



FACULDADE PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA AMAZÔNIA
CURSO DE BACHARELADO EM PSICOLOGIA

EVANILDE GOMES DE SOUZA VELOSO

**ABSORÇÃO EXPLÍCITA E IMPLÍCITA DO CONCEITO DE INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL NO BRASIL PELA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

PARAUAPEBAS

2024



EVANILDE GOMES DE SOUZA VELOSO

**ABSORÇÃO EXPLÍCITA E IMPLÍCITA DO CONCEITO DE INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL NO BRASIL PELA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado a Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia (FADESA), como parte das exigências do Programa do Curso de Psicologia para a obtenção do Título de Bacharel.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Roberto Rodrigues Cruz

PARAUAPEBAS

2024

VELOSO, EVANILDE GOMES DE SOUZA

Absorção explícita e implícita do conceito de inteligência emocional no Brasil pela psicologia organizacional.

Prof. Dr. Cláudio Roberto Rodrigues Cruz

30 fl.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia - FADESA, Parauapebas – PA, 2024.

Palavras-Chave: Inteligência Emocional; Psicologia Organizacional; Absorção Conceitual.

Nota: A versão original deste trabalho de conclusão de curso encontra-se disponível no Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia – FADESA em Parauapebas – PA.

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial deste trabalho de conclusão, por processos fotocopiadores e outros meios eletrônicos.

EVANILDE GOMES DE SOUZA VELOSO

**ABSORÇÃO EXPLÍCITA E IMPLÍCITA DO CONCEITO DE INTELIGÊNCIA
EMOCIONAL NO BRASIL PELA PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado a Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia (FADESA), como parte das exigências do Programa do Curso de Psicologia para a obtenção do Título de Bacharel.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Roberto Rodrigues Cruz

Aprovado em: 12 /06 /2024

Banca Examinadora



Prof. (a) Esp. Carolina Barros Costa Santos
Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia - FADESA



Prof. (a) Esp. Thaynnara Barros dos Santos
Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia - FADESA



Prof. Dr. Cláudio Roberto Rodrigues Cruz (Orientador)
Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia - FADESA



Data de depósito do trabalho de conclusão ____ / ____ / ____

Dedico esse trabalho a todas as pessoas que vivem o desafio de conhecer a si mesmo e buscam o autoconhecimento como forma de desenvolvimento pessoal, profissional e emocional.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus fonte criadora da minha vida e AMOR eterno, pelo direcionar desse chamado ao curso de Psicologia, por me ajudar em todos os desafios enfrentados, pelo conhecimento adquirido, pelo amor e presença constante, GRATIDÃO.

Agradeço a minha família: filhos, esposo, noras e netos pela compreensão das minhas escolhas e pelo caminhar comigo, principalmente ao meu filho Esley que dedicadamente levantava cedo e me levava de moto para a faculdade com amor e cuidado todos os dias.

A minha mãe que apesar de não entender por que eu estava fazendo uma segunda graduação, falava que teria uma filha doutora, o que ela não pode ver se concretizar, pois, infelizmente faleceu em decorrência do agravamento de doenças hepáticas. A força e credibilidade que por ela era transmitida estão comigo e sempre estarão.

Cada professor que deixou sua contribuição no saber e no compartilhar de suas experiências, fazendo com que nós alunos pudessem sonhar e trilhar o nosso próprio caminho, ao meu orientador professor Cláudio Cruz obrigada pela paciência e direcionamento, a coordenadora Daniela Américo, gratidão pela dedicação e sempre nos ajudar nos desafios do curso, aos colegas de turma pela parceria do dia a dia e aprendizado, amizade e carinho.

"Vocês não me escolheram, mas eu os escolhi
para irem e darem fruto, fruto que permaneça...
João 15:16

RESUMO

A inteligência emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e persistir num objetivo mesmo que tenha obstáculos, controlando os impulsos e saber esperar satisfação de seus desejos; de se manter em um bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de racionar, de ser empático e autoconfiante. Emoção pode ser definida como um "ato de deslocar, movimentar [...] agitação de sentimentos; abalo afetivo ou moral; perturbação, comoção". Pelas definições do que é emoções percebe-se a força que elas podem exercer sobre as tomadas de decisões que vem acompanhando o processo da evolução humana. Dessa forma, essa pesquisa teve a finalidade de investigar a absorção implícita e explícita do conceito de inteligência emocional pela psicologia organizacional no Brasil e objetivos específicos foram elencar artigos científicos, que expressem apropriação explícita e implícita da concepção de inteligência emocional; verificar em que aspectos do trabalho organizacional a apropriação do conceito se manifesta (tomadas de decisão, critérios de seleção; apresentar dados que comprovem a importância da inteligência emocional. A metodologia utilizada nessa pesquisa foi a revisão bibliográfica qualitativa explicativa, embasada em publicações contidas em livros, artigos, dissertações, sites como Google Acadêmico, Pepsic, Scielo etc. Por último, tendo em vista, que a inteligência emocional é um produto do autoconhecimento pessoal e subjetivo de cada pessoa sugere-se que se dê continuidade nessa pesquisa e elaborem novas produções por não ter chegado a uma conclusão total sobre os benefícios dos conhecimentos das emoções.

Palavras-chave: Inteligência emocional; Psicologia organizacional; Absorção conceitual.

