



**Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"**

KAREN LUISA OLIVEIRA PAITL

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:
COMPORTAMENTO DE UMA EQUIPE JUNTO AO SEU LÍDER.**

Assis/SP

2019



**Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"**

KAREN LUISA OLIVEIRA PAITL

**INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:
COMPORTAMENTO DE UMA EQUIPE JUNTO AO SEU LÍDER.**

Projeto de pesquisa apresentado ao curso de Administração de Empresas do Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Conclusão.

**Orientanda: Karen Luísa Oliveira Paitl
Orientador: Prof. Ms. Isaías Feliciano Augusto**

Assis/SP

2019

FICHA CATALOGRÁFICA

PAITL, Karen Luisa Oliveira

Inteligência emocional: comportamento de uma equipe junto
ao seu líder / Karen Luisa Oliveira Paitl. – Assis, 2019.

33p.

Trabalho de conclusão do curso (Administração). – Fundação
Educativa do Município de Assis-FEMA

Orientador: Ms. Isaias Feliciano Augusto

1.Inteligência emocional 2.Liderança 3.Equipe

CDD 153.9

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL:
COMPORTAMENTO DE UMA EQUIPE JUNTO AO SEU LÍDER

KAREN LUISA OLIVEIRA PAITL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação, avaliado pela seguinte comissão examinadora:

Orientador: _____

Prof. Ms. Isaías Feliciano Augusto

Examinador: _____

Prof.^a Daniele Alves Camargo

Assis/SP

2019

RESUMO

O trabalho trata o tema de inteligência emocional com a importância para a equipe de vendas e seu líder dentro da empresa. A inteligência emocional é um assunto que vem sendo discutido em várias situações em que passamos em nossa vida, porém nosso foco é dentro das empresas, onde conciliamos o pessoal com o profissional, pois não adianta estarmos deprimidos e desmotivados no pessoal e querer obter resultados positivos no profissional. Para o tema, a equipe de vendas abordada seria a que mais se encaixa em questão de resultados, explicitamente o mau desempenho da equipe afeta os resultados de produção, afetando diretamente a empresa e o líder que a conduz. Um líder bem equilibrado emocionalmente é primordial para o bem estar dos funcionários, e o desenvolvimento de todos para que tenham um bom desempenho e bons resultados dentro da empresa e aumentando a produtividade de suas responsabilidades atribuídas. A inteligência emocional esta dentro de cada um de nós é o modo como lidamos com as situações da nossa vida pessoal e profissional, são nossas emoções, o que nos torna produtivos, motivados e felizes, um tema de extrema importância para desenvolvermos.

Palavras-chave: Inteligência emocional; Liderança; Equipe

ABSTRACT

The work addresses the theme of emotional intelligence with the importance to the sales team and its leader within the company. Emotional intelligence is an issue that has been discussed in various situations in our lives, but our focus is on companies, where we conciliate the staff with the professional, because it is no use to be depressed and unmotivated in the staff and want to get positive results on the professional side. For the topic, the sales team approached would be the one that most fits into the issue, explicitly the poor performance of the team affects the production results, directly affecting the company and the leader that leads it. An emotionally well-balanced leader is paramount to the well-being of employees, and the development of all so that they perform well and perform well within the company and increase the productivity of their assigned responsibilities.

Emotional intelligence is within each of us is how we deal with the situations of our personal and professional life, are our emotions, what makes us productive, motivated and happy, a subject of extreme importance to develop.

Keywords: Emotional Intelligence; Leadership; Team

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 – As 5 chaves da Inteligência Emocional.	12
Figura 02 - Tipos de Liderança.	13
Figura 03 – Ser bom em quê, para ter sucesso em vendas.	17

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	OBJETIVO GERAL	9
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.3	JUSTIFICATIVA	9
2	REVISÃO DA LITERATURA	11
2.1	CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	11
2.2	O LÍDER E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	12
2.3.	A IMPORTANCIA DO LÍDER MOTIVACIONAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	15
2.4.	COMO DESENVOLVER INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA EQUIPE DE VENDAS.....	16
3	O SUCESSO DA EQUIPE ATRAVÉS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL 19	
4	TREINAMENTO DA EQUIPE	20
4.1	MELHORAR A COMUNICAÇÃO	20
4.2	INCENTIVAR AS BOAS PRÁTICAS.....	20
4.3	ORGANIZAÇÃO DO TEMPO.....	21
5	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	22
6	METODOLOGIA	23
7	QUESTIONÁRIO	23
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
9	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

1 INTRODUÇÃO

Os primeiros conceitos a respeito de inteligência emocional, foram de autoria de Charles Darwin que na sua obra deu relevância à expressão emocional para a sobrevivência e adaptação do homem em sociedade.

Em 1940, David Wechsler explicou a influência dos fatores não-intelectuais sobre o comportamento inteligente, defendendo que os nossos modelos de inteligência eram incompletos até que esses fatores não pudessem ser descritos.

Na teoria das inteligências múltiplas de 1983, Howard Gardner iniciou a ideia de incluir tanto os conceitos de inteligência intrapessoal, como interpessoal. Para este, os indicadores de inteligência como o Q.I não explicam inteiramente a capacidade cognitiva.

Foi Wayne Payne, na sua tese de doutoramento em 1985, usou pela primeira vez o termo “inteligência emocional”.

Em 1989, Stanley Greenspan apresentou um modelo de inteligência emocional. Seguindo-se Peter Salovey e John D.Mayer em 1990 e mais tarde também Goleman desenvolveu o termo em 1995.

Através destes escritos podemos perceber a preocupação que se tinham em obter-se medidas de desempenho confiáveis, quer não aquelas em que se usava indiscriminadamente e somente o grau de Q.I (Quociente de inteligência) do indivíduo, o qual era aferido a partir de testes específicos para avaliar tais pessoas, comprando-os a outros indivíduos de um mesmo grupo.

Contudo, isso não era o suficiente para se chegar a uma conclusão exata sobre, a capacidade intelectual das pessoas, pois além da inteligência sobre determinadas áreas, todos possuem também o que chamamos de inteligência emocional.

Foi apenas a partir dos estudos de Daniel Goleman, um psicólogo, escritor e PhD da Universidade de Harvard, nos Estados Unidos, considerado o “pai da Inteligência Emocional”, que se popularizou o conceito da Inteligência Emocional em todo o mundo por meio do livro *Inteligência Emocional*, publicado em 1986, obra em que o autor afirma que um indivíduo emocionalmente inteligente é aquele que consegue identificar suas emoções e a dos outros com mais facilidade, tendo a capacidade de lidar com elas a partir deste conceito. Goleman ainda acrescenta que isso varia de pessoa para pessoa, e

que a maneira com que cada um lida com essas emoções próprias e alheias, repercute diretamente e também em seu desempenho profissional numa empresa.

1.1 OBJETIVO GERAL

Assim, o objetivo deste trabalho é verificar a importância e influência da inteligência emocional dos colaboradores dentro da empresa, principalmente em se tratando de uma equipe de vendas, grupo muitas vezes considerado como o fôlego da organização. A persistência, autoavaliação e a maneira com que o vendedor lida com suas emoções ajuda o gerente da equipe a avaliar seu desempenho e o do grupo. Quando esse colaborador não tem bem resolvido suas emoções e não possui um objetivo claro a ser alcançado, os seus resultados ficam visivelmente prejudicados, pois a venda não consegue ser efetivada e isso acaba prejudicando a equipe como um todo, muitas vezes deixando esse colaborador ainda mais deprimido e prejudicado com a situação.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Este trabalho terá como foco os efeitos da inteligência emocional, e como a mesma pode afetar as diversas áreas de desenvolvimento corporativo. Assim são objetivos específicos:

- Verificar como um possível controle e conhecimento das emoções podem trazer vários benefícios para o próprio colaborador e para a organização;
- Analisar se como resultado de um trabalho direcionado é possível maximizar a capacidade de se auto motivar e seguir em frente mesmo diante de frustrações e desilusões;
- Entender se é possível, empresa e colaborador atuarem em conjunto de forma a não deixar o emocional atrapalhar o desenvolvimento profissional gerando estímulo para as outras pessoas da organização.

