



Inteligência emocional como a base do profissional do futuro

SALGADO, Thayana¹, POZNYAKOV, Karolina²

¹Pós-graduanda em Gestão e Gerenciamento de Projetos, NPPG/POLI –UFRJ

²Engenheira Civil, professora convidada NPPG/POLI - UFRJ

Informações do Artigo

Histórico:

Recebimento: 19 Jan 2020

Revisão: 03 Feb 2020

Aprovação: 02 Mar 2020

Palavras-chave:

Inteligência emocional
liderança

sucesso profissional

Resumo:

O mercado de trabalho encontra-se em constante modificação. A tecnologia, à medida que é evoluída no aspecto positivo, trazendo grandes evoluções e benefícios, tem também contribuído para reflexões sobre as substituições frequentes do ser humano pelos conceitos da indústria 4.0. Profissionais tem buscado especializações para se manter competitivo diante da crise que vem enfrentando o mercado, porém outro requisito tem chamado mais a atenção dos recrutadores. Agora, organizações partem do princípio de que o profissional já possui capacidade intelectual e conhecimento técnico para desempenhar funções, e em vez disso, o foco se volta para busca nas qualidades pessoais e na capacidade de adaptação dele. A atenção não está somente em executar tarefas e sim em como executá-las lidando com as emoções das pessoas envolvidas. O propósito deste trabalho é mostrar de que forma a inteligência emocional pode contribuir como característica chave para cargos de liderança, desenvolvimento da produtividade e alcance do sucesso profissional.

1. Introdução

A globalização e os avanços tecnológicos têm promovido mudanças significativas na forma que são conduzidos os projetos e as organizações. À medida que a tecnologia é consolidada no mercado e conseqüentemente aumenta a produtividade através de otimizações de processos, as atividades que antes eram desempenhadas por seres humanos, estão sendo substituídas pelo poder da automação e da inteligência artificial. Um estudo divulgado, em 2017, pelo Instituto de pesquisa McKinsey Global Institute [1] revela que 800 milhões de pessoas perderão seu emprego para a automatização até 2030,

exigindo uma postura do profissional para essa transição extremamente desafiadora.

Nesse contexto, é preciso estar atento às mudanças advindas deste fenômeno e desenvolver melhores práticas para gerir os recursos humanos ao longo de todo o processo. O cenário atual e de um futuro bem próximo, nos permite pensar em novos padrões para definição de requisitos para os novos modelos de profissionais do futuro, visto que, além da qualificação técnica, características comportamentais serão o diferencial para sua integração no mundo profissional.

Grandes líderes não se limitam apenas a execução de tarefas de forma boa e eficaz,

pois lidam o tempo inteiro com um outro aspecto essencial, porém nem tão visível e mensurável: A emoção. A emoção das pessoas envolvidas para um determinado objetivo pode ser decisiva para o resultado de um projeto, seja ele qual for.

Desta maneira, um tema que vem ganhando força no século XXI é a inteligência emocional. Sua aplicabilidade não reflete apenas no âmbito profissional, mas em todos os outros da vida de uma pessoa, como ciclos familiares e de amizades, por exemplo. É um processo no qual o indivíduo desenvolve a capacidade de reconhecer suas próprias emoções e as emoções das outras pessoas, de forma a saber lidar com elas da melhor maneira.

De acordo com Daniel Goleman:

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. Atualmente, há uma compreensão mais precisa desse talento humano, que ganhou um novo nome: inteligência emocional. (p.338) [2]

Este artigo aborda como a inteligência emocional pode se tornar uma vantagem competitiva dentro de organizações e de que forma seu desenvolvimento pode levar a cargos de liderança e, conseqüentemente, ao sucesso profissional, com base em estudos realizados por especialistas, como o Psicólogo Daniel Goleman e artigos científicos que debatem sobre o assunto.

2. Inteligência emocional

O estudo da inteligência emocional iniciou-se no século XX, através da base de estudos de diversos psicólogos, que ao longo dos anos foram se aprofundando mais sobre o assunto, conforme mostra a linha do tempo da Tabela 1:

Tabela 1 – Linha do tempo

História da inteligência emocional		
Ano	Profissionais	História
1920	Edward Thorndike	Renomado psicólogo, Edward Thorndike descreve o conceito “Inteligência emocional” como habilidade de entender e controlar/administrar as emoções para agir de forma mais sensata nas relações humanas.
1940	David Wechsler	David Wechsler sugeriu que outros autores além da habilidade intelectual estão envolvidos em um comportamento inteligente.
1950	Abraham Maslow	Psicólogos humanistas, assim como Abraham Maslow, descrevem como pessoas poderiam construir força emocional.
1980	Howard Gardner	Publicou o livro Estruturas da mente – Teoria das inteligências múltiplas. De acordo com Gardner, os seres humanos possuem diferentes formas de processamento de informações e estes meios são relativamente independentes um dos outros.
1985	Wayne Payne	Wayne Payne introduziu o termo “Inteligência emocional” em sua tese de doutorado chamada: “Um estudo da emoção: Desenvolvendo a inteligência emocional”.
1990	Peter Salovey e John Mayer	Os psicólogos estadunidenses publicaram um artigo memorável sobre inteligência emocional na revista <i>Imagination, Cognition and Personality</i> . Os pesquisadores definiram a IE como subconjunto da

		inteligência social que envolve a capacidade de monitorar as emoções e a dos outros.
1995	Daniel Goleman	Psicólogo e redator científico do New York Times, tornou a inteligência emocional popular ao publicar um livro sobre o tema. Na publicação que se tornou Best-seller mundial, Goleman fala da importância das emoções e como a capacidade para lidar com elas impactam o desenvolvimento humano.

Fonte: Sociedade Brasileira de Inteligência emocional [3]

O tema se popularizou nas mãos do psicólogo, PhD na Universidade de Harvard, Daniel Goleman, após a publicação do seu livro *Inteligência emocional*. Segundo Goleman, a inteligência emocional é:

à capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos. (p.337) [2]

e pode ser expandida em cinco principais domínios de acordo com Salovey e Mayer [4]: Autoconsciência, lidar com as emoções, automotivação, empatia e lidar com relacionamentos.

A maneira com que são conduzidas as emoções é crucial. O êxito se dará pelo seu melhor direcionamento, e isso não quer dizer que haja isenção das emoções, mas sim o quanto uma pessoa pode subordinar as emoções à razão, para que possa tomar atitudes assertivas.

2.1 Desenvolvimento da inteligência emocional

O autoconhecimento é a característica principal da inteligência emocional. É essencial entender melhor quem você é, o que deseja e como pretende alcançar seu objetivo. Quando o indivíduo consegue ter esse

conhecimento, ele consegue lidar com mais facilidade com o mundo social.

Goleman [6] relata que temos duas mentes: a que raciocina e a que sente. A interação das duas resulta na construção da nossa vida mental. É representado, muitas vezes, como o famoso “coração e a cabeça “do ser humano. Enquanto a mente racional é destacada por sua competência e seu poder de reflexão, a mente emocional é poderosa, pois muita das vezes é impulsiva e exige cuidados. Por isso o desenvolvimento de certa maturidade emocional é diretamente ligado com o autoconhecimento, pois é um processo no qual exige força de vontade e paciência e ajuda o ser humano a agir de forma mais racional. Ele é a base, onde é possível primeiro reconhecer suas próprias emoções, sentimentos, motivações e frustrações, para depois ter o poder de desenvolver a empatia, onde você desenvolve a capacidade de sentir o que outro indivíduo sentiria se estivesse vivenciando a mesma situação que ele.

Desenvolver essa habilidade não é uma tarefa simples, porém além de ser motivadora, leva a uma evolução pessoal. Conhecer bem a si mesmo é difícil, pois o indivíduo passa a ter a visão do que tem de melhor e o que tem de pior. A forma que cuidamos de nós mesmos diz muito a respeito sobre a forma como lidamos com o próximo também. Quando o indivíduo enxerga as necessidades e dificuldades do próximo, é sinal de que ele está com a mente e o coração aberto para o mundo. Pessoas que são emocionalmente inteligentes são mais felizes profissionalmente e na sua vida pessoal, pois ao conseguirem lidar melhor com suas emoções, elas se tornam mais propícias a tomar decisões mais apropriadas para cada situação, são mais focados nos seus objetivos e conseqüentemente refletem uma maior produtividade e desempenho.

A vantagem de desenvolver a inteligência emocional, não é apenas na vida pessoal. A forma como as organizações têm observado esse diferencial tem crescido e se destacado cada vez mais no cenário atual.

3. Inteligência emocional: O diferencial para ingresso no mundo profissional

O mercado de trabalho está cada vez mais seletivo. Depois das intensas crises dos últimos anos, conseguir ou ter a garantia do emprego tem ficado cada vez mais difícil. Os recrutadores têm selecionado cada vez mais as qualificações que integrarão suas organizações. E engana-se quem pensa que as qualificações mencionadas são apenas qualificações técnicas. Atualmente, parte se do princípio de que diplomas, cursos, e outros afins são os requisitos básicos para a seleção e o candidato tem que ter um diferencial.

O diferencial que o mercado tem buscado hoje é a inteligência emocional. Organizações tem investido capital e tempo para o desenvolvimento desta habilidade nos seus empregados, visando melhorias e retorno para um futuro bem próximo. Esse investimento não se dá atoa. Foram realizadas pesquisas com profissionais de diversos níveis hierárquicos e pode-se observar que a palavra chave para o sucesso obtido por eles foi a inteligência emocional.

A capacidade da inteligência emocional forma pessoas que visam o bem-estar no seu ambiente corporativo. São pessoas com alto poder de tomada de decisões de forma assertiva e eficaz, pois conseguem controlar e balancear o lado racional e emocional. São pessoas que conseguem administrar da melhor forma as suas emoções para poder agir da forma que ela julga mais correta.

Segundo Gardner [7] existem modelos de competências: lógico-matemática, linguística, sinestésica, espacial, musical, intrapessoal e interpessoal. Mais tarde, Daniel Goleman [2] menciona que ao realizar uma pesquisa em diferentes companhias com os modelos de competências, foi constatado que dentre três competências atribuídas para cada cargo, duas eram competências emocionais e apenas uma era técnica. E foi comprovado também que quanto mais alto o cargo que era assumido na

estrutura organizacional da empresa, menos importava o conhecimento técnico, o foco era voltado exclusivamente para a sua competência emocional.

O diferencial do líder é sua base emocional bem estruturada. São capazes de influenciar pessoas, liderar equipes, direcionar tarefas, ter visão lá na frente e no comprimento eficaz das metas. É conseguir manter sua equipe engajada e fazer com que o liderado busque nele uma motivação.

No processo de seleção para formação destas equipes ou do líder que irá coordená-la, é aonde os recrutadores estão investindo na busca do diferente. Nas entrevistas é possível se ter uma noção de características mais pessoais. As provas para ingresso são com dinâmicas para ver como os candidatos trabalham em equipe e sua capacidade de adaptação. São perguntas baseadas em simulações de situações reais vividas pela empresa e de que a forma que o candidato reagiria ou resolveria o questionamento abordado. Os processos seletivos têm se voltado mais para testes vocacionais, de personalidade e de conhecimento do candidato do que a parte técnica em si. A parte intelectual hoje, tem sido apenas a primeira porta para o passo principal, mas ainda é de suma importância para almejar uma oportunidade no mercado de trabalho.

É necessário que tanto o contratado como o contratante estejam percebendo e acompanhando essa modificação do mercado de trabalho. A tecnologia vem crescendo assustadoramente e tomando cada vez mais o lugar “humano”. Pessoas estão sendo substituídas por máquinas. O mundo caminha para inteligências artificiais, porém nada ainda consegue superar a capacidade de raciocínio do ser humano, e o mais importante, a capacidade de sentir. O mundo profissional está exigindo uma postura mais desafiadora e de renovação. É tempo de se reinventar.

3.1 Importância da inteligência emocional dentro do ambiente de trabalho das organizações

A seletividade por profissionais “completos“ é intencional. É necessário pensar em como as pessoas que estão compondo o quadro organizacional irão se adequar. O ambiente de trabalho é o local em que o indivíduo passa muita das vezes mais tempo do que na sua própria residência, então é necessário ter o autoconhecimento das suas emoções para lidar com certas situações ou rotinas. Quando se é trabalhado em grupo, é preciso estar atento não só as próprias emoções, sentimentos, vontades etc., e sim nas alheias também. É preciso ter autoconsciência para gerenciar conflitos e desentendimentos, caso aconteçam.

Todos temos essa tendência de negar nossas falhas. É uma estratégia emocional cômoda, que nos protege do sofrimento que acarretaria reconhecer a dura verdade. A atitude defensiva assume muitas formas: minimizar os fatos, excluir informação crucial, racionalizar e encontrar boas desculpas – qualquer coisa para retirar dos fatos a sua verdade emocional. (Goleman, 2001, p. 79) [2]

A autoconsciência é fundamental para o meio de trabalho, pois é possível através dela lidar melhor com as situações e poder tomar uma atitude ou fala adequada para o momento e conseqüentemente manter o bom relacionamento e o bem-estar do ambiente.

Não é fácil encontrar um grupo de pessoas que estejam com estes pensamentos alinhados e que tenham essa característica tão forte e presente da inteligência emocional. O descontentamento de uns gera incomodo no outro e nem todos sabem resolver de forma centrada o problema. Existem climas péssimos muita das vezes dentro das empresas que são gerados por situações mal conduzidas e esclarecidas. Isso provoca resultados baixos e ruins para um determinado setor e que dependendo da proporção, para a imagem da empresa.

As organizações devem se atentar sobre as atitudes dos funcionários e reaver alguns conceitos internos. A insatisfação, a falta de respeito e receptividade podem gerar desconforto e desmotivação de uma equipe. Mas não há só conflitos apenas entre os integrantes de uma equipe, as vezes altos cargos de chefia são os responsáveis por produzir resultados baixos e descontentamento.

Pessoas que ocupam cargos de chefia nem sempre são líderes. E isso causa um impacto enorme nos seus subordinados. Há uma diferença grande entre ser chefe e ser líder. Ser chefe é ter a tendência em impor ordens, autoritarismo, centralização de tomada de decisão e seu foco é exclusivo em alcançar os objetivos traçados a qualquer custo. Chefes geralmente são temidos e não respeitados. Duas de suas principais características, segundo Daniel Goleman [2], é a rigidez e os relacionamentos deficientes. Este modelo de gestão é arcaico e podem acarretar resultados irreversíveis para a empresa. Já o líder, é respeitado. O líder tem uma equipe que encontra nele a motivação. São pessoas que deixam o ambiente de trabalho mais leve, que permite a abertura para seus liderados exporem pensamentos, ideias e relatar possíveis problemas que possam estar acontecendo. O líder se preocupa com a equipe em si e não apenas em alcançar a meta. O líder constrói a confiança, cria vínculos e uma relação emotiva com o grupo. O líder sabe ouvir e criar debates sobre os temas a fim de identificar a opinião de todos. Ele tem o poder de reter talentos na empresa e desenvolver suas habilidades. O líder tem a inteligência emocional necessária para manter equipes motivadas, produtivas e felizes.

Tabela 2 – Estilos de liderança emocional

Líder	Relacioname nto com os liderados	Competências emocionais subjacentes
Coercitivo: Exige imediata obediência	“Tens que fazer desde modo”	Motivação para o sucesso, iniciativa, autocontrole
Autoritário: Mobiliza as pessoas através de uma visão	“Vem comigo: segue esta visão/missão e realizar-te-ás”	Autoconfiança, empatia, catalisador de mudança
Afiliativo/paternalista: Cria harmonia e constrói laços emocionais	“As pessoas em primeiro lugar”	Empatia, construção de relacionamentos, comunicação
Democrático: Fomenta o consenso através da participação	“O que pensa disto?”	Colaboração, liderança de equipe, comunicação
Cabeça de pelotão: Enfatiza elevados padrões de desempenho	“Faz o que eu faço, já”	Conscienciosidade, motivação para o sucesso, iniciativa
Tutorial: Desenvolve as pessoas no sentido do seu futuro	“Tenta fazer deste modo”	Desenvolvimento de outros, empatia, autoconsciência

Fonte: Rego e Cunha [8]

O aumento da produtividade gera retorno para a empresa e é importante o líder ter a visão de como gerenciar suas equipes para poder gerar satisfação dos mesmos e benefícios para si próprio e a empresa. Segundo Goleman, “[...] os líderes de equipe lideram melhor quando lideram menos.” [2]. O líder tem o papel de atingir objetivos através de uma equipe, mas isso só será possível se tiver habilidade para influenciá-las, conduzi-las e lidar com elas, visando uma satisfação tanto profissional quanto pessoal. A comunicação entre eles é imprescindível. É necessário avaliar as melhores competências de cada um, redirecioná-los para as melhores funções e buscar o melhor em cada um de seus liderados.

3.2 Desenvolvimento de líderes dentro das organizações

O desenvolvimento de líderes é um desafio diário e deve estar entre os objetivos constantes dentro das organizações. Identificar e ser o responsável pelo desenvolvimento dos profissionais que integram sua equipe não é uma tarefa das mais fáceis. Ele precisa alinhar a visão, missão e valores da empresa de forma a fazer seus liderados trabalharem em prol deles. A falta desse alinhamento pode comprometer o sucesso de uma organização.

Segundo Goleman [6], o papel emocional do líder sempre foi primordial. Desde o início da humanidade, nossos primeiros líderes foram chefes de clã ou líderes espirituais. A presença do líder é essencial para as coisas funcionarem:

“Simplificando, em qualquer grupo humano o líder tem o poder máximo de influenciar as emoções de todos. Se as emoções das pessoas são empurradas para o espectro do entusiasmo, o desempenho pode atingir as alturas; se forem conduzidas para o espectro do rancor e da ansiedade, as pessoas vão estar com a cabeça longe dali. Isso aponta para outro aspecto importante da liderança primordial: seus efeitos não se limitam a garantir que o trabalho seja bem-feito. Os seguidores voltam seus olhos para o líder também em busca de um vínculo de apoio emocional — de empatia. Toda liderança inclui essa dimensão primal, para o bem ou para o mal.” (p.19) [9]

O futuro de uma organização é diretamente ligado a forma como seus líderes conduzem as pessoas que ali trabalham. A eficácia de seu trabalho tem que funcionar todo o tempo. Por este motivo, é de suma importância a inteligência emocional ser um traço forte em sua gestão. Não é possível liderar alguém se o próprio líder não consegue lidar com suas próprias emoções. Estudos sobre o cérebro apontam mecanismos neurológicos da liderança primordial e explicam o porquê essas habilidades da inteligência emocional são tão importantes e

como é possível através dela diferenciar modelos de gerenciamento, conforme mostrado na tabela 3:

Tabela 3 – Diferença entre Gestor e Líder

Gestores	Líderes
Rendem-se à situação	Procuram agir sobre a situação
Administram	Inovam
Questionam-se sobre o como e o quando	Questionam-se sobre o quê e o porquê
Têm perspectivas de curto-prazo	Têm perspectivas de longo-prazo
Imitam	São originais
As competências de gestão podem ser ensinadas/aprendidas	As competências de liderança não podem ser ensinadas/aprendidas

Fonte: Gibson et al. [10]

De acordo com um levantamento feito pela consultoria de recrutamento Michael Page, 8 em cada 10 profissionais pedem demissão por causa dos seus chefes e não das empresas. O motivo apontado pela pesquisa, tanto por quem pediu demissão tanto por quem está desanimado no emprego, foi o baixo nível de desempenho do líder na forma de gerenciar os negócios.