ABSTRACT

Emotional intelligence is the ability to generate motivations for oneself and persist in a goal despite obstacles, while controlling impulses and knowing how to delay gratification of desires; to maintain a positive state of mind and prevent anxiety from interfering with rational thinking, empathy, and self-confidence. Emotion can be defined as an "act of displacing, moving [...] agitation of feelings; affective or moral upheaval; disturbance, commotion". Through these definitions of emotions, one can perceive the strength they can exert on decision-making processes that have accompanied the human evolutionary process. Thus, this research aimed to investigate the implicit and explicit absorption of the concept of emotional intelligence by organizational psychology in Brazil. Specific objectives included identifying scientific articles that explicitly and implicitly express the appropriation of the concept of emotional intelligence; examining the aspects of organizational work in which the appropriation of the concept manifests (decision-making, selection criteria); and presenting data that demonstrate the importance of emotional intelligence. The methodology used in this research was explanatory qualitative literature review, based on publications found in books, articles, dissertations, and websites such as Google Scholar, Pepsic, Scielo, etc. Finally, considering that emotional intelligence is a product of personal and subjective self-awareness, it is suggested that this research be continued and that new studies be developed, as a total conclusion regarding the benefits of emotional knowledge has not yet been reached.

Keywords: Emotional intelligence; Organizational psychology; Conceptual absorption.

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABNT** - Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- BDTD** - Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações.
- CFP** - Conselho Federal de Psicologia.
- IE** - Inteligência Emocional
- PEPSIC** - Periódicos de Psicologia.
- QE** - Quociente Emocional.
- QI** - Quociente Inteligência.
- RH** - Recursos Humanos.
- SciELO** - Scientific Electronic Library Online.
- TCC** - Trabalho de Conclusão de Curso.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: EMERGÊNCIA DO CONCEITO.....	14
2.1 Conceituação de Inteligência Emocional.....	15
2.2 Conhecendo as Emoções.....	17
2.3 Apropriação do Conceito Inteligência Emocional no Universo Empresarial.....	19
2.4 Diferença entre Resiliência e Inteligência Emocional.....	20
2.5 Psicologia Organizacional.....	20
2.6 Papel do Psicólogo Organizacional.....	21
3. METODOLOGIA.....	23
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO.....	24
4.1 Apropriação do Conceito de Inteligência Emocional nas Organizações.....	24
4.2 Absorção do Conceito de Inteligência Emocional na Prática do Psicólogo Organizacional.....	24
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
REFERÊNCIAS.....	29

1. INTRODUÇÃO

Muito se tem discutido, recentemente, acerca de inteligência emocional, sua importância nas tomadas de decisões e como ela é fundamental para o desenvolvimento humano em todas as áreas da vida, seja no pessoal, profissional e social. Não é à toa que uma grande quantidade de trabalhos científicos, livros, eventos tratando desse assunto tem sido produzido e consumido de forma abundante nos últimos anos.

Para Goleman (2012), inteligência emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e persistir num objetivo mesmo que tenha obstáculos, controlando os impulsos e saber esperar pela satisfação de seus desejos, de se manter em um bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante.

Assim, a inteligência emocional vem ganhando cada vez mais espaço nas cadeiras das faculdades e nas cabeceiras dos leitores mais atentos. As mudanças no cenário acadêmico, no mundo dos negócios no que se refere a transformações que essa habilidade tem causado é significativa e com forte tendência para futuros experimentos da psicologia.

Por muitas vezes percebe-se nas pessoas ao nosso redor, com quem convivemos, uma certa dificuldade em fazer escolhas, tomar atitudes em razão de circunstâncias ou acontecimentos que não estava previsto nos planos iniciais em suas jornadas pessoais, profissionais e ministeriais (Chotte, 2020).

Nessa perspectiva, diante da necessidade do autoconhecimento seja no nível pessoal ou coletivo percebe-se a importância de se compreender como tem acontecido essa absorção explícita e implícita do conceito de inteligência emocional no Brasil pela psicologia organizacional.

Em vista disso, o móvel do estudo realizado, teve por questão básica: em que aspectos a absorção do conceito de inteligência emocional se manifesta na literatura de psicologia organizacional no Brasil?

Desse modo, o objetivo geral da pesquisa em questão foi investigar a absorção explícita do conceito inteligência emocional na literatura da psicologia organizacional no Brasil. Os objetivos específicos foram: elencar artigos científicos na área de psicologia que expressem apropriação explícita e implícita da concepção

de inteligência emocional; verificar em que aspectos do trabalho organizacional a apropriação do conceito se manifesta, (tomadas de decisão, critérios de seleção etc.); apresentar dados que comprovem a importância da apropriação do conceito de inteligência emocional.

O texto está dividido em quatro tópicos, sendo o primeiro esta introdução. No segundo aborda-se a fundamentação teórica, onde apresenta a origem e os princípios do conceito de inteligência emocional; conhecimento sobre as emoções e o papel que cada uma delas desempenham em nossas assinaturas biológica; apropriação do conceito no mundo empresarial; o papel do psicólogo organizacional na absorção do conceito e a diferença entre resiliência e inteligência emocional.

No terceiro tópico consta a metodologia que detalha como a pesquisa foi realizada, sendo a revisão bibliográfica descritiva explicativa a escolha da base metodológica para realização da pesquisa e os materiais como artigos, livros e trabalhos acadêmicos.

O quarto tópico consta a análise e discussão, onde procurou-se mostrar o percurso feito pelos estudos sobre a inteligência emocional na psicologia organizacional no Brasil.

Ao final, conclui-se que os objetivos foram alcançados pela pesquisa, porém devido a grandeza da temática indica-se que se dê continuidade a futuras pesquisas ao tema da inteligência emocional e o papel do psicólogo organizacional na disseminação dos princípios como ferramenta norteadora de crescimento e autoconhecimento.

2.

