

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Inteligência Emocional e seus impactos na gestão de pessoas
Emotional Intelligence and its impacts on people management**

Linha de pesquisa: Gestão de Pessoas

Enzzo Matheus da Silva Leandro
Profa. Dra. Tereza Cristina Pinheiro de Lima
Profa. Msc Wanessa Pazini Rocha
Profa. Msc Irene Reis

RESUMO

A inteligência emocional (IE) emergiu como um fator crucial no contexto organizacional, promovendo impactos significativos nas dinâmicas de trabalho e nas relações interpessoais. O objetivo do estudo buscou analisar a presença e a influência da inteligência emocional em uma empresa do setor elétrico. Metodologicamente utilizou-se o campo de conhecimento multidisciplinar, pesquisa exploratória descritiva com análise quantitativa e qualitativa, tendo como instrumento os questionários aos colaboradores e gestores. Como resultado, foi possível comprovar o impacto da inteligência emocional na gestão de pessoas e equipe no contexto organizacionais e o papel da liderança quanto a esse aspecto. De tal forma, pode-se entender que a inteligência emocional pode ser utilizada como ferramenta para promover resultados positivos nas organizações, desde melhora na motivação da equipe até uma melhora no ambiente de trabalho. Por fim, recomenda-se pesquisas acerca do tema e divulgação do tema, bem como o aperfeiçoamento na utilização da Inteligência emocional no contexto organizacional com intuito de promover melhores resultados nas organizações.

PALAVRAS CHAVES

Inteligência Emocional, Gestão de Pessoas, Liderança e Gestão Estratégica.

ABSTRACT

The emotional intelligence (IE) emerged as a crucial factor in the organizational context, promoting significant impacts on work dynamics and interpersonal relationships. The study aimed to analyze the presence and influence of emotional intelligence in a company in the electrical sector. Methodologically, a multidisciplinary approach was employed, using exploratory descriptive research with quantitative and qualitative analysis. The instruments included questionnaires for employees and for leaders. As a result, it was possible to confirm the impact of emotional intelligence on people and team management in the organizational context and the role of leadership in this regard. In this way, it can be understood that emotional intelligence can be used as a tool to promote positive results in organizations, from improving team motivation to enhancing the work environment. Finally, it is recommended to conduct further research on the topic, disseminate the findings, and improve the use of emotional intelligence in the organizational context to achieve better results in organizations.

KEYWORDS

Emotional Intelligence, People Management, Leadership, and Strategic Management.

INTRODUÇÃO

Em meados do final do séc. XVIII e início do séc. XIX, as prestigiadas teorias de administração que dominavam os ambientes das grandes corporações da época, como as de Weber, Fayol e Taylor, detinham de um foco extremamente técnico quanto a administração, com ênfase na organização da empresa, gestão de recursos e eficiência produtiva bruta, sem levar em consideração o aspecto fundamental na gestão de empresas que era o ser humano. (Maximiano, 2011)

Já na década de 1990, Daniel Goleman dava significativos passos acerca de um assunto até então não muito discutido, a Inteligência Emocional que segundo ele, tratava-se de um conjunto habilidades imprescindíveis aos profissionais, desde o âmbito pessoal até o corporativo, por conta de sua influência nas relações interpessoais, gestão de carreira, automotivação, entre outros.

O autor acima referenciado argumenta que a inteligência emocional é mais importante do que o QI em muitas áreas da vida, incluindo na área de gestão de pessoas. Ele argumenta que os líderes com alto nível de inteligência emocional são capazes de inspirar e motivar seus funcionários, além de resolver conflitos de maneira eficaz. A autoconsciência permite aos dirigentes entenderem suas próprias emoções e como elas podem afetar os outros. O autogerenciamento os ajuda a controlar suas emoções e a se adaptar a situações em constante mudança. A empatia os ajuda a entender as emoções dos outros e a se comunicar de maneira eficaz. Além disso, as habilidades sociais os permitem a se relacionarem com os outros de maneira positiva e a construir equipes eficazes. (Goleman, 2002)

Na atualidade, a inteligência emocional tem se tornado cada vez um aspecto mais relevante no ambiente corporativo, especialmente no que diz respeito à gestão de pessoas. O desenvolvimento dessa habilidade pode contribuir significativamente para melhorar a qualidade do ambiente de trabalho, aumentar a produtividade e reduzir conflitos interpessoais. Com base nessa premissa, o presente trabalho tem como objetivo explorar os impactos da inteligência emocional na gestão de pessoas. Para tanto, serão analisados conceitos teóricos sobre inteligência emocional, seus componentes e importância, bem como estudos de casos que evidenciam os efeitos positivos da aplicação dessa habilidade na gestão de equipes. Espera-se, assim, contribuir para a disseminação do conhecimento sobre esse tema e para a promoção de práticas de gestão mais efetivas e humanizadas. (Goleman, 2011)

De tal forma, o objetivo do estudo buscou analisar a presença e a influência da inteligência emocional em uma empresa do setor elétrico. Já como objetivos específicos, buscou realizar um estudo teórico sobre Inteligência Emocional e seu impacto sobre a gestão de equipes; definir e descrever a empresa em que será realizada a pesquisa; conhecer as áreas de recursos humanos e seus processos de gestão de pessoas; discutir e definir sobre as metodologias de pesquisa sobre inteligência emocional; e por fim, realizar pesquisa de campo, buscando coleta de dados referente aos aspectos da inteligência emocional dos funcionários da empresa.

Paralelamente, a problematização que orientou a presente pesquisa está alicerçada nas seguintes questões: Qual a importância do conhecimento acerca da inteligência emocional na gestão de capital humano? Qual o papel do líder na gestão de pessoas? Qual a importância da inteligência emocional na gestão humanizada de equipe? Como e quanto a IE pode ser chave para uma melhora no desempenho das pessoas?

De tal forma, o presente estudo contemplou uma oportunidade de discutir e evidenciar um tópico de extrema importância para o âmbito corporativo, que é a inteligência emocional e suas colaborações para uma gestão de equipes muito mais humanizadas e que incita organicamente os melhores desempenhos dos indivíduos, assim como também tem grande

impacto no bem-estar dos mesmos e de suas relações um com o outro. Sendo assim, este trabalho busca elucidar o leitor sobre inteligência emocional e seus impactos sobre a administração de pessoas.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Gestão Estratégica de Pessoas

Noutro tempo, a área de gestão de pessoas tinha, exclusivamente, um papel reativo dentro das organizações, onde suas atividades eram focadas nas questões de nível técnico, em que sua função era considerada como unicamente de um setor acessório que era designado ao controle e cumprimento de parâmetros legais e financeiros das organizações. (Dionísio, 2011)

No entanto, as empresas passaram a colocar a área de gestão de pessoas em um nível mais elevado, pois entenderam que tal área trata-se, na verdade, de um setor estratégico e fundamental para o desenvolvimento de competências essenciais para a sua competitividade no mercado. Já que diferente das demais áreas, a área de recursos humanos tem em seu foco a gestão do capital humano de uma organização, sendo responsável por equilibrar os seus objetivos e expectativas em busca dos melhores resultados para as empresas.

As mudanças ambientais, como a globalização da economia, a evolução das comunicações, o desenvolvimento tecnológico e a competitividade, têm afetado as empresas e exigido que elas se adaptem ao cenário atual. As companhias que não conseguem se ajustar passam por experiências como reengenharia, terceirização e downsizing, que afetam seu pessoal de maneira dramática. A tendência atual é reconhecer o empregado como associado, visto que todo o processo produtivo é realizado com a participação conjunta de diversos parceiros, como fornecedores, acionistas e clientes. É necessário valorizar o empregado, já que ele é o parceiro mais íntimo da organização. (Gil, 2001)

De tal forma, o atual conceito de Gestão de Pessoas é o de uma abordagem estratégica que busca alinhar as práticas e políticas de recursos humanos com os objetivos e metas da organização, visando à criação de vantagens competitivas sustentáveis. Segundo esse conceito, a gestão de pessoas deve ser vista como uma função estratégica e não apenas operacional, e precisa ser integrada com as demais áreas da empresa, como finanças, marketing e produção.

