

A RELAÇÃO ENTRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E A VIDA PROFISSIONAL

Trabalho de Conclusão de Curso

2017

Maria Luiza da Cruz Cortizo

Psicóloga especializada em Gestão de Recursos Humanos com ênfase em Técnicas de *Coaching* pelo
Centro Universitário Instituto de Educação Superior de Brasília – IESB (Brasil)

Rafaella Andrade

Psicóloga e Professora de Gestão de Recursos Humanos no Centro Universitário Instituto de
Educação Superior de Brasília – IESB (Brasil)

E-mail de contato:

luizacortizo@yhoo.com.br

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo identificar a importância da teoria da Inteligência Emocional (IE) na vida profissional. Foi utilizado como método a pesquisa bibliográfica, principalmente, dados das obras do PhD, Daniel Goleman, responsável por popularizar a teoria da IE a partir de 1995. Os resultados mostraram que tanto as habilidades, quanto as competências emocionais influenciam de forma significativamente no âmbito profissional. Fica evidente a importância de salientar que, o intuito do coeficiente emocional (QE) não é substituir o coeficiente intelectual (QI), mas que ambos andem juntos, pois a razão necessita da emoção para manter o trabalhador em equilíbrio.

Palavras-chave: emocional, inteligência, profissional, trabalho.

Copyright © 2018.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License 4.0.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INTRODUÇÃO

De acordo com a Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional (SBIE), o psicólogo, escritor e PhD Daniel Goleman da universidade de Harvard, nos Estados Unidos, é considerado o “pai” da Inteligência Emocional (IE), uma vez que, o mesmo foi o responsável por popularizar o conceito da IE em todo o mundo por meio do livro *“Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente”*. Para o PhD, esse tipo de inteligência é a maior responsável pelo sucesso ou insucesso dos indivíduos. O especialista aponta que a maioria das situações de trabalho e da vida são envolvidas por relacionamentos entre as pessoas. Isso significa que, as pessoas com qualidades de relacionamento humano – como afabilidade, compreensão e gentileza – têm mais chances de alcançar o sucesso.

Em 1990, quando era repórter de ciência no The New York Times, topei com um artigo em uma pequena revista acadêmica escrito por dois psicólogos, John Mayer, hoje na Universidade de New Hampshire, e Peter Salovey, de Yale. Meyer e Salovey apresentaram a primeira formulação de um conceito que chamaram de “inteligência emocional”. Naquela época, a proeminência do QI como critério de excelência na vida era inquestionável; discutia-se acaloradamente se ele estava inscrito em nossos genes ou se era alcançado pela experiência. Porém, eis que surge, de repente, uma nova forma de pensar sobre os ingredientes do sucesso na vida. Fiquei entusiasmado com o conceito, que usei como título deste livro em 1995 (GOLEMAN, 2005).

O termo “Inteligência Emocional” foi utilizado pela primeira vez num artigo de mesmo nome, no qual é apresentado como uma subclasse da Inteligência Social, cujas habilidades estariam relacionadas ao “monitoramento dos sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros, na discriminação entre ambos e na utilização desta informação para guiar o pensamento e as ações” (SALOVEY e MAYER, 1990 apud BUENO e PRIMI, 2003).

Existem atualmente três modelos principais de QE, com dezenas de variações. Cada um deles representa uma perspectiva diferente. O de Salovey e Mayer se apoia com firmeza na tradição de inteligência concebida pelo trabalho original sobre QI, de um século atrás. O modelo trazido por Reuven Bar-On se baseia na sua pesquisa sobre o bem-estar. E o meu modelo se concentra no desempenho no trabalho e na liderança organizacional, misturando a teoria do QE com décadas de

pesquisa sobre a modelação de competências que separam indivíduos notáveis dos medianos (GOLEMAN, 2005).