2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: EMERGÊNCIA DO CONCEITO

Historicamente, o termo inteligência emocional é considerado novo, pois o autor que tornou o termo mundialmente conhecido, Daniel Goleman (2012), diz em seu livro que teve acesso ao conceito inteligência emocional em 1990 quando trabalhava como repórter de ciência no *The New York Times*, se deparou com um artigo de uma revista acadêmica escrito por dois psicólogos. Os dois psicólogos em questão eram John Mayer hoje professor na universidade de New Hampshire, e Peter Salovey, de Yale foram eles que formularam o primeiro conceito de inteligência emocional.

Nas décadas de 20 até 60 houve uma grande produção científica para comprovar que a Quociente de Inteligência (QI) era determinante no sucesso na vida de uma pessoa e que as múltiplas inteligências, inteligência lógico-matemático, espacial, musical, corporal-cinestésica, linguístico, interpessoal, intrapessoal e naturalista, eram responsáveis por isso, principalmente a inteligência social, ou seja, a capacidade do indivíduo de se relacionar inter e intrapessoal. Foi aí que Salovey e Mayer em seus estudos perceberam que só a inteligência social não era um fator determinante, adotaram uma visão mais ampla de inteligência, tentando reinventá-la em termos do que era necessário para viver bem (Goleman, 2012).

Nessa linha de investigação retorna ao reconhecimento de como, exatamente, é crucial a inteligência “pessoal” ou emocional, assim, propuseram uma definição elaborada de inteligência emocional, expandindo essas aptidões em cinco domínios principais Goleman (2012):

1. Conhecer as próprias emoções - Autoconsciência – reconhecer um sentimento quando ele ocorre;
2. Lidar com emoções – Automotivação – capacidade de confortar-se;
3. Motivar-se – Autocontrole – saber adiar a satisfação e conter a impulsividade;
4. Reconhecer emoções nos outros – Empatia – saber escutar as emoções e os sinais do mundo externo;
5. Lidar com relacionamentos - Sociabilidade – pessoas com essa aptidão se dão bem em qualquer coisa que dependa de interagir tranquilamente com os outros.

Após se integrar com o termo inteligência emocional Goleman (2012), diz que ficou entusiasmado se debruçou sobre vários estudos científicos analisando não só a teoria deles, mas uma grande variedade de outros avanços científicos, essencialmente no campo da neurociência afetiva, que explora como as emoções são reguladas pelo cérebro.

Para Goleman (2012), depois de cinco anos de pesquisa sobre o que a ciência estava produzindo nas universidades pelo mundo no desenvolvimento humano, sobretudo no cerne das emoções e na experiência humana, a publicação do livro aconteceu pela primeira vez nos Estados Unidos e teve um impacto tão grande que foi considerado polêmico por alguns e inovador por outros.

O crescimento dos estudos no campo da Quociente Emocional (QE) foi tão expressivo que germinou por grandes universidades descobertas acadêmicas sobre a temática e livros foram publicados que ajudaram a disseminar o conceito incluindo o primeiro Manual de Inteligência Emocional pela universidade do Texas.

Até aquela época, o QI como critério de excelência na vida era inquestionável; discutia-se acaloradamente se ele estava inscrito nos genes ou se era alcançado pela experiência. Os defensores do QI se tornaram opositores ao campo defendido pela QE principalmente por aqueles que consideravam a QI a única medida aceitável das aptidões humanas.

2.1 Conceituação de Inteligência Emocional

O autor Goleman (2012), aperfeiçoou o conceito de inteligência emocional nos seguintes termos:

Inteligência emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; e de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante (Goleman, 2012. p. 58).

Praticar, treinar, aperfeiçoar são formas de construir novos hábitos, formas de pensar e práticas de se comportar. Para Goleman (2012), a inteligência é uma habilidade que se faz necessária e é de extrema importância em todas as interações sociais humanas.

Em conformidade com a formulação do conceito de inteligência emocional por Salovey e Mayer em (1997) e aprimorado por Goleman (2012), a Inteligência Emocional (IE), possui cinco eixos principais:

- Autoconsciência: consiste em conhecer as próprias emoções, a capacidade de reconhecer, controlar, observar um sentimento quando ele ocorre é fundamental para o discernimento emocional e para autoconsciência. A falta desta torna as pessoas incapazes de observar seus verdadeiros sentimentos ficando à mercê deles.
- Automotivação: a capacidade de confortar-se e de livrar-se da ansiedade, tristeza ou irritabilidade. Saber lidar com os sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve através da autoconsciência. Pessoas que possuem essa aptidão diminuída, vivem constantemente lutando contra sentimento de desespero, enquanto outras podem se recuperar rapidamente dos reveses e perturbações da vida.
- Autocontrole: consiste em motivar-se, é uma qualidade de entrar em estado de "fluxo" possibilitando excepcionais desempenho. Saber adiar a satisfação e conter a impulsividade, pôr as emoções a serviço de uma meta é essencial para centrar a atenção. Pessoas com tal habilidade tendem a ser mais produtivas e eficazes em qualquer atividade.
- Empatia: a capacidade de reconhecer emoções nos outros, sendo um atributo de saber ver e escutar as emoções e os motivos pelos quais a empatia gera altruísmo. As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o querem. Isso as torna bons profissionais no campo assistencial, como também no ensino, vendas e administração.
- Sociabilidade: é a arte de se relacionar, em grande parte a aptidão de lidar com as emoções dos outros. Determinando a popularidade, a liderança e a eficiência interpessoal. As pessoas excelentes nessas aptidões se dão bem em qualquer coisa que dependa de interagir tendo tranquilamente com os outros, geralmente são estrelas sociais, conjuntos de hábitos e respostas que, com devido esforço, pode ser aprimorado. Assim, o conceito de inteligência emocional tornou-se

mundialmente conhecido e inserido em diversas áreas profissionais sendo aplicada nas relações humanas e no trabalho.

