



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

KARILLYANNE FERNANDA RODRIGUES

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL**

**ASSIS/SP
2022**



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

KARILLYANNE FERNANDA RODRIGUES

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO
DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL**

**Orientanda: Karillyanne Fernanda Rodrigues
Orientadora: Prof^a. Me. Maria Beatriz Alonso do Nascimento**

**ASSIS/SP
2022**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

R696i Rodrigues, Karillyanne Fernanda.

A importância da inteligência emocional no desenvolvimento profissional / Karillyanne Fernanda Rodrigues – Assis, SP: FEMA, 2022.

26 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, curso de Administração, Assis, 2022.

Orientadora: Prof.ª M.ª Maria Beatriz Alonso do Nascimento.

1. Inteligência Emocional. 2. Emoções. 3. Carreira Profissional. 4. Competências Emocionais. I. Título.

CDD 658

Biblioteca da FEMA

KARILLYANNE FERNANDA RODRIGUES

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito parcial para obtenção do certificado de conclusão do Curso de Graduação em Administração, analisado pela seguinte comissão examinadora:

Orientador: Prof^a. Me. Maria Beatriz Alonso do Nascimento
Analisador: Prof. Esp. Jairo da Silva

**ASSIS/SP
2022**

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha família, em especial aos meus pais por estarem sempre comigo me apoiando e ajudando a realizar todos meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

A minha família, minha mãe Kelma, ao meu pai Edmar, a minha irmã Marcella e a todos que me apoiaram durante essa trajetória.

Agradeço em especial a professora Maria Beatriz Alonso do Nascimento pela excelente orientação e contribuição para que meu trabalho fosse concluído com maestria.

Agradeço também meus amigos, que em dias de cansaço ou desânimo me motivaram e contribuíram para que minhas emoções fossem direcionadas em prol da realização do meu trabalho.

Enfim, agradeço a todos que de alguma maneira contribuíram para a realização deste trabalho.

Epígrafe

“O insucesso é apenas uma oportunidade para recomeçar de novo com mais inteligência.”

Henry Ford

RESUMO

Este trabalho descreve a importância da Inteligência Emocional ser desenvolvida e aplicada desde a infância dentro das instituições de ensino, com o foco no desenvolvimento pessoal das crianças para alcançar o sucesso na futura vida profissional, criando profissionais de qualidade e eficiência, com facilidade em lidar com conflitos e divergências nos ambientes de trabalho, assim como nas relações com as pessoas que fazem parte desse contexto.

A evolução e conhecimento das competências emocionais e os sentimentos primários devem ser estudados e analisados desde as primeiras reações e demonstrações de emoções do ser humano diante das situações.

Palavras – chave: Inteligência Emocional; Emoções; Carreira Profissional; Competências Emocionais;

ABSTRACT

This work describes the importance of Emotional Intelligence to be developed and applied from childhood within educational institutions, with a focus on the personal development of children to achieve success in their future professional life, creating quality and efficient professionals, with ease in dealing with conflicts and disagreements in work environments, as well as in relationships with people who are part of this context.

The evolution and knowledge of emotional skills and primary feelings must be studied and analyzed from the first reactions and demonstrations of emotions of the human being in the face of situations.

Keywords: Emotional Intelligence; Emotions; Professional career; Emotional Competencies;

SUMÁRIO

1 Introdução	11
2 Inteligência Emocional	12
3 Inteligência Emocional na formação profissional	14
4 O papel das emoções na formação do comportamento humano	17
5 QI e Inteligência Emocional	22
6 Considerações finais	25
7 Referências	26

1. Introdução

A Inteligência Emocional deve ser desenvolvida desde a infância, pois favorece o indivíduo na sua formação profissional e em seu desenvolvimento humano, possibilitando a construção de relações em realidades e situações vivenciadas.

Percebe-se que as relações presentes na vida de um indivíduo, quando consideradas importantes, são partes fundamentais da sua Inteligência Emocional (IE).

Hoje sabemos que a IE é responsável por fatores essenciais como, o aumento confiança, do desenvolvimento, gerando o domínio das emoções e sentimentos em qualquer situação e conseqüentemente alcançando o sucesso.

O domínio da IE favorece o crescimento emocional, ajudando a se expressar de maneira correta e a compreender quando outras pessoas buscam desenvolver com ele uma relação.