Posto isto, o cenário de constante mudanças nas últimas décadas conduziu as organizações a adotarem um nova maneira de abordar a gestão de recursos humanos com o objetivo de aprimorar continuamente o seu desempenho e seus resultados, para se tornarem cada vez mais competitivas no mercado. Sendo assim, a área de recursos humanos teve de evoluir da fase tradicional para a estratégica, na qual tal área passa a incorporar a cultura da perspectiva empresarial implica em conceber a empresa a partir de uma visão futurista e atuar em colaboração com as lideranças para desenvolver estratégias que permitam alcançar os objetivos. Isso quer dizer que este setor deve identificar as tendências do mercado e compreender seus efeitos para o negócio, antecipar os desafios potenciais do futuro e otimizar a execução das tarefas. (Dionísio, 2011)

Nesse sentido, de forma geral, as mudanças que afetam as empresas não estão limitadas apenas aos seus serviços, produtos, clientes ou estruturas organizacionais formais. Elas também têm um impacto significativo nos aspectos culturais, comportamentais e políticos, tanto internos quanto externos. Nesse contexto, torna-se evidente que as organizações precisam adotar uma abordagem estratégica de gestão de pessoas para enfrentar essas mudanças. Essa abordagem implica uma transição do modelo tradicional de controle das pessoas, que as enxerga como números, custos e meros recursos de produção, para um modelo focado na criação de estratégias de comprometimento, no qual, os funcionários são considerados parceiros no negócio da organização, buscando uma relação ganha-ganha. Assim, a organização reconhece a

importância de investir em seus funcionários como parte fundamental para melhorar seus resultados. (Bittencourt, 2012)

Muitos elementos podem ser incorporados a uma estratégia de negócios abrangente, mas é essencial não subestimar o ativo mais crítico de qualquer empresa: as pessoas. Portanto, a gestão de recursos humanos deve ocupar um lugar central no planejamento a longo prazo. A gestão estratégica representa a convergência do RH estratégico com o desenvolvimento e treinamento de funcionários, buscando cultivar um capital humano mais qualificado e alinhado com os objetivos organizacionais. Seu propósito primordial é avaliar os colaboradores e determinar as medidas necessárias para aprimorá-los, aumentando assim seu valor para a empresa. (Dias, 2022)

Resumidamente, a estratégia na gestão de pessoas abrange todo o ciclo de vida do colaborador na empresa, englobando ações desde o recrutamento e seleção até a saúde ocupacional, o departamento pessoal, a comunicação interna e o processo de desligamento. Essa abordagem se fundamenta na compreensão de que as pessoas constituem o motor que impulsiona o sucesso duradouro de qualquer empreendimento.

Processos da Gestão de Pessoas

No atual cenário, é perceptível a relação do investimento de pessoas e o uso de seus capitais intelectuais para com o sucesso das organizações contemporâneas, isso se dá através das mudanças de paradigmas organizacionais, que fazem com que as empresas descontinuem antigas práticas gerenciais e passem a inserir novas técnicas de gestão para disseminação de um novo perfil cultural na esfera organizacional. (Dionisio,2011)

De tal forma, Chiavenato (2014) implica que a Gestão de Pessoas vem como ajuda aos administradores, uma vez que consistem em um conjunto de políticas e práticas que se integram entre si com o intuito de resultar efeitos sinérgicos e multiplicadores tanto para as instituições organizacionais quanto para as pessoas que nelas trabalham.

Tais políticas e práticas podem ser simplificados em 6 processos básicos da gestão de pessoas, sendo eles os processos de agregar pessoas, aplicar pessoas, recompensar pessoas, desenvolver pessoas, manter pessoas e de monitorar pessoas, que tem o papel de dar suporte ao departamento de gestão de pessoas a desenvolverem práticas que agreguem valor ao negócio da organização, considerando as expectativas individuais. O primeiro processo, o de agregar pessoas, pode ser caracterizado como os meios de entradas dos indivíduos em uma organização, nos quais o subsistema de recrutamento e seleção atua.

O segundo processo, por sua vez, denominado processo de aplicar pessoas, pode ser descrito no desenho das atividades que o indivíduo irá desempenhar na organização, em sua orientação e acompanhamento de seu desempenho. Já o terceiro, o processo de recompensar pessoas, trata-se de um complexo processo que inclui política remuneração, recompensas, como bonificações e os benefícios, como por exemplo, um plano de saúde.

O processo de desenvolver pessoas, o quarto processo de gestão de pessoas, está relacionado com a capacitação e o desenvolvimento de pessoas e da organização, contemplando o subsistema de treinamento e desenvolvimento de pessoas e da organização, podendo ocorrer de duas formas distintas: a tradicional, pela qual o treinamento é executado para sanar uma necessidade existente ou eminente e a forma moderna, na qual ocorre de maneira mais estratégica e planejadas, influenciando a cultura da empresa, uma vez que envolva gestão de do conhecimento, aprendizagem corporativa e programas de mudança, desenvolvimento e comunicação e consonância organizacional. (Dionisio,2011)

Por conseguinte, o quinto, o processo de manter pessoas se destaca no fornecimento de condições ambientais e psicológicas satisfatórias para as pessoas e o desempenho de suas atividades dentro da organização. Neste processo, inclui-se atividades como gestão de clima e

cultura organizacional, como também prover requisitos considerados básicos no atual cenário, tais como, higiene, segurança, manutenção das relações sindicais e a qualidade de vida das pessoas que compõem as organizações e desempenham atividades nela. (Chiavenato, 2014)

Somando-se ao demais, o sexto processo, o processo de monitorar pessoas, pode ser sintetizado em duas atividades fundamentais, o banco de dados e o sistema de informações de gestão de pessoas que fornecem os dados, como cadastro de pessoas, remuneração, treinamentos e etc., que podem ser usados para aprimorar as ações e decisões de gestão de pessoas, tanto pelo departamento de gestão de pessoas quanto os gerentes/gestores das organizações. (Dionisio,2011)

Em suma, os 6 processos constituem um conjunto integrado, dinâmico e interativo, no qual estão intrinsecamente interdependentes um ao outro, de tal forma que todos se cruzam e influenciam no desenvolvimento e desempenho um do outro. De tal forma, apesar de algumas empresas focarem em algum processo específico, como por exemplo recompensar pessoas, é de suma importância entender que todos processos são igualmente relevantes e o equilíbrio em suas conduções é fundamental para a organização. (Chiavenato, 2014)

Inteligência Emocional e as 5 competências

No decorrer dos estudos acerca da evolução da espécie humana, pode-se observar que as emoções tiveram papel de grande impacto na sobrevivência da espécie e do desenvolvimento do seu psiquismo, através da construção gradativa de um repertório emocional retido no sistema nervoso na forma de predisposições inatas, automáticas e fisiológicas, como por exemplo, quando se está com raiva, na qual o fluxo sanguíneo tende a ir para as mãos, o batimento cardíaco acelera e uma oscilação nos níveis hormonais. (Goleman, 2011)

Posto isto, ao estudar-se a natureza humana, ignorando-se as influências dos aspectos emocionais na mesma, constrói-se uma percepção deturpada quanto ao ser humano, já que a própria nomenclatura de Homo Sapiens, traduzida literalmente à “Homem Pensante” é equivocada, quando aplicado ao contexto atual, uma vez que através do cotidiano das sociedades e dos indivíduos que as compõem, nota-se o impacto da emoção nos contextos individuais e relacionais tangente, fazendo-se pertinente seu estudo. Os estudos definem que inteligência emocional se refere:

à capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos. O termo descreve capacidades distintas e complementares da inteligência acadêmica, que se compõe das capacidades puramente cognitivas, medidas pelo QI. Muitas pessoas que têm a inteligência dos livros, mas carecem de inteligência emocional acabam trabalhando para pessoas que possuem um QI inferior ao delas, mas que se destacam nas habilidades da inteligência emocional. (Goleman, 1999, p.589)

Paralelamente, Goleman (1999), em seus estudos, fez um compilado em que descreveu 5 competências da Inteligência Emocional que refletem diferentes aspectos desta. Tais competências são os pilares da inteligência emocional e impactam profundamente no bem-estar emocional, nas relações interpessoais e no sucesso pessoal e profissional.