2.2 Conhecendo as Emoções

Atualmente, por conta do advento da inteligência emocional ter ganhado notoriedade nos mais diversos trabalhos e pesquisas científicas, ultrapassando as bibliotecas e laboratórios das universidades chegando até as organizações como uma ferramenta de inovação e eficácia no trabalho, as emoções sempre existiram no ser humano desde sua concepção no ventre de sua genitora.

O Dicionário Houaiss (2004, p. 278) define emoção como um “ato de deslocar, movimentar [...] agitação de sentimentos; abalo afetivo ou moral; perturbação, comoção”. Já o dicionário de Língua Portuguesa, Ferreira (2009), define emoções como sendo, Reação moral, psíquica ou física, geralmente causada por uma confusão de sentimento que, diante de algum fato, situação, notícia etc., faz com que o corpo se comporte tendo em conta essa reação, expressando alterações respiratória, circulatória, comoção. Ato de se movimentar, deslocar.

Pelas definições do que são “emoções percebe-se a força que elas podem exercer sobre as tomadas de decisões que vem acompanhando o processo da evolução humana que nos mobiliza para proteger nossa família contra o perigo [...] de um suposto intruso” (Goleman, 2012, p. 30).

Arruda (2014), citando Ekman, Magalhães e Goleman refere-se que as emoções são experiências marcantes do ser humano e uma construção psicológica na qual interagem diversos e complexos componentes cognitivos, fisiológicos e subjetivos. Sendo ainda, respostas comportamentais face a percepção de perigo ou objetivo de determinar o combate ou fuga. Acerca da definição de emoção, nota-se que todas “as emoções são essencialmente impulsos para agir, planos de instância para enfrentar a vida, que a evolução instalou nos indivíduos”.

Com o propósito de melhor entendimento acerca das emoções, o passo seguinte é apresentar as emoções inerente a todos seres humanos. Em nosso repertório emocional, cada emoção desempenha uma função específica, como revelam as assinaturas biológicas (Goleman, 2012).

Os pesquisadores estão descobrindo detalhes fisiológicos que permitem a verificação de cada diferentes tipos de emoção que preparam o corpo para diferentes tipos de respostas (Goleman, 2012):

1. Na *raiva*, o sangue flui para as mãos, os batimentos cardíacos aceleram e uma onda de hormônios, a adrenalina, como outros, gera uma pulsação, sendo energia suficientemente forte para uma atuação vigorosa tornando mais fácil, em uma situação conflitante, por exemplo, levando a sacar uma arma ou golpear o inimigo.
2. No *medo*, o sangue corre para os músculos do esqueleto, como as pernas, facilitando assim a fuga. O rosto fica pálido, já que o sangue lhe é extraído. Ao passo que o corpo imobiliza-se ainda que por um breve momento, permitindo que a pessoa considere a possibilidade de agir, fugir ou se esconder. Circuitos existentes nos centros emocionais do cérebro disparam a torrente de hormônios que põe o corpo em alerta gera, tornando-o inquieto e pronto para agir. A atenção se fixa na ameaça imediata, para melhor calcular a resposta a ser dada.
3. A *alegria* leva a uma sensação de felicidade sendo das principais alterações biológica, no qual a atividade do centro cerebral é incrementada, inibindo sentimentos negativos e favorecendo ao aumento da energia existente, silenciando aqueles que geram pensamentos de preocupação. Não ocorre mudanças na fisiologia, a não ser levando a tranquilidade, relaxamento, disposição e entusiasmo para executar tarefas e metas.
4. Uma das principais funções da *tristeza* é de propiciar um ajustamento a uma grande perda, como a morte de alguém ou uma decepção significativa. A tristeza acarreta a perda de energia e de entusiasmo pelas atividades da vida, principalmente por diversões e prazeres. Quando se trata de uma tristeza profunda, aproximando-se da depressão, há uma redução da velocidade metabólica.
5. Na *surpresa*, o ato de erguer as sobrancelhas proporciona uma varredura visual ampla, levando mais luz a retina. Isso possibilita mais informações sobre os acontecimentos que se deu de forma inesperada, tornando mais fácil perceber exatamente o que está acontecendo e iniciar o melhor plano de ação.

6. A *repugnância* ou *nojo*, considerado em todo o mundo, se assemelha e envia a mesma mensagem: alguma coisa desagradou ao gosto ou ao olfato, real ou metaforicamente. Levando a expressão facial de repugnância, no qual o lábio superior se retorcer para o lado e o nariz se enrugando para evitar um odor nocivo.
7. O *amor*, é um sentimento de afeição junto a satisfação sexual implicam na estimulação parassimpática, o que se constitui no oposto fisiológico, no qual mobiliza para lutar ou até mesmo fugir. Ocorre quando o sentimento é de medo ou um conjunto de reações que percorre todo o corpo, provocando um estado geral de calma e satisfação, facilitando a cooperação.

2.3 Apropriação do Conceito Inteligência Emocional no Universo Empresarial

Após o vocábulo inteligência emocional se tornar continentalmente conhecido e sua aplicabilidade ser comprovada, seu uso foi difundido em diversas áreas profissionais, a psicologia se apropria desse conhecimento para ampliar a compreensão das relações humanas e suas complexidades. Com o grande reconhecimento da importância da inteligência emocional nas interações e ambientes, não foi difícil sua chegada nas organizações e instituições de desenvolvimento e trabalho.

Com as mudanças tecnológicas as organizações deixaram de ser apenas um local de trabalho dividida em setores como o famoso Recursos Humanos (RH), que sua função era admitir e demitir profissionais e tratar de assuntos burocráticos e documentos.