1.3 JUSTIFICATIVA

Justifica-se o estudo do presente tema, por ser de extrema importância e influência no dia a dia do trabalho de qualquer indivíduo. A inteligência emocional para alguns pode

ser considerada mais importante que a inteligência mental (Q.I). Quanto ao colaborador, não basta ser simpático e de boa aprendizagem, precisa também saber lidar com suas emoções para não prejudicar o desempenho da equipe. Oferecer um treinamento adequado aos gestores para conseguirem lidar satisfatoriamente com situações emocionais é fundamental, pois o lado emocional da equipe é primordial para que se consiga o sucesso tão desejado pela organização, com ajuda inclusive de profissional psicólogo para alcançar os resultados esperados.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 CONCEITOS E DEFINIÇÕES

A empresa deve apresentar um bom relacionamento com seus colaboradores, levando em conta principalmente seu emocional, pois isso também repercute em seu desempenho profissional. Quando se trata de uma equipe de vendas, é fundamental garantir que o vendedor consiga ter um bom desempenho em vendas de forma a atingir suas metas e objetivos pessoais, sendo necessário também um espaço para desenvolver isso.

Somente a educação, a gentileza, o respeito e outros valores, não mostram o fator interpessoal dos mesmos e isso só pode ser percebido pelo gerente através da convivência e avaliação no dia a dia entende-se que o desenvolvimento da inteligência emocional dos colaboradores deve ter total apoio dentro da empresa e do seu líder, pois ele gestor precisa saber lidar com determinadas situações e auxiliar na resolução do conflito de forma que não haja comprometimento nos objetivos e metas da organização e nem do colaborador.

A liderança para Chiavenato, 1997, é destacada em três tipos diferentes, sendo elas autocrático, democrático e liberal. A liderança pode ser desenvolvida em cada um, ou seja, trabalhada para que isso aflore e consiga desenvolver, ou simplesmente obter uma liderança nata, onde o indivíduo já nasce com o dom de liderar. A inteligência emocional é praticada muito dentro do comportamento de um líder, sendo importantíssimo ele entender e desenvolver como realmente deve ser.

A inteligência emocional vai auxiliar a ser um líder melhor, sendo que primeiro de tudo ele precisa além de saber lidar com suas emoções, entende-las para melhor compreensão do que deve de feito a partir disso. Segundo Daniel Goleman, 1997, um indivíduo emocionalmente inteligente é aquele que consegue identificar suas emoções com mais facilidade, ou seja, o principal da teoria da inteligência emocional e entender suas emoções, ter a capacidade de se automotivar e seguir em frente.

Contudo um bom líder com sua inteligência emocional desenvolvida deve gerar grandes vendedores capacitados dentro da sua equipe de vendas. Tudo começa com o líder, pois o desempenho dele motivando os vendedores é essencial para um bom desempenho. Explicar a eles como deve ser avalia-los impondo itens para poderem ser

melhorados pelos meios de avaliação de desempenho, desenvolvendo treinamentos de capacitação para todos da equipe, isso tudo leva ao total desempenho da equipe. Por meio disso podemos destacar que sem motivação, sem um líder capacitado e sem treinamento e avaliação a equipe não alcança nenhum tipo de resultado.

2.2 O LÍDER E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Uma liderança de qualidade nas empresas é condição essencial para o sucesso da mesma, partindo desta ideia o entendimento de que um bom líder é aquele que consegue bons resultados, através do desempenho de sua equipe, incentivando o crescimento e preservando a harmonia e o bem estar do grupo.

Desempenho e bem estar, eram conceitos que até alguns anos atrás eram considerados antagônicos, no entanto, aos poucos, felizmente, isso foi se modificando. As empresas se humanizaram, e passaram a dirigir os holofotes para o capital humano, assim que perceberam que são as pessoas que fazem à diferença e que esse capital não lhe pertence, apenas está à sua disposição, enquanto for capaz de gerenciá-lo de maneira eficaz.

O papel do líder é fundamental no gerenciamento do capital humano e é por esse motivo que existe uma expectativa muito grande quanto ao desempenho desse profissional.

Nesse contexto, falar de inteligência emocional tornou-se conhecimento obrigatório de todo líder que deseja obter e manter o sucesso da organização em que atua.

Por isso quando se fala de um líder, que tenha sob sua responsabilidade uma equipe de trabalho, imagina-se que esse gestor tenha bom domínio teórico e prático da inteligência emocional, para conseguir lidar bem com as pressões que ocorrem no dia a dia da empresa e da sua equipe.

Entende-se que ele poderá obter maior sucesso no controle e avaliação de sua equipe de trabalho através do conhecimento da IE, do que outro líder que simplesmente se imponha de maneira autoritária, causando insatisfação para toda sua equipe.

Para Kondo, 1994 percebe-se que a equipe põe à disposição da empresa o melhor de suas potencialidades quando está motivada, ou seja, quando percebe que o ambiente organizacional oferece condições para que ela realize seus desejos: de ser ativa e participativa, de poder fazer escolhas e de uma forma mais individual, de pertencer a um

grupo em que é bem acolhido e respeitado, de desenvolver suas competências, de realizar, de ser reconhecido e de se sentir importante.

Ainda segundo o mesmo autor, numa análise bem superficial, é possível extrair algumas dicas para que o Líder possa ser eficaz:

1ª - Nunca perder o foco de suas metas "apresentar bons resultados é fundamental"

2ª - Dedicar algum tempo para conversar com cada um de seus subordinados, para saber quais são suas expectativas, analisar seus pontos fortes, seus pontos a desenvolver, conversar sobre suas metas, sobre a empresa. "é importante que ele saiba que pode te procurar quando necessitar".

3ª - Tratar seus subordinados como gostaria de ser tratado. "Eles são humanos (como o líder) e têm competências que podem disponibilizar para o cumprimento das metas, casos se sintam motivados".

Para Goleman a necessidade de se controlar os sentimentos e saber lidar com as situações adversas, seja em um ambiente de trabalho ou familiar, pode garantir o sucesso do relacionamento, o autor aborda inclusive a relação entre o Q.I e a inteligência emocional, uma vez que são funções controladas por diferentes partes do cérebro.

Falando sobre os elementos básicos da Inteligência Emocional, Goleman, (1997) diz que:

"Elementos básicos da inteligência emocional: aprender a reconhecer, controlar e canalizar os sentimentos; ter empatia e lidar com os sentimentos que afloram em seus relacionamentos". (GOLEMAN, 1997)

Ainda segundo Goleman, 1997, existem cinco (5) chaves capazes de fazer diferença nas atitudes de um líder de sucesso, são elas:

Figura 1: As 5 chaves da Inteligência Emocional



Fonte: Goleman, 1997

Goleman (1997), descreve essas cinco chaves da seguinte forma:

- Auto-consciência de se controlar frente a determinadas situações, sabendo se posicionar com suas emoções;
- Auto-regulação de se posicionar frente às consequências, assumindo suas responsabilidades;
- Auto-motivação sendo uma das mais importantes para seu grupo, onde é essencial para alcançar os objetivos almejados;
- A empatia de se colocar no lugar do outro;
- As habilidades , competências sociais relacionando as boas e más notícias, contendo o apoio de sua equipe para resolver conflitos de forma diplomática.

Um líder sem inteligência emocional pode causar desestabilidade para sua equipe, pois seu comportamento frente às situações, com exageros, muitas vezes em momentos de raiva, podem levar sua equipe a boicotar suas ideias por medo de como ele pode reagir.

