada dia mais são notícias e informações de suicídio, depressão, homicídios, separações, brigas, entre outras características evidentes da falta de equilíbrio emocional e de autocontrole. Mediante a esse cenário caótico que não afeta somente a vida em sociedade, mas também a vida profissional e corporativa, vale refletir: É importante se falar de Inteligência Emocional? As pessoas tem buscado desenvolver ou gerenciar da maneira certa suas emoções?

A fim de responder esses questionamentos, o presente trabalho está estruturado em três seções, a primeira trata-se do referencial teórico; na sequência apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa; na terceira seção será apresentado a análise e discussão dos dados coletados e por fim na última seção trata-se das considerações finais.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

Discorrer sobre Inteligência Emocional é falar de autoconsciência, autocontrole, autoconhecimento e entre muitos outros fatores que estão internos e intrínsecos a cada indivíduo, cabendo a ele ter a decisão por desenvolver e gerenciar tais fatores.

A sociedade encontra-se em um momento caótico, a cada dia se ouve mais e mais notícias de homicídios, abusos, usos de drogas, brigas, discussões, separações, depressão e suicídios, deixando um alerta do quanto as pessoas estão com suas emoções e sentimentos descontrolados e desequilibrados, e refletindo o quanto a sociedade está emocionalmente doente (GOLEMAN, 1995).

Esse cenário também se repete nas organizações, pois com o aumento da competitividade, as pessoas tornaram-se mais ansiosas, mais aceleradas e na maioria das vezes sem equilíbrio emocional, pois focam somente na Inteligência Intelectual que é de suma importância para a vida profissional, mas deve ser alinhada com a Inteligência Emocional a fim de trazer resultados positivos não só para o colaborador mas também para a empresa (WEISINGER, 2001). Assim, no tópico a seguir será apresentado um breve histórico da inteligência emocional.

#### **2.1.1 BREVE HISTÓRICO**

A história da Inteligência Emocional tem início através dos estudos de Edward L. Thorndike, um psicólogo americano que em 1920 criou o conceito de Inteligência Social, que segundo ele era a capacidade de compreender e se relacionar com o outro. Em 1983, Howard Gardner, outro psicólogo americano questionou os testes de Coeficiente de Inteligência (QI) que eram realizados, sugerindo uma abrangência maior sobre as inteligências dos indivíduos, e assim após diversos estudos originou a Teoria das Inteligências Múltiplas, sendo elas: corporal-cinestésica; espacial; linguística; lógico-matemática; naturalista; musical; e as pessoais, sendo interpessoais e intrapessoais (OLIVEIRA, 2015).

Através dos estudos sobre a Teoria da Inteligência Social de Thorndike e sobre as inteligências pessoais da Teoria das Inteligências Múltiplas de Gardner, baseados nessas duas teorias os psicólogos estadunidenses John D. Mayer e Peter Salovey foram os autores da Teoria da Inteligência Emocional, que de acordo com eles é identificar os próprios estados emocionais e também os dos outros, usando-os para solucionar conflitos e problemas e gerenciar melhor os comportamentos (SALOVEY; MAYER, 1990).

Foi então que em 1995, o psicólogo Daniel Goleman através de pesquisas e com base nos estudos feitos por Salovey e Mayer, publicou seu livro “Inteligência Emocional”, conceituando inteligência emocional como a capacidade de se automotivar, de ser persistente embora surjam imprevistos, sabendo reconhecer os próprios sentimentos e emoções e também os dos outros, sendo autoconfiante, conseguindo administrar assertivamente suas emoções e seus relacionamentos. Dessa forma ele disseminou o conceito de Inteligência Emocional e afirmou que para uma pessoa obter sucesso no âmbito mental dependerá de como administra tanto as suas emoções, quanto as emoções alheias (GOLEMAN, 1995).

O tópico a seguir irá apresentar a influência da inteligência emocional no trabalho.

### **2.1.2 A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO**

O primeiro convívio social que uma pessoa tem é em seu ambiente familiar, sendo a família o primeiro responsável pelo seu desenvolvimento emocional (OLIVEIRA, 2015), após se tornar adulto todas as suas vivências e experiências adquiridas na infância, adolescência e juventude forjaram a sua inteligência, refletindo no seu desempenho profissional.

As pessoas passam a maior parte de sua vida no trabalho, é lá onde suas emoções e seus comportamentos são manifestados com mais frequência, devendo-se assim possuir equilíbrio e inteligência emocional, pois seus estados emocionais influenciam diretamente seus comportamentos e desempenhos no ambiente organizacional (VALLE, 2006; SILVA, 2007; SILVA, 2016; RAMOS, 2014).