Foi escolhido esse tema para este trabalho de conclusão de curso, por se presumir no quanto é importante ser inteligente emocionalmente não só no ambiente profissional, como também nos campos académico, afetivo, familiar e social. Outro fator importante para escolha foi o fato de que, durante as buscas por referências, ficou nítido o quanto o tema é relevante, uma vez que, mesmo vinte e dois anos após o lançamento do livro “*Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente*” em 1995, com sua atualização em 2005, ambos pela editora Objetiva, o mesmo ainda é considerado um *best seller* responsável por ter popularizado a IE.

Inteligência e emoção são temas que têm instigado pesquisadores e gerado polémica por mais de um século de estudos e pesquisas (SIQUEIRA, et al. 1999, apud WOYCIEKOSKI e HUZ, 2009).

Vale ressaltar que, até aqui este trabalho de conclusão teve como objetivo reunir livros, periódicos científicos e artigos sobre a teoria da Inteligência Emocional e sua relação com o trabalho, ou seja, articulando a relação entre a teoria da IE, negócios, empreendimento e vendas. Desta forma, além de buscar coordenar os conceitos de competências e habilidades emocionais, compor subsídios para indivíduos interessados na teoria da IE e sua relação com a vida profissional.

O desenvolvimento do Coeficiente Emocional (QE) além do Coeficiente Intelectual (QI) é cada vez mais importante para o sucesso e sobrevivência das empresas. Esse amplo interesse das empresas pela IE pode estar vinculado a uma conjectura de que pessoas com melhor gerenciamento de suas próprias emoções são possivelmente melhores sucedidas no mercado de trabalho e que acabam também por ter mais qualidade de vida (GOLEMAN, 1995, apud ROBERSTS, et al. 2002, apud COBÊRO, et al. 2006).

É verdade que, para grandes grupos como um todo, há uma relação entre QI e as circunstâncias da vida: muitas pessoas de QI muito baixo acabam em empregos medíocres, e aqueles que possuem QI alto tendem a obter excelentes empregos, mas nem sempre isso ocorre. Há inúmeras exceções à regra que considera o QI fator de sucesso – há tantas (ou mais) exceções do que casos que se encaixem na regra. Na melhor das hipóteses, o QI contribui com cerca de 20 por cento para os fatores que determinam o sucesso na vida, o que deixa os 80 por cento restantes por conta de outras variáveis (GOLEMAN, 1995).

Não há decisões puramente lógicas nem decisões puramente emocionais, sendo importante um elo de ligação entre as duas a fim de tomar decisões adequadas e “dado que também temos a capacidade de reflectir e planear, temos um meio de controlar a influente tirania da emoção: chama-se razão. Ironicamente, claro, os motores da razão também requerem emoção, o que significa que o poder da razão é por vezes bem modesto” (DAMÁSIO, 2000 apud COSTA e JESEUS, 2009).

O conceito de IE pauta-se em cinco habilidades básicas e interdependentes denominadas por *autoconsciência, automotivação, autocontrole, empatia e sociabilidade*. As três primeiras referem-se a exames de reações do eu e ao que o indivíduo faz com seus próprios sentimentos, enquanto que as duas últimas voltam-se para fora, em direção aos sentimentos dos outros e às interações sociais (GOLEMAN, 1995 apud SIQUEIRA, et. al 1999).

De maneira sucinta, a IE consiste na capacidade de o individuo perceber, nomear, administrar e compreender a emoção em si e nos outros para utilizá-la de forma a favorecer sua adaptação no meio em que vive. (PRIMI, 2003 apud MUNIZ, et. al 2007).

HABILIDADES	DEFINIÇÃO
Autoconsciência	As pessoas mais seguras acerca de seus próprios sentimentos são melhores pilotos de suas vidas, tendo uma consciência maior de como se sentem em relação a decisões pessoais, desde com quem se casar a que emprego aceitar.
Automotivação	Pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção, para a maestria e para a criatividade.
Autocontrole	As pessoas que são fracas nessa aptidão vivem constantemente lutando contra sentimentos de desespero, enquanto outras se recuperam mais rapidamente dos reveses e perturbações da vida.
Empatia	As pessoas empáticas estão mais sincronizadas com sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem. Isso as torna bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e administração.
Sociabilidade	A arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros. É a aptidão que reforçam a popularidade, a liderança e a eficiência interpessoal. As pessoas excelentes nessa aptidão se dão bem em qualquer coisa que dependa de interagir tranquilamente com os outros; são estrelas sociais.

