

ASPECTOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**Débora Cardoso da
Silva¹Marcelo Macedo²
Geneia Lucas dos Santos³**

Abstract: Emotional intelligence - EI is the ability a person develops to deal rationally or logically with their feelings and emotional states, it is considered an essential factor in organizational performance. The research presents an objective: to identify the primary skills and competencies related to emotional intelligence in the organizational context. To this end, a literature review was carried out: a systematic bibliographic review of the qualitative type. The primary skills and competencies related to emotional intelligence in the organizational context were verified so that EI can contribute to better professional performance. The five competencies of EI are fundamental for personal well-being and help develop capabilities in professional practice.

Keywords: emotional intelligence; skills; competencies; organization.

Resumo: A inteligência emocional - IE é a capacidade que a pessoa desenvolve, para conseguir lidar de forma racional ou lógica com seus sentimentos e estados emocionais, está sendo considerada fator essencial no desempenho do meio organizacional. A pesquisa apresenta como objetivo: identificar as principais habilidades e competências relacionadas a inteligência emocional no contexto organizacional. Para isso foi realizada uma revisão de literatura: revisão bibliográfica sistemática, do tipo qualitativa. Foram verificadas as principais habilidades e competências relacionadas à inteligência emocional no contexto organizacional, assim a IE pode contribuir com o melhor desempenho profissional. As 5 competências de IE são fundamentais para o bem estar pessoal e o auxílio no desenvolvimento das capacidades no exercício profissional.

Palavras-chave: inteligência emocional; habilidades; competências; organização.

Resumen: Inteligencia emocional - La IE es la habilidad que desarrolla una persona para poder manejar racional o lógicamente sus sentimientos y estados emocionales, y está siendo considerada un factor esencial en el desempeño del ambiente organizacional. La investigación tiene como objetivos: Identificar las principales habilidades y competencias relacionadas con la inteligencia emocional en el contexto organizacional. Para ello se realizó una revisión bibliográfica: una revisión bibliográfica sistemática, de tipo cualitativa. Se verificaron las principales habilidades y competencias relacionadas con la inteligencia emocional en el contexto organizacional, por lo que la IE puede contribuir a un mejor desempeño profesional. Las 5 habilidades

¹ Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-1233-1501>. e-mail: debora.cardosos@hotmail.com

² Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4154-9318>. e-mail: marcelo5369@gmail.com

³ Curso de Administração - Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP) Caçador – Brasil. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-9544-1196>. e-mail: geneialucas@gmail.com

de la IE son fundamentales para el bienestar personal y ayudan al desarrollo de habilidades en la práctica profesional.

Palabras clave: inteligencia emocional; habilidades; competências; organización.

1. INTRODUÇÃO

O conceito de inteligência emocional (IE) foi apresentado à comunidade científica pelos psicólogos Salovey e Mayer (1990), como "a capacidade de o indivíduo monitorar os sentimentos e as emoções dos outros e os seus, de discriminá-los e de utilizar essa informação para guiar o próprio pensamento e as ações". Daniel Goleman (1996), por sua vez, com a publicação do livro: "Inteligência Emocional" ocasionou a ampliação e a "mudança" da definição da IE (em especial na mídia e literatura popular), que a partir de então passou a incluir aspectos da personalidade (Woyciekoski & Hutz, 2009).

Os proponentes da IE Mayer e Salovey (1997, p. 15) redefiniram o conceito de inteligência emocional para 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.

Houve uma adição ao conceito de IE que se refere a maneira pela qual um indivíduo processa informações sobre emoções e respostas emocionais, envolvendo competências como empatia, otimismo e autocontrole e suas contribuições para importantes resultados em todas as áreas de sua vida (Tournier, Zaghetto & Macedo, 2021).

Segundo Nascimento et al., (2020), as empresas estão vivendo tempos de inovação, em que buscam pelo crescimento do seu capital humano, com isso existe uma mudança nos conceitos profissionais e na percepção sobre as competências e como estas são aplicadas e desenvolvidas no ambiente organizacional. Inserido em Goleman (1995, p. 34), "as empresas competem no mercado, em produtos agregados ao valor humano, sendo fundamental a forma que utilizam o seu pessoal, passando então a existir a necessidade de treinamento gerencial para atingir o sucesso tão esperado".