Já por um outro lado, quando passa por problemas difíceis em sua vida particular, o mesmo deve saber trabalhar suas emoções e sentimentos para que não aconteça de

que isso venha a atrapalhar no convívio com sua equipe, daí a necessidade desse profissional, estar preparado para que não aconteça de “descontar” em sua equipe, suas frustrações e prejudicar todo o trabalho desenvolvido com a mesma

2.3.A IMPORTANCIA DO LÍDER MOTIVACIONAL E A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Observando a importância do líder dentro da empresa, podemos dizer que a eficiência do time em alcançar seus resultados varia muito com a motivação em que os colaboradores recebem no seu dia a dia. Um líder pode ser diferenciado de várias formas, sendo elas:

Figura 02: Tipos de Lideranças



Fonte: Chiavenato, 1997.

Os tipos de líderes segundo Idalberto Chiavenato (1997) são:

- Líder autoritário, sendo mais conhecido como chefe, costuma ser conhecido como centralizador, inflexível e individualista, sendo o menos indicado para se obter sucesso com a equipe;
- Líder liberal, não existe uma supervisão constante, é baseado na maturidade das equipes, abre espaço para a inovação e pensamento criativo;
- Líder democrático, incentiva à participação dos colaboradores, é um estilo de liderança que traz impactos positivos;

Para Chiavenato (1997), esses três tipos de lideranças são as principais desenvolvidas dentro das empresas, sendo o líder democrático o mais comum nas empresas de hoje. Já a liderança é desenvolvida de forma pessoal, cada um vai se adaptar e tomar para si a que mais convém.

Outros tipos de liderança foram ganhando espaço e um dos mais conhecidos atualmente é o líder meritocrático, pois são os que mais obtêm índice de desenvolvimento positivo na sua equipe de vendas, a empatia para lidar com a equipe é essencial, saber conversar com as pessoas entendendo seu momento tanto profissional e tanto pessoal e motivar acima de tudo todos os seus colaboradores, com isso, aumenta seus resultados e a satisfação da equipe.

2.4. COMO DESENVOLVER INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NA EQUIPE DE VENDAS

Ao contrário do que muitos pensam, a inteligência emocional é desenvolvida pelas experiências de vida, sendo que, nosso cérebro vai sendo moldado com o tempo, para aprender a trabalhar e se adaptar com as emoções e sentimentos, pois controlá-los nem sempre é o suficiente, mas sim entender quais fatores ou situações está desencadeando esses sentimentos de forma a melhor lidar com essas situações e claro, poder tirar o melhor de cada uma.

Esse controle pode ser desenvolvido por meio do autoconhecimento, ou seja, por meio da reflexão, meditação e respiração. Em uma equipe de vendas, a pressão para atingir as metas é extremamente grande, todos os dias se exigem objetivos maiores para se atingir e deve-se saber lidar com isso, pois caso contrário há um grande risco de não se conseguir atingir as metas e objetivos almejados.

Para Robert Cooper e Ayman Sawaf (1997) para se trabalhar a Inteligência Emocional na Empresa é necessário realizar um levantamento de quatro bases, sendo:

1. A primeira base: Alfabetização Emocional;
2. A segunda base: Competência Emocional;
3. A terceira base: Profundidade Emocional e
4. A quarta base: Alquimia Emocional.

Sobre a primeira base os autores entendem que:

“[...] A alfabetização emocional emerge não das cogitações de um refinado intelecto, mas das ações do coração humano, do qual vem a energia que nos torna reais e que nos motiva a identificar e buscar nosso propósito e potencial únicos[...]”. (COOPER, Robert; SAWAF, Ayman, 1997)

A primeira base, para Cooper e Sawaf é a principal para entender as ações do nosso coração, entender quais são nossos sentimentos para aquele determinado momento e melhorar a cada situação se necessário para chegar ao nosso propósito de entendimento único. Esse seria o primeiro passo para um longo trabalho de desenvolvimento da inteligência emocional.

Sobre a segunda base os autores entendem que a competência emocional esta ligada com as emoções diárias, onde liberam seu potencial máximo para alcançar o sucesso e isso depende muito da sua inteligência emocional naquele momento, pois permite que as pessoas se superem nos obstáculos.

O fato da competência emocional é de encontrar motivação para fazer o que deve ser feito, ser paciente com o colega de trabalho, saber explicar e tirar dúvidas, ou seja, saber lidar com as questões cotidianas. No caso das empresas, possuir boa competência emocional, saber lidar e controlar suas emoções por meio da inteligência emocional valem mais do que competência técnica, onde muitas pessoas são demitidas por falta de compreensão, por não saber lidar com as pessoas e situações do que por não saber realizar a tarefa por seu meio técnico.

Isso remete exatamente como diz Aristóteles “qualquer um pode zangar-se, isso é fácil. Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo, de maneira certa, não é fácil.”

A terceira base sobre profundidade emocional vem se complementando com as duas primeiras bases citadas acima, dentro dela podemos entender o interior de nossos sentimentos, saber lidar com uma situação de conflito naquele momento dentro da empresa, com uma pressão para atingir a meta que falta nos últimos dias do mês, da expectativa se vai dar certo ou não. É exatamente nesse momento que devemos olhar para nosso interior e entender o turbilhão de sensações e coloca-las no lugar para nos favorecer ao invés de nos atrapalhar. Para Cooper e Sawaf, as etapas se complementam para atingirmos o nível máximo da inteligência emocional, onde realmente conseguimos nos entender profundamente junto dos nossos sentimentos.

Para complementar o ciclo de aprendizagem temos a ultima base sobre alquimia emocional, à alquimia é um processo de transformar um elemento em outro, trazendo a ele benefícios, usando a eles os avanços da ciência e da tecnologia, mas se falando sobre alquimia emocional, para Cooper e Sawaf, seria exatamente a mesma situação de um processo de transformação, de uma pessoa com seus sentimentos a serem trabalhados para outra fase sua onde consegue conhecer e lidar com seus sentimentos, emoções e atos realizados durante a vida.

Esse processo de transformação normalmente não é rápido, o fato de nos conhecermos interiormente é mais demorado do que imaginamos, pois são muitas situações que lidamos no nosso dia, principalmente no trabalho junto de uma equipe, lidando com pessoas todos os dias com inúmeras situações diferentes, mas depois de todo esse processo podemos chegar à nossa ultima base, onde realmente nos transformamos e conseguimos alcançar a tão almejada inteligência emocional.

3 O SUCESSO DA EQUIPE ATRAVÉS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Os vendedores são grandes estrategistas e traçadores de metas para alcançar o seu objetivo, e claro que com o máximo de empatia. A inteligência emocional começa a partir do momento que nós acordamos e logo em seguida obtemos um pensamento positivo, isso ajuda muito para o dia ser produtivo e nos dar entusiasmo para resolver algum problema caso apareça, sem desanimar.

O segredo está exatamente em nós mesmos, o quão preparado estamos mentalmente para conseguirmos realizar uma boa venda. Devemos sempre acordar com um objetivo para ser feito, tanto no trabalho, tanto na vida pessoal, certamente no trabalho sempre temos uma meta a ser cumprida, principalmente para uma equipe de vendas, trabalhando sobre pressão, mas lidando com o desafio que nos cerca.

Figura 03: Ser bom em quê, para ter sucesso em vendas



Fonte: Internet

Quando vamos vender um produto para um cliente primeiro devemos entender a necessidade dele para aquele momento, normalmente as pessoas costumam empurrar um produto somente para alcançar sua meta do dia, mas com uma venda forçada esse mesmo cliente não vai voltar possivelmente realizar outra compra com o mesmo vendedor. Agora se conversarmos, entendermos, e mesmo que não vendermos o produto que nos trará a meta alcançada, teremos um cliente com um vínculo maior podendo trazer maiores possibilidades de vendas futuras. A inteligência emocional ajuda a ampliar principalmente para melhoria da negociação, as pessoas valorizam o vendedor que não

querem somente vender, mas se preocupam com o que o outro está necessitando naquele momento.

4 TREINAMENTO DA EQUIPE

O treinamento da equipe se torna essencial quando a empresa precisa melhorar suas vendas ou sua produção. A organização precisa compreender que o gasto com o treinamento virá como forma de resultado pelos colaboradores, o tempo que esse funcionário é tirado do seu setor para aprender um pouco mais, tudo isso é recompensado como o resultado de melhoria esperado e com isso, o que inicialmente é um gasto para a organização, torna-se um investimento.