As pessoas são as peças fundamentais para o sucesso organizacional, pois são elas quem está no dia-a-dia da organização a fazendo executar sua missão e projetos. Trabalhar com profissionais qualificados e equilibrados emocionalmente é primordial para o bom desenvolvimento empresarial, visto que hoje a competitividade aumenta e exige cada vez mais pessoas com diferencial. Para se ter e manter pessoas com potencial e eficiência, a organização precisa gerenciar devidamente seus recursos humanos, o capítulo a seguir irá explanar sobre a gestão de pessoas.

## **2.2 GESTÃO DE PESSOAS**

O mundo está em constantes mudanças e o mercado de trabalho tem exigido cada vez mais profissional altamente qualificado e com competências individuais que influenciam no atingimento das metas e sucesso organizacionais. É devido esse cenário e

Anais da XIII Semana Nacional de Ciência e Tecnologia ICET/UFAM e IFAM  
21 a 26 de outubro de 2019 – Itacoatiara/Amazonas

a essa exigência que a gestão de pessoas vem assumindo um papel excepcional, sendo os responsáveis pelas mudanças e desenvolvimento profissional dos recursos humanos da organização.

Gestão de pessoas é uma função gerencial que atua com ações e decisões estratégicas orientando e administrando os comportamentos humanos dentro da organização, criando políticas e práticas que permitam a participação e colaboração mútua entre as pessoas a fim de se atingir os objetivos individuais e organizacionais (FILHO, 2011; SILVEIRA, 2013; CRESTANI, 2015).

A Inteligência Emocional passou a ocupar um papel importante e a ser um diferencial dentro da gestão de pessoas, pois no cenário atual ter somente conhecimento intelectual já não é mais garantia de bom desempenho e controle dos processos que envolvem as pessoas, é necessário que os gestores e líderes possuam Inteligência Emocional para lidar com os inúmeros desafios que ocorrem no dia-a-dia da organização. Assim, o tópico a seguir irá explanar sobre a metodologia.

### **3. METODOLOGIA**

O presente estudo, quanto ao método utilizado, pode ser classificado como estudo de caso que segundo Gil (2008) e Yin (2005) é um estudo profundo e detalhado, que leva em consideração o conhecimento de todos os aspectos investigados e que foca em um acontecimento atual dentro de um cenário real.

Quanto à abordagem, trata-se de uma pesquisa quantitativa que de acordo com Richardson (1999) e Fonseca (2002) é uma pesquisa que se caracteriza pelo uso da quantificação, tanto na coleta das informações quanto no tratamento delas por meios estatísticos, é enfatizada na objetividade e para expor as causas dos acontecimentos utiliza de linguagem matemática.

Quanto à natureza dos objetivos metodológicos a presente pesquisa é considerada descritiva, uma vez que busca descrever as características de determinada população ou determinado acontecimento, tendo como uma de suas técnicas padronizadas para a coleta de dados o questionário, sendo ele utilizado no presente estudo (GIL, 2008; VERGARA, 2004).

A técnica de coleta de dados trata-se de questionário visto que é um procedimento de investigação, que coleta informações da realidade, com o objetivo de conhecer as opiniões, os sentimentos e situações vivenciadas pelas pessoas (GIL, 1999). Foram aplicados questionários compostos por 5 questões para um universo de 60 alunos de cursos superiores de uma Instituição de Educação Superior da cidade Santos-SP.

Anais da XIII Semana Nacional de Ciência e Tecnologia ICET/UFAM e IFAM  
21 a 26 de outubro de 2019 – Itacoatiara/Amazonas

Desse universo, retornaram 56 resultados. Os dados foram tabulados e submetidos a uma análise estatística simples.

Quanto à amostragem, a mais adequada foi a probabilística aleatória que segundo Mattar (2001) é um tipo de amostragem onde existe a probabilidade de cada elemento da população ser escolhido aleatoriamente, sendo diferente de zero, garantindo assim que as pessoas participantes foram escolhidas aleatórias e não pela escolha da pesquisadora. A figura 1 ilustra a metodologia utilizada no artigo.

**Figura 1** – Metodologia utilizada no presente artigo



Fonte: Elaborado pelos autores

A figura 1, acima apresentou de forma concisa e objetiva a metodologia empregada para a construção do presente artigo a forma como os dados foram coletados, tabulados, analisados, e serão apresentados e discutidos na seção a seguir.