A Inteligência Emocional (IE) deve ser desenvolvida e trabalhada desde a infância, para que o indivíduo tenha o domínio de suas emoções em todos os sentidos, especialmente na fase adulta em que diversas situações são vivenciadas, inclusive a vida profissional no que se refere à atuação e as relações construídas no contexto profissional. Diante disso consideramos também as relações vivenciadas durante o período da formação profissional que poderão influenciar na atuação no mercado de trabalho.

Algumas pessoas quando estudantes ou profissionais podem apresentar bloqueios emocionais que dificultam ou limitam suas relações ou atuação. Por exemplo, falar em público, defender suas ideias e outros.

Segundo Ferreira (2016, p.13).

A Inteligência Emocional é considerada uma competência, pois pode ser constantemente aprimorada e oferecer cada vez mais benefícios. Muito eficaz para o aperfeiçoamento de relacionamentos, essa competência quando desenvolvida é bem reconhecida pelas organizações.

Essas competências são bem trabalhadas após o desenvolvimento da IE, pois um indivíduo lida de forma apropriada com as emoções das outras pessoas quando apresenta domínio das suas.

Para isso, como dissemos no parágrafo acima, é necessário reconhecer e entender os próprios limites, medos, busca do otimismo, motivação, equilíbrio emocional etc. Com isso pode-se desenvolver, com mais facilidade, boas relações sociais e profissionais.

2. Inteligência Emocional

Daniel Goleman (1995), considerado o pai da Inteligência Emocional, em sua obra mundialmente conhecida pelo mesmo título, considera que o controle das emoções é algo essencial para desenvolver a inteligência do ser humano.

De acordo com Fonseca (Sbie, 2019), Goleman afirma que a Inteligência Emocional é a “capacidade de identificar os próprios sentimentos e os das outras pessoas, de motivar-se e de gerir as próprias emoções dentro de nós mesmos e nos nossos relacionamentos”.

Goleman também acredita que a Inteligência Emocional é a maior responsável pelo sucesso ou o insucesso do ser humano.

Ainda para Goleman (2007, p. 58).

Inteligência Emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar de percalços, de controlar impulsos e aguardar pela satisfação dos seus desejos, de se manter em bom estado de espírito e impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar, de ser empático e autoconfiante.

A Inteligência Emocional é um conceito da Psicologia usado para caracterizar a capacidade que o ser humano tem em lidar com suas emoções, considerando o desenvolvimento de suas relações e o seu equilíbrio.

Também para esse autor (2015), alto nível de autoconsciência favorece o reconhecimento que um indivíduo tem de seus erros e atitudes para com o outro, por exemplo, duas pessoas discutem sobre determinado assunto e uma é ofensiva e agressiva, porém essa reconhece sua atitude como desprezível e analisa sua falta de consciência e IE em respeitar a opinião das demais pessoas, inclusive na situação que acaba de vivenciar e percebe a necessidade tentar chegar a um consenso, percebemos a importância de negociação, resolução e acordos diante das situações de conflitos em casos de duas pessoas ou mesmo em grupos.

Para RAIOL (2008, apud Batista, 2018).

A autoconsciência é a base sobre a qual são construídas todas as aptidões da IE e a partir da qual é possível monitorar-se, fazendo com que os próprios atos funcionem em seu proveito. A autoconsciência dos próprios sentimentos e atitudes ampara a compreender melhor as situações que se apresentam ao longo de um dia de trabalho, vindo a coadjuvar para a compreensão de como reagir, agir, comunicar e interferir de forma coerente, em diferentes situações. Ter autoconsciência significa processar as informações antes de tomar uma atitude.

A autoconsciência deve ser trabalhada desde a infância para que quando adultos e profissionais tomem atitudes adequadas nas situações do dia a dia, para que assim colaborem na manutenção de um ambiente de trabalho mais flexível e saudável,

independentemente do cargo que ocupem, sendo ou não líderes por isso a importância da IE.

Para MAYER; SALOVEY (1997, apud. Batista, 2018, p.12), a inteligência emocional envolve a capacidade de perceber, avaliar e expressar as emoções, assim como a capacidade de notar e gerar os próprios sentimentos. Já a capacidade de compreensão e controle da emoção e o seu conhecimento emocional ajuda no crescimento emocional e intelectual.

O desenvolvimento da autogestão, assim como a autoconsciência é de extrema importância para o crescimento pessoal e emocional, pois permite gerenciar a razão e a emoção com facilidade.