Em tempos contemporâneos as relações humanas afetivas e de trabalho se modificaram não sendo mais um ambiente hostil e engessado onde se tratava apenas de trabalho. Esquecendo do lado humano emocional dos sujeitos operacionais das máquinas, tão bem vindas para o desenvolvimento industrial e não colaborativa para o olhar no vínculo social que o trabalho proporciona na construção da personalidade, das crenças e de grupos tão essenciais na sociedade.

Bernal (2010), conforme citado por Santos e Caldeira (2014) diz que as consequências que a sociedade industrial e capitalista gerou para o trabalho, tornou-as individuais e competitivas onde os efeitos são da era do desemprego, das baixas

condições no trabalho. O ideal é trabalhar para uma boa qualidade de vida, ter condições de direitos básicos e boas relações. Embora, muitas vezes a inteligência emocional se confunda com a capacidade de ser resiliente são habilidades diferentes, mas que conversam entre si.

2.4 Diferença entre Resiliência e Inteligência Emocional

A vida é uma jornada e não se tem clareza absoluta das coisas que irão acontecer durante o percurso a ser trilhado, mas o fato é que, boa parte delas se apresentam sem que possa-se recuar ou desistir, só restando a decisão de enfrentar o desafio proposto pelos acontecimentos da vida.

O termo resiliência tem origem no século XVIII mais precisamente no ano de 1807, no qual o cientista Thomas Young, em seus estudos de física de materiais, buscava, a relação entre força que era aplicada num corpo e a deformação que essa força produzia. A resiliência é uma habilidade para ressurgir diante das adversidades, adaptar-se, recuperar-se e aceder a uma vida significativa e produtiva. Sintetizando, define-se aqui a resiliência como a capacidade de transformar uma situação de dor em possibilidade de crescimento, ou a capacidade do ser humano de enfrentamento, de sobrepor-se e o de ser fortalecido ou transformado através de experiências adversas (Silveira; Mahfoud, 2008).

2.5 Psicologia Organizacional

Documentalmente, a psicologia começa a atuar no trabalho e nas organizações ainda na Primeira Guerra Mundial em 1917 pelas forças armadas americana realizando os primeiros teste psicológicos nos Estados Unidos com a finalidade de medir habilidade mental, testes de inteligência e de personalidade dos soldados que auxiliavam o exército a ter maior aproveitamento em funções específicas, ter melhores resultados em suas atividades, os hoje conhecidos como testes psicométricos ou projetivos (Torres; Matviuk, 2010).

Desde seu estabelecimento como ciência a psicologia atua em diversos espaços, sendo seu objeto de estudo o comportamento e as relações humanas, sua atuação nas organizações se dá em compreender as necessidades no ambiente de trabalho bem como seus desafios, atritos e conflitos.

Robbins (2005) citado por Santos (2009), diz que a psicologia organizacional é muito mais do que formas ou processos para melhor selecionar colaboradores ou aumentar a produtividade nas organizações empresariais é um comportamento que impacta na estrutura dos grupos e influencia no funcionamento das empresas.

Para Parcianello (2022), a psicologia organizacional propriamente dita, teve seu início nas empresas em um primeiro momento na função de recrutar funcionários e selecionar pessoas com o objetivo de aumentar a produção industrial ainda de forma localizada e pontual a chamada “psicologia industrial”. Em um segundo momento agora de forma muito mais ampla acontece visando melhorar as condições de trabalho e promover o alinhamento na qualidade de vida no ambiente de trabalho.

O mundo do trabalho se modificou significativamente, afetando não só o comportamento, mas também a saúde do trabalhador, fatores estressores como excesso de cobrança, pressão constante, longas jornadas de trabalho tem contribuído para o aparecimento de doenças como Burnout. Hoje, em tempos bem diferentes do seu início, a psicologia organizacional tem promovido não só o aumento da produtividade e a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores, mas principalmente tem assegurado um ambiente harmonioso e mais seguro (Jodas; Haddad, 2008).

2.6 Papel do Psicólogo Organizacional

O psicólogo organizacional é uma especialidade adquirida pelo profissional em suas escolhas, depois de sua formação acadêmica. O Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2001), em suas atribuições define as atividades do psicólogo especialista organizacional e do trabalho, como sendo alguém hábil em desenvolver análise nas ações humanas no contexto das organizações.

Ele participa, desenvolve, elabora, realiza, promove, desempenha e atua em programas que promovam a melhor condição de trabalho ao trabalhador e facilitar possíveis mudanças na integração da visão geral do empregado no desempenho de suas funções de modo que seu engajamento esteja de acordo com o da empresa.

De acordo com (Bock, 1997) a prática profissional no fazer do psicólogo é vista só em consequências de técnicas, métodos e teorias. Porém, ele auxilia na

retomada do “caminho desviado”, na redução do sofrimento, no autoconhecimento necessário para o equilíbrio e a adaptação do meio social.

Além dessas atribuições, o psicólogo organizacional tem um papel muito importante nas organizações, pois no desenvolver de suas atividades mais técnicas como, recrutamento, seleção, treinamentos de pessoas, ele atua também a partir dos fenômenos psicológicos no ambiente de trabalho, bem como a relação do indivíduo em sociedade.

Diante desse contexto, Bock (1997) evidencia que o psicólogo organizacional no desempenho do seu papel nas organizações é capaz de administrar não só as dinâmicas técnicas do trabalho e/ou do trabalho em seu ambiente industrial, mas também nas dinâmicas humanas gerenciando as dificuldades, os conflitos nas experiências emocionais e construindo um clima organizacional mais harmonioso e significativo para ambos, por que muitas vezes a realidade social aparece apenas como “canteiro” que não é só de obras, mais é onde a semente de homem, com sua natureza psíquica pode se desenvolver no entendimento de si mesmo e do outro.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa trata-se de uma revisão bibliográfica, que teve como objetivo investigar a absorção implícita e explícita do conceito de inteligência emocional pela psicologia organizacional no Brasil, não buscou medir os resultados. Além do mais, é uma pesquisa descritiva explicativa, no qual como propósito analisou como se manifesta os princípios da inteligência emocional na psicologia organizacional. Para esse fim, foram utilizados livros, artigos, trabalhos acadêmicos, sites como Scielo, Pepsic, BDTD e Google Acadêmico que se tratasse do tema proposto.

