

Inteligência emocional é crucial para otimizar e melhorar os negócios

Dr. Fabiano de Abreu Agrela Rodrigues ¹

RESUMO

As decisões humanas são mais complexas do que os modelos usados para simulá-las. Elas envolvem cuidadosa consideração dos riscos e benefícios associados às escolhas, ou exigem uma variedade de ações, incluindo várias alternativas, possibilidades e deduções de possíveis consequências futuras; mesmo assim, essa racionalidade está claramente sujeita ao desenvolvimento de estruturas impulsivas do sistema límbico etc. O objetivo do trabalho consiste em entender sobre a inteligência emocional e sua aplicação como meio de otimizar e melhorar os negócios. A partir de uma revisão bibliográfica focada em estudos desenvolvidos sobre a temática encontrados em base de dados como o SciELO e Google acadêmico nos últimos dez anos, utilizando para a pesquisa, palavras-chave como: “Inteligência Emocional”; “Otimização de negócios”; “Gestão de Pessoas”. Como resultados, obteve-se que a neurociência ajuda a analisar os processos de tomada de decisão. Em termos de achados relacionados à função cerebral, pesquisas nas últimas décadas mostraram que o cérebro opera de forma especializada, mas também de forma integrativa, por isso é impossível saber qual área é 100% responsiva a um determinado comportamento confiança.

Palavras Chave: *inteligência emocional; otimização de negócios; gestão de pessoas.*

Correspondência: deabreu.fabiano@gmail.com

Artículo recibido: 20 julio 2022. Aceptado para publicación: 10 agosto 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Agrela Rodrigues, F. A. (2022) Inteligência emocional é crucial para otimizar e melhorar os negócios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 2783-2799. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2798

¹ PhD em neurociências, mestre em psicologia, licenciado em biologia e história; também tecnólogo em antropologia com várias formações nacionais e internacionais em neurociências. É diretor do Centro de Pesquisas e Análises Heráclito (CPAH), Cientista no Hospital Universitário Martin Dockweiler, Chefe do Departamento de Ciências e Tecnologia da Logos University International, Membro ativo da Redilat - La Red de Investigadores Latino-americanos, do comitê científico da Ciência Latina, da Society for Neuroscience, maior sociedade de neurociências do mundo nos Estados Unidos e professor nas universidades; de medicina da UDABOL na Bolívia, Escuela Europea de Negóios na Espanha, FABIC do Brasil, investigador cientista na Universidad Santander de México e membro-sócio da APBE - Associação Portuguesa de Biologia Evolutiva.

Emotional intelligence is crucial to optimizing and improve business

ABSTRACT

Human decisions are more complex than the models used to simulate them. They involve careful consideration of the risks and benefits associated with choices, or require a variety of actions, including several alternatives, possibilities, and deductions of possible future consequences; even so, this rationality is clearly subject to the development of impulsive limbic system structures, etc. The objective of this paper is to understand emotional intelligence and its application as a means of optimizing and improving business. From a bibliographic review of studies developed on the subject in databases such as SciELO and Google Scholar in the last ten years, using for the research keywords such as: "Emotional Intelligence"; "Business Optimization"; "People Management". As results, it was obtained that neuroscience helps to analyze the decision making processes. In terms of findings related to brain function, research in recent decades has shown that the brain operates in a specialized but also in an integrative way, so it is impossible to know which area is 100% responsive to a given behavior trust.

Keywords: *emotional intelligence; business optimization; people management.*

1. INTRODUÇÃO

No ambiente de trabalho, tanto o conhecimento de si mesmo, de suas próprias emoções, quanto aprender a lidar com as emoções pessoais e/ou de outros, fortalecem vínculos, aumentam produtividade, motivação e competência. Em um mundo globalizado e cada vez mais tecnológico, os desafios a serem enfrentados e as exigências ao trabalhador são cada vez maiores.

Saber lidar e gerenciar sentimentos e emoções objetivando melhores tomadas de decisão, especialmente no âmbito organizacional, colocando em prática através de atitudes comportamentais, mesmo mudança de comportamento, elenca o sucesso na relação e nos lucros da empresa, do empregador e do empregado, tornam-se habilidades relevantes.

O trabalho se justifica perante a necessidade, crescente, da organização investir em seus colaboradores capacitando-lhes a percepção de si mesmos, o aprendizado na expressão ou contenção de suas emoções, gerenciando seus sentimentos, e possíveis ações, colaborando com o apoio e desenvolvimento mútuo. Os benefícios desta pesquisa para a área acadêmica e social estão na contribuição na resolução de conflitos, no saber ouvir e como se fazer entender de maneira correta e na obtenção dos resultados esperados dentro do planejamento das rotas traçadas nas organizações e na prática acadêmica.