Podemos ter como exemplo um profissional que está apreensivo por ter um projeto a ser entregue em uma data que se aproxima, por estar tendo dificuldades na realização da referida atividade começa a apresentar mudanças em seu comportamento e até em sua saúde, como por exemplo, ansiedade, distúrbios do sono, humor etc. Tendo consciência do que está se passando e do controle que mantém em relação às emoções, compromete-se a organizar sua autogestão buscando a tranquilidade e a concentração, usando a percepção e controle das emoções de forma positiva e conseqüentemente obtendo resultados necessários favoráveis.

3 Inteligência Emocional presente na formação profissional

Neste capítulo nos referimos a Inteligência Emocional (IE) e a formação profissional de alunos do Ensino Superior nas relações pessoais e profissionais ao longo de seus cursos, deve ser aplicada e desenvolvida durante esse período para executar com maior responsabilidade e capacidade suas incumbências.

Conforme STACH (2017, apud Batista, 2018).

A IE é o uso inteligente das emoções saber fazer com intenção com que as suas emoções trabalhem a seu favor, usando-as como uma ajuda para ditar seu comportamento e seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar seus resultados, relações e problemas. Saber decidir e realizar escolhas de maneira com que as emoções ajudem nos empecilhos e não o contrário.

Os profissionais devem buscar o desenvolvimento da IE, por estarem em constantes mudanças e pressões do mercado que exigem desses, habilidades como resiliência, adaptabilidade e boas relações.

Segundo Rodrigues (2012, p. 33)

O ser humano emocionalmente inteligente tende a ser assertivo e expresso as suas ideias de um modo direto, sente-se bem consigo mesmo e com os outros; para ele a vida tem sentido. É comunicativo e gregário, expressa de modo adequado seus sentimentos, adapta-se bem à tensão mantendo equilíbrio emocional, isto lhe permite ir até os outros coroando um relacionamento interpessoal.

Para Rios (2014) a afirmação de Rodrigues revela que as pessoas que possuem Inteligência Emocional são dotadas de qualidades que fazem a diferença no desempenho profissional.

O papel da Inteligência Emocional na formação profissional de um indivíduo requer administrar as emoções, ter empatia, trabalhar os sentimentos positivos e negativos, avaliar as próprias crenças, pois o desenvolvimento dessas habilidades é essencial para o êxito profissional, emocional, social, em busca do aprimoramento, para haver equilíbrio entre as áreas presentes nos dois hemisférios do cérebro.

O hemisfério direito é o responsável pela atribuição das emoções como a intuição e as sensações. O hemisfério esquerdo pelas tarefas analíticas e logísticas, todo o lado racional como o pensamento, por exemplo, a linguagem e a escrita. (Sbie, 2016).

Para GOLEMAN (2015, apud Batista, 2018, p.12) pessoas que estão no controle dos seus sentimentos e desejos – ou seja, pessoas racionais – são capazes de criar um ambiente de confiança e isonomia.

Está cada vez mais evidente a necessidade de ferramentas para a gestão das emoções para a construção de relações saudáveis e a orientação de como lidar com situações complexas, nesse caso apresentamos como exemplo transtornos psíquicos como ansiedade, depressão, fobias, entre outros. Esses podem afetar de maneira agressiva a realidade de um indivíduo. Em diversos casos em sua vida social, a pessoa se encontra em situações de relacionamentos que geram desconforto levando ao autojulgamento, podendo afetar sua vida pessoal e/ou profissional fazendo com que não consiga lidar com frustrações, timidez, impedindo-o de ter êxito em uma entrevista, uma reunião ou situação de destaque.

Já apresentado na Introdução, conforme Goleman e Hamburg, o domínio das emoções deveria estar presente desde a infância.

A psicóloga Sheila Hamburg (2019), afirma:

O autoconhecimento trata da capacidade de conhecer a si mesmo, através da autocrítica e do cuidado com a própria saúde física e emocional, sempre identificando os pontos fortes e fracos.

O autocontrole é a capacidade de ação diante de impulsos e reações0 a estímulos, entre eles as emoções, para obter equilíbrio em seu comportamento.

Essas capacidades são acompanhadas de habilidades cognitivas que são a atenção, foco, memória, percepção auditiva, criatividade e responsabilidade sociais e avaliadas por sistemas educativos. As competências socioemocionais definidas como a autoconsciência, autogestão, consciência social, tomadas de decisão e habilidades em relacionamentos, ambas são reconhecidas pela Psicologia.