4.1 MELHORAR A COMUNICAÇÃO

A comunicação é um fato essencial para o desenvolvimento da empresa, justamente para todos estarem em um consenso. Por exemplo, como vai ser o dia a dia, os compromissos, se tudo está andando conforme o combinado, passar confiança ao cliente.

Dentro da empresa vemos muita falta de comunicação interna, isso atrapalha muito as atividades que precisam ser desenvolvidas, quando se está com alguma dúvida e precisa de ajuda são pouquíssimas pessoas dispostas a ajudar com paciência e dar a assistência necessária.

A sensação de exclusão é enorme quando algo importantíssimo deixa de ser repassado a algum colaborador ou qualquer outro funcionário, isso desmotiva, faz deixar de se sentir importante e necessário para empresa, por isso devemos levar essa questão como máxima importância, a questão da comunicação interna dentro das empresas.

4.2 INCENTIVAR AS BOAS PRÁTICAS

A influência dentro da empresa é enorme, a responsabilidade que os superiores precisam dar é de total valia para os funcionários, não só responsabilidades sociais, com o ambiente, mas também responsabilidade ética onde muitas vezes as pessoas se esquecem. Várias instituições já estão mudando radicalmente o meio de agir frente aos funcionários, muitas delas já não possuem mais copos descartáveis, pediram para que

cada colaborador trouxesse uma garrafa ou copo para usar no seu dia a dia, papel o menos possível, tudo digitalizado para se economizar e claro na sua essência, como agir frente aos clientes, frisando sempre a verdade e sinceridade tanto com os produtos vendidos tanto com o serviço prestado.

Com o exemplo feito pelos superiores das atitudes que constam na essência da empresa, todos os funcionários também irão seguir e se orgulhar de fazer parte dessa instituição que se preocupa de diversas formas com o próximo.

Isso serve claramente para a parte pessoal, crescemos aprendendo os princípios básicos de respeito e responsabilidade com o próximo, mas só realmente na prática que desenvolvemos a mais profunda certeza de que estamos fazendo o certo e o bem para todos, nos deixando bem, como queremos ser tratados.

4.3 ORGANIZAÇÃO DO TEMPO

É importantíssima a maneira com que a empresa lida com a organização do tempo dos funcionários, sem que cause ociosidade ou sobrecarga na equipe. Esse tipo de situação é típico de ocorrer, funcionários exaustos e ao mesmo tempo outros que ficam muito tempo parados.

Para que isso não ocorra precisa obter uma linha de organização para distribuir a todos, os horários de entrada, saída, almoço, as folgas que alguns gozam, o tipo de serviço que cada um vai ficar e distribuir muito bem para que não fiquem sobrecarregados, pois hoje em dia o que mais causa conflito é o fato de que um sempre faz mais do que o outro, gerando intrigas internas podendo causar impactos nos resultados esperados da produção.

Portanto, o planejamento é essencial para se obter em determinado tempo uma boa produção, sem problemas para a execução das atividades organizacionais com o mínimo de erros possíveis e com muito mais tranquilidade para realizar as atividades, causando inúmeros benefícios dentro da organização.

5 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A avaliação de desempenho é um potente instrumento para que o Líder possa precisar se sua equipe tem ou terá condições de alcançar os objetivos estabelecidos.

Para se medir o desempenho de um indivíduo de uma equipe são necessárias algumas condições básicas, sendo o desempenho individual ou da equipe em si no meio de vendas. É um processo de identificação, diagnóstico e análise sobre o comportamento dos colaboradores em um determinado período, porém é necessário que os avaliados saibam quando e sobre o que esta sendo feita essa avaliação, sendo ela pessoal ou em grupo.

Nesse processo é preciso avaliar as fraquezas e limitações dos funcionários para mencionar os pontos de melhoria, mas isso seria relativo, pois cada gestor vai traçar os pontos necessários para determinado momento da empresa onde os colaboradores serão avaliados e após recebem um feedback construtivo sobre os resultados. Uma metodologia muito utilizada pelas empresas é o Balanced ScoreCard, também conhecido pela sigla BSC, foi lançado por dois professores de Harvard, David Norton e Robert Kaplan. Suas intenções era obter um meio de medição de resultados fugindo do método tradicional do uso de indicadores financeiros, mercado ou faturamento. Esse método além de medir o desempenho ao mesmo tempo define estratégias e faz planejamentos rumo ao objetivo de longo prazo.

Segundo Pontes, 1997, a avaliação de Desempenho nas empresas (pág. 30), voltada meramente para o indivíduo dentro da empresa, pois a sua avaliação é gerada de acordo com o planejamento estratégico, levando em conta os objetivos da empresa, avaliando se está de acordo com o que esse indivíduo apresenta na avaliação aplicada sobre seu desempenho. Pontes sobre o assunto fala que:

“[...] De forma quantitativa, o programa de avaliação de desempenho dependente do planejamento estratégico. De forma qualitativa, a também certa dependência, porque, dependendo do planejamento estratégico, é necessário definir a competência necessária das pessoas para concretização da estratégia da empresa [...]”. (PONTES, Benedito Rodrigues 2010, p.30.)