O artigo se baseia em uma revisão bibliográfica qualitativa e descritiva, uma vez que se pretende reunir as informações já encontradas sobre o assunto a partir da consulta de livros, dissertações, artigos em bases de dados como o SciELO e Google Acadêmico considerando o período dos últimos dez anos. As palavras-chave utilizadas na busca foram: “Inteligência Emocional”; “Otimização de negócios”; “Gestão de Pessoas”. Os procedimentos para a revisão da literatura e a construção do embasamento teórico serão divididos nas seguintes etapas: escolha do tema e delimitação do tema; levantamento bibliográfico preliminar; elaboração do plano provisório de assunto; busca das fontes; leitura do material; fichamento; organização lógica do assunto; e por fim redação do texto.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. A Inteligência Emocional

A vida em sociedade exige às pessoas o convívio com seus pares, seja no trânsito, ambiente familiar, em espaços públicos de lazer como praças ou praias; em ambientes

privados, como lojas ou bancos ou ainda no trabalho, entre tantos outros espaços. Nesse contexto, lidar com seus próprios sentimentos e com os sentimentos das pessoas ao redor, torna-se algo inerente à vida dos seres humanos. E é importante que os indivíduos consigam gerenciar de maneira adequada seus próprios sentimentos e a sua relação com os sentimentos dos outros, assim como percebê-los e interpretá-los, tendo a capacidade de se adaptar às diferentes situações de forma eficaz.

Segundo compilam Rego e Fernandes (2005), a inteligência emocional, assim como a inteligência social e a inteligência prática, inserem-se no rol das inteligências designadas como não acadêmicas, não cognitivas ou não intelectivas. Estas denominações tentam descrever formas menos tradicionais de abordar o conceito de inteligência, na maior parte dos casos contrapondo-se ao quociente de inteligência e às capacidades cognitivas.

Estudos mostram que a inteligência emocional, objeto deste texto, irá determinar o potencial do indivíduo para aprender os fundamentos do autodomínio, autoconhecimento e controle emocional (Ferreira, 2016). Esses fundamentos estão representados, repete-se, de maneira bastante simplória e voltada para o público geral, na reportagem. Cabe aqui fazer uma ressalva, visto que o caderno do periódico deve ter por intuito ser informativo, sem pretensões de fornecer “fórmulas mágicas” ou ser paliativo para problemas relacionados à gestão das emoções. Segundo Ferreira (2016), o autocontrole, que resulta da inteligência emocional, e o hábito da crítica aos próprios pensamentos e paradigmas, aumentam o período de pré-reação, possibilitando ao indivíduo basear suas decisões (principalmente em situações em que haja picos de tensão) em um número maior de variáveis (informações armazenadas na memória).

2.2. A inteligência emocional em processos organizacionais

Por isso que, diferentemente do que ocorria no passado, quando as organizações eram vistas como um ambiente pautado exclusivamente pela lógica e racionalidade, dentro do qual fenômenos emocionais eram desvalorizados e evitados, atualmente as emoções são vistas sob outra ótica. Na atualidade, elas não só são consideradas como um aspecto importante na vida organizacional, como também constituem fator determinante e relevante no desempenho de um trabalhador no contexto das organizações. Por esse motivo, a inteligência emocional e a regulação emocional (área de estudo dos processos

que influenciam as emoções pessoais) são uma área emergente de investigação, principalmente para o campo da gestão das pessoas no trabalho (MENDES, 2014).

Mesmo na contemporaneidade, as emoções ainda costumam ser vistas como pessoais demais, ou impossíveis de quantificar, para merecerem uma discussão séria. Mesmo por pessoas que reconhecem que o humor de um líder, influencia o humor dos outros e tem papel significativo em qualquer organização. No entanto, hoje tem-se como ferramenta de argumentação, inúmeras pesquisas na área das emoções, que ofereceram ótimas pistas sobre como medir o impacto das emoções de um líder e também sobre como os melhores líderes encontram formas eficientes de compreender e aperfeiçoar o modo de tratar as próprias emoções e também as alheias (GOLEMAN ET AL., 2002).

As emoções constituem um aspecto fundamental do comportamento humano, haja visto que influenciam no modo de atuação e interação em diversas situações, Entre as quais, o trabalho. Por este motivo, é de extrema relevância conduzir estudos referentes à forma como os indivíduos gerem e regulam as suas emoções em contexto laboral, analisando e compreendendo os efeitos dessa gestão no seu comportamento e no dos outros com os quais interagem (MENDES, 2014).