Uma empresa é composta pelo capital intelectual, esse que representa um conjunto de informações e conhecimentos acumulados, os quais agregam valor, por meio da inteligência e não de ativos tangíveis (Barbieri, 2014). De acordo com Gilar et al., (2019 apud Tournier, Zaghetto, Macedo, 2021), as pessoas que compreendem os conceitos de IE e sabem lidar com seus

impactos tendem a ser bem-sucedidas, trabalham melhor em grupo e conseguem gerar benefícios consideráveis para toda equipe em seu entorno.

Diante disso, a pesquisa justifica-se por trazer uma compreensão sobre as habilidades e competências de inteligência emocional existentes no contexto organizacional. Assim, tem-se a pergunta que norteia a pesquisa: quais são as principais habilidades e competências relacionadas à inteligência emocional encontradas no contexto organizacional?

No artigo está organizado além dessa introdução, uma seção que descreve a metodologia utilizada para conduzir a revisão. E também, uma seção que apresenta os resultados encontrados, apresentando as principais competências de inteligência emocional identificadas no *corpus* de análise.

1.1. OBJETIVO GERAL

Identificar as principais habilidades e competências relacionadas a inteligência emocional no contexto organizacional.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O termo “inteligência emocional” foi concebido pela primeira vez em 1990 pelos psicólogos Peter Salovey da Universidade de Harvard e John Mayer da Universidade de New Hampshire, nos Estados Unidos (Rahmawaty, 2021). Salovey e Mayer (1990, p.189), afirmam que “Inteligência emocional é a capacidade de monitorar as próprias emoções e as dos outros, discriminar entre elas e usar a informação para orientar o pensamento e as ações”.

Os autores complementam de forma similar que a inteligência emocional refere-se a avaliação de um indivíduo de seus próprios sentimentos e de outras pessoas, regulação dessas emoções e variação de sentimentos para direcionar pensamentos e comportamentos (Mayer & Salovey, 1997). Rahmawaty et al., (2021) aborda que a “inteligência emocional é a capacidade de compreender as próprias emoções e as emoções dos outros e ser capaz de diferenciar e usar as informações para orientar o pensamento e as ações”.

Daniel Goleman popularizou a IE com seu livro “Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente” no ano de 1995, com sua atualização em 2005,

pela editora Objetiva, o qual é considerado um *best seller*. Para o autor (2012), uma das definições de IE é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços, de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos, de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar e se relacionar com os outros.

A inteligência emocional envolve competências coletadas em cinco dimensões: (i) pessoa estar ciente de seus próprios sentimentos, (ii) a pessoa dirigir seus sentimentos, (iii) ser capaz de se motivar, (iv) ser capaz de entender os sentimentos de outras pessoas, (v) e ser capaz de manter relacionamentos (Goleman, 2005). Kilimnik, Sant'anna e Luz (2004), tratam competência como o conjunto de características individuais observáveis, tais como conhecimentos, habilidades, objetivos, valores que permitem predizer e/ou causar um melhor desempenho no trabalho ou em outras situações da vida.

A IE também foi apontada como uma habilidade crítica no local de trabalho, com pesquisas mostrando relações positivas entre a IE característica e o engajamento no trabalho (Schutte & Loi, 2014) e o desempenho no trabalho (Joseph & Newman, 2010; O'Boyle et al., 2011 apud Nadler et al., 2020).

2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS ORGANIZAÇÕES

Ao contrário do passado, em que o valor da organização era avaliada principalmente com base em seu capital e ativos físicos, atualmente, o valor real de uma organização é muito mais do que o valor de seus ativos físicos (Nanayakkara, 2018). O autor informa que o capital humano tornou-se o mais importante elemento estratégico, também a maior forma fundamental de aumentar a eficiência da empresa.

O amplo processo de reestruturação dos modelos de negócios fez com que as empresas buscassem inovação em seus processos e verificou-se que, além de investir em tecnologias como forma de diferenciação de mercado, o capital humano e intelectual também poderia ser utilizado como vantagem competitiva frente aos concorrentes (Deluiz, 2001).

As organizações de hoje estão se tornando mais dinâmicas, flexíveis e sociais (Robbins et al., 2015). Diante disso, a inteligência emocional vem sendo considerada a chave para um desempenho eficaz e para se manter à frente em tempos de mudança organizacional (Diggins, 2004).