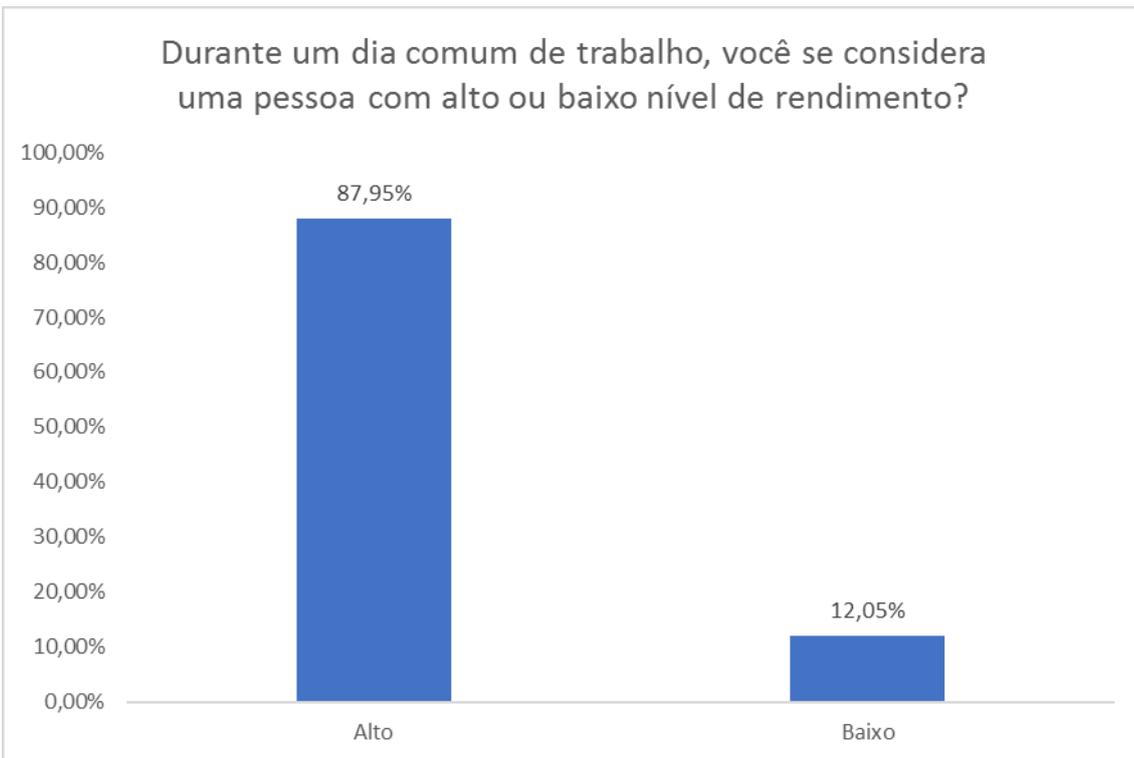
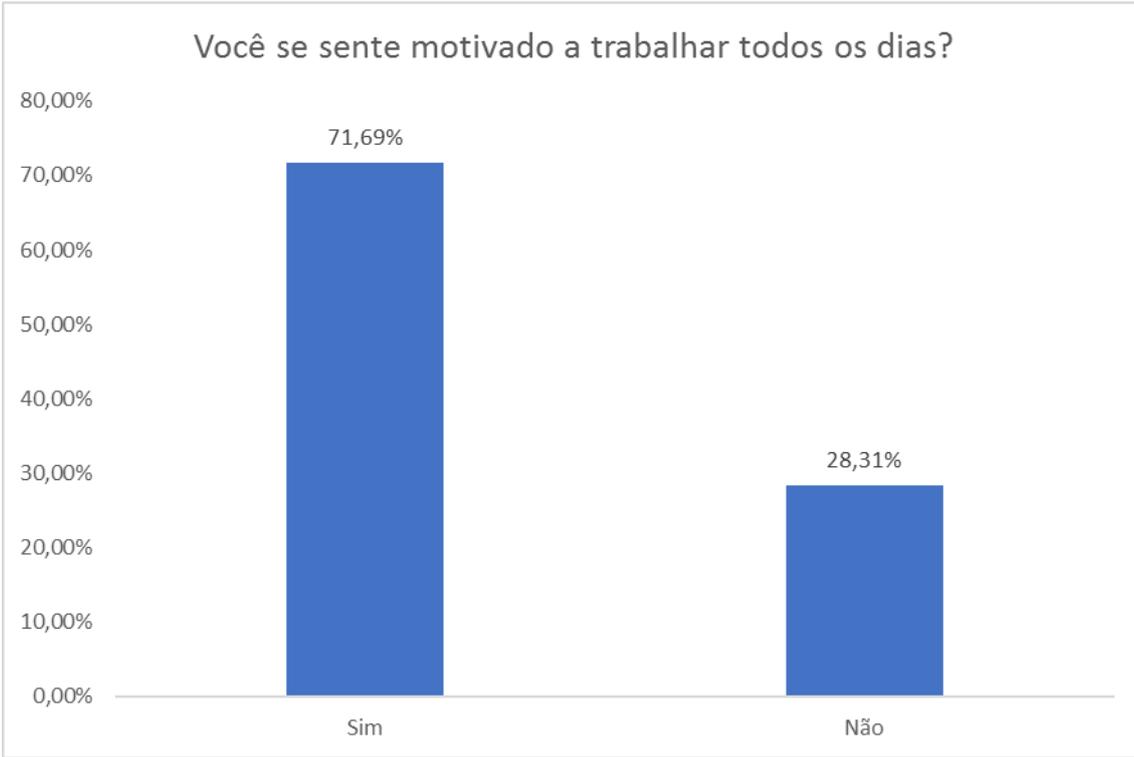
6 METODOLOGIA

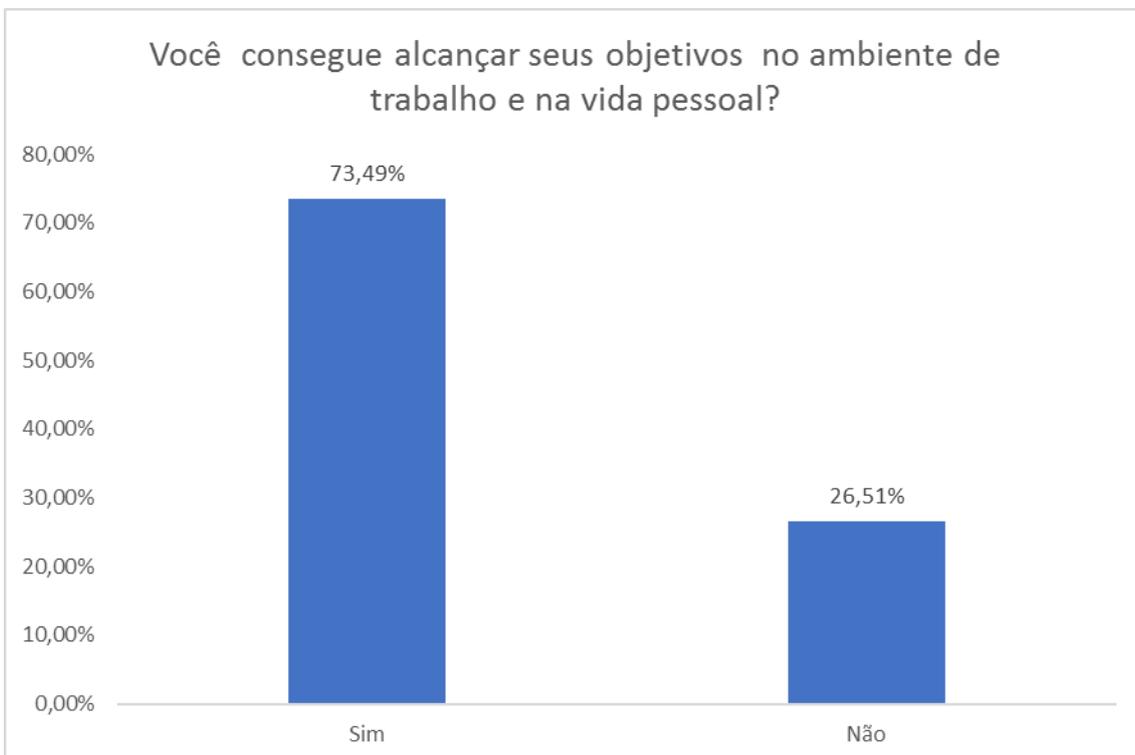
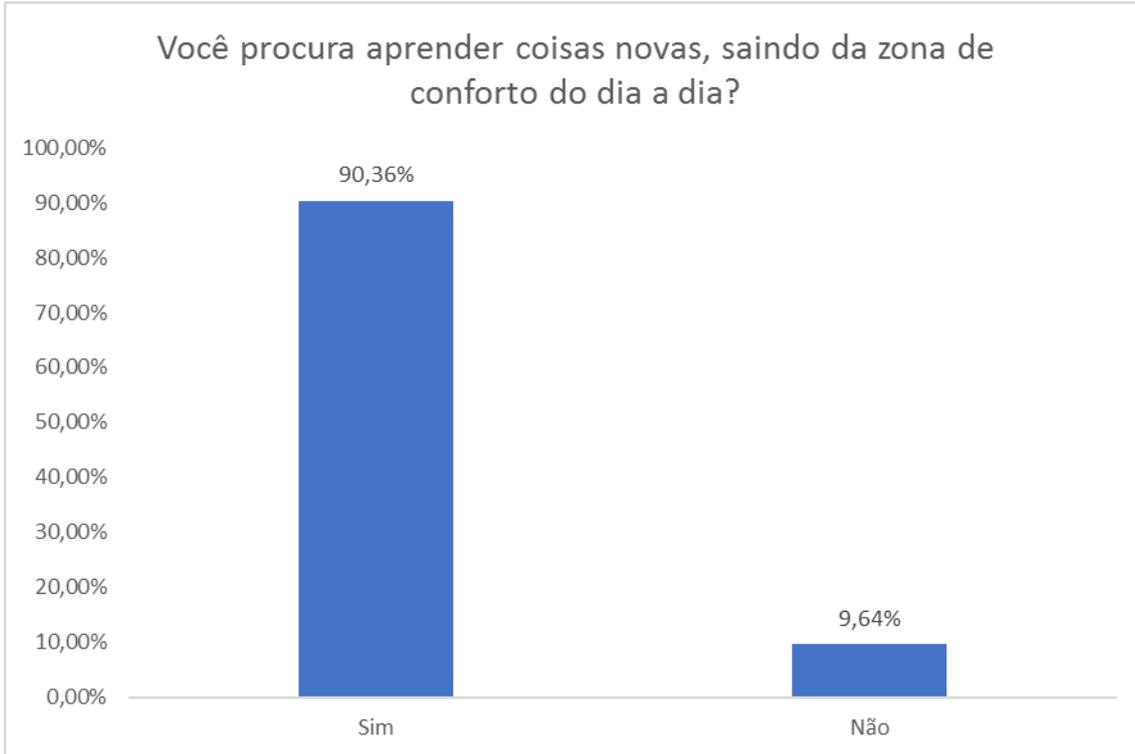
Este estudo será fundamentado em pesquisa de campo junto a uma equipe de vendas de uma empresa real, na qual serão utilizados questionários fechados com questões que versem sobre como os funcionários lidam com determinadas situações emocionais e como ele se sente em relação ao suporte que lhe é oferecido pela organização e pelo líder. As perguntas serão de total sigilo sobre o entrevistado e a empresa aborda, servindo somente para dados de pesquisa. Além desse instrumento será utilizada a base teórica contida em livros, revistas, artigos e sites relacionados ao tema.

