



## INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: AUXILIANDO NA GESTÃO DE PESSOAS E NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS INTRAPESSOAL E INTERPESSOAL NAS ORGANIZAÇÕES

Carla Janaina Hanneck <sup>1</sup>  
João Carlos Hanneck <sup>2</sup>  
Marcia Czerevaty Hanneck <sup>3</sup>  
Mayara Cristina Ghedini da Silva <sup>4</sup>

**Resumo:** *A inteligência emocional pode ser considerada uma importante ferramenta para os líderes, quando aliada à gestão do conhecimento, apresenta-se como um instrumento de auxílio à resolução de conflitos organizacionais. O presente trabalho tem como objetivo expor a importância da Inteligência emocional no âmbito organizacional. Foi elaborado por meio de uma pesquisa bibliográfica, composta através de trabalhos e teorias de vários autores, em diferentes épocas e situações organizacionais. Constatou-se que a inteligência emocional atua diretamente no sucesso pessoal e profissional, de cada indivíduo. Manter o equilíbrio em meio ao caos é o segredo para alcançar os objetivos e metas propostas.*

**Palavras-chave:** Líderes. Inteligência Emocional. Gestão da Emoção. Conflitos. Organizações.

### Introdução

Em vista da importância de possuir Inteligência Emocional muitas pessoas têm recorrido a cursos e estudos para treinar ou até mesmo reprogramar a capacidade de gerir com equilíbrio suas emoções, se tornando assim, um líder melhor e um profissional de alto desempenho. Segundo CURY (2008), o indivíduo se torna mais resiliente, maleável, paciente, generoso, compassível, solidário, quando aprende a controlar suas emoções. Dessa forma, quanto maior o equilíbrio emocional; mais o profissional deixa de sentir-se autossuficiente e passa a estar aberto a compreender as atitudes do próximo.

### Objetivos

O objetivo desse trabalho é expor a importância da Inteligência Emocional na carreira dos profissionais, auxiliando na gestão da emoção e na resolução de conflitos intrapessoais e interpessoais nas organizações.

### Metodologia

No que se refere à natureza, a pesquisa considera-se básica, visto que o objetivo da mesma é gerar conhecimento através do seu conteúdo. Quanto à

<sup>1</sup> Administração, bacharelado, UNOPAR, carlahanneck@gmail.com

<sup>2</sup> Gestão Financeira, tecnólogo, UniCesumar, jchanneck@hotmail.com

<sup>3</sup> Gestão Hospitalar, tecnólogo, UniCesumar, marciahanneck@hotmail.com

<sup>4</sup> Engenharia de Produção, mestrado, UTFPR, mayaraghedini@gmail.com

abordagem do problema, considera-se qualitativa, pois consiste em fundamentação teórica. Do objetivo, caracteriza-se como exploratório, pois será possível obter uma discussão a respeito do assunto exposto na pesquisa, identificando a importância da Inteligência Emocional para os líderes nas organizações. Finalmente, sob o ponto de vista dos procedimentos técnicos, considera-se pesquisa bibliográfica, pois foi desenvolvida com base em materiais já elaborados, dispondo de livros e artigos científicos, relacionados ao assunto.

## Inteligência Emocional

A Inteligência Emocional foi descoberta por Daniel Goleman no ano de 1995, e desde a sua descoberta vem se atualizando. Atualmente sua importância continua incontestável para o mercado de trabalho e principalmente para o convívio nas organizações.

Para Goleman (2007),

“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” (GOLEMAN, 2007, p. 58).

Com isso, torna-se possível identificar a necessidade do ser humano pelo autoconhecimento, assim como a busca incessante por dominar os seus medos, fracassos, falhas e superar as barreiras que o impedem de crescer, otimizando o seu relacionamento inter e intrapessoal, para alcançar a saúde emocional e desempenhar as suas funções da melhor maneira possível, com equilíbrio.