A inteligência emocional pode ser considerada uma intersecção entre a inteligência e a emoção. Assim, ela seria uma habilidade cognitiva relacionada ao uso das emoções para ajudar na resolução de problemas. Ou ainda, inteligência e emoção podem ser vistas como entidades distintas, podendo existir uma ligeira correlação entre o quociente de inteligência e alguns aspectos da inteligência emocional. Sob essa ótica, seria inadequado conceber a emoção sem inteligência, ou vice-versa, havendo um conceito de visão integrada de razão e emoção (AMARAL, 2012).

É praticamente unânime a compreensão de que a capacidade de expressar emoções é inata, ou seja, a expressão de emoções básicas costuma ser idêntica em todos os povos. Porém, o contexto cultural e a história individual demonstram exercer influência predominante sobre a avaliação de quais estímulos provocam emoções e em quais momentos pode-se ou deve-se expressar determinadas emoções (Miguel, 2015). Assim, percebemos que, os indivíduos são ensinados, de acordo com o contexto onde vivem e sua cultura, a reagir com emoção a determinados estímulos e a não demonstrar emoções em determinadas situações.

A definição de emoção parece ser bastante simples e óbvia, visto que o termo é utilizado no cotidiano de todas as pessoas. No entanto, parte-se do entendimento atual, na literatura, de que as emoções não são mais compreendidas como uma reação única, mas como um processo que envolve múltiplas variáveis. Assim, emoção pode ser conceituada como uma condição complexa e momentânea que surge em experiências de caráter afetivo, provocando alterações em várias áreas do funcionamento psicológico e fisiológico, preparando o indivíduo para a ação. Esse preparo inclui reação muscular interna, comportamento expresso, impressão afetiva subjetiva e cognições (MIGUEL, 2015).

A literatura comumente considera que o estudo dos aspectos subjetivos e cognitivos das emoções foi negligenciado entre as décadas de 1930 a 1960 devido à, então, popularidade do behaviorismo e sua crítica aos processos “mentalistas” (Miguel, 2015). Nessa mesma linha, nas organizações a noção de equilíbrio nos relacionamentos entre times e lideranças era baseada na ideia de uma certa ausência de emoções. Como se sentir algo a respeito do que é realizado ou, principalmente, da forma como as tarefas são compartilhadas, fosse algo incomum e indesejado (GONZAGA E RODRIGUES, 2018).

2.3. Vantagens do Desenvolvimento dos Colaboradores e Organizações

Ferreira (2016), ao estudar a importância da inteligência emocional para profissionais e lideranças e a sua relação com a melhoria da comunicação interpessoal nas organizações, afirma que cada instante na gestão dos recursos humanos é particular e especial. Que é extremamente importante o indivíduo perceber qual é a situação vivida e como ela o faz sentir. A partir de então, é possível pensar nas opções para solucionar o problema e quais podem ser suas conseqüências. Somente a partir dessa reflexão e ponderação, pode-se escolher uma solução que seja excelente, e então executá-la. A autora afirma que o tratamento e as prioridades devem direcionar o “Eu” sempre considerando o momento do indivíduo, suas experiências, conhecimentos e dedução de seus anseios futuros.

Em estudo conduzido por Amaral (2012), pode-se concluir que inteligência emocional e percepção da performance possuem correlação positiva, não na sua totalidade, mas em parte. Dentro das dimensões que se incluem na percepção da performance, habilidade/recursos individuais é a que está relacionada com três das dimensões da inteligência emocional: autoconsciência, automotivação, empatia e gestão de relacionamentos de grupo.

Ainda nesse contexto, Sprea (2009) problematiza em torno do fracasso de muitos administradores, a habilidade gerencial, em alinhamento com o pensamento, já exposto aqui, de Ferreira (2016), que trata a capacidade de liderança e gerenciamento de equipes, como algo extremamente influenciável pela inteligência emocional. Sprea diz que um verdadeiro administrador, em lugar de considerar os seres humanos como instrumentos, deve analisar e reconhecer, com autorresponsabilidade, quais as necessidades e capacidades de execução das atividades laborais, por parte de cada membro de sua equipe.

Um dos pontos a ser investigado dentro das organizações, é a relação entre inteligência emocional e a satisfação com a vida e com o trabalho, mesmo após controlar variáveis como quociente de inteligência e outras variáveis de personalidade. Existe, por exemplo, trabalho que correlaciona diretamente a inteligência artificial dos líderes e a satisfação e empenho dos colaboradores (REGO E FERNANDES, 2005).

No entanto, com as mudanças na estrutura das organizações e o aumento das atividades compartilhadas e da autonomia dos times de trabalho tornaram-se mais comuns, esperadas e previstas respostas emocionais nem sempre positivas ou construtivas. Torna-se então necessário perceber e administrar emoções, em si mesmo e em outros, o que traz a inteligência emocional para o centro da equação.