Fonte: Goleman (1995).

A nível organizacional, os “novos” líderes cada vez mais se preocupam com a relação existente entre as pessoas e a organização, o que revela o crescente interesse pela área das emoções, sentimentos e consequentemente comportamentos inerentes assim como a consciencialização de que o motor das organizações são as pessoas (COSTA e JESUS, 2009).

Liderar não é dominar, mas, sim, a arte de convencer as pessoas a trabalharem em vistas a um objetivo comum. Num certo sentido, a crítica é uma das mais importantes tarefas de um administrador. Contudo, é também temida e postergada. Logo, muitos administrados dominam mal a difícil arte de fornecer o *feedback*. Essa deficiência tem um alto custo: assim como a saúde emocional de um casal depende da forma como eles externam suas queixas, também a eficiência, satisfação e produtividade das pessoas no trabalho dependem de como lhes são transmitidos os problemas incômodos. Na verdade, a maneira como são feitas e como são recebidas as críticas diz muito sobre até onde as pessoas estão satisfeitas com seu trabalho, com os que trabalham com elas e com a chefia. Muitas vezes, as pessoas criticam apenas quando a coisa transborda, quando ficam iradas demais para conterem-se. Esses ataques são como um tiro que sai pela culatra. São recebidos como afronta, e quem os recebem fica, por sua vez, com raiva. É pior maneira de motivar alguém (GOLEMAN, 2005).

O estabelecimento de relações interpessoais apoiadas numa boa comunicação e compreensão mútuas pode, entre outros factores ligados ao contexto e ao cargo desempenhado, ter uma influência positiva na *Satisfação Profissional* (MCQUEEN, 2004 apud COSTA e FARIA, 2009).

A inteligência emocional não é oposta ao Q.I, mas sim uma competência distinta. Portanto, uma *competência* é uma característica pessoal ou um conjunto de hábitos que leva a um desempenho mais eficaz ou de nível mais elevado no trabalho. No entanto, a *competência* emocional é uma capacidade adquirida, baseada na inteligência emocional, que resulta num desempenho destacado no trabalho. No centro dessa competência, encontram-se duas aptidões: a empatia, que envolve *ler* os sentimentos de outros e as habilidades sociais, que permitem lidar bem com esses sentimentos. Vale ressaltar que, as *habilidades sociais*, no sentido básico de lidar de forma habilidosa com as emoções *de outra pessoa*, estão por detrás de várias competências (GOLEMAN, 1997, apud DOMINGUES, 2009).

COMPETÊNCIAS	DEFINIÇÃO
Influência	Aplicar táticas eficazes de persuasão
Comunicação	Enviar mensagens claras e convincentes
Gerenciamento de Conflito	Negociar e resolver desacordos
Liderança	Inspirar e guiar
Catalisador de mudanças	Iniciar, promover ou gerenciar mudança

Fonte: Goleman (1998).

Creio que, tanto as habilidades como as competências emocionais influenciam de forma significativa no trabalho. Apenas possuir um alto grau de inteligência emocional não assegura que uma pessoa terá adquirido as competências emocionais que têm importância para o trabalho. Isso significa simplesmente que possui um excelente potencial para adquiri-las. 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 persuadir ou inspirar outras pessoas, para liderar equipes ou para catalisar mudanças. Se tiverem pouco auto percepção, não se darão conta de suas próprias deficiências e carecerão da autoconfiança que advém da certeza de suas próprias forças. (GOLEMAN, 1998).