#### 4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a aplicação da metodologia apresentada na etapa anterior, onde houve a realização de coleta de dados dos questionários os quais foram aplicados para um universo de 60 alunos universitários, retornando 56 resultados, e após a tabulação dos dados pode-se identificar que a grande maioria sabe o que é a inteligência emocional (75%). Foram utilizadas 5 perguntas as quais apresentadas a seguir com a sequência de P1 a P5.

Gráfico 1 – P1. Você sabe o que é inteligência emocional?



Fonte: Elaborado pelos autores

Analisando o gráfico 1 acima, pode-se afirmar que que 75% dos respondentes sabe o que é inteligência emocional e que 25% não sabem. Já em relação ao quesito utilizar a inteligência emocional, o gráfico 2 aponta para:

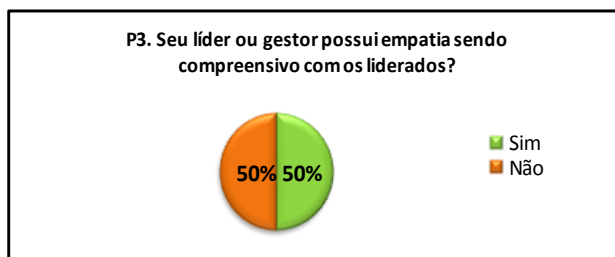
Gráfico 2 – P2. Você utiliza da inteligência emocional em seu ambiente de trabalho?



Fonte: Elaborado pelos autores

Observando-se o gráfico 2 acima, pode-se analisar que 68% dos respondentes utilizam a inteligência emocional no seu ambiente de trabalho e 32% ainda não utilizam. Quando se perguntou sobre a empatia utilizada pelo gestor, os respondentes apontaram para o seguinte resultado do gráfico 3:

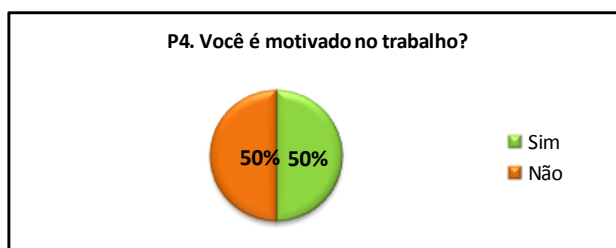
Gráfico 3 – P3. Seu líder ou gestor possui empatia sendo compreensivo com os liderados?



Fonte: Elaborado pelos autores

Infere-se que ao observar o gráfico 3 acima que 50% dos respondentes possui um líder empático e que 50% não possui. Por outro lado, ao se questionar sobre motivação, o gráfico 4 apontou para os seguintes resultados:

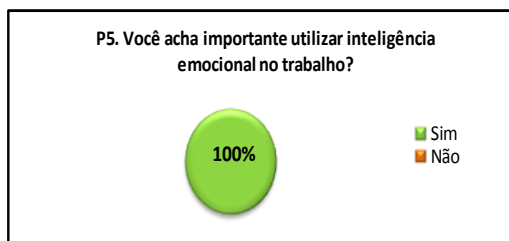
Gráfico 4 – P4. Você é motivado no trabalho?



Fonte: Elaborado pela autora

O gráfico 4 apresenta a questão da motivação no trabalho, deixando evidente que 50% dos respondentes são motivados no trabalho e que 50% são desmotivados. E a respeito de utilizar a inteligência emocional no trabalho o gráfico apresenta os resultados:

Gráfico 5 – P5. Você acha importante utilizar inteligência emocional no trabalho?



Fonte: Elaborado pelos autores

Observa-se no gráfico 5 que 100%, ou seja, todos os respondentes acham ser importante utilizar a inteligência emocional no ambiente de trabalho. Ao analisar os gráficos expostos pode-se perceber na P2 (Gráfico 2) que a maioria dos respondentes utiliza da inteligência emocional em seu ambiente de trabalho (68%), demonstrando o quanto as pessoas estão se atentando à importância que essa atitude possui, os benefícios que ela transmite no dia-a-dia profissional e o quão valioso é exercê-la no trabalho, pois conforme Valle (2006) os comportamentos e os desempenhos no ambiente organizacional serão significativamente influenciados e afetados pelas emoções do indivíduo.