A Inteligência Emocional auxilia as pessoas a aprenderem a lidar com suas emoções e analisarem quais suas ações diante de cada situação, isso traz a possibilidade de análise e entendimento dos sentimentos, assim como se desenvolvem ou não diante de experiências pessoais.

Segundo Goleman (2007, p. 63).

Inteligência Emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar de percalços, de controlar impulsos e aguardar pela satisfação dos seus desejos, de se manter em bom estado de espírito e impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar, de ser empático e autoconfiante.

A Inteligência Emocional pode ser desenvolvida por todos, pois promove o controle de sentimentos e emoções, faz com que sejam capazes de lidar com situações diversas e consigam alcançar seus objetivos.

Para alcançar a IE devem-se entender os processos emocionais, como ocorrem sem julgamento e sem possibilidade de análise e de compreensão, o que facilita o entendimento de cada ação. O indivíduo tem sua personalidade com características específicas, no convívio em instituições, sejam elas educacionais ou empresariais, a consciência do papel e da importância da IE, assim como do seu uso despertado para o desenvolvimento das boas relações.

Diversas pessoas não desenvolvem nenhuma competência emocional e por conta disso não conseguem administrar e conter suas emoções, como exemplo pense em um líder que tem a responsabilidade de gerir e lidar com suas emoções e conseqüentemente estar preparado para liderar uma equipe.

O líder é observado, por estar à frente dos demais e assim deve ter o autocontrole e suas competências emocionais devem ser desenvolvidas e praticadas com frequência, pois suas emoções e sentimentos, assim como as atitudes são exemplos para seus liderados.

Para quem exerce um cargo de liderança a empatia é essencial, pois auxilia na construção da confiança entre ambas as partes, por isso, sem a empatia não há como guiar os liderados para o desenvolvimento, sendo assim, a Inteligência Emocional tem papel decisivo para o sucesso dos profissionais, pois empatia está diretamente relacionada ao altruísmo que é o amor e o interesse pelo próximo, ela também ajuda na compreensão do comportamento do outro e na forma como o esse toma suas decisões.

4 O papel das emoções na formação do comportamento humano

As emoções são várias respostas que se baseiam nas memórias emocionais, surgem nos neurônios e hormônios que são gerados quando o cérebro é estimulado. A emoção tem como função elaborar respostas e comportamentos que ajudam o ser humano que está recebendo o estímulo, seja de proteção ou impulso para fazer algo.

No sentido literal, segundo a Oxford English Dictionary (Goleman, 1995 p.303), emoção é “qualquer agitação ou perturbação da mente, sentimento, paixão, qualquer estado veemente ou excitado”.

De acordo com Goleman (idem) alguns pesquisadores discutem sobre quais emoções poderão ser reconhecidas como primárias, considerando o exemplo das cores como o azul, vermelho e amarelo, que são utilizadas em misturas que ocasionam novas cores e matizes. No caso dos sentimentos como a ira, tristeza, medo, alegria podem se misturar ocasionando reações diferenciadas para cada indivíduo ou situação. Segundo Ekman (Goleman, 1995 p.304), existem emoções básicas que acompanham algumas expressões faciais como a ira, medo, tristeza e alegria, elas são conhecidas por povos e culturas diferentes no mundo inteiro.

Nas expressões faciais conseguimos demonstrar a emoção que estamos sentindo diante de determinada situação, isso pode ajudar inclusive na comunicação entre as pessoas, pois distinguimos se elas estão ou ficou felizes, tristes, com medo, raiva ou até mesmo envergonhadas.

De acordo com Calabrez (2016), nas emoções existem duas escalas, conhecidas como escalas de valência positiva ou negativa, na valência positiva somos inclinados a ter comportamentos de aproximação como a felicidade, já na valência negativa, tendemos a comportamentos de repulsa, como tristeza ou medo.

Emoções negativas, segundo Ferreira (2016) acaba por interferir na atenção e concentração do ser humano, até mesmo em situações corriqueiras e cotidianas.

Ekman (Goleman, 1995, p. 125) acredita que lidar com as emoções não é simples, pois o instinto da maioria das pessoas é cuidar do outro mesmo não estando bem emocionalmente. Em uma situação em que se encontram entristecidas ou irritadas e percebem os mesmos sentimentos em alguém de suas relações, buscam oferecer ajuda emocional a este.

Ekman (Goleman, 1995, p.126) ainda afirma que muitas pessoas têm esse comportamento desde a infância, que em muitos casos é um comportamento natural que para muitos é imperceptível, pois a intenção é oferecer ajuda ou consolo.