2.4. Tomada de Decisões Dentro das Organizações

A procura por equilíbrio da razão e emoção acaba por expressar a Inteligência Emocional (IE), um conceito muitas vezes visto como um paradoxo. O fato das emoções serem desorganizadas, não proverem de uma relação lógica gera um baixo valor (em relação a elas mesmas), tendo até caráter ameaçador para o modo de se pensar, decidir e trabalhar (PORTO et al. 2017).

Anteriormente o sucesso de uma pessoa era avaliado pelo seu QI (quociente de inteligência), onde se testava a sua inteligência. Nos dias de hoje o método de avaliação que é empregado nas organizações é a denominada competência técnica, designada como inteligência emocional, a responsável pelo sucesso profissional do indivíduo (TEIXEIRA et al.2014).

Com o aprendizado de como as emoções se constituem diante das questões da vida se torna possível determinar os efeitos que elas podem desempenhar eventualmente. Esses efeitos gerados podem vir à tona a partir de múltiplos distúrbios biológicos e psicológicos

como o stress, hipertensão, distúrbios do sono, depressão, além do mau funcionamento do sistema digestivo (SILVA, 2010).

A evolução e a difusão da inteligência emocional acontecem durante a década de 90 a partir da publicação do artigo de uma revista acadêmica de não muito prestígio, chamada de *Emotional Intelligence* sendo que os autores desse artigo são John Mayer e Peter Salovey que trazem um novo conceito. O ápice na disseminação do termo ocorre em 1995, após ao lançamento do best-seller *Emotional Intelligence*, autoria de Daniel Goleman, onde se sintetiza variadas descobertas científicas integrando e unindo ramos diferentes de pesquisa (FERREIRA, 2016).

Para diminuir os efeitos negativos das emoções é necessário que o indivíduo utilize adequadamente da energia que as emoções lhe concedem. Dessa forma geraria ao indivíduo sensação de satisfação e bem-estar, quando há falta de equilíbrio no emprego dos efeitos das emoções pode-se ter danos irreparáveis ao indivíduo e conseqüentemente ao meio em que este vive (SILVA, 2010).

Atualmente estudos sobre o cérebro humano, em relação à liderança, tomada de decisões e o conceito de inteligência gera muito interesse, orientam o ramo proporcionando uma melhor interação do administrador, de quem toma as decisões e da figura do líder, além da construção do conhecimento, estimulando as inteligências os tornando capazes de resolver os problemas ou maximizar as oportunidades provenientes do ambiente e a cultura onde vivem. De forma simples a emoção e suas variáveis são a essência da existência humana, não no que diz respeito à preservação, mas sim na criação, nos feitos (SPREA, 2009).

O significado da palavra inteligência vem da união de duas palavras latinas, *inter* que significa entre e *elegere* que traz um sentido de escolha. A partir de uma perspectiva mais ampla, a interpretação de inteligência se trata da capacidade cerebral do indivíduo de alcançar um considerável entendimento das coisas (SILVA, 2010).

A capacidade de reconhecer e compreender os próprios sentimentos; aceitar as emoções como habilidades que se aprendem; estabelecer, obter o controle quando as emoções se manifestam; identificar o reflexo das emoções no comportamento e na motivação; administrar as emoções para gerar influência positiva a manifestação dos sentimentos com a aplicação de técnicas, análise e direcionamento sistemático; adquirir a capacidade de identificar os sentimentos dos outros para atuar no desenvolvimento efetivo e eficaz

de relacionamentos com pessoas e grupos, são habilidades que trazem benefícios para a organização (FERREIRA, 2016).

A inteligência emocional é, portanto, a capacidade do indivíduo de ser autoconsciente do seu estado afetivo, ele é capaz de reconhecer suas próprias emoções quando as sente, detecta as emoções nos outros e administra as dicas e informações transmitidas pelas emoções (TEIXEIRA et al.2014).

A partir do instinto de sobrevivência, as emoções se desenvolveram de forma natural a partir da evolução dos indivíduos. As emoções de cada indivíduo têm a capacidade de dar auxílio como um sistema interno de orientação que gera um alerta quando as necessidades essenciais não são alcançadas (SILVA, 2010).

A figura do gestor é como um formador de valores, é como um receptor de todas as emoções dentro do seu ambiente organizacional e ambiente pessoal. É um profissional que precisa ter a capacidade de trabalhar suas emoções e a dos outros, além de ser capacitado para lidar com pessoas nos diferentes setores organizacionais (TEIXEIRA et al.2014).

A partir das emoções pode-se encontrar uma fonte de energia, influência e informação não podendo ser classificada como uma emoção negativa ou positiva. O que deve ser difundido a partir delas e se fazer a diferença é como se utiliza a informação e a energia que as emoções geram (SILVA, 2010).

O termo “inteligência emocional” é apresentado como uma subclasse da Inteligência Social, suas habilidades estariam ligadas com a observação dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, na diferenciação entre elas e na utilização desta informação para nortear o pensamento e as ações (BUENO et al. 2003).