Goleman, distingue a autoconsciência, gestão de emoções e automotivação, classificando-as como competências pessoais (intrapessoais), pois "determinam a forma como nos gerimos a nós próprios", e a empatia e gestão de relacionamentos como competências sociais (interpessoais), pois "determinam a forma como lidamos com as relações" (2006, apud COELHO, 2012).

Pondo-se de lado essas especificidades, quase trezentos estudos patrocinados por companhias diferentes mostram que, através de uma vasta gama de trabalhos, a receita para a excelência atribui peso muito maior as competências emocionais do que às capacidades cognitivas. Robert Worden, diretor de pesquisa de negócios da Eastman Kodak, concorda: "Não basta ser capaz de fazer uma análise conjunta ou de se sentar diante do computador, excitado a respeito de uma fantástica análise de regressão, caso a pessoa sinta acanhamento em apresentar esses resultados perante um grupo de executivos. A capacidade de se relacionar, de falar e ser ouvido, de sentir-se à vontade consigo mesmo são características cruciais" (apud GOLEMAN, 1998).

Consideramos três casos de vendedores em setores muito diferentes. Na L'Oréal, a gigante dos cosméticos, entre os agentes de vendas que haviam sido selecionados por seus pontos fortes em competência emocional, houve 63% de substituições a menos durante seu primeiro ano de que entre aqueles cuja seleção havia ignorado o perfil competência emocional. Entre os representantes de vendas recém-contratados numa nova companhia tinham uma probabilidade 90% maior de concluir seu treinamento do que os que haviam sido selecionados por outros critérios. Numa companhia de vendas de móveis no varejo de âmbito nacional, entre os vendedores contratados em função de seus pontos fortes em competências emocionais-chave, o índice de perda no seu primeiro ano emprego representava a metade do índice dos que haviam sido contratados com base em outros padrões (GOLEMAN, 1998).

Necessário, portanto que, o profissional desenvolva competências técnicas e humanas, visando crescimento, aperfeiçoamento e eficácia nos resultados, tendo como premissa que o ser humano tem um poderoso potencial e que é o diferencial competitivo das organizações (CARLETTO, et. al. 2005).

Na América Latina, uma deficiência em I.E. parece acarretar o fracasso quase certo. Como me disse Fernández-Aráoz, “a América Latina passou por inúmeras mudanças nos últimos anos – hiperinflação, turbulência política, mudanças de economias controladas para economias abertas. As coisas se transformam radicalmente, às vezes quase todos os dias. A experiência das pessoas não é tão crucial quanto sua adaptabilidade. Cada um precisa de contatos estreitos com todos com quem trabalha, seus clientes, seus fornecedores – todo o mundo – só para se manter a par do que está acontecendo. Há novas formas de organização, novas fusões e coalizões, novas tecnologias, novas regras. Constatamos que a falta de inteligência emocional num ambiente tão instável representa o fracasso inevitável. Esse é o futuro para todos” (apud GOLEMAN, 2005).

Na maioria das vezes, a vida nos põe diante de situações nebulosas, muito diferentes dos modelos claros e nítidos, do tipo *se fazer isso, então acontece aquilo* que aprendemos nas aulas sobre análise de riscos e tomada de decisões. Enfatiza-se demasiadamente a ajuda que esse tipo de enfoque pode nos dar em opções reais no dia-a-dia de nosso trabalho, como por exemplo, a escolha de quem promover, com que companhia fazer uma fusão, qual estratégia de mercado adotar, ou que proposta comercial aceitar. Mas quando se trata de decisões como essas, nosso palpite – nossa sensação mais profunda do que *parece* ser certo ou do que *está errado* – fornece uma informação crítica que não devemos ignorar, afim de evitar arrependimentos um mês ou um ano mais tarde (GOLEMAN, 1998).

É válido elucidar que as estratégias de gerenciamento de estados afetivos podem acontecer de duas formas: por meio de autogerenciamento e de heterogerenciamento. No autogerenciamento, o trabalho emocional é feito pelo indivíduo em relação aos próprios estados afetivos. No que tange ao heterogerenciamento, o trabalho emocional ocorre do indivíduo em relação aos estados de

outros ou por outros em relação ao estado afetivo do indivíduo. Não obstante, adota-se aqui o pressuposto de que o auto e o heterogerenciamento são duas faces da mesma moeda, pois os indivíduos são influenciados pelo que os outros sentem ou dizem sentir e também influenciam os outros pelo que expressam sentir (GONDIM, 2006 apud BONFIM e GONDIM, 2010).

Sofrer surdez emocional conduz á falta de jeito social, seja por interpretar sentimentos erroneamente, seja por meio de uma falta de rudeza ou indiferença mecânica, fora de sintonia que destrói o *rapport*. O primeiro passo para exercer influência é estabelecer um *rapport*. Uma declaração feita por um diretor executivo distante e praticamente invisível pode ter menos poder imediato de persuasão do que a mesma mensagem transmitida por alguém com quem os trabalhadores têm contato diário. A verdadeira influência, como uma competência positiva, é muito diferente de um ímpeto maquiavélico pelo êxito pessoal a qualquer preço. O poder que decorre da competência de exercer influência é socializado e coerente com objetivo coletivo, e não se prestar a servir exclusivamente para a obtenção egoísta de vantagens (GOLEMAN, 1998).

Mathew Juchter, presidente da American Society for Training and Development, concorda: “A liderança é quase só inteligência emocional, principalmente quando se trata de discernir o que fazem os gerentes e os que fazem os líderes, em coisas como assumir uma posição, saber o que é importante para si e perseguir suas metas em parceria com outras pessoas” (apud GOLEMAN, 1998).

É claro que o intelecto e o conhecimento especializado são importantes, mas a chave está nas competências emocionais tais como auto percepção, a empatia e a comunicação. Assim sendo, a boa notícia a respeito da IE é que – ao contrário do QI – *ela pode melhorar ao longo da vida*. De uma maneira favoravelmente aleatória, a vida oferece sucessivas oportunidades para que se afine a competência emocional. No curso normal de uma existência, a inteligência emocional tende a aumentar à medida que aprendemos a perceber melhor nossos estados de espírito, a lidar de forma mais apurada com as emoções aflitivas, a ouvir e ter empatia – em suma, à medida que amadurecemos (Goleman, 1998).

MÉTODO

Para o desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso, foi usada como metodologia base a *pesquisa bibliográfica*.

Segundo Lakatos, pesquisa bibliográfica é aquela que abrange toda bibliografia tornada publica em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses etc. até mesmo meio de comunicação oral: rádios, gravações em fita magnética, filmes etc. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre o assunto determinado, inclusive conferencias seguidas de debates que tenham sido transcrito por alguma forma, quer publicada ou gravada (2001, citado por Crespo e MUNIZ, 2006).

Tendo como principal apoio bibliográfico as obras do autor Daniel Goleman de 1995 (atualizada em 2005) e de 1998, além de buscas nas bases de dados do Banco de Teses da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e Google Acadêmico sobre os temas: Inteligência Emocional (IE), negócios, empreendimento e vendas.

Sendo assim, foram analisados 16 periódicos nacionais (tabela 1), incluindo publicações feitas de 1995 (ano de publicação da primeira formalização teórica do conceito) até 2017 (período disponível para consulta nos bancos de dados selecionados). Aonde a finalidade foi encontrar subsídios na pesquisa nacional, mas mantendo o foco na presente revisão.