Já para Goleman (1995, p. 307), os seres humanos têm a mente racional e a emocional, onde a mente racional é a capacidade de refletir sobre determinada situação e decidir como agir conscientemente, já a mente emocional apresenta reações movidas pelos impulsos, sendo assim a situação vivenciada por uma pessoa que a leva a agir de determinada forma até mesmo, em muitos casos, sem refletir.

Segundo Fiorelli (2018, p. 70), as emoções além das primárias, também apresentam três componentes básicos, os cognitivos, fisiológicos e comportamentais (Huffman, Vernoy e Vernoy, 2003:426), onde os cognitivos são pensamentos, crenças e as expectativas, que determinarão a intensidade na resposta emocional; os fisiológicos as alterações internas no organismo que resultarão no alerta emocional e as comportamentais que são sinais exteriores das emoções que a pessoa vivencia.

A Inteligência Emocional age no cérebro emocional do ser humano de maneira direta, buscando as memórias mais profundas, neutralizando as emoções negativas que produzem comportamentos destrutivos e potencializam as emoções positivas para alcançar os resultados desejados.

As emoções se apossam das pessoas fácil e rapidamente para que consigam agir com rapidez diante das situações. Segundo Goleman (2001, p.306), Ekman desenvolveu sistemas que detectam alterações na musculatura facial e no corpo, elas ocorrem em questão de segundos sob o impacto das emoções, Ekman afirma que o auge da emoção tem pouco tempo de duração, pois teriam que ter um processo específico mais longo para conduzir as ações e reações das pessoas.

Diferentemente das emoções, os sentimentos permanecem em nós por serem consequências de situações de maior envolvimento do indivíduo.

Paul Ekman (Goleman, 1995, p.306) diz que os sentimentos quando sentidos por um longo tempo se torna consistente, que conhecemos por estado de espírito. Entende-se por estado de espírito algo que institui o afeto, o que não vem de maneira imediata como as emoções.

O sentimento, é uma informação que os seres humanos são capazes de sentir e expressar, não é único, pois se manifesta de diferentes formas e maneiras, ele varia de pessoa e situações distintas, por isso não temos o sentimento de uma única forma, podemos sentir tristeza, angústia, alegria e outras formas.

Os psicólogos consideram os sentimentos como algo intangível por ser relacionado a cada pessoa seguindo as suas experiências de vida, por isso muitas pessoas acreditam estar confusas com seus sentimentos, isso ocorre quando há misturas de sentimentos, ou seja, um negativo com um positivo gera certa confusão em nosso cérebro para compreender o que de fato estamos sentindo perante aquela situação.

Segundo o Instituto Brasileiro de Psicanálise Clínica (IBPC, 2019), Freud acreditava que as confusões e misturas de sentimentos, positivos e negativos acabavam deixando as pessoas sem condições de compreensão e discernimento diante das situações vivenciadas, causando a ambivalência.

Na ambivalência pode-se usar como exemplo o sentimento de alguém quando é informado da morte de uma pessoa com a qual não tinha uma relação saudável, porém não chegava ao ponto da raiva de desejar a sua morte, pensando inclusive na família que está enlutada. A junção da raiva e da pena pode causar a ambivalência.

O IBPC (2019) afirma que se dividem os sentimentos em dois tipos, sentimento primário e secundário, onde o primário é tudo aquilo que se vivenciam na infância, eles que provocam e conduzem as primeiras emoções, já os secundários são aqueles que são desenvolvidos com as experiências de vida.

Os sentimentos primários são perceptíveis como o medo e a alegria. Os sentimentos secundários são menos notáveis e passam despercebidos como o nervosismo, a vergonha e a culpa.

Alguns sentimentos são mais comuns que outros, como por exemplo, a raiva, tristeza, hostilidade, medo, frustração, afeto, alegria, amor, ciúme, confiança, empatia, compaixão. O afeto é característico do amor, sendo assim pode ser comparado às relações materiais, românticas, parentais e em muitos casos, envolvendo outros relacionamentos, muitas vezes demonstrados por gestos afáveis.

A alegria estimula o otimismo, vem por meio de situações que favorecem o indivíduo, pode ser demonstrada por sorrisos e afagos.

O amor é o afeto sentido pelo outro e por algo inanimado, sendo humano, animal, objeto, lugar, a imagem e a impressão que é criada.

A aversão, sentimento secundário que deriva de outro, semelhante ao de repulsa a alguém ou algo que se considera mau, ruim ou negativo.