A inteligência emocional possui determinantes que podem ser desenvolvidas com grande relevância na formação emocional das pessoas, facilitando as escolhas entre as possibilidades para o auxílio na melhor tomada de decisão (TEIXEIRA et al.2014).

É necessário compreender cada emoção que se sente se apresenta aparentemente de forma fácil, mas a dificuldade está na disposição das emoções mistas, fazendo com que o indivíduo tenha uma forte tendência de ultrapassar o sentimento mais intenso, mesmo os negativos, fazendo acontecer que a intenção de se transmitir a mensagem se revele de maneira deturpada ou incompleta acarretando uma falha de interação e assim uma possível situação conflitante (SILVA, 2010).

A autopercepção é o poder de saber reconhecer e compreender seus próprios sentimentos de modo consciente enquanto estes ocorrem, gerando um bom comportamento a partir da confiança em suas emoções. A autorregulamentação é o autocontrole, a capacidade de lidar com seus próprios sentimentos e assumir responsabilidades quando se avalia o desempenho pessoal, gerando um bom desenvolvimento da organização. A motivação é a habilidade em administrar as emoções, procurando sua satisfação profissional de forma entusiástica, promovendo o alcance das metas pela ânsia de realização, dedicação e iniciativa buscando agir diante das oportunidades e a favor das metas organizacionais (TEIXEIRA et al.2014).

A empatia faz alusão à compreensão dos sentimentos e emoções dos outros, gerando sintonia entre as pessoas e preocupação com o próximo, construindo relacionamentos. Por fim, as habilidades sociais são compreendidas quando o indivíduo tem a capacidade de se relacionar com as pessoas de diferentes personalidades, tornando possível a verbalização das emoções e solução dos problemas a partir da identificação das necessidades (TEIXEIRA et al.2014).

O gerenciamento do conflito necessita de um entendimento de que a emoção desperta e motiva a comprometer-se com si mesma. Esse impulso interno é essencial para a implementação bem-sucedida de qualquer tipo de inteligência ou de estratégia. As competências da inteligência emocional são o conjunto de habilidades que agregam valor a uma organização, se resumindo na capacidade em que o gestor tem de lidar com as diversas situações da rotina da organização (TEIXEIRA et al.2014; SILVA, 2010).

A utilização dos processos da inteligência emocional tem início quando uma informação agregada de afeto entra no sistema perceptual, envolvendo os seguintes componentes, a avaliação e expressão das emoções em si e nos outros; a regulação da emoção em si e nos outros; e na utilização da emoção afim de adaptação. Esses métodos ocorrem tanto para o processamento de informações verbais, quanto não-verbais (BUENO et al. 2003).

A tomada de decisão se inicia com o diagnóstico de um problema, a partir da obtenção das melhores alternativas, e a partir delas se tem a seleção das que trarão mais benefícios. As emoções são as grandes responsáveis pelas atitudes do indivíduo, levando em consideração que são elas que propiciam a orientação dos objetivos e estimulam a obtenção de novos motivos e metas. As emoções têm sua importância e buscam as

necessidades conforme a sobrevivência, as tomadas de decisão, os ajustes de limites, a comunicação e a união dos indivíduos (SILVA, 2010).

O processo de tomada de decisão ocorre em reação a um problema. Assim existe uma inconformidade entre o estado atual das coisas e o estado que se deseja, para isso se exige uma consideração sobre planos de ação alternativos. O advento sobre a existência de um problema e sobre a necessidade de uma decisão dependera da percepção individual da pessoa (TEIXEIRA et al.2014).

A tomada de decisões tem como princípio a seleção do diagnóstico de um problema, buscando encontrar as melhores soluções, e a partir delas se seleciona as que foram passíveis de maiores benefícios. Os processos geradores da tomada de decisão normalmente enfatizam a racionalidade, reprimindo informações provindas da emoção. A relação da tomada de decisão com a inteligência emocional representa a relação da resolução justa e do sentimento controlado (PORTO, 2017; TEIXEIRA et al.2014).

A teoria das inteligências múltiplas se baseia em uma visão diversificada da mente humana onde a inteligência está voltada para a capacidade de resolver problemas ou elaborar produtos que são fundamentais em um determinado ambiente ou comunidade cultural (SILVA, 2010).

O indivíduo que toma a decisão precisa estar envolvido no problema compreendendo a situação e definindo as melhores estratégias para obter um resultado positivo não havendo discordância ao que se busca, uma decisão pode ser definida, de forma simples, como uma escolha possibilidades, com o olhar voltado a um objetivo de se sanar um problema ou aproveitar uma oportunidade (TEIXEIRA et al.2014).

A inteligência emocional é considerada como uma das novas e legítimas habilidades humanas. Estudos feitos sobre a mesma em gestores mostram que pessoas com o nível maior de inteligência emocional dentro das organizações tem uma capacidade maior em seus relacionamentos, conseguem desempenhar trabalhos em equipe utilizando de sua liderança e auxiliam em processos que levam a organização ser mais eficiente e consequentemente mais produtiva (PORTO, 2017).

Após a construção de vínculos profissionais que são estruturados no respeito, confiança, cumplicidade e pela correta utilização das competências emocionais se torna possível a melhoria das habilidades relacionadas às pessoas aperfeiçoando o nível de utilização

da inteligência emocional, com o aprendizado em se perceber melhor os estados de espírito para lidar de forma racional com emoções (FERREIRA, 2016).

É necessário também desenvolver a capacidade de não ser tirados pelas emoções, podendo ouvir e ter empatia aos outros. Assim se faz necessário capacitar-se no amadurecimento ao aprender a controlar os impulsos, não permitindo o domínio por estes. Empenhar-se em compreender melhor os outros, entendendo as mensagens não verbais percebendo a motivação das pessoas por trás de suas atitudes. Esforçar-se na resiliência a fim de recuperar o equilíbrio emocional em situações de grandes pressões ou estresse, sendo capaz de agir e decidir ao se deparar com problemas, mantendo o equilíbrio (FERREIRA, 2016).

Para a tomada de decisão, as emoções são grandes auxiliares, sendo como fonte de informações para tal. Estudos denotam que o indivíduo quando está com o seu emocional perturbado, não é capaz de tomar decisões de caráter simples pois não são capazes de ter a percepção das suas reais escolhas (SILVA, 2010).

Quando são gerados conflitos se geram situações emocionalmente desgastantes, dessa maneira se torna essencial sempre estar dialogando consigo mesmo a fim de buscar fazer uma análise do contexto. Após isso, se usar de uma característica mensurável da inteligência emocional que a obtenção do controle das emoções de forma eficaz (SILVA, 2010).

A tomada de decisão é uma escolha, que é realizada rotineiramente, sempre como consequência do advento de um estímulo ou impulso que teve como precursor a emoção. Essa emoção pode ser realizada pelos indivíduos, e partir daí se desenvolve comportamentos emocionais diversos. É neste momento que o gerenciamento da inteligência emocional atua como um elemento que proporciona equilíbrio nas relações interpessoais (PORTO, 2010).

É necessário se estar apto diante das situações, para assim agir de maneira emocionalmente inteligente. Existem técnicas para que as situações conflitantes se solucionem de maneira positiva como a de Auto-revelação que é a revelação de seus pensamentos, sentimentos e desejos; a positividade que é a defesa de suas opiniões e necessidades, da mesma maneira que as pessoas devem respeitar as ideias das outras também; a escuta dinâmica em que ouvir atentamente o que a outra pessoa está dizendo é essencial; a crítica que explica de forma construtiva as suas colocações, nunca de forma

constrangedora; e por fim, a comunicação de equipe com a comunicação em grupo a fim de garantir planejamentos eficazes (SILVA, 2010).

Grande parte dos profissionais que ocupam cargos de liderança, não percebem o custo benefício que se obtém na apropriação e compreensão do que da inteligência emocional, não focando tanto na teoria, que dá ênfase à tarefa ao invés do processo e da liderança em detrimento do controle. Essa ideia se confirma a partir do momento que temos indicadores que nos mostram a maneira como os profissionais são contratados apenas olhando para suas capacidades técnicas e assim em pouco tempo, são mandados embora das instituições, por incongruências comportamentais. Assim a inteligência emocional pode ser usada como recurso na às organizações, sejam elas macro ou micro-organismos, para a sua seleção de pessoal (FERREIRA, 2016).

A relação entre inteligência emocional e o processo de tomada de decisão está no fato dos indivíduos terem o controle em suas emoções em prol de decisões justas favorecendo o grupo e a organização e a si mesmas, essa junção demonstra a importância da inteligência emocional. Dentre o âmbito organizacional, as tomadas de decisões são divergentes, pois cada indivíduo possui níveis de Inteligência emocional e estilos de tomadas de decisões diferentes, um dos fatores chave que pode ter o papel influenciador é o próprio ambiente organizacional em que o indivíduo está inserido (PORTO, 2010).

Conforme já salientado, as emoções representam um papel significativo, sendo necessária uma concepção de forma inteligente para dirigir o comportamento e o raciocínio para se obter resultados satisfatórios (SILVA, 2010).

A importância no controle das emoções é um fator essencial para o desenvolvimento do indivíduo como um líder e no desenvolvimento da comunicação e relacionamento interpessoal, tornando o ambiente de trabalho, mais atrativo, saudável e produtivo (FERRERA, 2016).

2.5. Dicas de como utilizar a inteligência emocional

Num momento em que a “atmosfera” negativa proporciona disfunção em nossos mensageiros químicos que controlam nossas funções físicas e psicológicas, não há outra alternativa que não seja a busca do controle emocional, mediante ao positivismo.

O uso da região pré-frontal do cérebro é essencial para tomada de decisões e no domínio para a positividade. Também no domínio das demais regiões cerebrais incluindo o sistema límbico onde se situa a amígdala, vigilante das nossas emoções e responsável por

nossos instintos. Ela nos assegura a atenção para a vida, mas também não entende nem proporciona o tipo de perigo e, quando a ameaça é constante, como a atmosfera negativa que vivemos por exemplo, ela aciona a ansiedade que nos cobra soluções e quando não a temos, é quando nos causa a desordem. A inteligência emocional é justamente distorcer a emoção antes que ela domine. Como usar a inteligência emocional:

1. Buscar o lado positivo em tudo, mesmo em situações negativas, por exemplo, a doença trouxe problemas, mas aproximou famílias, fez repensarmos em nossas vidas, valores, entre outros. Para quem sofre o luto, toda dor pode ser amenizada com o tempo e com pensamentos.
2. Experimente hábitos de um passado distante, desde a alimentação a comportamentos como estar junto à natureza, caminhadas, exercícios, desligar um pouco o celular, trazendo à tona o que está determinado em nosso código genético traçado por milhares de anos. Nosso organismo pede e sente falta desses hábitos.
3. Autoconhecimento é primordial mediante uma meditação, um autocontrole e concentração que possa facilitar o controle da região racional do cérebro.
4. Plasticidade cerebral, mediante a leitura, mudança de hábitos comuns, reforçando as sinapses neuronais. Um exemplo é escrever, escovar os dentes com a outra mão que não de costume, mudar os lados dos talheres, etc. Isso obriga regiões do cérebro a uma nova aprendizagem, reforçando as sinapses, melhorando assim a capacidade racional do cérebro para um melhor uso da inteligência emocional.
5. O conhecimento é necessário para a organização e situação de pensamentos, é um mecanismo estratégico de métodos mediante a uma propriedade intelectual”.
6. O estímulo é a chave para a mudança e a consciência é a busca desta chave.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a construção de vínculos profissionais que são estruturados no respeito, confiança, cumplicidade e pela correta utilização das competências emocionais se torna possível a melhoria das habilidades relacionadas às pessoas aperfeiçoando o nível de utilização da inteligência emocional, com o aprendizado em se perceber melhor os estados de espírito para lidar de forma racional com emoções.

É necessário também desenvolver a capacidade de não ser tirados pelas emoções, podendo ouvir e ter empatia aos outros. Assim se faz necessário capacitar-se no amadurecimento ao aprender a controlar os impulsos, não permitindo o domínio por

estes. Empenhar-se em compreender melhor os outros, entendendo as mensagens não verbais percebendo a motivação das pessoas por trás de suas atitudes. Esforçar-se na resiliência a fim de recuperar o equilíbrio emocional em situações de grandes pressões ou estresse, sendo capaz de agir e decidir ao se deparar com problemas, mantendo o equilíbrio.

O fator gerador de mudanças dentro da organização é a grande competitividade do mundo moderno fazendo com que empresas criem um novo perfil para a busca de novos colaboradores que devem possuir diferencial. O diferencial que as empresas buscam nos profissionais está atrelado às competências pessoais, além de serem pessoas treinadas e com conhecimento técnico é importância para o critério de avaliação que esses profissionais consigam lidar com várias situações de maneira produtiva e com inovação na organização, e em sua própria pessoa e também com os indivíduos que estão a sua volta

Pode-se concluir que o estresse no ambiente organizacional gera influencia na organização de forma geral. E assim se percebe que a grande maioria dos gestores ignoram o tema. Também se encontra gestores que ressaltam a importância deste fenômeno dentro do ambiente organizacional. Assim fica evidente que as empresas devem trabalhar mais a temática dentro do contexto empresarial para conseguirem se manter em competitividade a fim de conseguirem atingir as metas e também proporcionar maior qualidade aos seus colaboradores dentro da rotina organizacional em cada vez menos terem que lidar com um ambiente de trabalho que promove o estresse. E destaca-se as formas de utilizar a inteligência emocional para buscar o lado positivo nas situações para repensar nossas vidas, experimentar hábitos antigos e trazer à tona o que está determinado em nosso código genético, autoconhecimento e autocontrole, plasticidade cerebral através de hábitos como leitura e escrever, e conhecimento para organização e situação de pensamentos para criar estratégias e métodos diante de uma propriedade intelectual.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, F. R. G. **Inteligência emocional e percepção da performance**. Instituto Universitário de Lisboa, ISCTE Business School, Mestrado em Gestão (Dissertação), 2012, 69p.