Tabela 1 – Artigos do Referencial Bibliográfico sobre a teoria da Inteligência Emocional e o sucesso profissional

Palavra - Chave	Autor	Título	Periódicos	Ano
Inteligência emocional	Equipe da Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional	Daniel Goleman e a inteligência emocional	SBie	2016
Revisão de literatura	Ana Márcia de Oliveira Fonseca Juliana Barreiros Porto Jairo Eduardo Borges-Andrade	Liderança: um retrato da produção científica brasileira	RAC	2015
Educação	Lénea Verde Martins Coelho	Competência emocional em professores – contributos da psicoeducação	ASPESM	2012
Inteligência emocional	Mirele Cardoso do Bonfim Sônia Maria Guedes Gondim	Trabalho emocional demandas afetivas no exercício profissional	EDUFBA	2010
Assertividade	Alexandra Monge Godinho Costa Saul Neves Jesus	Inteligência emocional e assertividade dos enfermeiros	Sapientia	2009
Satisfação no trabalho	Ana Rita Santos Domingues	Inteligência emocional, empatia e satisfação no trabalho em médicos	Universidade do Porto	2009

Testes de inteligência emocional	Carla Woyciekoski Claudio Simon Hutz	Inteligência emocional: teoria, Pesquisa, medida, aplicações e controvérsias	Psicologia: Reflexão e Crítica	2009
Inteligência emocional	Marisa Costa Luísa Faria	Inteligência emocional e satisfação profissional de enfermeiros e volutuários	X Congresso internacional galego-português de psicopedagogia	2009
Avaliação psicológica	Monalisa Muniz Ricardo Primi Fabiano Koich Miguel	Investigação da inteligência emocional como fator de controle do <i>stress</i> em guardas municipais	Psicologia: teoria e prática	2007
Avaliação psicológica	Cláudia Cobêro Ricardo Primi Monalisa Muniz	Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF	Paidéia	2006
Inteligência emocional	Mary Helen da Silva Crespo Fabiane Muniz	Inteligência emocional na empresa	Universidade Candido Mendes	2006
Competência	Balduir Carletto Dr. Antonio Carlos de Francisco Dr. João Luiz Kovaleski	Competências essenciais: contribuições para o aumento da competitividade	ENEGEP	2005
Inteligência emocional	Daniel Goleman	Inteligência emocional: a teoria revolucionaria que define o que é ser inteligente	Objetiva	2005
Avaliação psicológica	José Maurício Haas Bueno Ricardo Primi	Inteligência emocional: um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções	Psicologia: Reflexão e Crítica	2003
Medida	Mirlene Maria Siqueira Nilton Cesar Barbosa Matianny Thyssen Alves	Construção e validação fatorial de uma medida de inteligência emocional	Psicologia: Teoria e Pesquisa	1999
Inteligência emocional	Daniel Goleman	Trabalhando com a inteligência emocional	Objetiva	1998
Inteligência emocional	Daniel Goleman	Inteligência emocional: a teoria revolucionaria que define o que é ser inteligente	Objetiva	1995

DISCUSSÃO

Este trabalho teve o intuito de reforçar as contribuições teóricas na área da teoria da Inteligência Emocional ao articular sua relação com a vida profissional. O tema IE por si só já é muito vasto. Portanto, ao articulá-lo com o contexto profissional o tema IE foi explorado em parte, uma vez que, a IE está interligada as relações humanas. Logo, ao forçar na vida profissional, optou-se em aprofundar apenas em um dos tantos campos da vida humana.

Vale ressaltar que, durante as buscas bibliográficas foram encontrados periódicos que questionavam o fato da teoria do coeficiente emocional (QE) não pode ser mensurável (SIQUEIRA E BARBOSA, 1999; BUENO e PRIMI, 2003; COBÊRO, PRIMI e MUNIZ, 2006; WOYCIEKOSKI E HUTZ, 2009). Oponha-se a estes pesquisadores, pois o intuito do QE não é substituir o Coeficiente Intelectual (QI), que sempre vai ser medida seja por notas, avaliações de desempenho, por exemplo. O principal intuito do QE é completar o QI. Mostrar que o ser humano não é só metas a se alcançar, mais também compreensão do outro quando estas metas não forem alcançadas. O intelecto e a emoção andam juntos.

Em termos de motivação, quando as pessoas acreditam que seus fracassos se devem algum déficit imutável em si mesmas, se desiludem e desistem. A crença básica que leva ao otimismo, lembrem, é de que os reveses ou fracassos se devem a circunstâncias nas quais podemos interferir com a finalidade de mudar para melhor (GOLEMAN, 1995).

Vem a ser interessante pesquisadores continuarem a explorar o tema Inteligência Emocional para, desta forma, continuar o aprimoramento constante da teoria do PhD, Daniel Goleman, onde o QE não vem a substituir o QI, mas o fortalecer, uma vez que, a inteligência intelectual fica incompleta sem o equilíbrio emocional.

Desta forma, pode-se concluir que, as fontes consultadas, principalmente as obras do PhD Daniel Goleman, mostram o quanto é importante ser inteligente emocionalmente, não apenas no âmbito profissional, mas na vida como um todo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BONFIM, Mirele Cardoso. e GONDIM, Sônia Maria Guedes. **Trabalho emocional demandas afetivas no exercício profissional**. Salvador: EDUFBA, 2010.

BUENO, José Maurício Haas, PRIMI, Ricardo. **Inteligência Emocional: Um Estudo de Validade sobre a Capacidade de Perceber Emoções**. São Paulo: Psicologia: Reflexão e Crítica, 2003.

CARLETTO, Balduir, FRANCISCO, Antonio Carlos. e KOVALESKI, João Luiz. **Competências essenciais: contribuições para o aumento da competitividade**. Porto Alegre: ENEGEP, 2005.

COBÊRO, Cláudia, PRIMI, Ricardo, MUNIZ, Monalisa. **Inteligência Emocional e Desempenho no Trabalho: Um Estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF**. São Paulo: Paidéia, 2006.

COELHO, Lénea Verde Martins. **Competência Emocional em Professores - Contributos da Psicoeducação**. Porto: [ASPESM](#), 2012.

COSTA, Alexandra Monge Godinho e JESUS, Saul Neves de. **Inteligência Emocional e Assertividade dos Enfermeiros**. Faro: Sapientia, 2009.

COSTA, Marisa e FARIA, Luísa. **Inteligência Emocional e Satisfação Profissional de Enfermeiros e Voluntários**. Porto: X Congresso internacional galego – português de psicopedagogia, 2009.

CRESPO, Mary Helen da Silva e MUNIZ, Fabiane. **Inteligência Emocional na Empresa**. Rio de Janeiro: Universidade Candido Mendes, 2006.

DOMINGUES, Ana Rita Santos. **Inteligência Emocional, Empatia e Satisfação no Trabalho em Médicos**. Porto: Universidade do Porto, 2009.

FONSECA, Ana Márcia de Oliveira, PORTO, Juliana Barreiros e ANDRADE, Jairo Eduardo Borges. **Liderança: Um Retrato da Produção Científica Brasileira**. Rio de Janeiro: RAC, 2015.

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

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com A Inteligência Emocional** - Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente** - Rio de Janeiro: Objetiva, 2005.

MUNIZ, Monalisa, PRIMI, Ricardo e MIGUEL, Fabiano Koich. **Investigação da inteligência emocional como fator de controle de stress em guardas municipais**. São Paulo: Psicologia: teoria e prática, 2007.

SIQUEIRA, Mirlene Maria, BARBOSA, Nilton Cesar e ALVES, Matianny Thyssen. **Construção e Validação Fatorial de uma Medida de Inteligência Emocional**. São Paulo: Psicologia: Teoria e Pesquisa, 1999.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL. “**Daniel Goleman e a Inteligência Emocional**”. Disponível em:<<http://www.sbie.com.br/>>. Acesso em: 16/10/2017.

WOYCIEKOSKI, Carla, HUTZ, Claudio. Simon. **Inteligência Emocional: Teoria, Pesquisa, Medida, Aplicações e Controvérsias**. Rio Grande do Sul: Psicologia: Reflexão e Crítica, 2009.