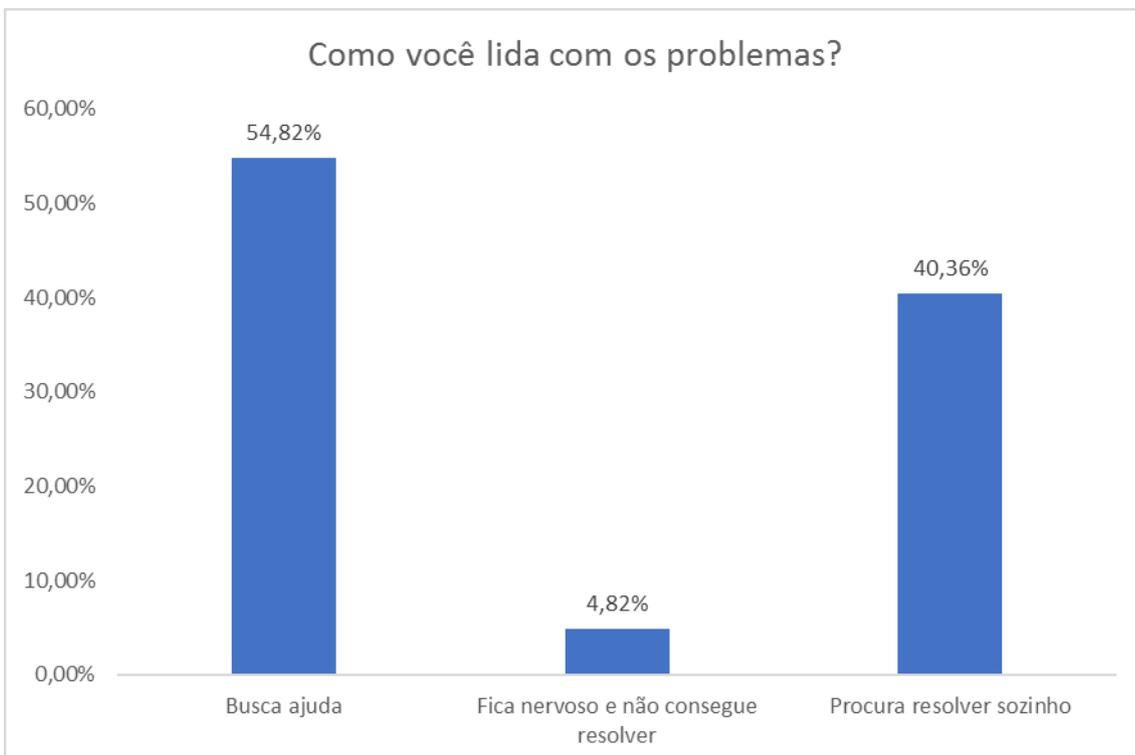
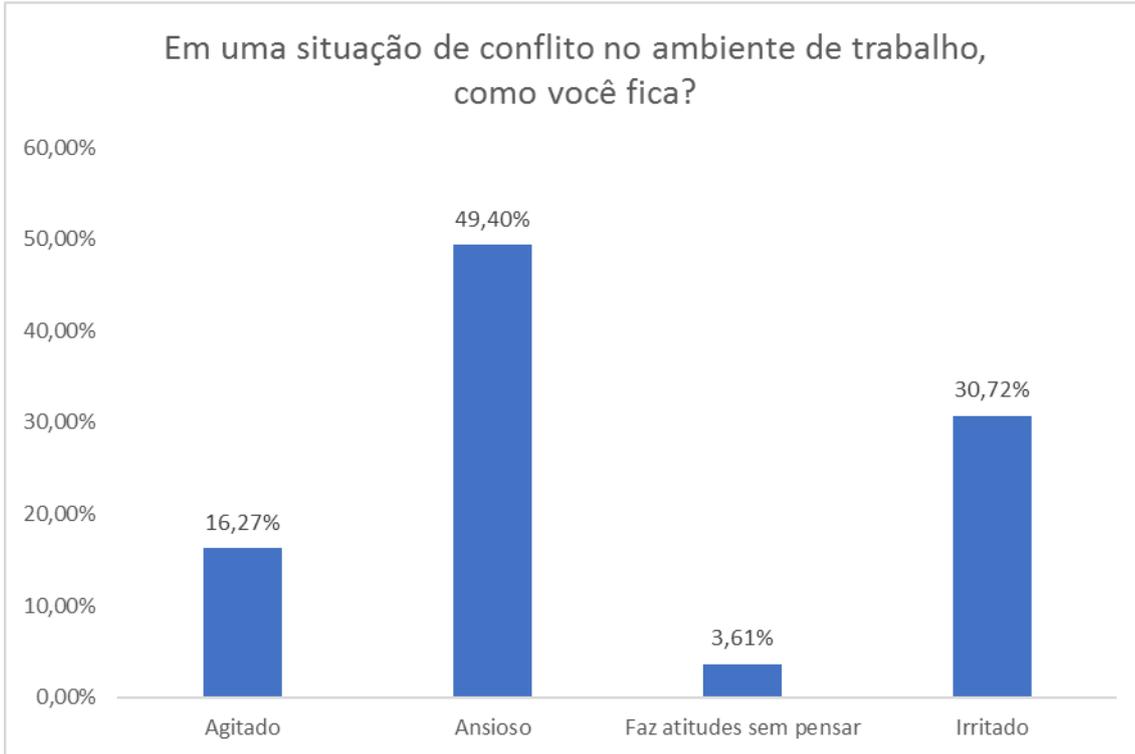
7 QUESTIONÁRIO