O ciúme muitas vezes é a falta de confiança, tem ligação com a baixa autoestima ou medo do abandono.

A compaixão supõe dividir o sofrimento aliviando o sentimento negativo que alguém está sendo exposto.

A confiança, um dos sentimentos secundário, mostra um sentimento de segurança que se tem em algo ou alguém, através dela consegue-se vencer situações difíceis. Porém ela não surge do além, demanda certo nível de afeto pelo próximo ou por algo, entretanto o excesso de confiança pode gerar frustrações e riscos.

A empatia originária da compaixão, é o se colocar no lugar do outro, em qualquer situação, seja ela boa ou ruim.

A esperança pressupõe que sentimentos negativos podem ser modificados por metas e/ou objetivos a serem alcançados, tendo como consequência sentimentos positivos.

A frustração acontece quando uma expectativa é criada e a realidade encontrada não corresponde a ela, pode ser formados em relação a pessoas, objetos e a si próprio.

A hostilidade, quando magoados ou ressentida com alguma situação ou pessoa, pode ser motivado á violência física através do sentimento, em alguns casos percebe-se que não oferece confiança ou credibilidade às outras pessoas, por agir com rudez e grosseria criando inimizades facilmente.

O medo é classificado como sentimento primário, é fundamental para definir limites, pois é identificado como um aviso, um impedimento e é considerado irracional, embora possa ser superado.

A paixão é diferente do amor, pois é momentânea pode deixar de existir por um motivo que não se espera, podendo ser consequência de um sentimento modificado ou o encontro de alguém que traga sentimentos presentes na esperança.

Sentimento de raiva aparece quando algo contraria o que queremos ou em momentos de injustiça, ela pode ser acompanhada da mágoa, decepção, ressentimento, entre outros.

A surpresa é um sentimento base, aparece quando acontece algo inesperado seja positivo ou negativo, ocasionando impulsos ou adrenalina.

A tristeza, um dos sentimentos primários, poderá estar acompanhada do sofrimento, solidão, melancolia, desespero e até mesmo da mágoa, muito sentida em momentos em que as expectativas não trazem os resultados esperados.

O desenvolvimento da Inteligência Emocional depende integralmente dos sentimentos e das emoções, entretanto sem o conhecimento básico dos sentimentos primários e secundários e das emoções que são vividas ao longo dos anos e das situações vivenciadas, aumenta a dificuldade de um bom resultado no amadurecimento da IE, pois

o indivíduo não saberá diferenciar uns dos outros além de não saber ao certo o que está sentindo diante a situação e nem mesmo como agir.

5 QI e Inteligência Emocional

A Inteligência Emocional, segundo Goleman, é a capacidade de identificar os próprios sentimentos e os de outros indivíduos, podendo se auto motivarem e administrar as emoções e os relacionamentos. O Quociente Intelectual (QI) é um valor obtido por meio de testes desenvolvidos para avaliar a capacidade cognitivas de um indivíduo e o nível de habilidades do mesmo num determinado momento em relação às normas estipuladas a sua faixa etária, a partir dessa lógica reducionista que se separavam os alunos potencialmente inteligentes, os medianos e os inferiores. Os indivíduos de classificação inferior acabavam fadados à exclusão educacional, social e possibilidades de relacionamentos, visto que não eram aptos a serem produtivos e competentes.

Segundo a Neuropsicóloga Marina Almeida, desde os anos 1920 até meados de 1940, alguns pesquisadores da época começaram a reconhecer a importância das qualidades integradas que era conhecida como 'inteligência social' como a capacidade de compreender e motivar as pessoas, insistindo com pouco sucesso e ao longo dos anos iam definindo com mais clareza a inteligência emocional que foi aceita só na década de 90 pelo psicólogo Peter Salovey. Em 1995 o psicólogo de Harvard David Goleman, insinuou que o QI era menos importante que a Inteligência Emocional.

A Inteligência Emocional predomina sobre o QI somente nas novas áreas como, por exemplo, o seu desenvolvimento para absorver e compreender toda informação lida e apresentada para si, nas quais o seu entendimento tem menor valor diante o sucesso, o autocontrole emocional e a empatia que podem ser habilidades bem mais valiosas do que as aptidões meramente cognitivas.

O QI por muito tempo teve sua avaliação realizada por pontuações no âmbito escolar e profissional, diante dessa avaliação pressupõe-se que os desafios cognitivos que uma determinada posição possa ser assumida por alguém com o QI mais adequado para tal, milhares de estudos já realizados por profissionais da saúde mental apontam que o QI analisa quais os níveis que uma pessoa pode exercer em uma carreira.

Para Rios (2014) os estudos relacionados à inteligência emocional mostram que apenas o QI não é o suficiente para garantir o sucesso na vida profissional. Neste contexto, a inteligência emocional tornou-se um diferencial competitivo.

Segundo Cavalieri e Soares (2007, p. 12, apud, Rios, 2014).

Com revolução industrial e as constantes e rápidas mudanças sociais que passa o mundo hoje, a inteligência emocional tem grande importância para o indivíduo situar-se em seu contexto profissional, auxiliando-o: a perceber seus próprios

limites e qualidades; a desenvolver a autoconfiança; a melhorar o autocontrole; a ter maior capacidade de comunicação; a ter capacidade de exercer influência; a ter capacidade de adaptar-se às mudanças.

Nos níveis mais elevados de um QI acaba por se tornar uma habilidade limitada, que é necessária apenas entrar e continuar o que está sendo feito.

Segundo Goleman (2007, p.14), nos níveis mais altos é que os modelos de competências para liderar consistem entre 80% a 100% de habilidades do tipo QE (inteligência emocional), onde grande parte é contratada por seu intelecto e demitidos por falta da IE.

O jornalista Daniel Goleman afirma ainda que a IE define o potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, pois habilidade emocional acaba mostrando o quanto desse potencial conseguiu dominar de modo que demonstre a capacidade profissional.

Alguns psiquiatras, psicólogos e autores afirmam que a IE quando aplicada gera resultados positivos dentro das organizações e nos relacionamentos. O desenvolvimento da Inteligência Emocional é importante para a vida pessoal e profissional do ser humano, por isso a sua necessidade em serem aplicados durante a formação acadêmica do aluno, os professores devem ter foco na comunicação, comportamento e na preparação dos seus alunos.

O psicólogo de Harvard, Howard Gardner diz que a maior contribuição que a educação pode fornecer é o desenvolvimento dos alunos e ajudá-los a serem profissionais qualificados e competentes para o mercado de trabalho seguindo seus talentos. Há infinitas maneiras de serem bem-sucedidas e muitas aptidões que o ajudarão a alcançá-los.

Segundo Gardner, a multiplicidade da inteligência contínua, que nada mais é que os dois estados da inteligência a inter e a intrapessoal, onde a interpessoal se resume na capacidade de compreender as outras pessoas com o que as motiva com que trabalham, como por exemplo, os professores, políticos, líderes. A intrapessoal se resume na aptidão relacionada, voltada para o interior, como formar-se um modelo preciso de si mesmo para agir na vida, como o autoconhecimento.

Alguns psicólogos como Sternberg e Salovey, segundo Goleman, concordam com Gardner e pressupõe uma definição melhorada de IE, ampliando as aptidões para cinco domínios, sendo eles, conhecer as próprias emoções, lidar com emoções, motivar-se, reconhecer as emoções do outro e lidar com relacionamentos, obviamente cada pessoa diferencia suas aptidões em cada um desses campos, porém alguns conseguem ser hábil o

suficiente para lidar com a ansiedade, mas relativamente estão inaptos a servir conforto aos aborrecimentos do outro.

Pela flexibilidade do nosso cérebro conseguimos lidar com as falhas sem aptidões emocionais e remediar elas e com esforço e dedicação consegue-se aprimorá-la e manter-se em constante aprendizado.

Segundo Amorim Rios (2014, p.32):

Goleman (2001) relata que Claudio Fernández Aráoz, encarregado de caçar os executivos em toda a América Latina, realizou a comparação de 227 executivos altamente bem-sucedidos com 23 que não tiveram sucesso em seus empregos. Percebeu que os executivos que não tiveram sucesso possuíam quase todos QI elevado e alto grau de conhecimento especializado. Em todos os casos, a deficiência que ocasionou o fracasso estava na área da inteligência emocional.

Portanto, um indivíduo não deve confiar somente no seu intelecto, porque seu QI e seu conhecimento especializado sobre um assunto, não darão oportunidade de atuação de qualidade, a falta de competência emocional pode levar o profissional ao insucesso da sua carreira que possuem o QI elevado e alto grau de conhecimento, pois com a falta de IE não saberia lidar com as situações do dia a dia da empresa e os conflitos que existem dentro do local de trabalho.

6 Considerações finais

A partir da compreensão da importância da Inteligência Emocional para além da melhoria pessoal, as qualificações dos profissionais dentro do ambiente escolar virão contribuir para o desenvolvimento e prática dos sentimentos e emoções desde a infância, tendo como foco os resultados favoráveis para futuro profissional.

Compreender a dificuldade ou a falta de administração dos sentimentos, suas limitações, receios, esclarecer suas dúvidas, ensinar e incentivar a melhoria contínua são pontos que devem ser analisados e tratados pelos profissionais, pois vai além da base, seguir normas e padrões, lidar com as diferenças e conflitos diários.

A possibilidade de aplicação deste esquema, do desenvolvimento da IE até mesmo dentro das escolas, é possível, tem cunho benéfico e produtivo para todas as partes envolvidas: profissionais/alunos/família/instituição. Porém, como todas as áreas onde as categorias de administração e psicologia se encaixam, ainda enfrentam inúmeros desafios: a falta de conhecimento dos profissionais e da família, a falta de interesse, o cansaço, definições de rotina e aprendizado, o que dificulta a desenvoltura e aplicação do projeto.

Dessa forma, é preciso estímulos para implementação de novas condutas e reflexões a frente das práticas do trabalho, dando a estes alunos em desenvolvimento bons motivos para serem bons profissionais no futuro e ofertar a qualidade em toda sua evolução.

7 Referências

Almeida, Marina. **Inteligência Emocional e Quociente de Inteligência**. <https://institutoinclusaobrasil.com.br/inteligencia-emocional-e-quociente-de-inteligencia-qi/>, Acessado em 21 de julho de 22.

Calabrez, Pedro. **O que são emoções e sentimentos?**. <https://www.youtube.com/watch?v=SUAQeBKkQk0&t=669s>, Acessado em 17 de Novembro de 2021.

FERREIRA, Sabrina Batista. **A Importância da Inteligência Emocional nas organizações**. 56p. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) - Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA/Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis - IMESA, São Paulo, Assis, 2016.

FIORELLI, José Osmir. **Psicologia para Administradores - Razão e Emoção no Comportamento Organizacional**. São Paulo: Atlas, 2018.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional – Por que ela é mais importante do que o QI**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

_____. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

HAMBURG. S. Autoconhecimento e autocontrole: competências essenciais para o desenvolvimento pessoal e profissional. 2019.

<https://www.pearsonclinical.com.br/blog/2019/geral/autoconhecimento-e-autocontrole-competencias-essenciais-para-o-desenvolvimento-pessoal-e-profissional/#:~:text=O%20autoconhecimento%20refere%2Dse%20%C3%A0,emo%C3%A7%C3%B5es%20e%20as%20dos%20outros>. Acessado em 13 de Janeiro de 2022.

O que é inteligência emocional. <https://ead.univali.br/blog/o-que-e-inteligencia-emocional/#:~:text=A%20intelig%C3%Aancia%20emocional%20%C3%A9%20um,de%20lidar%20com%20as%20emo%C3%A7%C3%B5es.&text=Isso%20inclui%20a%20capacida>

de%20de,m%C3%BAsica%20e%20gestos%2C%20entre%20outras. Acessado em 13 de Janeiro de 2022.

Psicanálise Clínica. **Lista dos principais sentimentos.** <https://www.psicanaliseclinica.com/lista-sentimentos/>. Acessado em 09 de Janeiro de 2022.

RIOS, Lucile Bernardo de Amorim. **A Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho.** Trabalho de Conclusão de Curso - Centro de Ensino Superior do Ceará - Faculdade Cearense - Curso de Administração de Empresas - Ceará, Fortaleza, 2014.

Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional. **Entenda o que é competência emocional.** <https://www.sbie.com.br/blog/entenda-o-que-e-competencia-emocional-e-como-e-reconhecida-nas-empresas/>. Acesso em 15 de Novembro de 2021.

Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional. **Entenda as principais diferenças do cérebro emocional e racional.** <https://www.sbie.com.br/blog/entenda-as-principais-diferencas-do-cerebro-emocional-e-racional/>. Acesso em 13 de Março de 2022.

Inteligência Emocional: entenda profundamente as emoções humanas. <https://www.sbie.com.br/blog/afinal-o-que-e-inteligencia-emocional/>. Acesso em 15 de Novembro de 2021. **O que é Inteligência Emocional.** 2019. Acesso em 15 de Novembro de 2021.