Decisões mal tomadas, equivocadas ou mal planejadas acarretam um desconforto gigantesco entre o líder e a equipe e conseqüentemente afeta o relacionamento entre eles. Acontecimentos como esses, se ocorrerem de forma corriqueira causam o desgaste do funcionário e da equipe e sobrecarrega o emocional dos envolvidos. A falta de percepção do líder para gerenciar e compreender essas situações de conflito por diferentes perspectivas, pode causar baixa produtividade da equipe, falta de motivação e infelicidade. O liderado precisa perceber em seu líder uma inspiração, um exemplo a seguir, para poder visualizar um crescimento profissional e um plano de carreira. A falta de um *feedback* sobre seu desempenho, também é uma das causas para gerar desmotivação.

Ainda sobre a pesquisa da Michael Page, foi revelado os sete pecados capitais dos

chefes, que podem afetar diretamente a produtividade da equipe:

1. Liderança sem referência: Um bom líder é aquele que é a figura central e a quem seus liderados podem recorrer em ocasiões mais delicadas.
2. Deixar de reconhecer: Um bom líder precisa valorizar e elogiar seus funcionários e o manter motivado.
3. Falta de *feedback*: Um bom líder precisa dar retorno aos seus funcionários para que ele se sinta parte integrada do time.
4. Não treinar: Um bom líder precisa manter seus funcionários em constantes renovações de conhecimento e acesso a informações que o ajudem a desempenhar melhor a sua função.
5. Delargar x delegar: Um bom líder precisa identificar as melhores características e habilidades dos seus funcionários para poder delegar de forma assertiva e eficiente suas funções. É importante delimitar o que é decisão do grupo e o que é decisão do líder.
6. Falha na contratação: Substituição de funcionário às pressas para não haver sobrecarga de trabalho ou contratação de funcionários não adequados para a função.
7. Excesso de reuniões: O excesso de reuniões, dependendo da forma como é conduzida pode provocar o efeito contrário e comprometer o cumprimento das metas estabelecidas para a equipe. As reuniões precisam ser pensadas e programadas para melhor administrar tempo e produção.

Qualquer pessoa pode desenvolver a inteligência emocional, mesmo na fase adulta. A competência emocional é bastante importante para isso. De acordo com Daniel Goleman [2]:

“Uma pessoa pode, por exemplo, ter um alto grau de empatia e no entanto, não ter aprendido as habilidades baseadas na empatia que se traduzem num ótimo serviço aos clientes num trabalho de técnico esportivo ou de orientador de primeira linha

ou na capacidade de formar uma equipe de trabalho com pessoas muito diferentes.”

“As competências emocionais se congregam em grupos, cada um baseado numa capacidade implícita de inteligência emocional. As capacidades implícitas de inteligência emocional são vitais para que as pessoas adquiram com êxito as competências necessárias para ter sucesso no trabalho. Se, por exemplo, forem deficientes em aptidões sociais, serão ineptas para catalisar mudanças. Se tiverem pouca autopercepção, não se darão conta de suas próprias deficiências e carecerão da autoconfiança que advém da certeza de suas próprias forças.”

A inteligência emocional é a chave para todos os engajamentos necessários para o sucesso profissional e evolução pessoal.

4. Conclusão

Este artigo teve como objetivo proporcionar um conhecimento mais a fundo sobre um tema que faz parte das realidades das pessoas.

A má gestão como vimos pode trazer problemas sérios para as organizações e influenciar seus liderados de forma negativa prejudicando todo o andamento do trabalho. Sem a boa liderança e o engajamento da equipe não há como se obter resultados satisfatórios.

A inteligência emocional é algo que pode ser desenvolvida e aprendida, para que as pessoas consigam elaborar melhor suas ideias, atitudes, escolhas e assim ter mais chances de se obter o sucesso profissional e em todos os outros âmbitos da sua vida.

A inteligência emocional traz felicidade, autocontrole das emoções e satisfação. E o novo modelo de gestão que vem sendo aplicado busca exatamente esses profissionais, que conseguem ser flexíveis as situações e tem calma para pensar e resolver situações de conflito com sabedoria e assertividade.