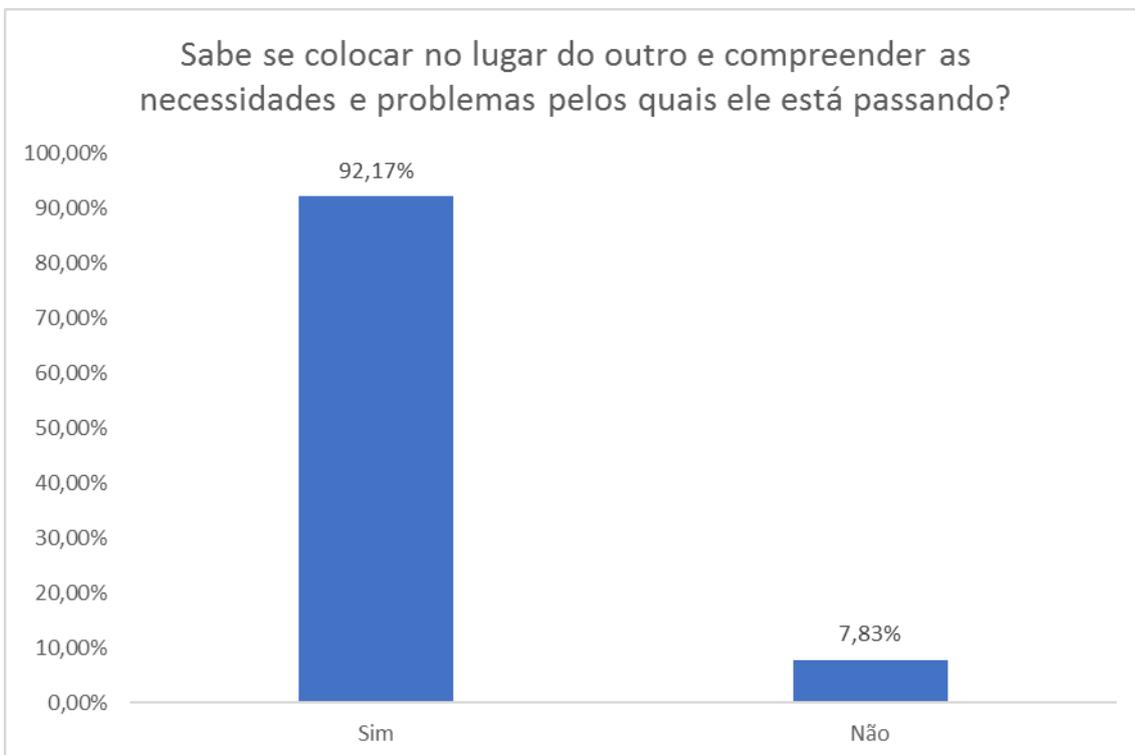
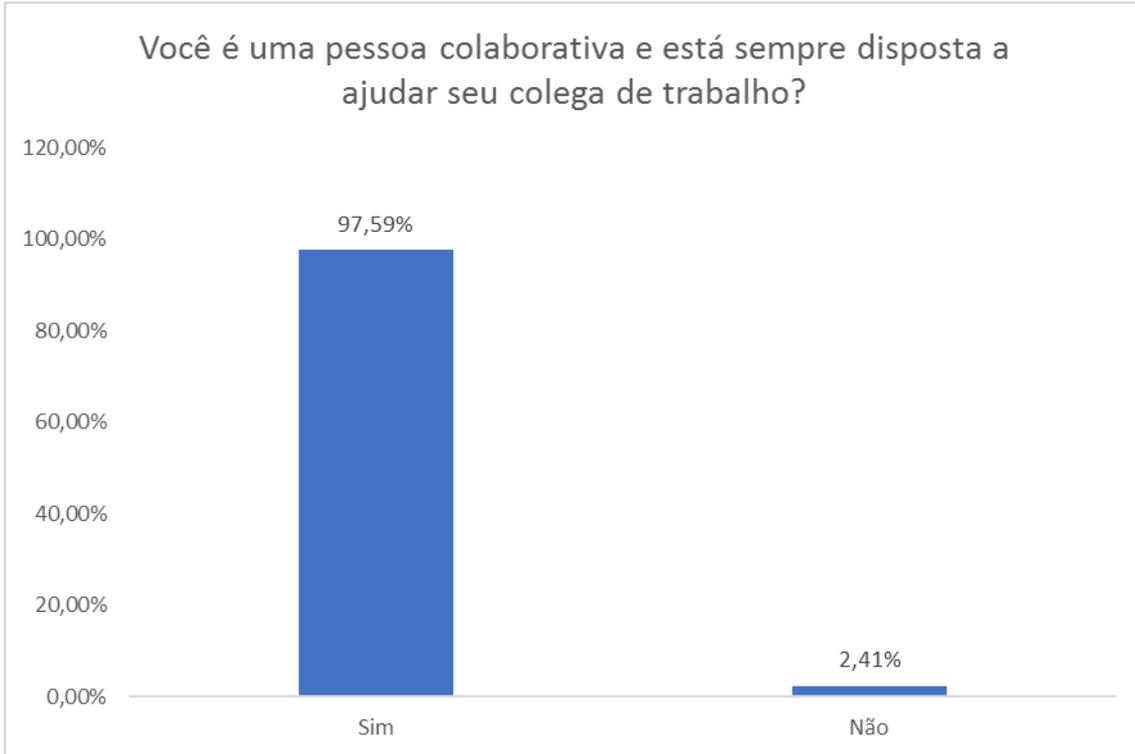
Foi realizada uma pesquisa de campo com homens e mulheres de diversas idades, porém voltado para o ambiente de trabalho, totalizando 170 respostas, algumas perguntas comportamentais de como eles lidam com situações do dia a dia, com o colega de trabalho, com os próprios sentimentos. O intuito dessa pesquisa foi descobrir realmente como as pessoas se sentem em situação que normalmente todos passam quase todos os dias, e claro, as pessoas que responderam o questionário conseguiram chegar a uma conclusão clara que estavam sem motivação ou motivados, se estavam sendo bons colegas de serviço, produtivos ou não, de certa forma essas pessoas conseguiram fazer uma autoanálise pelas alternativas que escolheram.

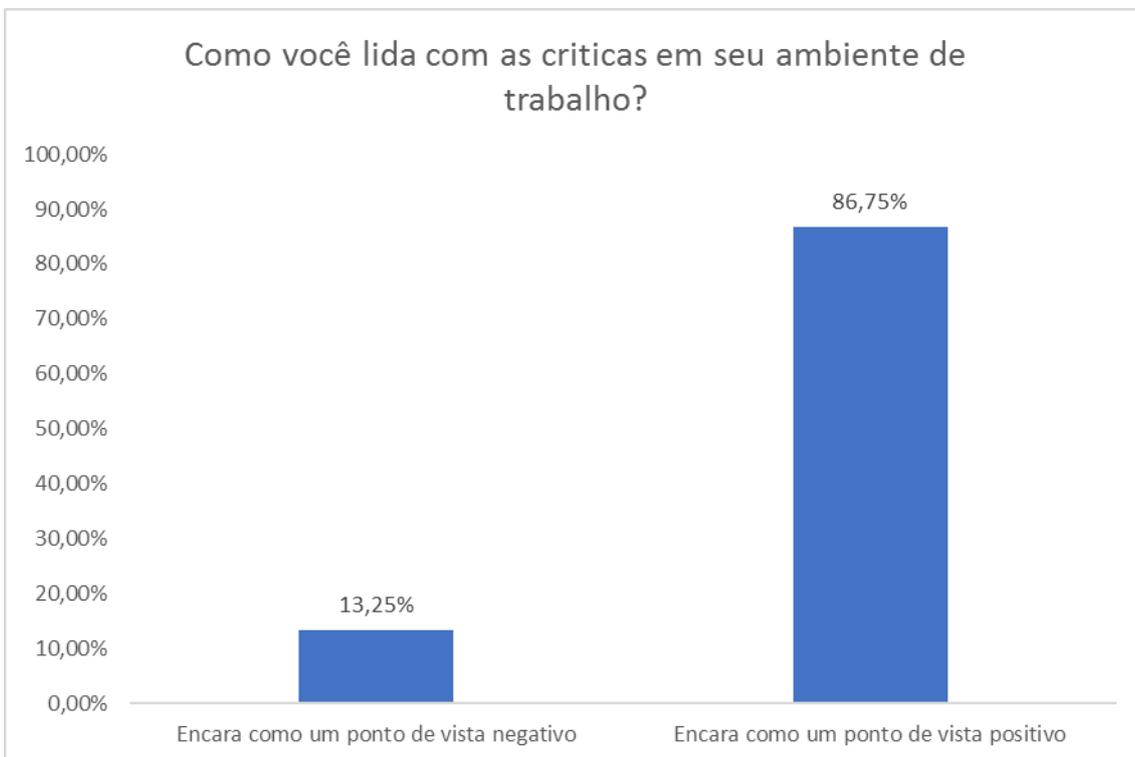
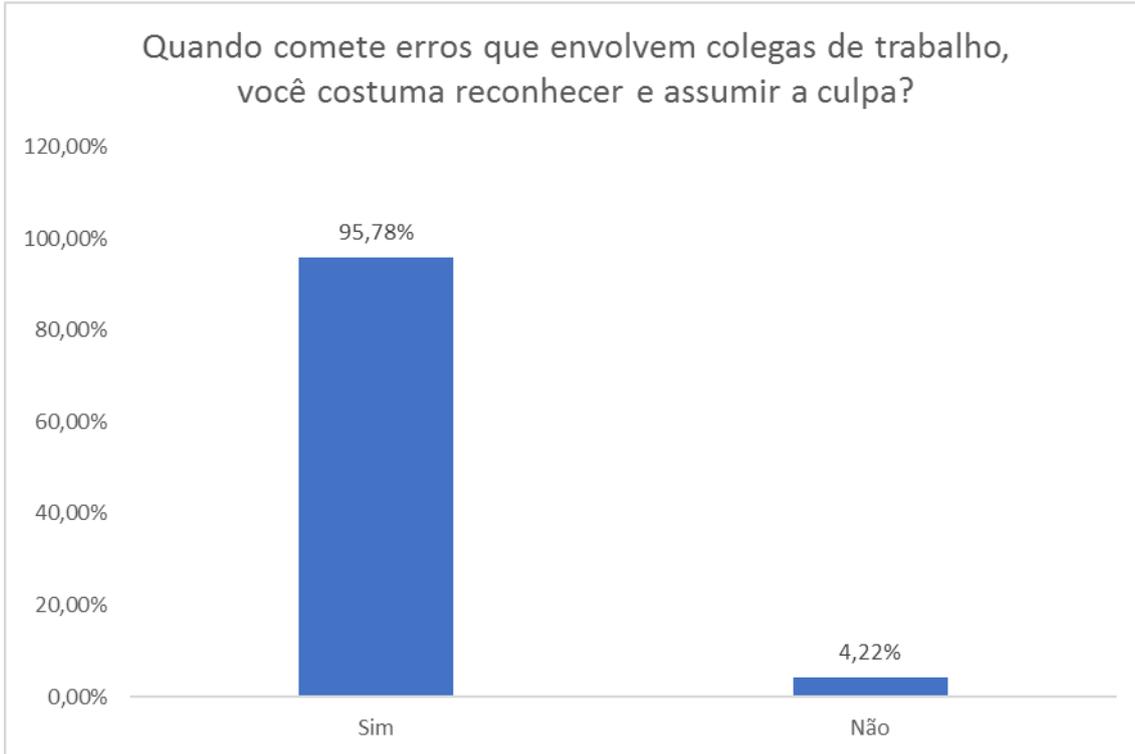
As respostas obtidas serão expostas abaixo nos gráficos para melhor comparação.











Com base nos percentuais das respostas mencionadas, podemos observar que as situações básicas do nosso dia a dia reflete muito em quem nos desenvolvemos para ser, seja uma pessoa colaborativa, uma pessoa que consegue se desenvolver no seu trabalho, que se sente motivado em ir trabalhar todos os dias, procuram ajuda para resolver os problemas, se coloca no lugar do outro, porém o que mais chamou atenção quando perguntamos como as pessoas ficam em uma situação de conflito no ambiente de trabalho 49,4% das respostas foi “ansioso”.

As pessoas literalmente sofrem desse mal do século onde ficam extremamente ansiosas com as situações e isso fica evidente de como prejudica em seu desempenho, pois quando estamos ansiosos não conseguimos desenvolver com exatidão e resolver os problemas. Muitos estudos apontam que o Brasil é o País mais ansioso da América Latina, segundo um relatório divulgado pela Organização Mundial da Saúde 9,3% da população manifesta o quadro.

Isso fica evidente que com os resultados gerados na pesquisa, a maior parte das pessoas apresenta características positivas em relação às perguntas, porém se a ansiedade fosse controlada o desempenho de todos com toda certeza aumentaria consideravelmente, proporcionando um nível extremamente elevado no índice de rendimento e satisfação no trabalho e sua vida pessoal.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esse trabalho foi possível observar a importância da inteligência emocional em todas as atividades. O foco foi sobre uma equipe junto ao seu líder, os impactos que todos eles possuem dentro da empresa e como a questão da motivação é importante para que tudo consiga se desenvolver com foco em resultados.

O papel do líder é essencial dentro da empresa, tudo depende do tipo de líder que ele se desenvolve e como ele lida com os funcionários. Conhecer e tratar os problemas de cada um de perto facilita que seja resolvido e não atrapalhe nos resultados de desempenho.

O funcionário se sente privilegiado quando percebe que a empresa se importa com seu bem estar, tanto emocional tanto profissional. Os treinamentos para obter melhor desempenho e a preocupação com seu bem estar emocional traz a certeza que cada um desses funcionários são importantes dentro da organização, cada um com sua função. Isso tudo é o que faz a motivação estar presente no dia a dia, fortalecendo a inteligência emocional dentro de cada um.

A questão da inteligência emocional, pode não ser somente aplicada dentro da empresa, mas sim na nossa vida, em tudo precisamos ter a inteligência emocional controlada para que consiga lidar com as situações do dia a dia, como pressão, perdas, tristezas, ansiedade, desmotivação, isso tudo é o que a maioria dos brasileiros possuem dentro de si, então ter esse auto controle das emoções se torna essencial para manter a calma e saber lidar com as situações.

O questionário aplicado justamente para verificar como as pessoas se sentem em determinadas situações. Foi realizado dez perguntas onde 170 pessoas participaram, os resultados foram positivos em relação aos percentuais, porém poderia sim melhorar, uma das respostas observadas que chamou atenção foi a quantidade de pessoas que ficam ansiosas com situações de conflito no trabalho, e isso causa menos desempenho em relação ao o que poderia ser.

Portanto, observamos o quão importante esse tema é para as empresas, para o pessoal de cada um e como isso quando trabalhado pode trazer benefícios enormes no desempenho e bem estar de todos.

9 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

KONDO, Yoshio. **Motivação Humana**. São Paulo: Gente, 1994.

REVISTA HSM MANAGMENT. São Paulo: HSM, ano 4, jan-ago de 2000.

REVISTA Você S.A. São Paulo: abril, ano 2000. Diversas.

BEAUPORT, Elaine de; DIAZ, Aura Sofia. **Inteligência Emocional - As três faces da mente**. Editora Teosófica, Brasília-DF;1997.

DeCLAIRE, Joan; GOTTMAN, John. **Inteligência Emocional e a Arte de Criar Nossos Filhos**. Tradutor: Adalgisa Campos da Silva. Editora Objetiva Ed 38ª - SP, 1997.

MIRANDA, Roberto Lira. **Além da Inteligência Emocional**. Editora Campos - SP, 1997;

WEISINGER, Hendrie. **Inteligência Emocional no Trabalho**. Editora Objetiva - SP, 1997.

SIGNIFICADO, **O significado de inteligência emocional** 06/02/2017
<https://www.significados.com.br/inteligencia-emocional/> > acesso em 15/10/2018.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. 5.ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1996. 375 p.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Editora Objetiva, 1999

GREGORY, Richard. **A natureza da inteligência**. Org Jean Khalfa, Editora Unesp, 1995;

BEBER, Alana. **A importância da Inteligência Emocional na Liderança**, (2015) disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/a-importancia-da-inteligencia-emocional-na-liderana/> > acesso em 15/10/2018.

MULER, Josiane: **Artigo publicado por Brasil escola: Inteligência emocional: O equilíbrio comportamental:**
<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/psicologia/inteligencia-emocional-equilibrio-comportamental.htm>. > acesso em 15/10/2018.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro, RJ, Objetiva, 1998.

COOPER, Robert; SAWAF, Ayman. **Inteligência Emocional na empresa**. 13º.ed. Editora Campus, 1997. 380 p.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Avaliação de Desempenho**. 11^o ed. Editora São Paulo, 2010. 230 p.

BERGAMINI, Cecília Whitaker; BERALDO, Deobel Garcia Ramos. **Avaliação de Desempenho Humano na Empresa**. 4^o ed. Editora Atlas, 2010. 290 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas: O passo decisivo para a administração participativa**. São Paulo. Markron Books, 1994.

SITE

<https://saude.abril.com.br/mente-saudavel/brasil-e-o-pais-mais-deprimido-e-ansioso-da-america-latina/> > acesso em 03/07/2019.