A revisão bibliográfica foi o canal realizado para coletar os dados que envolvesse a temática abordada. Com o intuito de responder os objetivos desse trabalho fez-se a seleção de livros, artigos e dissertações. Realizou-se leituras, seleção dos pontos principais, fichamentos. Os dados coletados foram analisados levando em consideração os estudos publicados prioritariamente a partir dos anos 2000 até 2023, entretanto, foi necessário utilizar algumas publicações anteriores, se com conceitos relevantes e confiáveis.

O contexto em que esse estudo está sendo realizado poderá servir de base para futuros trabalhos em psicologia organizacional, pela sua importância para a comunidade não só acadêmica, por se tratar de princípios que podem transformar ambientes e pessoas em conflitos, para equipes de alta performance, mas também, para as organizações empresariais e psicólogos atuante nesse ramo.

Os preceitos éticos que embasaram essa pesquisa estão no código de ética profissional do psicólogo, a resolução CFP Nº 02/01 que trouxe contribuições sobre a definição da especialidade concedidas pelo Conselho Federal de Psicologia e concessão de registro do título profissional de especialista no capítulo II, que trata do Psicólogo especialista em Psicologia Organizacional e do Trabalho, seguiu-se também as normas técnicas padrão da Associação Brasileira de Normas Técnicas para trabalhos acadêmicos (ABNT), (Lakatos, 2003).

Na análise de dados buscou-se trazer de forma mais compreensiva os caminhos que a inteligência emocional tem traçado desde sua concepção no mundo do trabalho nas organizações empresariais.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO

4.1 Apropriação do Conceito de Inteligência Emocional nas Organizações

Na presente pesquisa buscou-se encontrar a apropriação do conceito de inteligência emocional, mesmo que não se apresente no formato explícito nos programas organizacionais. Nos artigos investigados viu-se que nos programas, capacitações e processos seletivos, os componentes conceituais de inteligência emocional se apresentam como sendo algo ainda no aspecto do campo da sugestão ou algo a se agregar e não um pilar de qualidade de habilidades pessoais.

Nos programas de gestão e treinamentos conforme apontam Silva e Souza (2023), mostra-se bastante abertos para ferramentas e estratégias em que a inteligência emocional pode proporcionar na melhoria das relações e do trabalho, pois, também cada vez mais verifica-se a necessidade de encontrar soluções em que haja melhoria no ambiente de trabalho, diminua a procrastinação e a ansiedade, mantendo o ambiente saudável e produtivo.

Desse modo, percebe-se que a aplicação dos princípios da inteligência emocional chega como um fator decisivo na construção desse ambiente saudável, produtivo e dá condições para que as pessoas de um modo pessoal e geral possam conservar-se motivadas e engajadas no trabalho mesmo que dificuldades apareçam.

Portanto, as organizações têm feito uso e se apropriado com bastante ênfase dos benefícios da inteligência emocional não só para motivar e direcionar as equipes, mas principalmente para progresso dos desafios em que envolve-se a questão da saúde mental, emocional e física já que, não se pode parar com a evolução do crescimento industrial e tecnológico, ainda mais, não se pode parar com o crescimento humano que inerente a sua capacidade vencer os obstáculos imposto pela vida.

4.2 Absorção do Conceito de Inteligência Emocional na Prática do Psicólogo Organizacional

De forma mais explícita tende aparecer via o trabalho do psicólogo organizacional, conforme Pinto (2023), essa prática tão inovadora, tem simplificado o trabalho do psicólogo no sentido que os estudos estão cada vez mais abrangentes e esclarecedores de como esse processo de identificar e gerir as emoções acontece, a relação cérebro e emoções na interação com a inteligência que por sua vez é uma qualidade pessoal e única, mas que em processo de seleção se mostra um diferencial capaz de conquistar posições almejadas por grande parte do público que participam de processos seletivos para vagas de trabalho.

O ambiente de trabalho por muitas vezes se torna desumano, até hostil em razão do excesso de atividades e cobranças, as demandas por maior produtividade acarretam estresse, fadigas, sofrimento mental e físico ao trabalho. Sendo causa de grandes números de casos de afastamentos, também acidentes e mortes.

Para Santos (2009), pessoas são importantes no contexto organizacional, conhecer fatores relacionados ao comportamento humano torna-se imprescindível para que possam lidar de uma melhor maneira com as situações complexas. Por isso os últimos anos, a inteligência emocional vem ganhando cada vez mais espaço nas mais diversas práticas do fazer humano do psicólogo organizacional sendo uma ferramenta eficaz no equilíbrio da qualidade de vida e ganho na produtividade. A aplicação dos princípios da inteligência emocional tem se mostrado eficiente em todos os quesitos onde se requer um maior desempenho nas funções, superações, posturas e resultados.

No contexto organizacional, o psicólogo é um agente de transformação e sua práxis tem mudado as adversidades em que as pessoas são impostas todos os dias no ambiente de trabalho, é ele que exerce a função de ponte entre as pessoas, empresas e os faz relacionar-se. A inteligência emocional está relacionada com maior capacidade de conquista e realização pessoal, profissional, pois acredita-se que ela é o componente principal de eficácia e satisfação no trabalho, num contexto organizacional onde o valor central é a hospitalidade (Tavares, 2013).