- ANTUNES, Enéia Viviane, STEFANO, Silvio Roberto; BERLATO, Heliani. **A motivação para o trabalho e sua importância estratégica: análise da perspectiva individual em uma empresa do ramo de auto peças e serviços**. IV Encontro de gestão de pessoas e Relações de Trabalho. Brasília/ DF. 2013.
- COLOMBO, Carini Roque. **Estudo dos fatores que determinam a motivação dos colaboradores de uma empresa metalúrgica localizada no município de Criciúma – SC**. Monografia apresentada para a obtenção do grau de Bacharel em Administração, no Curso de Administração Linha de Formação Específica em Administração de empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. 2015.
- DIAS, Vanessa; STOCCO, Josete Passamani. **Motivação no ambiente de trabalho: um estudo em uma instituição de ensino superior**. Estudo monográfico realizado para conclusão do curso de Secretariado Executivo Bilíngue, da Universidade de Passo Fundo. 2012.
- FERREIRA, F. C. **A importância da inteligência emocional no contexto organizacional**. In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 2016.
- FERREIRA, Claudio José Cabral **A importância da motivação para a satisfação no trabalho: estudo dos funcionários da Hidrel de Caraguatatuba/ São Sebastião/ Ubatuba**. / Claudio José Cabral Ferreira. – Caraguatatuba, 2017.
- GONZALEZ, Rodrigo Valio Dominguez; MARTINS, Manoel Fernando. **Melhoria contínua e aprendizagem organizacional: múltiplos casos em empresas do setor automobilístico**. Gest. Prod., São Carlos, v. 18, n. 3, p. 473-486, 2011.
- GOLEMAN, D.; BOYATZIS, R.; MCKEE, A. **O poder da inteligência emocional: Como liderar com sensibilidade e eficiência**. 1a ed., Ed. Objetiva, Rio de Janeiro-RJ, 2002, 21p.
- MELO, Fernanda Augusta de Oliveira, REIS, Patricia Nunes Costa, SOUZA, Agamenmom Rocha; MAGALHÃES, Ariane Candido; SOUZA, Bianca Rodrigues de. **Como o clima organizacional repercute no nível de estresse Ocupacional**. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2013.
- MENDES, A. R. C. **O papel moderador da inteligência emocional na relação entre regulação emocional e bem-estar: Um estudo com trabalhadores portugueses**. Universidade de Coimbra, Mestrado em Psicologia das Organizações e do Trabalho (Dissertação), 2014, 53p.

- MIGUEL, F. K. **Psicologia das emoções**: uma proposta integrativa para compreender a expressão emocional. *Psico-USF*, v. 20, n.1, 2015, pp.153-162.
- REGO, A.; PINHA, E. C. M.; SOUTO, S. **Espiritualidade nas organizações e comprometimento organizacional**. *RAE-eletrônica*, v.6, n.2, 2007, pp.1-27.
- REGO, A.; FERNANDES, C. **Inteligência emocional**: Contributos adicionais para a validação de um instrumento de medida. *Psicologia [online]*. v.19, n.1-2, 2005 pp.139-167.
- SILVA, Karina Ramos da, **Estresse no Ambiente de Trabalho: causas, consequências e prevenções**. 2013 47p. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Administração Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis. FEMA: Assis.
- SOUZA, Dércia Antunes de, CARDOSO, Wallace; FAJAN, Fernanda Deolinda; NABARRO, Cristina Becker Matos; OLIVEIRA, Marcos Antonio Maia de. **Análise dos fatores motivacionais: um estudo de caso em uma microempresa**. XIV Simpósio de Excelência em gestão e Tecnologia- Ética e Gestão, Juntas por um crescimento sustentável. 2017.
- SPREA, J. **Inteligência emocional**: o diferencial nas organizações educacionais competitivas. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e de Empresas, ISCTE Business School, Mestrado em Gestão de empresas (Dissertação), 2009, 181p.
- TEIXEIRA, Andréia Rosane de Alcântara; FERNANDES, Priscila de Souza; ALMEIDA, Luciana Porto de Mattos; SOUZA, Agamemnom Rocha; REIS, Patrícia Nunes Costa. **A Influência da Inteligência Emocional na Tomada de Decisão Gerencial**. XI Simpósio de Excelência em gestão e Tecnologia, 2014.
- VILELA, Adriana Vieira. **A importância da motivação e sua influência no ambiente de trabalho**. Apresentação de Monografia como condição prévia para a conclusão do curso de Pós-Graduação “Latu-Sensu” em Gestão de Recursos Humanos. Rio de Janeiro, 2010.