

## **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

### **EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE ORGANIZATIONAL CONTEXT**

<sup>1</sup>Jaqueline de Sousa Silva Ferreira; <sup>2</sup>Daniela Soares Rodrigues, Cleusa Joana de Lima Martins,<sup>3</sup> Ana Cláudia de Faria Lima,<sup>4</sup> Bianca Christofoli Freitas Queiroz,<sup>5</sup> Eloíza Romeiro Cunha,<sup>6</sup> Kaio José Silva Maluf Franco,<sup>7</sup> Tales Gabriel Barros e Bittencourt,<sup>8</sup> Márcio Marino Navas Filho,<sup>9</sup> Vânia Gomes Cardoso,<sup>10</sup> Cláudia Ribeiro de Lima<sup>11</sup> Pedro Vinícios Barreto,<sup>12</sup> Carla Rodrigues Cunha<sup>13</sup>

#### **RESUMO**

A inteligência emocional (IE) é fruto de pesquisas sobre como as emoções refletem no jeito que o ser humano pensa e se comporta, esses estudos tiveram início nos anos noventa com Mayer, DiPaolo e Salovey. Mas foi o psicólogo norte americano Daniel Goleman que trouxe mais evidência ao tema quando escreveu o livro "inteligência emocional". A IE constitui-se em uma série de atributos adquiridos e desenvolvidos no caráter humano que facilita sua forma de pensar de modo que o indivíduo desenvolve a capacidade de usar suas emoções a seu favor, favorecendo a sua vida pessoal, social e profissional. Este artigo vai abordar a IE no contexto organizacional. Chiavenato em seus estudos propõe que certos atributos adquiridos através da IE podem gerar não só saúde física e emocional para o colaborador, mas rendimentos monetários para as organizações. Por isso as instituições de trabalho têm investido cada vez mais para que seus colaboradores desenvolvam a IE. Este trabalho é uma revisão bibliográfica qualitativa e objetiva esclarecer o que é IE e como desenvolvê-la e evidenciar seus benefícios dentro da organização.

**Palavras-chave:** Emoções; Desenvolvimento pessoal; Vida social.

#### **ABSTRACT**

Emotional intelligence (EI) is the result of the research on how emotions reflect the way human beings think and behave, these studies began in the nineties with Mayer, DiPaolo and Salovey. However, it was North American psychologist Daniel Goleman who brought more evidence to the topic when he wrote the book 'Emotional Intelligence'. EI consists of a series of attributes acquired and developed in the human character that facilitates their way of thinking so that the individual develops the ability to use their emotions in their favor, benefiting their personal, social and professional life. This article will address EI in an organizational context. Chiavenato, in his studies, proposes that certain attributes acquired through EI can generate not only physical and emotional health for the employee, but monetary income for the organizations. For this reason, labor institutions have increasingly invested in their collaborators to develop EI. This work is a qualitative bibliographic review and aims to clarify what IE is and how to develop it and show its benefits within the organization.

**Keywords:** Emotions; Personal development; Social life.

## **1 INTRODUÇÃO**

De acordo com Daniel Goleman o ser humano possui duas formas de pensamentos; o emocional e o racional. A inteligência emocional é a capacidade de

manter os dois pensamentos em equilíbrio, saber pensar não só de forma emocional, mas também racional, quando o indivíduo consegue dominar os impulsos (do cérebro emocional) e externalizar as emoções de forma lógica (com o cérebro racional), quando o indivíduo adquire essa habilidade

ele desenvolve a inteligência emocional. (GOLEMAN, 1998).

A inteligência emocional (IE) implica na habilidade de identificar de forma diligente, de analisar e expor as emoções; a competência de captar ou criar sentimentos para dar melhor acesso ao pensamento; o atributo de entender com clareza a emoção; e destreza de administrar as emoções para possibilitar o desenvolvimento emocional e intelectual (MAYER & SALOVEY, 1997).