A primeira delas, a "Autopercepção", diz respeito à nossa capacidade de reconhecer e compreender nossas próprias emoções no momento presente. Já a segunda, "Auto-regulamentação", envolve lidar com nossas emoções de maneira que elas não interfiram com nossas tarefas e metas. A terceira, por sua vez, "Motivação", está intrinsecamente a capacidade de usar nossas preferências e valores pessoais como impulsores para perseguir objetivos e metas. Já a quarta, "Empatia", descreve nossa habilidade de entender e compartilhar as emoções das outras pessoas. Isso envolve a capacidade de assumir a perspectiva dos outros, cultivar relacionamentos positivos e criar empatia e sintonia com uma ampla variedade de pessoas. Por

fim, a quinta competência, "Habilidades sociais", engloba a capacidade de lidar eficazmente com as emoções nos relacionamentos, interpretar situações sociais e interagir de maneira habilidosa. Isso inclui a capacidade de liderar, negociar, resolver conflitos e colaborar em equipe. As habilidades sociais nos permitem navegar com sucesso em contextos sociais e alcançar objetivos comuns.

Em resumo, a compreensão e aplicação das cinco competências da inteligência emocional, conforme propostas por Daniel Goleman, destacam a profunda interconexão entre mente e emoções humanas. Aprimorar a inteligência emocional permite ao indivíduo reconhecer, compreender e gerenciar suas emoções, facilitando relacionamentos eficazes. Essas habilidades não apenas contribuem para o bem-estar emocional, mas também desempenham um papel crucial no sucesso pessoal e profissional. A integração dessas competências enriquece a compreensão das complexas interações entre emoção, cognição e comportamento, enfatizando a importância do desenvolvimento dessas habilidades para uma vida equilibrada e relacionamentos mais gratificantes.

Inteligência Emocional e as Relações Sociais

A inteligência emocional desempenha um papel crucial nas relações sociais, conforme discutido anteriormente. Nesse contexto, a capacidade de perceber e gerenciar as próprias emoções assume um papel fundamental na interação com os outros. Essa habilidade se manifesta desde a infância, quando as crianças aprendem a controlar suas emoções para facilitar uma interação mais eficaz com os colegas. A empatia, que é a capacidade de reconhecer e responder aos sentimentos alheios, também desempenha um papel central nas relações sociais. (Goleman, 2011)

Um aspecto importante da inteligência emocional nas relações sociais envolve a maneira como as emoções são expressas. As regras de exibição social, que ditam como e quando as emoções podem ser demonstradas, constituem uma parte significativa desse processo. A forma como as emoções são expressas tem um impacto direto nas interações interpessoais. Por exemplo, a aprendizagem de sorrir e expressar gratidão, mesmo quando o indivíduo não está satisfeito, é uma regra social comum destinada a preservar a harmonia nas relações.

Além disso, a capacidade de perceber e responder às emoções dos outros desempenha um papel significativo na criação de conexões emocionais. Pesquisas demonstram que as emoções podem ser contagiosas, com pessoas inconscientemente imitando as expressões emocionais daqueles ao seu redor. Isso cria uma espécie de sincronia emocional nas interações sociais, afetando profundamente as dinâmicas interpessoais. Quando alguém demonstra empatia e compreensão em relação aos sentimentos de outra pessoa, isso geralmente resulta em uma sensação de proximidade e conexão.

Em suma, a inteligência emocional desempenha um papel fundamental no contexto das relações sociais. Ela capacita o indivíduo a compreender suas próprias emoções, expressá-las de maneira apropriada, reconhecer e responder aos sentimentos dos outros e desenvolver habilidades interpessoais que podem aprimorar as interações sociais. Sendo assim, é crucial cultivar a autenticidade para garantir que as conexões sejam verdadeiras e significativas.

Inteligência Emocional e a Gestão de Pessoas

O atual cenário moderno das organizações demonstra uma crescente supressão das competências técnicas das pessoas, por conta dos avanços tecnológicos, como o progresso das inteligências artificiais e *machine learning* (aprendizado da máquina), pelas habilidades comportamentais, as *Soft Skills*, em uma passagem contínua na qual é exigido das pessoas a capacidade em lidar com as adversidades diárias. (Koelle, 2021)

Nesse contexto, a inteligência emocional é vista como uma Soft Skill importante, especificamente na área de gestão de pessoas, pois atua no gerenciamento das emoções em situações adversas e na resolução de conflitos de uma forma sensata e respeitosa para com todos os envolvidos. De tal forma, ela é capaz de contribuir no melhoramento das relações e processos de gestão de uma empresa. (Sebrae, 2020)

Ademais, pode-se constatar que a IE tem impacto positivo significativo no desempenho profissional das pessoas, pois a mesma torna a pessoa hábil de gerenciar suas emoções, suas reações e externalizações, tornando mais eficaz os processos de comunicação, administração de conflito e etc., tornando os profissionais que detém dessa competência cada vez mais autoconfiantes e resilientes, sendo capazes de administrar suas frustrações e aprenderem com os seus resultados negativos. (Sólides, 2023)

Somado a isto, a inteligência emocional, como competência comportamental, é capaz de contribuir em diversos aspectos essenciais de uma organização através do estabelecimento de um equilíbrio emocional dentro e entre as equipes, que colabora na melhoria dos relacionamentos interpessoais dentro, redução do turnover, aumento da motivação dos colaboradores e, conseqüentemente, da produtividade, assim como também está ligada a redução no desenvolvimento de estresse, Síndrome de *Burnout*, outros problemas de saúde mental e doenças psicossomáticas.

Nesse sentido, o investimento por parte das organizações em profissionais com uma inteligência emocional bem desenvolvida ou em ações que desenvolva tal competência em seu corpo colaborativo podem acarretar em diversos benefícios estratégicos, visto que atua na mudança de hábitos dentro da empresa, tornando um ambiente mais empático e colaborativo. (Sebrae, 2020)

De tal forma, o departamento de gestão de pessoas, tem papel fundamental no desenvolvimento da inteligência emocional no ambiente do trabalho, já que é responsável em realizar e coordenar os processos de desenvolvimento profissional dos funcionários, atuar e monitorar os indicadores de clima organizacional e de engajamento das equipes, como também de acompanhar o bem-estar e satisfação dos funcionários através de técnicas e ferramentas específicas. (Sólides, 2023)

Para tal, o departamento pode ser dispor de diversas estratégias para desenvolver tal competência, como os treinamentos especializados, em forma de coaching, mentoria ou psicoterapia, já que estes apresentam ser mais realistas ao cenário das organizações e trazerem os melhores resultados, quando aplicados estrategicamente respeitando seus objetivos. (Koelle, 2021)

Dessarte, Goleman (2015) afirmou em seus estudos que altos níveis de inteligência emocional refletem em uma atmosfera que propicia a promoção do compartilhamento de informações, a confiança entre as pessoas, a tomada de risco de forma saudável e o aprendizado, enquanto baixos níveis geram um ambiente de medo e ansiedade. Demonstrando, portanto, que a inteligência emocional é de extrema importância, já que impacta no desempenho das organizações, desde a gestão até seus rendimentos financeiros.