A absorção dos princípios da inteligência emocional vem ganhando cada vez mais espaço nas organizações empresariais e que o psicólogo organizacional faz

essa ponte entre homem e empresa, ambiente e saúde emocional humanizando o âmbito de trabalho.

Assim, é mais que notório a importância da inteligência emocional e como o não conhecimento da presença de emoções como, medo, insegurança, tristeza, raiva, rejeição e abandono podem impedir que pessoas extremamente capazes de realizar grandes projetos e ter uma vida de sucesso e realizações.

Para Santos et al. (2018), inteligência emocional surge nesse contexto para ajudar o sujeito nesse processo de evolução humana o que vai além de um conceito inovador contribuindo para a saúde mental, física e psicológica. O que provavelmente mudaria a história da sociedade atual que se encontra adoecida e em sofrimento psíquico.

A realização dessa pesquisa pode agregar conceitos, dados, discussões, transformações e valores dado a importância que a inteligência emocional poderá auxiliar no diminuir da ansiedade nos relacionamentos, tornando as pessoas mais empáticas e melhores como seres humanos.

Porém, vale ressaltar que esses princípios ainda não são enraizados como um modelo ou padrão a ser seguido como a visão, missão e valores presentes em uma empresa, mas, como ferramentas a serem utilizadas quando necessário, devido seu alto grau de importância ser um diferencial em recrutamento e seleção de pessoas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A clareza sobre o conceito de inteligência emocional, expressa uma forma de lidar com as emoções de si mesmo e com as emoções de outras pessoas através das interações sociais. Na literatura estudada percebeu-se uma apropriação da concepção, veiculada sobre outras formas, que evidencia uma absorção implícita. No tocante a psicólogos organizacionais, há uma oscilação de absorções explícitas e implícitas. As discussões apresentadas deixam evidente que em caráter conceptual circula nas tematizações internas nas organizações, especialmente as que tem contratado profissionais de psicologia.

Tomando em consideração os objetivos da pesquisa, estes foram alcançados. A revisão bibliográfica em que esse trabalho foi embasado está principalmente norteadada no livro do psicólogo americano considerado o pai da inteligência emocional Daniel Goleman onde ele apresenta Inteligência Emocional: A Teoria Revolucionária que redefine o que é ser inteligente. A colaboração dessa literatura

foi de extrema importância para que essa pesquisa fosse concluída juntamente com os demais autores.

Ao relatar sobre as contribuições do psicólogo organizacional na absorção do conceito de inteligência emocional de forma explícita ou implícita, pôde-se perceber que é notório a sua participação como agente de transformação na cultura empresarial e no trabalho, no que se refere a disseminação e abrangência desses princípios emocionais que moldam o comportamento humano apontando o adoecimento diante de tantas demandas que muitas vezes acarretam em doenças não só físicas, mas, emocionais e psicológicas.

Tendo em vista, que a inteligência emocional é um produto do autoconhecimento pessoal e subjetivo de cada pessoa e que independe se estão desenvolvendo funções profissionais ou simplesmente em suas vivências particulares e a grandeza da temática é preciso que haja uma maior consciência das emoções no desenvolvimento da inteligência do indivíduo.

Por fim, essa pesquisa contribuirá com futuros trabalhos sobre o assunto, pois, por se tratar de um tema relativamente novo e ter um campo extenso tornou-se impossível uma conclusão total sobre os benefícios do conhecimento das emoções. Para novas produções sejam elas na área de psicologia, administração ou medicina o corpo acadêmico poderá promover novos debates e literaturas.

Espera-se que essa pesquisa possa gerar mudanças no comportamento, proporcionando atitudes que possa transformar a visão de como o sujeito se ver e ver o mundo ao seu redor, de posse desse entendimento possa fazer escolhas conscientes e saudáveis para seu bem-estar, seja na vida pessoal, social ou profissional, que os impactos desse autoconhecimento seja o crescimento em todas as áreas da vida, viabilizando uma sociedade madura e que saiba lidar com suas próprias emoções. Além disso, objetiva-se por se tratar de um assunto de alta relevância e em expansão é necessário que saia do papel e ganhe voz em congresso e publicações científicas.

REFERÊNCIAS

ARATE TORRES, Rodrigo.; MATVIUK, Sérgio. **La inteligencia emocional y el sector financiero Colombiano**. *Rev. esc.adm.neg*, Bogotá , n. 69, p. 148-165, Julho, 2010. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602010000200010. Acesso: 20 abr. 2024.

ARRUDA, Marlene de Jesus Ferreira Carvalho. **O ABC das emoções básicas: implementação e avaliação de duas sessões de um programa para promoção de competências emocionais**. Dissertação de Mestrado, Universidade dos Açores, Portugal, 2014.

BOCK, Ana Mercês Bahia. **Formação do psicólogo: um debate a partir do significado do fenômeno psicológico**. *Psicologia: ciência e profissão*, v. 17, p. 37-42, 1997. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-98931997000200006>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/8wMf9sFXZtQcdnY5xvMVpsF/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Resolução CFP Nº 02/01, **Altera e regulamenta a Resolução CFP no 014/00 que institui o título profissional de**

especialista em psicologia e o respectivo registro nos Conselhos Regionais. Brasília: CFP, 2001.

DA SILVA, Ana Paula Gonçalves; DE SOUZA, Gustavo Henrique Silva. **Gestão estratégica de pessoas: estudo do bem-estar no trabalho em uma empresa varejista de móveis e eletroeletrônicos.** *Pesquisa, Sociedade e Desenvolvimento*, v. 12, n. 2, p. e3712239895-e3712239895, 2023. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v12i2.39895>. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/39895>. Acesso em: 12 abr. 2024.