A inteligência emocional (IE) é um tema considerado recente, ganhou evidência nos anos 90, com estudos de Mayer, DiPaolo e Salovey (1997), desde então esses estudos vem se tornando cada vez mais crescentes, e mais disseminado por Daniel Goleman em 1995, com o lançamento do livro “Inteligência Emocional” e em 1998 com o livro “Trabalhando com a Inteligência Emocional”. O tema é bastante comum no meio organizacional devido aos estudos que evidenciam que a presença da IE traz maior produtividade e rendimento, entre outros benefícios como, a melhor saúde física dos colaboradores. No ano de 1903 quando surgiu as primeiras teorias de administração, poderia ser um pouco estranho a preocupação com as emoções dos colaboradores, porque só havia interesse na mão de obra do trabalhador, o oposto da atualidade que o enxerga como um todo. Porém, pesquisadores da psicologia organizacional tem buscado ampliar a visão do impacto das relações de trabalho na vida emocional dos colaboradores. A busca por maior qualidade de vida inclusive no ambiente de trabalho e a principal motivadora dessa mudança no meio organizacional, minucias essas que consiste na busca de profissionais que

possua IE e não só QI. (BORGES & ALBUQUERQUE, 2004).

O mercado de trabalho tem mudado seus critérios de avaliação na hora de escolher um candidato, no passado era comum escolher um candidato apenas pelo seu quociente de inteligência (QI) ou pelo seu nível intelectual, mas com a valorização do capital humano dentro das organizações passou-se a enxergar a importância das relações humanas e como essas relações podem influenciar de forma positiva ou negativa nas emoções dos colaboradores (GOLEMAN, 1998).

Como a IE é um tema considerado recente no meio organizacional, as pessoas confundem com ser simpático, ou comunicativo, mas a IE envolve vários outros critérios como apresentado por Daniel Goleman, abrange o processamento das emoções de forma correta, a percepção das emoções das pessoas, empatia, autoconhecimento, facilidade para trabalhar em equipe, facilitação de pensamento entre outros critérios (GOLEMAN, 1998).

O objetivo deste artigo é conceitualizar inteligência emocional, e fazer uma busca de estudos científicos sobre o tema para sua maior clareza, e apresentar os benefícios de sua aplicação no meio organizacional. Dessa forma, o trabalho consiste em uma revisão bibliográfica qualitativa não possuindo aspecto quantitativo, em que buscou-se material sobre o assunto nas principais bases de dados utilizadas para trabalhos científicos, que tem como objetivo reafirmar e sustentar as teorias aqui apresentadas.

A Inteligência emocional tem ganhado destaque no meio organizacional, devido a necessidade de gerir pessoas com mais eficiência, visando melhorar o clima

organizacional e aumentar a qualidade e a produção dentro das organizações.

Como trata-se de um tema muito rico, porém com recente comprovação científica, faz-se necessário esclarecer dúvidas que surgem com a sua disseminação. Tendo como público alvo as organizações, seus gestores e colaboradores, enfatizando assim, que com o desenvolvimento da inteligência emocional ocorrem ganhos em vários contextos dentro da organização.

O presente trabalho aborda a temática na visão de autores que corroboram entre si, de forma sistemática e científica que a IE pode auxiliar de forma prática o crescimento sadio das organizações, bem como, a forma de se estruturar um capital humano que possa trazer benefícios e auxiliar no crescimento da organização como um todo.

O capital humano são as habilidades de saberes, conhecimentos e características da personalidade de um indivíduo ao desenvolver uma atividade para produzir valor econômico. A IE possui muitas vantagens para as organizações, como será visto posteriormente, nesse trabalho. O capital humano, o bem maior das organizações, ao ser visto sob o prisma da IE, afetará positivamente o clima organizacional possibilitando maior saúde física e emocional dos colaboradores e mesmo que o trabalho possa produzir sofrimento, conforme citado anteriormente, o trabalhador que não adoce física e emocionalmente permanece produtivo para a organização (THEODORE *et al.*, 1973).

Nesse contexto, nota-se a relevância desse estudo, não só para a área da Psicologia mas, também, para as organizações em geral que podem, através do estudo da IE, inerente a cada profissional ligado à seus processos produtivos,

construir melhores práticas de gestão, saberes e competências do capital humano à sua disposição e em relação ao incremento da produtividade, visto que, esta poderá utilizar-se desta ferramenta, buscando relacionar IE do indivíduo e necessidades da organização para conseguir a alocação de recursos humanos em áreas estratégicas, seja de produção ou de gestão de acordo com o potencial de cada profissional à sua disposição.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Conceito de organização**

Para Stone (1985, p.4 apud SCHULTZ 2016, p.13) organização é duas ou mais pessoas trabalhando juntos e de modo estruturado para alcançar um objetivo específico ou um conjunto de objetivos”. Na mesma linha de pensamento (JONES, 2010, p.7) corrobora com esse conceito, afirmando que “organização é uma ferramenta utilizada por um conjunto de pessoas para administrar suas ações e conquistar os objetivos desejados”. Quando um grupo de pessoas se une de forma organizada e sistemática para executar tarefas, alcançar metas e objetivos, que visam fins econômicos de forma burocratizada e hierarquizada, é considerado uma organização de trabalho.

A ideia de organização está presente na vida das pessoas desde o nascimento até a morte estão inseridos em organizações formais e informais, família é um tipo de organização (ETIZONE, 1967). Para Etizone (1967), “a sociedade moderna é uma sociedade de organizações”. Tal conceito influencia nossas vidas direta e indiretamente, viste que não se pode ver todos os tipos de organizações existentes na vida dos indivíduos, porém percebe-se os seus sinais deixados.

Para Blau e Scott (1970) apud, Schultz (2016), as organizações podem ser classificadas em organizações formais e organizações informais: as organizações formais são criadas com o propósito de alcançar metas, mediante ao preceito dos esforços de todos. As organizações informais, são os hábitos, a rotina, o clima, as relações sociais desenvolvidas por membros de uma organização a partir da sua convivência.

As organizações não são entidades filosóficas que tem vida própria e alheia a sociedade em que estão inseridas, elas podem ser reconhecidas pelo molde de produção e a forma de cooperação presente; a sua estrutura social é determinada pelas associações sociais de produção, podemos compreender as organizações através da forma de colaboração entre seus integrantes.

Chiavenato (2014), o funcionamento das organizações constitui-se: os fornecedores entregam matérias-primas, materiais básicos, serviços e tecnologias. Os sócios e investidores contribuem com o capital que permite a obtenção de recursos. Os administradores cooperam com conhecimento, aptidões e encontram soluções e resoluções que impulsionam as organizações. Os clientes e consumidores participam adquirindo bens ou serviços aumentando o faturamento. Os colaboradores contribuem com seus serviços e garantem a execução do negócio. Por isso, a organização é dinâmica e depende do colaborador que é o seu principal capital, o capital humano, que está presente em todas as esferas dentro da organização. (CHIAVENATO, 2014).

## 2.2 Inteligência

Carroll, (1982) apud Woyciekoski, e Hutz (2009). afirma que os testes de

inteligência humana que surgiram através dos estudos de Herbert Spencer e Francis Galton no século XIX não poderia ser usado como indicativos de sucessos acadêmicos além de não serem apropriados para medir a inteligência humana. Com o crescente interesse pela inteligência humana que surgiu no século XIX vários estudiosos começaram a formular teorias sobre o assunto, enquanto Galton entendia a inteligência como o reflexo de habilidades sensoriais percebidas e transmitidas geneticamente, Carroll (1982) a princípio concordava que a inteligência além de ser transmitida geneticamente poderia ser um importante prelúdio do sucesso acadêmico. Howard Gardner (1993).

Em 1983 Howard Gardner desenvolve um estudo sobre estruturas da mente, em 1993 após estudar as pesquisas desenvolvidas por outros teóricos concluiu que o ser humano não possui apenas um tipo de inteligência, então ele criou a teoria das inteligências múltiplas (IM).

Não existe nada de mágico na palavra ‘inteligência’. Eu a escolhi intencionalmente para entrar em controvérsia com aqueles psicólogos que consideram o raciocínio lógico ou a competência linguística como estando num plano diferente do da solução de problemas musicais ou da aptidão corporal sinestésica. (GARDNER,1995, pag. 35).

Gardner (1993), apresenta sete tipos de inteligência:

- Inteligência musical: quando o cérebro do indivíduo apresenta um importante desempenho na percepção e na produção musical.
- Inteligência corporal-cinestésica: é a capacidade de dominar os movimentos especializados do corpo,

um bom controle do movimento corporal.

- Inteligência lógico-matemática: é a facilidade na resolução de problemas e cálculos matemáticos.
- Inteligência linguística: é a facilidade na elaboração de sentenças gramaticais, é a capacidade de se fazer ser entendido.
- Inteligência espacial: é a facilidade em estabelecer rotas, distancias e enxergar de forma tridimensional o espaço.
- Inteligência interpessoal: está ligado a interação social, empatia e na forma em que lidamos com as pessoas a nossa volta.
- Inteligência intrapessoal: é a capacidade de lidar com seus próprios sentimentos, o autoconhecimento.

Para Gardner (1993), a inteligência não está vinculada só ao fator biológico, mas também ao estímulo cultural, sendo assim o indivíduo pode nascer com algum tipo das sete inteligências mais aguçadas ou desenvolver em qualquer fase da vida.

Gardner (1993), enfatiza ainda que o fato de o aluno ser bom em matemática não faz ele mais inteligente do que o aluno que é bom em música ou dança. As inteligências não concorrem entre si cada uma possui o seu próprio valor.

### 2.3 Emoções

As emoções humanas tem sido um assunto muito discutido nos dias atuais, porém, é um tema que gera muitas discussões tendo em vista a grande quantidade de teorias sobre o mesmo, muitas pessoas não tem uma definição muito clara sobre o que é emoção. Todos a

princípio confundem emoções com sentimentos, sendo que o sentimento é apenas um componente da emoção. SCHERER, (2005) Apud, MIGUEL, (2015).

Para Lowe e Carroll, (1985) apud Miguel, (2015) as condições emocionais podem ser concebidas apenas por meio do pensamento, sem uma demonstração física.

Para Bock, Furtado e Teixeira (2001), as emoções são a exteriorização da relação do afeto com as expressões corporais, exemplo: quando estou me sentido feliz, a expressão corporal é o sorriso; quando estou triste, a expressão corporal é as lágrimas. Para eles todas as expressões corporais relacionadas as emoções são notáveis descargas de apreensão, para eles a emoção é um momento de preocupação do indivíduo, e as reações físicas são descargas emocionais.

Scherer (2005) apud Miguel, (2015) pontua a existência de cinco elementos para que ocorra a manifestação das emoções são eles: cognição, manifestações físicas, motivação, expressão motora e sentimento. O ser humano é um ser emocional, e as emoções interferem diretamente nas suas relações de trabalho, por isso é importante manter as emoções saudáveis, sendo empático, sabendo trabalhar em equipe, sendo automotivado.

Daniel Goleman (1995,) pontua que as emoções direcionam o indivíduo para que possa tomar a melhor atitude em momentos de perigos, e assim escapar ileso, mas se não souber administrar as emoções pode-se tomar a decisão errada, assim as emoções deixam de ser algo favorável e tornando desfavorável ao indivíduo. Estudos comprovam que diferentes tipos de emoções predetermina o corpo para diferentes tipos de resposta:

A raiva: aumenta a quantidade de sangue nas mãos, a adrenalina e outros hormônios torna o indivíduo mais forte.

O medo: o sangue se concentra na musculatura da perna para facilitar a fuga, o rosto empalidece, o cérebro libera hormônios que coloca o organismo em alerta colocando-o pronto para ação.

A felicidade: é intensificada a atividade no centro do cérebro, isso diminui os sentimentos negativos e causa um aumento de energia, os sentimentos que geram preocupação são silenciados, isso traz uma grande tranquilidade fazendo com que o corpo se recupere rapidamente de impulsos causados por emoções que geram incômodos, assim é criada disposição e entusiasmo para desempenhar qualquer tarefa.

O amor: ocorre a estimulação parassimpática que produz a sensação de relaxamento, traz um estado de calma e satisfação o que é oposta do simpático que é de luta ou fuga.

A surpresa: causa uma abertura maior dos olhos trazendo assim mais luz para a retina e ampliando o nosso campo de visão, fazendo com que possamos coletar mais informações de algo que ocorreu de forma inesperada.

O nojo: tem sua manifestação conhecida universalmente, movimento do lábio superior se contorcendo para o lado e o franzir das narinas sugere uma tentativa de tapar as narinas para evitar o odor ruim.

A tristeza: ela promove perda de energia e entusiasmo por tudo aquilo que proporciona prazer e diversão, no quadro de tristeza profunda ocorre uma diminuição do metabolismo (GOLEMAN, 1998).

## 2.4 Inteligência emocional e suas vantagens para as organizações

A ideia de inteligência emocional (IE) foi difundida em uma série de artigos na década de 90 seus propagadores foram Mayer, Di Paolo e Salove (apud GOLEMAN 1998) Os primeiros estudos foram conduzidos de forma empírica e tinha como objetivo a capacidade de conhecer melhor as emoções e sentimentos do próprio indivíduo e dos outros e desenvolver competências para tornar pensamentos mais organizados e ações mais assertivas. Foi entre 1994 e 1997 que a IE foi mais popularizada com a publicação do livro “Emotionalintelligence” de Daniel Goleman 1995.

A inteligência emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER e SALOVEY, 1997, p. 15).

Para Dejours(1992) o trabalho produz prazer e sofrimento no indivíduo, o sofrimento devido ao trabalho são as principais causas de afastamento. Por isso tem aumentado o número de pesquisas relacionando trabalho e emoções, essas pesquisas tem por finalidade melhorar a qualidade de vida do indivíduo no ambiente de trabalho.

Qualidade de vida é definida pela percepção que o indivíduo tem da sua vida, no contexto cultural, nos valores, seus objetivos e suas expectativas e preocupações. (WHOQUOL, 1988).

As emoções influenciam diretamente as relações entre as pessoas nas organizações, o ser humano é um ser

emocional, é muito importante manter as emoções saudáveis para ter e oferecer qualidade de vida. Quando o indivíduo consegue gerir, administrar, lidar, identificar suas emoções, tem empatia e fácil clareza das emoções dos outros, podemos dizer que ele possui inteligência emocional. A inteligência emocional torna o indivíduo mais assertivo em suas decisões, por isso Goleman (1998) afirma que quanto maior o cargo na organização mais importante se torna a presença da inteligência emocional no indivíduo.

Após estudos que comprovam que o indivíduo que possui a inteligência emocional é habilidoso o bastante para desenvolver outros tipos de inteligência, os critérios de contratação dentro das organizações mudaram, o QI (quociente de inteligência) deixou de ser tão valorizado quanto antes e deu espaço para a IE (inteligência emocional).

Para Daniel Goleman(1998), o indivíduo que administra bem suas próprias emoções tem melhor desempenho, melhor convivência no ambiente de trabalho é mais assertivo em suas escolhas e mais empático. Ele pontua cinco áreas da inteligência emocional: autopercepção, auto regulação, motivação, empatia e habilidades sociais. Estudos apontam que o maior índice de fracassos dentro das companhias acontece com indivíduos com QI elevado e com muita competência técnica, com vasto conhecimento especializado, porém com deficiência na inteligência emocional, possuindo dificuldades de adaptação ao clima da organização, arrogância e dificuldades de trabalhar em equipe.

Quanto mais complexo o trabalho, mais importa a inteligência emocional, até porque a deficiência nesse tipo de capacidade pode prejudicar a utilização de qualquer conhecimento especializado ou intelecto que

uma pessoa possa ter (GOLEMAN, 1998, pg. 44).

Saber ouvir não, lidar com a frustração, ter espírito de equipe, olhar o contexto geral em vez de enxergar apenas seus problemas, enxergar o colega de trabalho como alguém que está ali para ajudar no desenvolvimento das tarefas e não como um concorrente. Tudo isso é adquirido através da inteligência emocional, e tem facilitado a execução do conhecimento especializado dentro das organizações (GOLEMAN, 1998).

Assim, os doze traços importantes para que se possa desenvolver a IE, são: um bom conhecimento das próprias emoções, autocontrole emocional, adaptabilidade, ter iniciativa, visão positiva, empatia, consciência organizacional, espírito de equipe, ter automotivação, saber administrar conflitos, ter liderança e saber motivar as pessoas e ser assertivo nas escolhas(GOLEMAN, 1998).

Chiavenato aponta que as pessoas dependem das organizações para alcançar suas realizações pessoais, profissionais e financeira, em contrapartida as organizações dependem rigorosamente e obrigatoriamente das pessoas, desde o fornecimento de matéria-prima, na esfera de investimentos e gestão, produção e consumo, por isso, tem crescido o investimento no capital humano das organizações, o que era deixado de lado nos antigos modelos de administração (CHIAVENATO, 2014).

No nível individual, os elementos da inteligência emocional podem ser identificados, avaliados e aprimorados. No nível do grupo, isso significa uma sintonia fina da dinâmica interpessoal que torna os grupos mais inteligentes. No nível organizacional, implica rever a hierarquia de valores para tornar a inteligência emocional uma prioridade, nos termos concretos de contratação,

treinamento e desenvolvimento, avaliação de desempenho e promoções (GOLEMAN, 1998, pg.463)

Deste modo, a inteligência emocional pode ser desenvolvida de forma coletiva formando a organização que possui a IE, essa organização valoriza seu colaborador favorecendo seu crescimento profissional, e de forma individual, o indivíduo que possui a IE trazendo benefícios a organização em que está inserido (GOLEMAN, 1998).

### 3. METODOLOGIA

Essa produção é de natureza qualitativa, portanto não possui aspectos quantitativos equações e estatísticas; possui método bibliográfico, que tem como objetivo estudar as teorias aqui apresentadas. Foram usados livros, artigos, revistas, dissertações e sites como Scielo que já foram publicados.

Este trabalho é relevante em razão do destaque que a inteligência emocional IE tem ganhado no meio organizacional, em virtude da necessidade de gerir pessoas com mais eficiência, visando melhorar o clima organizacional e aumentar a qualidade e a produção dentro das organizações.

Como trata se de um tema muito rico, porém com recente comprovação científica, faz se necessário esclarecer dúvidas que surgem com a sua disseminação. Tendo como público alvo as organizações e seus gestores, tendo em vista que com o desenvolvimento da inteligência emocional ocorre ganhos em vários contextos dentro da organização.

Conforme Denzin *et al.*, (2006), o surgimento da pesquisa qualitativa está na sociologia e na antropologia. Na sociologia, o debate da importância da pesquisa

qualitativa para o estudo da vida de grupos humanos se deu por meio de atividades realizadas pela Escola de Chicago, nas décadas de 1920 e 1930. No mesmo período, na antropologia, os estudos de autores como Evans-Pritchard, Radcliffe-Brow e Malinowski trouxeram os métodos de trabalho de campo qualitativos.

O método qualitativo, segundo Lakatos *et al.*, (1997), atenta-se em analisar e esclarecer aspectos da pesquisa, descrevendo hábitos, atitudes, tendência de comportamento, ou seja, os dados são analisados em seu conteúdo psicossocial. Já o método quantitativo, lida com dados numéricos, por meio de técnicas estatísticas.

### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo buscou esclarecer o que é IE e evidenciar a sua importância no meio organizacional, um tema considerado novo e ainda desconhecido por muitos, este desvendar e devido à preocupação com a qualidade de vida dos colaboradores em todas as esferas da organização desde os gestores até os que trabalham na linha de produção e manutenção das empresas.

É importante propor esclarecimento sobre o que é IE, pois proporciona maior possibilidade para o colaborador desenvolvê-la, tendo em vista o que foi exposto sobre o assunto, quanto mais se trabalha o tema maior compreensão é adquirida, isso beneficia o ambiente corporativo trazendo, ganhos monetários e melhora o clima organizacional, tendo em vista que com o desenvolvimento da IE acontece melhor comunicação isso minimiza as perdas devido a mau relacionamento no trabalho. Neste contexto, os colaboradores deixam de ser vistos pelas organizações como simples

mão de obra e são vistos de maneira integral, levando em conta as emoções e sua vida pessoal que não pode ser desvinculada do indivíduo.

Portanto, possuir a IE é saber ouvir não, lidar com as frustrações, compreender de forma ampla o contexto organizacional na qual está inserido, lidar com aspectos negativos de mercado sem perder a saúde física ou mental. Deste modo, quanto mais se busca conhecer sobre as emoções do ser humano, mais possibilidades se abrem para explorar o potencial de cada um facilitando sua eficiência, produtividade e trabalho em equipe, isso aumenta as chances de o colaborador ocupar um cargo de liderança trazendo retorno para a empresa que investiu nele.

## REFERÊNCIAS

- BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. **Psicologias: uma introdução ao estudo de Psicologia**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- BORGES, L. O.; ALBUQUERQUE, F. J. B. Socialização organizacional. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). *Psicologia organizacional e do trabalho no Brasil* Porto Alegre: Artmed, 2004.
- Carroll, J. B. (1982). The measurement of intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of human intelligence* (pp. 29-122). New York: Cambridge University Press.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações** / 4 ed.- Barueri, SP : Manole, 2014.
- DEJOURS, C. (1992). **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez.
- DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: DENZIN, N. K. e LINCOLN, Y. S. (Orgs.). *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- ETZIONI, A. **Organizações modernas**. São Paulo: Pioneira, 1967.
- GARDNER, H. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática** /Howard Gardner; trad, Maria Adriana Veríssimo veronese – Porto Alegre. Artmed, 1993.
- GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro. Objetiva 2011. Trad. Marcos Santarrita.
- GOLEMAN, D. **Trabalhando com inteligência emocional**. 1 ed. Rio de Janeiro. Objetiva 1995. 417p. trad. M.H.C Côrtes.
- JONES, G. R. **Teoria das organizações**. 6. ed. São Paulo: Pearson, 2010.
- LAKATOS, E. M; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- MAYER, J. D., & SALOVEY, P. (1997). **What is emotional intelligence?** In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for*

*educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.

MIGUEL, F. K. **Psicologia das emoções: uma proposta integrativa para compreender a expressão emocional.** Psico-USF [online]. 2015, v. 20, n. 1 [Acessado 20 Junho 2021] , pp. 153-162. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1413-82712015200114>>. ISSN 1413-8271.

SCHULTZ, G. **Introdução à Gestão de Organizações.** 1 ed. Porto Alegre: UFRGS, 2016.159 p.

The WHOQOL Group 1998a. **The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): development and general psychometric properties.** *Social Science and Medicine* 12:1569-1585.

SCHULTZ, T. W. O capital humano: investimentos em educação e pesquisa. Tradução Marco Aurélio de Moura Matos. Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

WOYCIEKOSKI, C. H., **Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias.** *Psicologia: Reflexão e Crítica* [online]. 2009, v. 22, n. 1 [Acessado 21 Setembro 2021] , pp. 1-11. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-79722009000100002>>. Acessado: 18 Jun 2023.