O mercado de trabalho e as relações trabalhistas têm mudado de formato, embora algumas empresas e pessoas ainda sejam resistentes a isso, trabalhando de forma arcaica, com modelos fortes de hierarquia e cargos altos da estrutura organizacional ocupados por gestores com pensamentos retrógrados. Nestes modelos de gestão, os funcionários são vistos apenas como números e não tem espaço para expor suas ideias e pensamentos, limitando seu crescimento pessoal e conseqüentemente o lado profissional também. Esses tipos de estruturas dificilmente conseguem reter talentos que possuem os traços da inteligência emocional.

As organizações têm se voltado mais para as questões humanas e isso tem procurado posturas diferenciadas. O mundo está voltado para o amor e empatia ao próximo, e por isso é reforçada a questão do autoconhecimento e autoconscientização, para poder depois lidar com as emoções alheias.

O conhecimento e o cultivo do emocional do ser humano é de suma importância para todos os ramos da vida, seja ele profissional ou reservado. É necessário estar alinhado com as questões humanitárias, visando sempre o respeito ao próximo quando o assunto é relacionado a opiniões, crenças e diversidades. É preservar a comunicação entre as pessoas através da paciência de escutar e entender. E assim desenvolver competências para se trabalhar e conviver em equipe, conseguindo equilíbrios no âmbito profissional e pessoal, agregando valor não só a empresa, como ao ser humano também.

O trabalho abordou também a importância de um líder nas organizações e de que forma a inteligência emocional influencia de forma direta nesta questão, ficando evidente que um líder não é apenas um cargo superior, é ele que determina o sucesso da equipe, ele que motiva a equipe e ele que garante que todos estejam trabalhando em prol dos objetivos da empresa na qual ambos trabalham. Os líderes são seres inspiradores, motivadores, contagiados e que são admirados e usados como espelho para seus demais liderados. A

percepção de sempre estar atento a cada um dos seus liderados e perceber habilidades neles que mais ninguém percebe e redirecioná-los para funções em que possam desempenhar suas melhores habilidades. O líder está diretamente ligado a produtividade e do alcance da meta organizacional.

A inteligência emocional é a base da vida dos indivíduos e fazer com que eles percebam isso é o objetivo principal deste trabalho.

Precisamos de mais autoconhecimento para podermos influenciar pessoas ao nosso redor e nos tornarmos modelos humanos e profissionais a serem seguidos.

5. Referências

- [1] MANYIKA, James. O futuro do mercado de trabalho: impacto em empregos, habilidades e salários. McKinsey & Company, Estados Unidos, novembro de 2017. Disponível em: <<https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/jobs-lost-jobs-gained-what-the-future-of-work-will-mean-for-jobs-skills-and-wages/pt-br>>. Acesso em: 11 jun. 2019.
- [2] GOLEMAN, Daniel. Trabalhando com inteligência emocional. Rio de Janeiro: objetiva, 2001.
- [3] SBIE. Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional. Inteligência emocional: entenda sua origem e sua importância para o mercado de trabalho. Março de 2018. Disponível em: <<https://www.sbie.com.br/blog/inteligencia-emocional-entenda-sua-origem-e-sua-importancia-para-o-mercado-de-trabalho/>>. Acesso em: 16 de janeiro de 2020
- [4] SALOVEY, P e MAYER, J.D. Selecionando uma medida da Inteligência Emocional: O argumento para testar as habilidades. São Paulo: Objetiva, 2000.
- [5] GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.
- [6] GOLEMAN, D. Inteligência emocional. Rio de Janeiro: Objetiva. 1995
- [7] GARDNER, H. Inteligências múltiplas: a teoria na prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- [8] REGO A.; CUNHA. A Essência Da Liderança (3ª Edição). Lisboa: Editora RH. 2007.
- [9] GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS Richar; MCKEE Annie. O poder da inteligência emocional: Como liderar com sensibilidade e eficiência. Rio de Janeiro: Objetiva, 2002.
- [10] GIBSON, J.; Ivancevth, J.; DONNELLY, J. & KONOPASKE, R. Organizações - Comportamento, Estrutura E Processos (12ª Edição). São Paulo: McGraw-Hill, 2006