Para Nanayakkara, Wickramasinghe e Samarasinghe (2018), a IE está cada vez mais reconhecida como um determinante-chave do sucesso profissional em um ambiente altamente

estressante, que motiva indivíduos para maximizar a produtividade, gerenciar mudanças e resolver conflitos. Pois, a inteligência emocional influencia a qualidade do serviço, que forma a base do cliente satisfação, patrocínio, lealdade (McClelland, 1998).

Os gerentes organizacionais poderão ser capazes de fornecer vantagem competitiva em relação a outras organizações e manter sua organização por um longo tempo, caso eles percebam as diversidades dos membros da organização, como uma riqueza com seus comportamentos de liderança e usá-los efetivamente para realizar os objetivos da organização (Coleman, 2012). Entretanto,

[...] os efeitos destrutivos causados por um péssimo temperamento, trabalhadores intimidados, chefes arrogantes ou qualquer das dezenas de outras variedades de deficiências emocionais encontráveis no local de trabalho, passariam em grande parte despercebidos por aqueles que estão de fora do ambiente. Os custos dessa deficiência, porém, podem ser constatados através do decréscimo no nível de produtividade, no aumento das perdas de prazo, erros e acidentes, e no êxodo de funcionários para ambientes em que se sintam melhor (Goleman, 1995, p.190).

Por outro lado, a aplicação da IE nas organizações pode “externar queixas como críticas construtivas, criar uma atmosfera em que a diversidade seja mais valorizada do que fonte de atrito e o trabalho em rede efetivo” (Goleman, 1995, p.110). Desta forma, justificando sua necessidade de ser integrada nas organizações.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Creswell (2010) aborda que a pesquisa qualitativa “é uma forma de investigação interpretativa em que os pesquisadores fazem uma interpretação do que enxergam, ouvem e entendem”. Assim, a pesquisa que será realizada é qualitativa e exploratória do tipo estudo de caso, pois ela envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento (Gil, 2008).

Segundo Creswell (2010), “antes de entrar no campo, os pesquisadores qualitativos planejam sua abordagem ao registro de dados. A proposta deve identificar que dados o pesquisador vai registrar e os procedimentos para o registro desses dados”. Assim, será desenvolvido um questionário com questões elaboradas, para a coleta de dados, que será usado durante as entrevistas com os funcionários.

Entretanto, antes de ir ao campo, será realizada uma revisão bibliográfica sistemática da literatura, do tipo revisão integrativa a respeito da temática. Uma revisão integrativa é um método específico, que resume o passado da literatura empírica ou teórica, para fornecer uma compreensão mais abrangente de um fenômeno particular (Broome, 2006 apud Botelho,

Cunha & Macedo, 2011).

Para isso, na pesquisa serão considerados os fatores de inclusão: de acordo com os temas a serem abordados ligados aos objetivos específicos apresentados relacionados as competências de IE com profissionais, no contexto organizacional, e trabalhos realizados entre 2018 a 2021, e de exclusão: temas sobre IE relacionados às crianças, adolescentes, idosos e estudantes em formação, e que não tenham relação com o contexto organizacional, trabalhos realizados antes de 2018 e depois de 2022, considerando a busca por: título, a partir dos *string* criados, conforme tabela:

Tabela 1 – Relação de artigos encontrados inicialmente

STRING/BASE DE DADOS	SCOPUS	SCIELO
"emotional intelligence" AND ((competence*) OR (skill*))	129	2

Fonte: Elaborada pela autora, 2022.