Inteligência emocional e o papel do líder

A liderança pode ser entendida como a capacidade de fomentar no outro um agir de certa forma, sendo executada através da direção, consideração, sensibilização, apoio e incentivo, inspirando nos liderados a aceitação e engajamento em um objetivo comum. Desta forma, o líder pode ser visto como uma pessoa que enxerga e extrai o melhor de cada liderado, desenvolvendo nestes um sentimento de realização pessoal e profissional, que os conduzam em conjunto para atingimento de um objetivo comum e o seus respectivos desenvolvimentos. (Robins; Wolter; Decenzo, 2017)

Os grandes líderes nos mobilizam. Inflamam nossa paixão e inspiram o melhor dentro de nós. Quando tentamos explicar a causa de tamanha eficácia, pensamos em estratégia, visão ou ideias poderosas. Na realidade, porém, eles atuam em um nível mais fundamental: os grandes líderes agem por meio das emoções. (Goleman; Boyatzis; Mckee 2002, p.3)

Nesse sentido, Goleman (2015) disserta que o humor dos líderes afeta as demais pessoas que os rodeiam, tudo isso graças ao centro emocional (sistema límbico cerebral) de circuito aberto que todo indivíduo dispõe e é responsável em por regular seus níveis hormonais, cardiovasculares e afins, ou seja, permite que outras pessoas alterem aspectos fisiológicos e, concomitantemente, emocional de maneiras às vezes imperceptíveis. Portanto, os grupos, similares aos indivíduos, compartilham de oscilações emocionais em conjunto e afetam um ao outro de maneira direta.

Somado a isto, as emoções, como vírus invisíveis, espalham-se facilmente, e é inegável que as pessoas tendem a espelhar os sentimentos e atitudes de seus líderes. Com frequência, é o líder de um grupo que estabelece o tom emocional e desempenha um papel fundamental na formação da realidade emocional coletiva, moldando como cada indivíduo se sente como parte da equipe. Líderes hábeis na arte da colaboração conseguem manter uma harmonia constante, assegurando que as decisões tomadas pelo grupo compensem os esforços reunidos. Eles dominam a delicada dança de equilibrar a atenção à tarefa em mãos com o cultivo de relacionamentos entre os membros da equipe, criando assim um ambiente naturalmente amigável e cooperativo que nutre uma visão otimista do futuro.

De tal forma, a inteligência cognitiva é essencial para encaminhar as pessoas em direção a carreiras que demandam complexidade cognitiva, bem como cargos de alto nível hierárquico. No entanto, à medida que essas posições são ocupadas, tal inteligência perde gradualmente sua capacidade de prover o sucesso. Nesse ponto, a inteligência emocional se torna mais crucial para distinguir os colaboradores mais produtivos, melhores membros de equipe e líderes excepcionais. Isso ocorre porque as habilidades da inteligência emocional, como o gerenciamento eficaz da vida e dos relacionamentos, se destacam na promoção do desempenho excepcional. À medida que se avança nas organizações, a importância da inteligência emocional na identificação dos líderes mais eficazes aumenta.

Sendo assim, independente de suas responsabilidades (sejam elas, a criação de estratégias, mobilização de equipe e etc.), o líder só será capaz de obter sucesso nestas se executar sua tarefa crucial, que é de gerir as suas emoções e de seus liderados para direção correta, pois se não a fizer a tendência é não obter resultados positivos e quando os obtém não são os melhores possíveis. (Goleman; Boyatzis; Mckee,2002)

Ademais, a tarefa emocional passa a ser definida como a primal para os líderes, tanto em seu sentido original quanto no sentido de prioridade, visto que os líderes sempre exercem um papel emocional decisivo desde os primórdios da civilização, que se perpetua até ao atual cenário das organizações modernas, sendo responsabilidade dos líderes de todos os níveis da hierarquia organizacional desde o chão de fábrica até a alta direção.

Em resumo, as evidências sugerem que o líder desempenha um papel vital na regulação das emoções e na criação da realidade emocional coletiva de um grupo. O líder influencia direta e indiretamente o bem-estar emocional de sua equipe. Líderes habilidosos na promoção da colaboração e na manutenção de uma ressonância emocional positiva são essenciais para garantir o sucesso e a eficácia do grupo. O líder, portanto, desempenha um papel crucial na moldagem do ambiente emocional em que a equipe opera, influenciando diretamente seu desempenho e satisfação geral. (GOLEMAN, 2015)

METODOLOGIA

A metodologia adotada nesta pesquisa baseou-se na tipologia de pesquisa proposta por Vergara (2017), que classifica a pesquisa de acordo com seus objetivos e métodos. Quanto aos objetivos, esta pesquisa é classificada como descritiva, uma vez que busca expor características de uma determinada população ou fenômeno, assim como estabelecer relações entre as variáveis.

No que diz respeito aos métodos, Vergara (2017) classifica as pesquisas em diversas categorias, tais como pesquisa de campo, de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, ex post facto, participante, pesquisa-ação e estudo de caso.

Neste estudo em particular, adotou-se a abordagem de estudo de caso, conforme definido por YIN (2001), como uma investigação empírica que analisa um fenômeno contemporâneo em seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. O estudo de caso se concentra em uma ou poucas unidades, como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país, buscando detalhamento e compreensão aprofundada. A pesquisa de campo será realizada por meio da aplicação de dois questionários, um aos colaboradores e o outro aos líderes de uma empresa, a fim de coletar dados quantitativos e qualitativos.

O procedimento adotado nesta pesquisa consistiu em uma busca bibliográfica para obtenção de embasamento teórico sobre inteligência emocional e sua relevância na gestão de pessoas. Além disso, foi realizado um estudo de caso por meio da aplicação de pesquisa exploratória descritiva com análise quantitativa e qualitativa, tendo como instrumento os questionários aos colaboradores que contou com a participação de 50 dos 66 membros (75,76%) e aos líderes que contou com a participação de 15 dos 18 líderes (83,33%) da matriz administrativa de uma empresa do setor de energia elétrica em novembro de 2023

RESULTADOS: coleta e análise de dados

Apresentação da empresa ELCOP Engenharia

A Elcop Engenharia é uma empresa do setor de serviços elétricos e de atendimento, com sede em Goiânia e filiais em várias regiões do Brasil, incluindo Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e São Paulo. Fundada em 2008, a empresa consolidou sua posição como uma referência na prestação de serviços elétricos, abrangendo desde manutenção preventiva e reparos até projetos elétricos complexos.

Um dos principais diferenciais da Elcop Engenharia é o seu compromisso com a excelência. A empresa possui certificações nas normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, o que atesta sua dedicação à qualidade, gestão ambiental e segurança ocupacional. Além disso, a Elcop mantém um foco constante na satisfação do cliente, tornando-a um legado diário. A empresa promove uma política de melhoria contínua, incentivando a equipe a aprimorar constantemente suas tecnologias de execução e gestão.

COLETA DE DADOS: PESQUISA COM OS COLABORADORES

O questionário foi enviado via *Forms* para os 66 colaboradores do time da matriz administrativa em Goiânia entre os dias 14 a 17 de novembro de 2023, sendo autorizado pela Coordenação de Gestão de Gente e Cultura e obteve o total de 50 respostas, ou seja, 75,76% de participação.

Perfil Socioeconômico

Os participantes possuem a seguinte faixa etária: 45,1% (Entre 18 e 34 anos); 27,5% (Acima de 45 anos); 23,5% (Entre 35 e 44 anos) e 3,9% (Abaixo de 18 anos). Quanto ao gênero obteve-se os seguintes indicadores: 49% (Feminino) e 51% (Masculino).

No quesito Escolaridade: 33,3% (Ensino Médio Completo); 21,6% (Pós Graduação); 17,6% (Ensino Superior Completo); 13,7% (Ensino Superior Incompleto); 5,9% (Ensino Médio Incompleto); 5,9% (Ensino Fundamental Completo) e 2% (Ensino Fundamental Incompleto).

N primeira questão sobre a importância da Inteligência emocional no dia a dia do trabalho obteve-se que 75 % consideram extremamente importante e 14% muito importante perfazendo-se um total de 89%.

Questão 2 - Nível de inteligência emocional

Na questão 5 (Como você descreveria seu nível de inteligência emocional?) obteve-se os seguintes indicadores: 62% (Médio); 34% (Alto) e 4% (Baixo).

Figura 2 – Nível de inteligência emocional

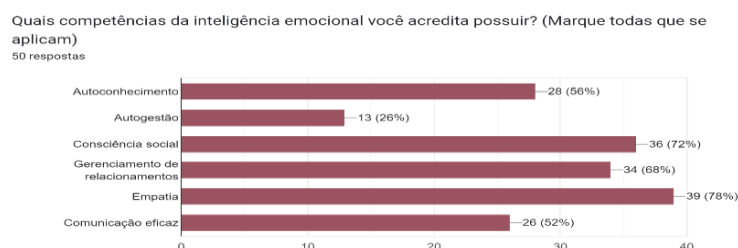


Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Questão 3 - Competências da inteligência emocional

Na questão 3 (Quais competências da inteligência emocional você acredita possuir? (Marque todas que se aplicam)) obteve-se os seguintes indicadores: 78% (Empatia); 72% (Consciência Social); 68% (Gerenciamento de relacionamentos); 56% (Autoconhecimento); 52% (Comunicação eficaz) e 26% (Autogestão).

Figura 3 – Competências da inteligência emocional



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

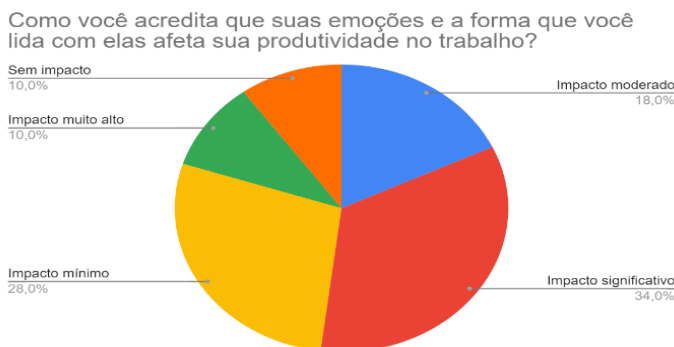
Seção 2 – Impactos da inteligência emocional no trabalho

Questão 4 - Impacto das emoções na produtividade

Na questão 4 (Como você acredita que suas emoções e a forma que você lida com elas afeta sua produtividade no trabalho?) obteve-se os seguintes indicadores: 34% (Impacto

significativo); 28% (Impacto mínimo); 18% (Impacto moderado); 10% (Impacto muito alto) e 10% (Sem Impacto).

Figura 4 – Impacto das emoções na produtividade

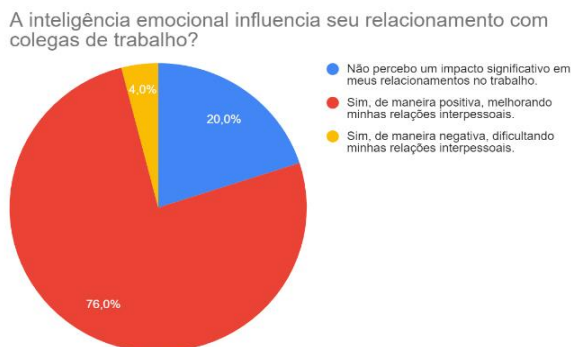


Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Questão 5 - Influência da inteligência emocional nos relacionamentos com colegas de trabalho

Na questão 5 (A inteligência emocional influencia seu relacionamento com colegas de trabalho?) obteve-se os seguintes indicadores: 76% (Sim, de maneira positiva, melhorando minhas relações interpessoais); 20% (Não percebo um impacto significativo em meus relacionamentos no trabalho) e 4% (Sim, de maneira negativa, dificultando minhas relações interpessoais).

Figura 5 – Influência da Inteligência Emocional nos relacionamentos com colegas de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

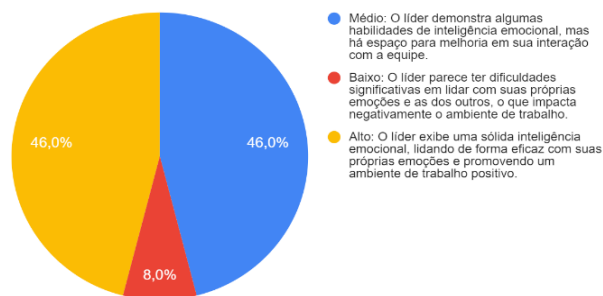
Seção 3 – Líderes e inteligência emocional

Questão 6 - Nível de inteligência emocional da liderança

Na questão 6 (Como você avalia o nível de inteligência emocional do seu líder?) obteve-se os seguintes indicadores: 46% (Alto); 46% (Médio) e 8% (Baixo).

Figura 6 – Nível de Inteligência Emocional da liderança

Como você avalia o nível de inteligência emocional do seu líder?



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Questão 7 - Capacidade do líder em promover resiliência e enfrentamento dos desafios emocionais

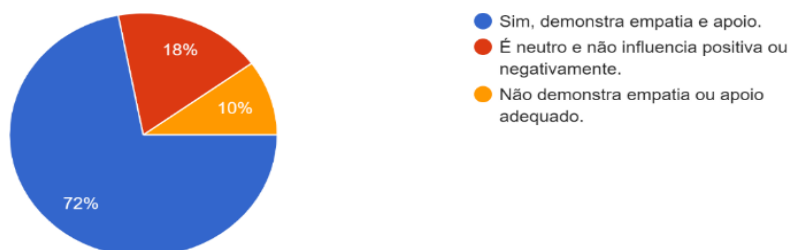
Na questão 7 (Em uma escala de 1 (Pouco Capaz) a 5 (Muito Capaz), como você avalia a capacidade do líder em promover a resiliência e o enfrentamento de desafios emocionais na equipe?) obteve-se os seguintes indicadores: 40% (5); 28% (3); 20% (4); 6% (2) e 6% (1).

Questão 8 - Demonstração de empatia e compreensão pela liderança

Na questão 8 (O líder demonstra empatia e compreensão em relação aos desafios pessoais dos membros da equipe? (Escolha a opção que melhor descreve o comportamento do líder)) obteve-se os seguintes indicadores: 72% (Sim, demonstra empatia e apoio); 18% (É neutro e não influencia positivamente ou negativamente) e 10% (Não demonstra empatia ou apoio adequado).

Figura 8 – Demonstração de empatia e compreensão pela liderança

O líder demonstra empatia e compreensão em relação aos desafios pessoais dos membros da equipe? (Escolha a opção que melhor descreve o comportamento do líder)
50 respostas



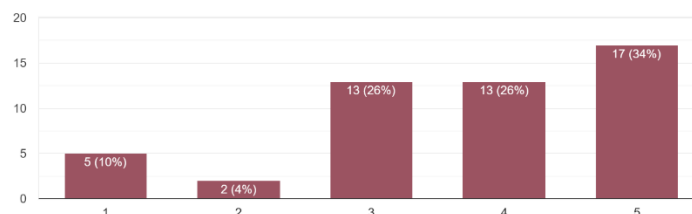
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Questão 9 - Influência da inteligência emocional na motivação da equipe

Na questão 9 (Em uma escala de 1 (Nenhum impacto) a 5 (Impacto muito alto), como você percebe que a inteligência emocional do seu líder afeta a motivação da equipe?) obteve-se os seguintes indicadores: 34% (5); 26% (4); 26% (3); 10% (1) e 4% (2).

Figura 9 – Influência da inteligência emocional na motivação da equipe

Em uma escala de 1 (Nenhum impacto) a 5 (Impacto muito alto), como você percebe que a inteligência emocional do seu líder afeta a motivação da equipe?
50 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Questão 10 - Incentivo da liderança para a comunicação aberta e expressão de emoções

Na questão 10 (O líder incentiva a comunicação aberta e a expressão de emoções na equipe? (Escolha a opção que melhor descreve o comportamento do líder) obteve-se os seguintes indicadores: 66% (Sim, incentiva a comunicação aberta); 30% (Não, demonstra preferência por comunicação aberta ou restrita) e 4% (Tende a desencorajar a expressão de emoções na equipe).

Figura 10 – Incentivo da liderança para a comunicação aberta e expressão de emoções

O líder incentiva a comunicação aberta e a expressão de emoções na equipe? (Escolha a opção que melhor descreve o comportamento do líder)



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

PESQUISA COM OS LÍDERES

O questionário foi enviado via *Forms* para os 18 líderes do time administrativo de Goiânia entre os dias 14 a 17 de novembro de 2023, sendo autorizado pela Coordenação de Gestão de Gente e Cultura e obteve o total de 15 respostas, ou seja, 83,33% de participação.

Perfil Socioeconômico

Os participantes possuem a seguinte faixa etária: 53,3% (Entre 34 e 44 anos); 33,3% (Entre 20 a 34 anos) e 13,3% (Entre 45 e 55 anos). No indicador gênero obteve-se os seguintes indicadores: 53,3% (Feminino) e 46,7% (Masculino).

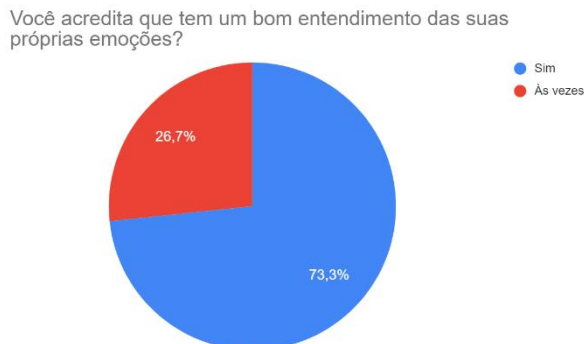
No quesito Escolaridade obteve-se os seguintes indicadores: 53,3% (Pós Graduação); 20% (Ensino Superior Completo); 13,3% (Ensino Superior Incompleto) e 13,3% (Ensino Médio Completo).

Seção 1 – Líderes e inteligência emocional

Questão 1 - Entendimento das próprias emoções pelos líderes

Na questão 1 (Você acredita que tem um bom entendimento das suas próprias emoções?), obteve-se os seguintes indicadores: 73,3% (Sim) e 26,7% (Às vezes).

Figura 11 – Entendimento das próprias emoções pelos líderes

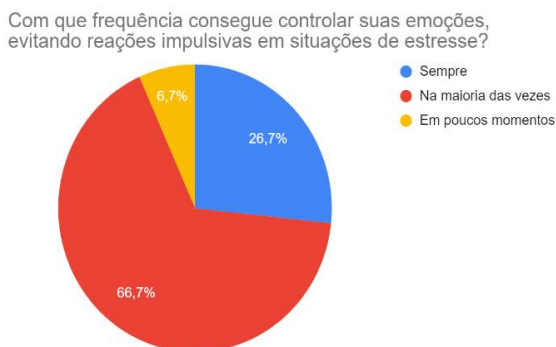


Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Questão 2 - Controle de suas próprias emoções pelos líderes

Na questão 2 (Com que frequência consegue controlar suas emoções, evitando reações impulsivas em situações de estresse?), obteve-se os seguintes indicadores: 66,7% (Na maioria das vezes); 26,7% (Sempre) e 6,7% (Em poucos momentos)

Figura 12 – Controle de suas próprias emoções pelos líderes



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Questão 3 - Importância da inteligência emocional no dia-a-dia no trabalho

Na questão 3 (Em uma escala de 1 (Nada importante) a 5 (Extremamente Importante), o quão importante você considera a inteligência emocional em seu dia a dia no trabalho?), obteve-se os seguintes indicadores: 100% (5)

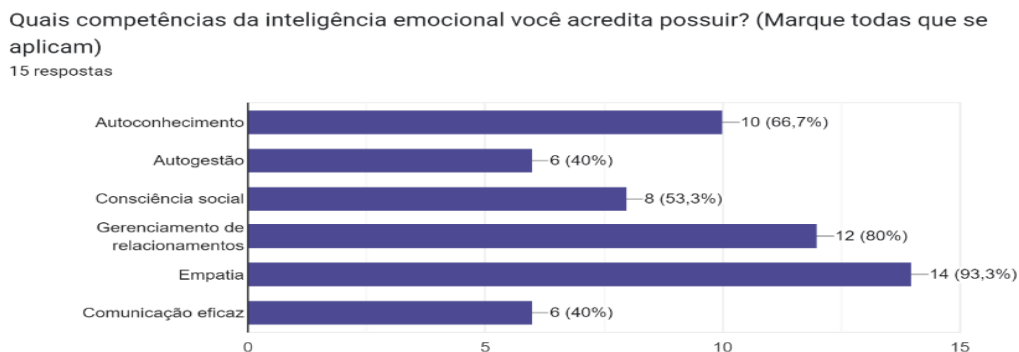
Questão 4 - Nível de inteligência emocional dos líderes

Na questão 4 (Como você descreveria seu nível de inteligência emocional?), obteve-se os seguintes indicadores: 60% (Médio) e 40% (Alto)

Questão 5 - Competências da inteligência emocional dos líderes

Na questão 5 (Quais competências da inteligência emocional você acredita possuir? (Marque todas que se aplicam)), obteve-se os seguintes indicadores: 93,3% (Empatia), 80% (Gerenciamento de relacionamentos); 66,7% (Autoconhecimento); 53,3% (Consciência social), 40% (Autogestão) e 40% (Comunicação Eficaz).

Figura 15 – Competências da inteligência emocional dos líderes



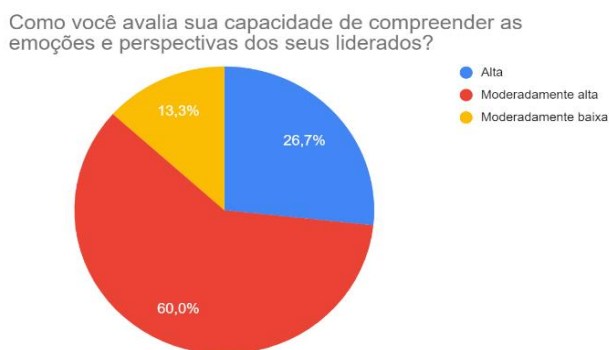
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Seção 2 – Líderes e gestão emocional

Questão 6 - Capacidade dos líderes em compreender as emoções e perspectivas dos seus liderados

Na questão 6 (Como você avalia sua capacidade de compreender as emoções e perspectivas dos colaboradores?), obteve-se os seguintes indicadores: 60% (Moderadamente Alta); 26,7% (Alta) e 13,3 (Moderadamente baixa).

Figura 16 – Capacidade dos líderes em compreender as emoções e perspectivas dos seus liderados



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

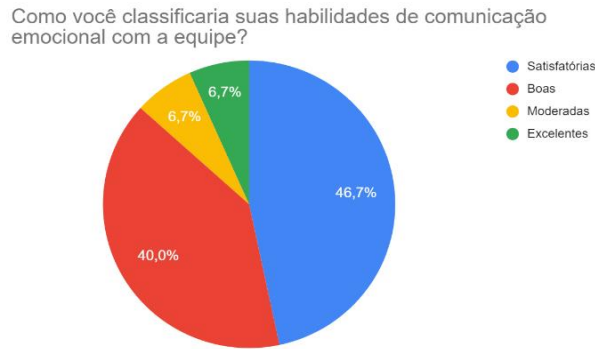
Questão 7 - Frequência de Demonstração de empatia dos líderes para com sua equipe

Na questão 7 (Em uma escala de 1 (Raramente) a 5 (Sempre), qual a frequência com que você demonstra empatia nas interações com sua equipe?), obteve-se os seguintes indicadores: 66,7% (4) e 33,3% (5).

Questão 8 - Habilidade de comunicação emocional com a equipe

Na questão 8 (Como você classificaria suas habilidades de comunicação emocional com a equipe?), obteve-se os seguintes indicadores: 46,7% (Satisfatórias); 40% (Boas); 6,7% (Excelente) e 6,7% (Excelente)

Figura 18 – Classificação da habilidade de comunicação emocional dos líderes

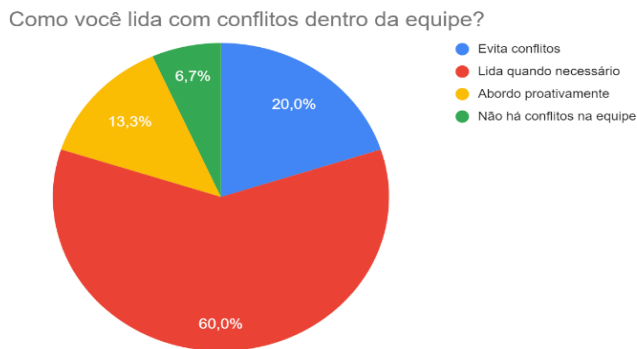


Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Questão 9 - Abordagem de conflitos pelos líderes

Na questão 9 (Como você lida com conflitos dentro da equipe?), obteve-se os seguintes indicadores: 60% (Lido quando necessário); 20% (Evita conflitos); 13,3% (Abordo proativamente) e 6,7% (Não há conflitos na minha equipe)

Figura 19 – Abordagem de conflitos pelos líderes



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Seção 3 – Inteligência emocional e a gestão de equipes

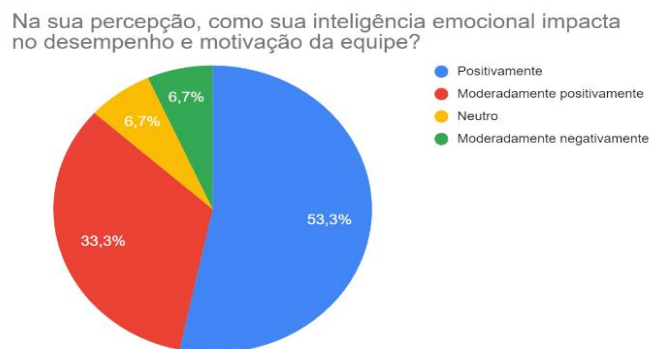
Questões 10 e 11 - Impacto da Inteligência emocional dos líderes na motivação e desempenho da equipe

Na questão 10 (Você acredita que sua inteligência emocional impacta no desempenho e motivação da equipe?), obteve-se os seguintes indicadores: 92,9% (Sim) e 7,1% (Talvez).

Em conjunto, na questão 11 (Na sua percepção, como sua inteligência emocional impacta no desempenho e motivação da equipe?), obteve-se os seguintes indicadores: 53,3%

(Positivamente); 33,3% (Moderadamente positivamente); 6,7% (Neutro) e 6,7% (Moderadamente negativamente)

Figura 21 – Impacto da Inteligência emocional dos líderes na motivação e desempenho da equipe



Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Questão 12 - Impacto da inteligência emocional dos líderes na contribuição para um ambiente de trabalho mais saudável

Em conclusão, na questão 12 (Por fim, você acredita que aprimorar suas habilidades de inteligência emocional pode contribuir para um ambiente de trabalho mais saudável?), obteve-se os seguintes indicadores: 100% (Sim)

ANÁLISE DE DADOS

A inteligência emocional, um conceito amplamente abordado por teóricos como Daniel Goleman, emerge como um fator vital no contexto organizacional, influenciando de maneira substancial a interação entre líderes e colaboradores. A análise mais aprofundada dos resultados obtidos por meio dos questionários aplicados tanto aos líderes quanto aos colaboradores na ELCOP Engenharia permite uma compreensão mais completa e detalhada desses aspectos, alinhando-se com as teorias fundamentais sobre o tema.

Na perspectiva dos colaboradores da ELCOP Engenharia, expressam um consenso notável sobre a importância da inteligência emocional em seu ambiente de trabalho. A significativa maioria, correspondente a 76,5%, classifica a inteligência emocional como "extremamente importante" em seu cotidiano profissional. Esse dado reforça as teorias de Goleman (2002), que destacam a influência substancial da inteligência emocional na eficácia tanto individual quanto coletiva no contexto de trabalho.

Desdobrando esses resultados, pode-se identificar uma convergência entre as competências emocionais mais reconhecidas pelos colaboradores e as teorias propostas por Goleman (1999). Empatia, consciência social e gerenciamento de relacionamentos, reconhecidas respectivamente por 76,5%, 70,6%, e 66,7% dos participantes, parecem ecoar as habilidades que Goleman aponta como fundamentais para o sucesso interpessoal. Contudo, a competência de autogestão, percebida por apenas 25,5%, emerge como um ponto de atenção, indicando uma possível desconexão entre a teoria e a prática e ressaltando a necessidade de estratégias específicas de desenvolvimento nessa área.

Analisando mais detalhadamente a liderança na pesquisa, destaca-se uma avaliação geral positiva, com 46% dos colaboradores percebendo seus líderes como possuidores de um nível "alto" de inteligência emocional. Essa percepção alinha-se às teorias de Goleman (2015), que

argumenta que líderes emocionalmente inteligentes têm um impacto direto na motivação e desempenho das equipes.

Entretanto, a identificação da competência de autogestão como a menos reconhecida pelos colaboradores ressalta uma área específica de oportunidade. Isso sugere que, embora haja reconhecimento da inteligência emocional dos líderes, existe espaço para desenvolver aspectos específicos que contribuiriam para um ambiente mais equilibrado e produtivo.

Ao analisar as respostas dos líderes na pesquisa, destaca-se uma coesão notável, com 100% deles considerando a inteligência emocional como "extremamente importante" em seu dia a dia no trabalho. Essa uniformidade fortalece a ideia de que líderes eficazes na ELCOP Engenharia compreendem e aplicam consistentemente a inteligência emocional em suas práticas diárias, alinhando-se às teorias de Goleman (2015).

A ênfase na competência de empatia, reconhecida por 93,3% dos líderes, reforça a importância crucial dessa habilidade para uma liderança eficaz, sustentando a premissa de Goleman sobre a relevância dessa competência. Essa alta porcentagem destaca que os líderes reconhecem a necessidade de compreender as emoções de seus liderados para criar um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo.

Explorando outras dimensões dos questionários, é notável a sintonia entre as percepções dos colaboradores e os princípios teóricos de Goleman. Perguntas que abordam a relação entre inteligência emocional e resolução de conflitos, tomada de decisão e adaptação a mudanças revelam padrões que corroboram as teorias do autor.

No quesito resolução de conflitos, por exemplo, 68,6% dos colaboradores reconhecem a contribuição da inteligência emocional nesse processo. Isso ressoa com as teorias de Goleman (2011), que enfatizam a capacidade de gerenciar emoções para lidar eficazmente com situações conflituosas. A observação semelhante pode ser feita em relação à tomada de decisão, onde 64,7% dos colaboradores reconhecem a importância da inteligência emocional. Goleman (2011) argumenta que a habilidade de considerar e compreender as emoções, tanto suas quanto dos outros, é crucial para uma tomada de decisão mais eficaz.