CHOTTE, Rodrigo. **Processo de tomada de decisão e inteligência organizacional.** Trabalho de Conclusão de Curso, Anhanguera Educacional, Osasco, 2020.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa.** 4 ed. p. 2120-2120, Curitiba: Positivo, 2009.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente.** 2ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012, 384 p.

HOUAIS, A. Dicionário da língua portuguesa. **rev. e am.** Rio de Janeiro, RJ, 2009.

JODAS, Denise Albieri.; HADDAD, Maria do Carmo Lourenço. **Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário.** *Acta paulista de enfermagem*, v. 22, p. 192-197, 2009. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-21002009000200012>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/Cwm4H8Sf63h4nMHc6HMwZGs/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 mai. 2024.

LAKATOS, Eva MDruaria. **Fundamentos de metodologia científica.** 1 ed. Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos. - 5. ed. - São Paulo : Atlas 2003.

PARCIANELLO, José Adroaldo. **Comportamentos de cidadania organizacional: os efeitos da inteligência emocional e da satisfação no trabalho em organizações públicas.** Tese de Doutorado, Universidade de Santana Maria Rio Grande do Sul, Santa Maria, 2022.

PINTO, Jennifer Fabiana. **Inteligência emocional nos líderes organizacionais: presença e percepção dos trabalhadores.** Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Currais Novos, 2023.

SALOVEY, Peter.; MAYER, John. Inteligência emocional. **Imaginación, conocimiento y personalidad**, v. 9, n. 3, p. 185-211, 1997.

SANTOS, Dayane Landim. **Inteligência emocional como mecanismo para qualidade de vida no trabalho.** Monografia, Centro Universitário de Brasília, Brasília-DF, 2009.

SANTOS, Fernanda Cristina Oliveira.; CALDEIRA, Patrícia. **A psicologia organizacional e do trabalho na contemporaneidade: as novas atuações do psicólogo organizacional.** *Psicologia.pt*, ISSN 1646-6977, 2014. Disponível em: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0929.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2024.

SILVEIRA, Daniel Rocha.; MAHFOUD, Miguel. **Contribuições de Viktor Emil Frankl ao conceito de resiliência. Estudos de psicologia (Campinas)**, v. 25, p. 567-576, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2008000400011>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/estpsi/a/D9RkbqqjmZy3d7ZJKDsGx7J/>. Acesso em: 25 mar. 2024.

TAVARES, Lúcia. **Inteligência emocional e a satisfação no trabalho**. Dissertação de Mestrado, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Escola de Psicologia e Ciências da Vida, Lisboa, 2013.

VIEIRA-SANTOS, Joene.; LIMA, Diego Costa.; SARTORI, Raquel Martins.; SCHELIN, Patrícia Waltz.; MUNIZ, Monalisa. **Inteligência emocional: revisão internacional da literatura. Est.Inter.Psicol.** Londrina, v. 9. N. 2, p. 78-99, 2018. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-64072018000200006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 25 out. 2023.

Página de assinaturas



Claudio Cruz
150.061.902-72
Signatário



Evanilde Veloso
598.251.542-68
Signatário

Daniela S. Américo
Coordenadora do Curso de Psicologia
FADESA

Daniela Américo
005.484.062-78
Signatário







Thaynnara Santos
014.705.632-23
Signatário



CAROLINA SANTOS
008.792.505-26
Signatário

HISTÓRICO

- 25 jul 2024** 10:15:01  **Evanilde Gomes de Souza Veloso** criou este documento. (Email: jesuseosenh70x7@gmail.com)
- 25 jul 2024** 11:06:53  **Daniela S Américo** (Email: psicologia@fadesa.edu.br, CPF: 005.484.062-78) visualizou este documento por meio do IP 170.239.200.18 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 25 jul 2024** 11:08:17  **Daniela S Américo** (Email: psicologia@fadesa.edu.br, CPF: 005.484.062-78) assinou este documento por meio do IP 170.239.200.18 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 25 jul 2024** 12:05:58  **Thaynnara Barros dos Santos** (Email: psithaynnarabarrosgmail.com, CPF: 014.705.632-23) visualizou este documento por meio do IP 45.7.26.147 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil



- 25 jul 2024**
12:06:24  **Thaynnara Barros dos Santos** (Email: psithaynnarabarros@gmail.com, CPF: 014.705.632-23) assinou este documento por meio do IP 45.7.26.147 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 25 jul 2024**
23:40:12  **CAROLINA DE BARROS COSTA SANTOS** (Email: profs.carolinabarros@gmail.com, CPF: 008.792.505-26) visualizou este documento por meio do IP 45.7.26.67 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 25 jul 2024**
23:40:22  **CAROLINA DE BARROS COSTA SANTOS** (Email: profs.carolinabarros@gmail.com, CPF: 008.792.505-26) assinou este documento por meio do IP 45.7.26.67 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 25 jul 2024**
10:20:18  **Claudio Roberto Rodrigues Cruz** (Email: rodrig.cruz@hotmail.com, CPF: 150.061.902-72) visualizou este documento por meio do IP 200.124.94.232 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 25 jul 2024**
10:20:26  **Claudio Roberto Rodrigues Cruz** (Email: rodrig.cruz@hotmail.com, CPF: 150.061.902-72) assinou este documento por meio do IP 200.124.94.232 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 25 jul 2024**
10:20:45  **Evanilde Gomes De Souza Veloso** (Email: gomes.evanilde@hotmail.com, CPF: 598.251.542-68) visualizou este documento por meio do IP 177.8.26.209 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 25 jul 2024**
10:21:23  **Evanilde Gomes De Souza Veloso** (Email: gomes.evanilde@hotmail.com, CPF: 598.251.542-68) assinou este documento por meio do IP 177.8.26.209 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil