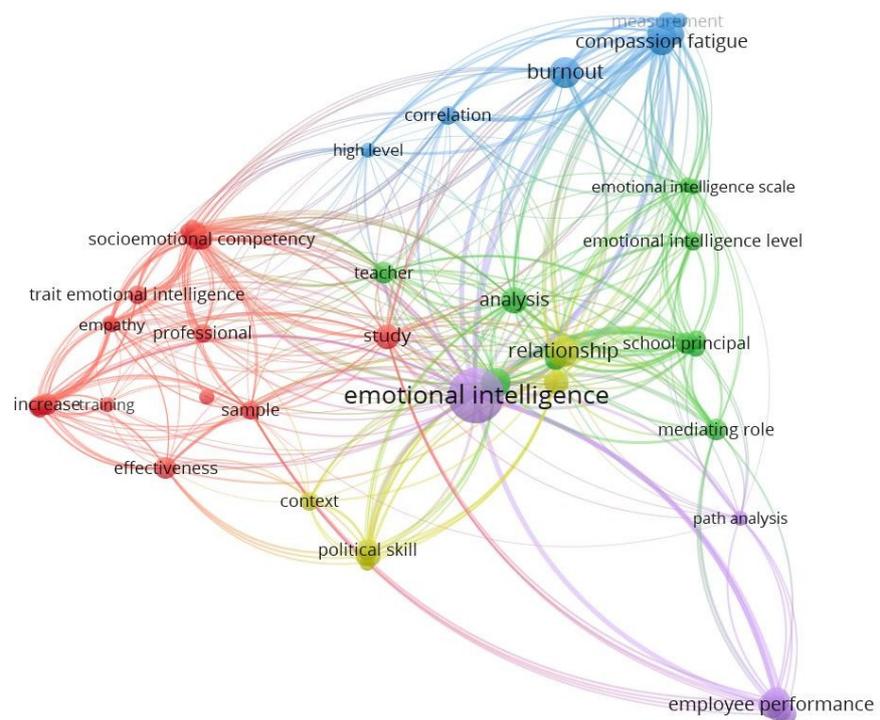
A base de dados escolhida foi a Scopus, pois ela possui mais de 2900 revistas indexadas, inclusive importantes revistas da área de psicologia e gestão do conhecimento, como *Science Direct*, *Wiley*, *Springer* da Taylor Francis e Scielo, assim puderam contribuir com a temática da pesquisa.

4. RESULTADOS

4.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: COMPETÊNCIAS IDENTIFICADAS NA REVISÃO DE LITERATURA

A revisão integrativa buscou identificar artigos que fizessem o apontamento das principais competências relacionadas a inteligência emocional. A seguir, é apresentado na Figura 1 - o mapa de co-ocorrência de termos encontrados no *corpus* de análise. Sendo que, um mapa de termos demonstra a estrutura de um campo científico, o qual mostra a relação entre os termos mais importantes. Nesse estudo foram identificados 5 *clusters*.

Figura 1: Mapa temporal da ocorrência de palavras-chave para os termo



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

No *cluster* vermelho, os aspectos de inteligência emocional estão relacionados a saúde mental e as doenças ocasionadas por estresse, fadiga e estados de exaustão, relacionadas ao trabalho. Entre os principais termos relacionados a esse *cluster* estão: *burnout*, grupo de controle, empatia, efetividade, capital humano, intervenção em grupo, resiliência, competênciasocioemocional e estresse.

O *cluster* verde, evidenciou questões que abordam o aspecto dos relacionamentos existentes no contexto organizacional, que representam a competência de inteligência emocional - manter relacionamentos. As discussões nesses artigos traziam as questões de relacionamento entre gerentes e trabalhadores. Os principais termos encontrados nesse *cluster* foram: relacionamentos, diretores de escola, professores, habilidades diversas de gestão, regras de mediação, escala de inteligência emocional e nível de inteligência emocional.

O terceiro *cluster* de cor azul, aborda sobre o alto índice de inteligência emocional, o qual contribui para o melhor desempenho profissional e menor possibilidade de adoecimento físico e psíquico. Nesse *cluster* os termos principais encontrados foram: *burnout*, fadiga da compaixão, habilidades de comunicação, alto nível e coordenador de transplante.

Quanto ao *cluster* 4 de cor amarelo, trata a questão dos relacionamentos, em projetos na construção civil dando ênfase na competência de manter relacionamentos da inteligência emocional, apresentando outros aspectos relacionados as habilidades políticas. E o último *cluster* o lilás, aborda sobre o desempenho dos funcionários relacionados com as competências de inteligência emocional boa comunicação, inteligência espiritual, ou seja, a capacidade de humanizar as relações.

Pelo *corpus* de análise observa-se que a inteligência emocional está presente em diversas áreas profissionais desde a área empresarial, construção civil, ensino, zootecnia, área saúde em geral entre outros. Dentro desse contexto foram identificadas as principais competências da inteligência emocional no *corpus* de análise conforme Quadro 1 a seguir, apresentado na discussão.

5. DISCUSSÃO

Inicialmente é importante apresentar a contribuição de Goleman (2005), acerca das competências relacionadas a IE, para o mesmo a inteligência emocional envolvia competências coletadas em cinco dimensões da pessoa estar ciente de seus próprios sentimentos, a pessoa dirigir seus sentimentos, ser capaz de se motivar, ser capaz de entender os sentimentos de outras pessoas e ser capaz de manter relacionamentos.

Foi apresentada de outra maneira por Goleman (1995) e Labbaf et al., (2011 apud Rahmawaty et al., 2021), em que revelam as cinco dimensões da inteligência emocional da seguinte forma: (1) autoconsciência: a capacidade de um indivíduo compreender vários potenciais internos relacionados às forças ou fraquezas de um indivíduo; (2) autorregulação: a capacidade de uma pessoa controlar ou regular suas emoções internas; (3) automotivação: automotivação; (4) consciência social: compreensão e sensibilidade em relação aos sentimentos, mentalidade e situações do outro; (5) sociais habilidades: a capacidade de se envolver em relacionamentos sociais.

A partir disso, foram extraídos dos artigos, as informações que apresentavam relação com os aspectos acerca da IE, principalmente das 5 competências de IE e outras relacionadas, bem como, seus respectivos autores.

Quadro 1 – Autores que apresentam aspectos das Competências de IE

Competências		de			IE	
Autoconsciência		Lidar com as emoções	Motivar-se	Empatia	Manter relacionamentos	
Sunindijo, Maghrebi (2020); Rahmawaty, Rokhman, Bawono, Irkhami (2021); Nadler, Carswell, Minda (2020); Çayak1, Esquiáci (2021); Sánchez-Pujalte, Mateu, Etchezahar, Yepes (2021).	Rahmawaty, Rokhman, Bawono, Irkhami (2021); Nadler, Carswell, Minda (2020); Çayak1, Esquiáci (2021); Sánchez-Pujalte, Mateu, Etchezahar, Yepes (2021).	Rahmawaty, Rokhman, Bawono, Irkhami (2021); Nadler, Carswell, Minda (2020).	Rahmawaty, Rokhman, Bawono, Irkhami (2021); Nadler, Carswell, Minda (2020).	Sunindijo, Maghrebi (2020); Rahmawaty, Rokhman, Bawono, Irkhami (2021); Nadler, Carswell, Minda (2020).	Alves, Santos, Pedrino, Reis (2018); Sunindijo, Maghrebi (2020); Alana, Bacaksizb, Serenb, Kurtc (2021); Rahmawaty, Rokhman, Bawono, Irkhami (2021); Çayak1, Esquiáci (2021).	

Fonte: Elaborada pela autora (2022).

Desta forma, a partir dos 7 artigos que ficaram devido ao critério de inclusão, apresentado na metodologia, na pesquisa foram encontrados os seguintes dados sobre os aspectos da IE:

5.1 AUTOCONSCIÊNCIA

Sobre essa competência foram encontradas características em 5 dos 7 artigos. Uma das mais citadas, talvez por ser uma característica fundamental, que inclusive poderia anteceder as demais, por ela representar o conhecimento sobre as próprias emoções.

Como apresentado por Çayak1 e Esquiáci (2021), nesta parte destacada: “porque os diretores das escolas, **que se conhecem bem e podem direcionar suas emoções**, dão reações mais positivas aos comportamentos de professores e alunos”. Pelos autores Sunindijo e Maghrebi, (2020), “esta é a culminação da inteligência emocional, na qual **as pessoas são capazes de usar a consciência de suas próprias emoções** e das emoções dos outros para gerenciar as interações sociais com sucesso”.

Alguns pesquisadores operacionalizam a IE como uma habilidade que depende de processos cognitivos, enquanto outros a operacionalizam como uma disposição ou traço baseado na personalidade que é relativamente estável, e alguns pesquisadores defendem uma abordagem mista onde traços e habilidades são considerados, com base no raciocínio que deve haver alguma inclinação pré-existente em um indivíduo para prestar atenção a

informações emocionalmente carregadas antes que uma ação baseada em habilidade possa ser tomada (Tettet al., 2005 apud Nadler, Carswell & Minda, 2020).

Conforme Kruger e Armenti (2012 apud Mestvirishvili et al., 2022), o produto do que se sente em um determinado momento, e o que se sente é interpretado em sua mente. Ou seja, as emoções exigem reconhecimento e gerenciamento cognitivo, assim como as emoções afetam a capacidade cognitiva.

Que está diretamente ligado ao “reconhecer um sentimento quando ele ocorre —é a pedra de toque da inteligência emocional, [...] a capacidade de controlar sentimentos a cada momento é fundamental para o discernimento emocional e para a autocompreensão” (Goleman, 1995).

5.2 LIDAR COM AS EMOÇÕES

Sobre essa competência foram encontradas características em 4 dos 7 artigos. Essa também é uma competência bem importante que está ligada ao autocontrole.

Apresentada por Rahmawaty et al., (2021), “essas pessoas também são selecionadas com base em seus fatores psicológicos que influenciam sua capacidade em uma organização, como a capacidade de gerenciar a si mesmo, ter iniciativas, ser otimista, **administrar as emoções e pensar com calma sem envolver as emoções**”. A inteligência emocional, como proposto por Mayer e Sullivan, consiste em dois processos distintos, mas intercambiáveis, pensamento e sentimento (Kerr et al., 2006).

Pujalte et al., (2021), trazem aspectos de regulação emocional relacionados ao processo de reparação: “[...] a dimensão reparação, que é definida como a crença que as pessoas têm sobre **sua capacidade de interromper e regular seus estados emocionais negativos e prolongar os positivos**”. Goleman (1995), relata que essa competência vai examinar a capacidade de confortar-se, de livrar-se da ansiedade, tristeza ou irritabilidade que incapacitam, e a falta dessa aptidão emocional básica, pode trazer consequências ao fracasso. Conforme Sunindijo e Maghrebi (2020), outros estudos também afirmaram que a inteligência emocional é uma qualidade importante no trabalho.

5.3 MOTIVAR-SE

Sobre essa competência foram encontradas características em apenas 2 dos 7 artigos. Sendo a competência menor citada.

Rahmawaty et al., (2021), abordam essa competência juntamente com outros aspectos de IE, [...] a inteligência emocional é definida como a capacidade de compreender os próprios sentimentos e os dos outros, **a capacidade de motivar a si mesmo**, de administrar bem as próprias emoções e de administrar seus relacionamentos com outras pessoas. Além de outros aspectos de IE, conforme o texto “[...] essas pessoas também são selecionadas com base em seus fatores psicológicos que influenciam sua capacidade em uma organização, como a capacidade de gerenciar a si mesmo, **ter iniciativas, ser otimista, administrar as emoções e pensar com calma sem envolver as emoções**”.

Pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção, para a automotivação e o controle, e para a criatividade. E a capacidade de entrar em estado de “fluxo” possibilita excepcionais desempenhos (Goleman, 1995). Dulewicz e Higgs (2000) e John (2011 apud Rahmawaty et al., 2021) afirmam que a “inteligência emocional é saber o que você está sentindo e ser capaz de se motivar para realizar o trabalho. É sentir o que os outros estão sentindo e lidar com os relacionamentos de forma eficaz”.

5. 4 EMPATIA

Sobre essa competência foram encontradas características em 3 dos 7 artigos. Embora a empatia seja em suma muito importante e citada muitas vezes, nessa pesquisa foram encontrados menos aspectos dela e mais sobre manter relacionamentos, entretanto ambas se relacionam.

A empatia refere-se a reconhecimento das emoções dos outros, é apresentada por Rahmawaty et al., (2021), “Esse ponto de vista mostra que a inteligência emocional é **a capacidade de compreender** as próprias emoções e **as emoções dos outros** e ser capaz de diferenciar e usar as informações para orientar o pensamento e as ações”. A empatia, que é definida como a reação emocional produzida e congruente com o estado emocional do outro, implica o engajamento da perspectiva como dimensão cognitiva e simpatia, ou preocupação empática, como dimensão afetiva (Collie et al., 2012 apud Sanchez-Pujalte et al., 2021).

Para Degerli e Odaci (2021), não apenas para os serviços de aconselhamento, recomenda-se a utilização do programa de formação em inteligência emocional para um desempenho mais eficaz das funções e desenvolvimento das competências pessoais e sociais dos indivíduos com intuito de ajudar o próximo, em especial na área da saúde.

Para Goleman (1995) a empatia é outra capacidade que se desenvolve na autoconsciência emocional, é a “aptidão pessoal” fundamental. A empatia – ou o

entendimento das emoções das outras pessoas – é, por exemplo, um elemento fundamental para os gestores exercitarem, contribuindo para manter o equilíbrio nas relações interpessoais de uma organização e favorecer o clima organizacional (Goleman, 1999).

5. 5 MANTER RELACIONAMENTOS

Sobre essa competência foram encontradas características em 5 dos 7 artigos. Assim como, autoconsciência foi uma das mais citadas.

Alves, Santos, Pedrino, Reis (2018), no artigo apresentam: “[...], o zootécnico deve apostar no **desenvolvimento de uma boa relação com os seus colegas e superiores, [...]**”. Por isso, a inteligência emocional dá ao indivíduo muitas vantagens na vida empresarial e ajuda a organização a criar emoções positivas em vez de emoções negativas e a mostrar comportamentos mais positivos aos colaboradores (Gul et al., 2014 apud Çayak & Esquiáci, 2021).

Sunindijo e Maghrebi (2020) relatam que “[...] permitindo pessoal para aplicar a inteligência emocional de forma eficaz **na gestão de relacionamentos das partes interessadas**”. Conforme Dulewicz e Higgs (2000 apud Çayak & Esquiáci, 2021), funcionários com alta inteligência emocional possuem traços de personalidade tendem a reconhecer e controlar suas emoções, bem como entender e gerenciar as emoções dos outros. Assim, podendo auxiliar na efetividade dos negócios empresariais.

O autor Rahmawaty et al., (2021), apresentam que “[...] a inteligência emocional é sobre como alguém sabe o que está sendo sentido e pode motivar-se a fazer melhor suas tarefas para que o **indivíduo possa manter melhores relações com os outros**”. A arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros (Goleman, 1995).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Devido, as rápidas mudanças sociais e tecnológicas, a inteligência emocional abre a possibilidade para as pessoas lidarem melhor com as exigências no contexto profissional. A Inteligência Emocional é a chave para um desempenho eficaz e para se manter à frente em tempos de mudança organizacional (Digging, 2004).

Assim como, citado no artigo as empresas têm se atentado para o crescimento do capital humano, criando formas para seus funcionários adquirirem novas competências

profissionais para serem aplicadas e desenvolvidas no ambiente organizacional. A pesquisa também, contribuiu com dados coletados, identificando as principais habilidades e competências relacionadas a inteligência emocional no âmbito organizacional.

A Autoconsciência e Manter relacionamentos foram as duas competências mais encontradas nos artigos analisados, pois ambas são extremamente necessárias tanto para o relacionamento intrapessoal como para interpessoal. Para que assim as pessoas possam ter consciência de si mesma para se relacionar de maneira mais assertiva com o outro.

As demais competências apareceram em alguns artigos de forma menos representativa, e em outros de forma mais genérica, sendo que tanto a capacidade de Lidar com as emoções (próprias) e dos outros, ou seja, a Empatia, serem fundamentais para bons relacionamentos. E a competência Motivar-se foi a que menos apareceu, no entanto não é menos importante.

Por muitas décadas, falou-se vagamente sobre essas habilidades, que eram chamadas de temperamento e personalidade ou habilidades interpessoais (habilidades ligadas ao relacionamento entre as pessoas, como a empatia, liderança, otimismo, capacidade de trabalho em equipe, de negociação etc.), ou ainda competência (Goleman, 1999). Por isso, ressalta-se que outros estudos podem ser realizados com intuito de aprofundar o tema.

REFERÊNCIAS

- Alan, H., Bacaksiz, F. E., Seren, A. K. H., & Kurt, H. A. (2021, March). Evaluating the relationship between burnout levels and compassion fatigue, emotional intelligence, and communication skills of organ transplant coordinators. In *Transplantation Proceedings* (Vol. 53, No. 2, pp. 590-595). Elsevier.
- Alves, P. H. P., Santos, R. D. S., Pedrino, G. R., & Reis, A. A. D. S. (2018). A inteligência emocional como competência para o profissional de ciência animal. *Ciência Rural*, 48(1).
- Barbieri, U. F. (2014). Gestão de pessoas nas organizações: o talento humano na sociedade da informação. *São Paulo: Atlas*.
- Botelho, L. L. R., de Almeida Cunha, C. C., & Macedo, M. (2011). O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e sociedade*, 5(11), 121-136.
- Çayak, S., & Eskici, M. (2021). The mediating role of emotional intelligence in the relationship between school principals' sustainable leadership behaviors and diversity management skills. *Frontiers in psychology*, 12, 774388.

- Coleman, M. (2012). Leadership and diversity. *Educational Management Administration & Leadership*, 40(5), 592-609.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Projeto de pesquisa-: Métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Penso Editora.
- Değerli, F. İ., & Odacı, H. (2020). Effect of an emotional intelligence training program developed for prospective psychological counselors on psychological counseling skill levels. *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy*, 38(4), 568-578.
- Deluiz, N. (2001). O modelo das competências profissionais no mundo do trabalho e na educação: implicações para o currículo. *Boletim técnico do Senac*, 27(3), 12-25.
- Diggins, C. (2004). Emotional intelligence: the key to effective performance. *Human Resource Management International Digest*, 12(1), 33.
- Gardner, L., & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership & organization development journal*, 23(2), 68-78.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. Editora Atlas SA.
- Goleman, D. (1999). *Trabalhando com a inteligência emocional*.
- Goleman, D. (2005). *Inteligência emocional: por que pode importar mais do que o QI*. 10ª ed. Bantam.
- Goleman, D. (1995). *Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Objetiva.
- Goleman, D. (2005). *Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente*. Objetiva.
- Günther, H. F., de Almeida Cunha, C. J. C., Loch, M., & Gonçalves, E. B. (2014). Mindful Leadership: Origem e Concepção. *Santa Catarina*.
- Kerr, R., Garvin, J., Heaton, N., & Boyle, E. (2006). Emotional intelligence and leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(4), 265-279.
- Kilimnik, Z. M., Sant'anna, A. D. S., & Luz, T. R. D. (2004). Competências profissionais e modernidade organizacional: coerência ou contradição?. *Revista de Administração de Empresas*, 44, 10-21.
- Macedo, M; Bondan, G. A.; Souza, M. R. (2021). *Estudos Interdisciplinares*. Novas Edições Acadêmicas, v.1, p. 232-327.
- 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). Basic Books.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews.

Psychological science, 9(5), 331-339.

- Mestvirishvili, M. *et al.* (2020). Inteligência Emocional para Caráter Moral: Competências Relacionadas à Emoção Conduzem a Melhor Funcionamento Moral?. *Estudos Psicológicos*, v. 65, n. 3, pág. 307-317.
- Nadler, R., Carswell, J. J., & Minda, J. P. (2020). Online mindfulness training increases well-being, trait emotional intelligence, and workplace competency ratings: A randomized waitlist-controlled trial. *Frontiers in psychology*, 11, 255.
- Nanayakkara, S. M., Wickramasinghe, V., & Samarasinghe, G. D. (2018, May). Role of strategic emotional intelligence on technological capability, technological knowledge management and organisational learning & growth. In *2018 Moratuwa Engineering Research Conference (MERCon)* (pp. 294-299). IEEE.
- Nascimento, A., Chim, G., Batistão, L., Mazzardo, N., & dos Santos, C. B. (2020). A Influência da Inteligência Emocional no Desenvolvimento das Competências em Pequenas e Médias Empresas. *Memorial TCC Caderno da Graduação*, 6(1), 239-270.
- Rahmawaty, A., Rokhman, W., Bawono, A., & Irkhani, N. (2021). Emotional intelligence, spiritual intelligence and employee performance: The mediating role of communication competence. *International Journal of Business and Society*, 22(2), 734-752.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence Imagination, cognition, and personality. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 1989-90.
- Sánchez-Pujalte, L., Mateu, D. N., Etchezahar, E., & Gómez Yepes, T. (2021). Teachers' burnout during COVID-19 pandemic in Spain: Trait emotional intelligence and socioemotional competencies. *Sustainability*, 13(13), 7259.
- Sunindijo, R. Y., & Maghrebi, M. (2020). Political skill improves the effectiveness of emotional intelligence: Bayesian network analysis in the construction industry. *Journal of architectural engineering*, 26(3), 04020019.