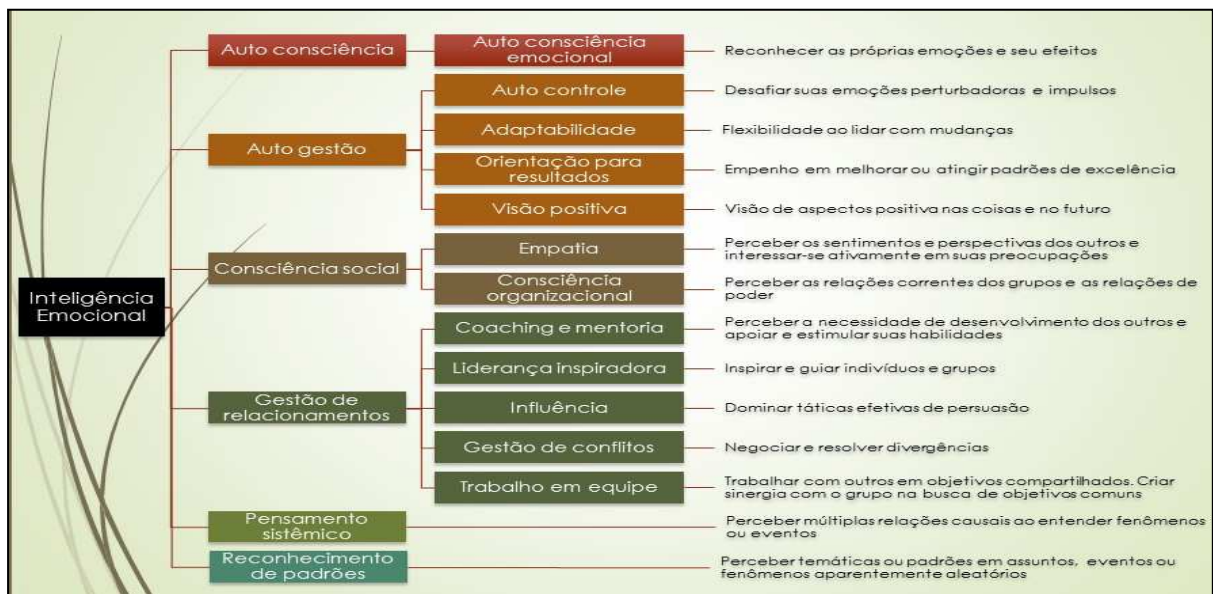


Figura 1 – Competências Emocionais, Sociais e Cognitivas  
Fonte: Goleman, Boyatzis e McKee (2002)

Podemos compreender que para o pesquisador Daniel Goleman, (2007, Vieira apud Goleman, 2016),

“Inteligência Emocional é a combinação de dois pilares. O primeiro são as competências emocionais sociais: a capacidade de você se conectar com o próximo e com a sociedade. E o segundo são as competências emocionais pessoais: a capacidade de se conectar de forma harmônica e amorosa consigo mesmo” (VIEIRA, 2016, p. 7).

Atualmente a junção de competências, habilidades e atitudes (CHA) sigla muito conhecida pelos administradores, tem sido o fator que difere os bons profissionais dos excelentes. Saber lidar com conflitos internos e externos, é o que os profissionais e líderes têm buscado.

Para Chiavenato (2003),

“As habilidades conceituais têm relação com o pensar, raciocinar, diagnosticar a situação e formular alternativas para resolver o problema” (CHIAVENATO, 2003, p. 3).

Dessa forma, fica evidente tal importância, tendo como exemplo a Universidade de Yale, onde a Inteligência Emocional foi utilizada como requisito de aprovação na mesma. Firmou-se uma parceria entre a Universidade e os pesquisadores da EI Skills Group com a finalidade de desenvolver avaliações embasadas na ideia de que líderes e gestores devem ser capazes de compreender os sentimentos alheios, a fim de desenvolver o seu estilo de gestão para obter de modo eficiente os resultados esperados. Para isso, é necessário ter capacidade de ler as pessoas, ser empático, saber gerenciar as emoções, comunicar-se de forma eficaz e ser adaptável a outras culturas.

Segundo Peter Salovey (2002), a Inteligência Emocional consiste na habilidade de ser sociável. Procurar descobrir e compreender o que o indivíduo quer ou pretende realmente, quais são os seus verdadeiros sentimentos, através da capacidade e da habilidade emocional.

Tratando-se de Inteligência Emocional, Daniel Goleman desenvolveu um modelo para auxiliar as pessoas a refletirem sobre si mesmos e como estão as suas forças e limites. Não é um teste, mas sim uma amostra para que o próprio indivíduo possa se autoanalisar a respeito do assunto.

- 1) Você costuma estar consciente de seus sentimentos e por que se sente assim?
- 2) Você está consciente de suas limitações, bem como de suas forças pessoais, como um líder?
- 3) Consegue lidar bem com suas emoções negativas – por exemplo, recuperar-se rapidamente quando fica contrariado ou tenso?
- 4) Consegue se adaptar facilmente a realidades em mudança?
- 5) Você mantém o foco em seus objetivos principais e conhece os passos necessários para chegar lá?
- 6) Você normalmente consegue perceber os sentimentos das pessoas com quem interage e entender suas formas de ver as coisas?
- 7) Você possui um dom para a persuasão e para usar sua influência com eficácia?
- 8) Você consegue conduzir uma negociação a um acordo satisfatório e ajudar a dirimir conflitos?
- 9) Você trabalha bem em equipe ou prefere trabalhar sozinho?

Após responder à essas perguntas, o ideal é que para todas elas a resposta seja “sim”.

Sabe-se que a Inteligência Emocional não pode ser comprada, mas pode e deve ser trabalhada. Como é algo de dentro para fora, a pessoa que deseja possuí-la deve, ela mesma adquirir as competências da Inteligência Emocional, através de suas escolhas, aprendendo a gerir as suas emoções, melhorando e aperfeiçoando cada vez mais o autocontrole.

Segundo Aristóteles, filósofo da Grécia antiga (apud Goleman 1995),

“Qualquer um pode zangar-se – isso é fácil. Mas zangar-se com a pessoa certa, na medida certa, na hora certa, pelo motivo certo e da maneira certa – não é fácil” (ARISTÓTELES).

Sendo assim, entende-se que a Inteligência Emocional, não está relacionada com a idade e nem com a experiência profissional. Para obter êxito no campo das emoções, basta que a pessoa que busca melhorar suas habilidades comportamentais, faça as escolhas certas e esteja disposta a desenvolvê-las.

### **Considerações finais**

Buscando expor a importância da inteligência emocional na carreira profissional, o presente trabalho discorre que não existe uma regra específica quando se trata de relacionamentos intra e interpessoais, mas com o passar dos anos, estudiosos em geral e profissionais que lidam com gestão de pessoas, vem percebendo a necessidade de saber trabalhar consigo mesmo e, com as demais pessoas. Conhecer a si, e ao outro, fazem com que a empatia esteja presente no cotidiano organizacional, fazendo com que se torne um pouco mais fácil, compreender a dificuldade e a falha das pessoas, assim como as do próprio indivíduo. Com base nas pesquisas referentes ao assunto, ficam expostas as vantagens em se ter Inteligência Emocional, levando em consideração que as organizações atualmente, buscam algo a mais em seus colaboradores e líderes.

Em vista do exposto, a tendência é que os profissionais de alta performance, busquem e aprendam a gerir melhor os conflitos decorrentes de fatores externos e internos ao ambiente organizacional, transformando essas situações em diferencial da empresa, desenvolvendo habilidades e características únicas em sua equipe, através da Inteligência Emocional. Sabe-se que, a crise desperta revolucionários, em diversas áreas, incluindo na gestão da emoção. Manter o equilíbrio em meio ao caos transforma conflitos negativos em oportunidades de aproximar a equipe e seus membros, tornando-os um só, em prol dos objetivos da empresa e consequentemente, dos objetivos pessoais de cada indivíduo.

### **Referências**

CHIAVENATO, Idalberto. – Introdução à Teoria Geral da Administração. – 7ª ed. revista e atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CURY, Augusto. Gestão da emoção. São Paulo: Benvirá, 2008.

GOLEMAN, D. A inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

SALOVEY, Peter. O GLOBO – Presidente da Universidade YALE – INTELIGÊNCIA EMOCIONAL. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/sociedade/conte-algo-que-nao-sei/peter-salovey-presidente-da-universidade-yale-inteligencia-emocional-das-criancas-me-preocupa-13523092#ixzz4fJeTZt53> Acesso em: 28 de Agosto de 2017.

TESTE DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL – Disponível em:

<http://bazeggioconsultoria.com.br/teste-de-inteligencia-emocional-de-yale-avalia-capacidade-de-lideranca-e-empatia-2/> Acesso em: 25 de Agosto de 2017.

VIEIRA, Paulo. Inteligência Emocional: O que é Inteligência Emocional? Ebook:

Febracis, 2017. Disponível em: <https://www.febracis.com.br/ebooks> Acesso em: 22 de Maio de 2017.