Quanto à adaptação a mudanças, 72,5% dos colaboradores reconhecem o impacto positivo da inteligência emocional. Novamente, essa percepção está alinhada com as teorias de Goleman (2012), que destaca a importância da adaptabilidade emocional em ambientes organizacionais dinâmicos.

Ampliando a análise para os resultados referentes à liderança, destaca-se que 80% dos líderes percebem um impacto positivo da inteligência emocional na motivação da equipe. Esse dado corrobora as teorias de Goleman (2015), que argumenta que líderes emocionalmente inteligentes são capazes de inspirar e motivar seus liderados de maneira mais eficaz.

Olhando para o futuro, percebe-se que a conscientização coletiva sobre a importância da inteligência emocional na ELCOP Engenharia não apenas sustentará o crescimento contínuo da empresa, mas também servirá como um diferencial competitivo no mercado de trabalho. A integração efetiva desses conceitos não só beneficiará a ELCOP Engenharia em termos de desempenho e cultura organizacional, mas também estabelecerá um padrão exemplar para futuras organizações que desejam prosperar em um ambiente empresarial cada vez mais dinâmico e complexo.

Nesse contexto, fica evidente que a implementação efetiva de estratégias para fortalecer as competências menos reconhecidas, como a autogestão, poderá não apenas aprimorar o ambiente de trabalho, mas também contribuir para um desempenho mais consistente e uma cultura organizacional mais robusta. O investimento na capacitação dos colaboradores e líderes, alinhado às necessidades identificadas na pesquisa, pode potencializar a inteligência emocional em todos os níveis da empresa.

Portanto, a análise aprofundada dos dados não apenas valida a relevância da inteligência emocional na ELCOP Engenharia, mas também destaca a necessidade contínua de investimento e desenvolvimento nessa área para garantir uma vantagem competitiva sustentável e um ambiente de trabalho verdadeiramente excepcional. A crescente valorização da inteligência emocional não apenas fortalecerá as relações internas, mas também posicionará a empresa como líder em um mercado de trabalho cada vez mais exigente. A capacidade de compreender e gerenciar as emoções, tanto individualmente quanto no contexto de equipe, torna-se não apenas uma característica desejável, mas essencial para a eficácia organizacional. Além disso, a importância da inteligência emocional se estende além dos limites da ELCOP Engenharia, impactando diretamente as dinâmicas do mercado de trabalho como um todo. Em um cenário em constante evolução, onde a automação e a tecnologia coexistem com as habilidades humanas, a inteligência emocional emerge como uma competência crucial. Empresas que incorporam efetivamente a inteligência emocional não apenas fortalecem suas equipes internas, mas também estão mais bem posicionadas para enfrentar os desafios de um ambiente de negócios cada vez mais dinâmico.

A gestão de pessoas, permeada pela inteligência emocional, assume um papel fundamental na criação de ambientes de trabalho mais humanizados e colaborativos. A compreensão das emoções, a empatia e o gerenciamento eficaz de relacionamentos não são apenas requisitos para liderança efetiva, mas também impulsionam uma cultura organizacional mais saudável. Nesse contexto, a ELCOP Engenharia, ao priorizar e investir no desenvolvimento da inteligência emocional, não apenas eleva seus padrões internos, mas contribui ativamente para uma mudança mais ampla nas práticas de gestão de pessoas, influenciando positivamente o setor como um todo. Assim, a inteligência emocional não é apenas um diferencial interno para a ELCOP Engenharia, mas uma força transformadora que molda não apenas seu sucesso organizacional, mas também sua influência no panorama mais amplo do mercado de trabalho. Este investimento não só proporciona um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo dentro da empresa, mas também contribui para a construção de um modelo de gestão de pessoas mais centrado no ser humano, preparando a organização para os desafios e oportunidades futuros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dada a fundamentação teórica anteriormente apresentada, torna-se claro o papel significativo do conhecimento sobre inteligência emocional na gestão do capital humano. Segundo Goleman (1999), as habilidades emocionais se desdobram em várias dimensões, como automotivação, autorregulação, empatia e gerenciamento de relacionamentos. Esses atributos desempenham um papel fundamental na construção de equipes eficientes e na promoção de ambientes organizacionais saudáveis.

A gestão humanizada de equipes, respaldada pela teoria de liderança emocional, destaca a importância da empatia, consciência social e comunicação eficaz. No contexto organizacional, compreender as emoções dos colaboradores e promover relacionamentos interpessoais saudáveis são essenciais para o sucesso da equipe. A pesquisa realizada com colaboradores e líderes, ao analisar competências como controle emocional, compreensão das emoções próprias e dos outros, evidencia a correlação entre essas habilidades e uma liderança eficaz.

A inteligência emocional surge, assim, como uma peça-chave para a melhoria do desempenho individual e coletivo. A habilidade de lidar eficientemente com emoções, tanto as próprias quanto as dos outros, influencia diretamente a produtividade e a motivação no ambiente de trabalho. A percepção positiva dos colaboradores sobre o impacto da inteligência

emocional da liderança na motivação da equipe corrobora as ideias de Goleman sobre a relevância do líder como agente motivador.

Em síntese, a compreensão teórica da inteligência emocional fornece um arcabouço valioso para a gestão de capital humano. A habilidade de equilibrar emoções, fomentar relações interpessoais e promover a automotivação destaca-se como um diferencial na formação de líderes e na condução de equipes. Nesse contexto, a inteligência emocional não é apenas uma competência desejável, mas uma ferramenta essencial para o alcance do sucesso organizacional e para o cultivo de ambientes de trabalho saudáveis e produtivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BITTENCOURT, Dênia Falcão de. *Gestão estratégica de pessoas nas organizações: livro digital*. 2. ed. rev. Palhoça: UNISUL Virtual, 2012.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- DIAS, Mariana. *Gestão estratégica de pessoas: conheça os principais pilares*. 1 set. 2022. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/gestao-estrategica-de-pessoas#o-que-a-gest-o-estrat-gica-de-pessoas->. Acesso em: 18 set. 2023.
- DIONISIO, Ely Teresinha. *Gestão Estratégica de Pessoas*. Natal: Edunp, 2011.
- GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard; MCKEE, Annie. *O poder da inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- GOLEMAN, Daniel, PhD. *Liderança: a inteligência emocional na formação do líder de sucesso*. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015. recurso digital.
- GOLEMAN, Daniel, PhD. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.
- GOLEMAN, Daniel, PhD. *O cérebro e a inteligência emocional: novas perspectivas*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- GOLEMAN, Daniel. *Trabalhando com a inteligência emocional*. Objetiva, 1999.
- GIL, Antônio Carlos. *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Atlas, 2001.
- KOELLE, Isis. *Inteligência Emocional: O que é, Importância e Como Desenvolver*. 1 out. 2021. Disponível em: <https://fia.com.br/blog/inteligencia-emocional/>. Acesso em: 31 out. 2023.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. *Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital*. 6. ed. rev. São Paulo: Atlas, 2011.
- ROBBINS, Stephen P.; WOLTER, Robert; DECENZO, DAVID A. *Fundamentos de gestão de pessoas*. Saraiva Educação SA, 2017.
- SEBRAE ALAGOAS – SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Inteligência emocional: entenda sua importância e como trabalhá-la na gestão de pessoas*. 2 mar. 2020. Disponível em: <https://blog.sebraealagoas.com.br/gestao/inteligencia-emocional/>. Acesso em: 22 set. 2023.
- 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: 1 nov. 2023.
- VERGARA, Sylvia Constant. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- YIN, Robert K. *Estudo de Caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2001.