Ao se observar as perguntas P3 e P4 (Gráfico 3 e Gráfico 4) percebe-se a igualdade entre as pessoas com líderes empáticos e compreensivos (50%) e as pessoas que são motivadas no trabalho (50%), nota-se o quanto a liderança influencia na motivação dos liderados, embora o líder não seja o responsável pela motivação de seu liderado, ele deve ter comportamentos e atitudes que o incentive a se motivar, visto que segundo Silva (2007), um líder deve ter capacidade para desenvolver seus liderados, influenciando-os serem mais envolvidos e motivados e um líder sem inteligência emocional, não terá empatia e percepção para saber o que seus liderados precisam e podem alcançar profissionalmente.

O último gráfico nos apresenta a P5 (Gráfico 5) onde pode-se ver que na visão de todos os respondentes a inteligência emocional é importante no ambiente de trabalho (100%), deixando evidente que embora nem todos saibam descrever ou definir o que é a inteligência emocional (25%), como foi perguntado na pergunta P1 (Gráfico 1), eles acreditam ser importante utilizá-la dentro das empresas visto que é uma capacidade essencial para se ter bons relacionamentos e alcançar sucesso mental e organizacional, como afirma Goleman (1995).



Na próxima seção discorre-se sobre as considerações finais desse estudo.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após o desenvolvimento do presente estudo, pode-se evidenciar o quanto a Inteligência Emocional é significativamente importante e indispensável dentro das organizações, pois conforme o Gráfico 5 apresentou anteriormente, todos os 56 respondentes acreditam que é importante no ambiente de trabalho utilizar a Inteligência Emocional. Pode-se perceber também o quanto a Inteligência Emocional influencia os comportamentos profissionais, visto que os Gráficos 3 e 4 demonstraram que o comportamento do líder está diretamente ligado à motivação do colaborador, confirmando assim que um líder que possui Inteligência Emocional conseguirá ter empatia com os seus liderados e como resposta a isso, conseguirá influenciá-los a se desenvolverem e estarem motivados no trabalho.

Sugere-se para futuras pesquisas a investigação sobre a visão dos docentes universitários a respeito da importância da Inteligência Emocional dentro da sala de aula, visto que eles possuem direta influência no desempenho de seus alunos e podem contribuir demasiadamente para o desenvolvimento da Inteligência Emocional deles e da manutenção da motivação.

## **REFERÊNCIAS**

CRESTANI, Rafaella Lacerda. Motivação, inteligência e inteligência emocional e suas relações com o desempenho acadêmico. – Pouso Alegre: Univás, 2015. Dissertação (Mestrado em Educação).

FILHO, Oscar Julio. Gestão de pessoas nas pequenas e médias empresas do setor de calçados no Brasil: Avaliação do modelo de gestão de pessoas através de um estudo de caso. – Fundação Getúlio Vargas, 2011. Dissertação (Mestrado).

FONSECA, J. J. S. Metodologia da pesquisa científica. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. – 4ª ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOLEMAN, Daniel, Ph.D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. – 10ª ed. – Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2001.

OLIVEIRA, Aline Louise de. Qualidade de serviços em ensino: uma análise sob a perspectiva da inteligência emocional. – Blumenau: Universidade Regional de Blumenau, 2015. 115 f. Dissertação (Mestrado em Administração)

RAMOS, Sílvia Jurema da Silva. Gestão da comunicação organizacional na Fundação Joaquim Nabuco: o canal de comunicação Fale Conosco. – Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2014. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública).

RICHARDSON, R. J. Pesquisa social: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality, n. 9, p. 185-211, 1990.

SILVA, Cássia Aparecida Lopes da. Comunicação organizacional na gestão do trabalho: papéis dos gestores de equipe e natureza da comunicação. – Porto Alegre: Universidade do Rio Grande do Sul, 2016. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação).

SILVA, Rovilson Dias da. A influência da liderança como estímulo à motivação de equipes virtuais. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2007. Dissertação (Mestrado em Administração).

SILVEIRA, Victor Natanael Schwetter. Posturas estratégicas, práticas de gestão de pessoas e práticas de mensuração dos resultados e contribuições da gestão de pessoas para o desempenho organizacional: uma análise de suas relações e configurações. – Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2013. Tese (Doutorado em Administração).

VALLE, Patrícia Barroso do. Inteligência emocional no trabalho: um estudo exploratório. – Rio de Janeiro: Faculdades Ibmecc, 2006. Dissertação (Mestrado em Administração)

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. – 5ª ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

WEISINGER, Hendrie, Ph.D. Inteligência emocional no trabalho: como aplicar conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais. Reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. – Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 219 p.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. – 3ª ed. – Porto Alegre: Bookman, 2005.