**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DE LÍDERES NO TRABALHO**

**Fabiane Janeczko**

**RESUMO:** Em 1990 surge o conceito de inteligência emocional (IE) criado pelos pesquisadores Peter Salovey e John Mayer, tornando-se conhecida mundialmente quando Daniel Goleman publicou o livro Inteligência Emocional, em 1995. Desde então, cada vez mais as empresas vem buscando profissionais que apresentem um perfil que inclua a Inteligência Emocional. Muito se fala acerca da inteligência emocional e sua importância em se fazer presente junto a líderes em seu ambiente de trabalho. Esse artigo apresentará seu significado, a interação entre a inteligência e emoção, bem como proporcionará uma reflexão sobre o tema, uma vez que a inteligência emocional está ligada a habilidades que vão desde o controle de impulsos por meio de canalização das emoções, perpassando pela motivação intrínseca extrínseca e assim, fazendo do Líder, um profissional que auxilia de forma considerável seus liderados, extraindo seus melhores talentos, visando sempre o alcance de interesses comuns, por meio da melhoria contínua de sua equipe e empresa.

**Palavras-chave**: Inteligência emocional, líder, habilidades, equipe, empresas, trabalho.

**ABSTRACT:** In 1990 comes the concept of emotional intelligence (EI) created by researchers Peter Salovey and John Mayer, becoming known worldwide when Daniel Goleman published the book Emotional Intelligence in 1995. Since then, more and more companies come looking for businesses to display a profile that includes emotional intelligence. There is much talk about emotional intelligence and its importance in doing this with the leaders in their work environment. This article will present its meaning, the interaction between intelligence and emotion, as well as provide a reflection on the subject, since that emotional intelligence is linked to skills ranging from the control impulses through channeling of emotions, passing by motivation intrinsic and extrinsic and thus making the leader, a professional who helps considerably in their team, extracting their best talent, always aimed at achieving common interests, through the continuous improvement of your team and company.

**Keywords**: Emotional Intelligence, leader, skills, team, business, work.

**1. INTRODUÇÃO**

Esse tema foi escolhido a partir do interesse de conhecer mais sobre o mesmo, sem a pretensão de discutir o mérito de sua aceitação ou rejeição, o que com frequência, ocorre junto à comunidade científica.

Considerando e acreditando na relevância da inteligência emocional, se buscará por meio desse artigo destacar a importância em se reconhecer e reter o líder que possui tal inteligência na liderança empresarial.

É sabido que um líder deve possuir o controle de sentimentos, autoconhecimento, empatia e autoconsciência, que são características da inteligência emocional.

Essas características são qualidades que fazem desse líder, um profissional fundamental para a qualidade de vida e produtividade de seus liderados, bem como para a saúde e prosperidade da empresa.

Segundo Weisinger, (1997) “[...] a inteligência Emocional no Trabalho é dividida  em duas partes. A primeira diz respeito ao uso interpessoal da sua inteligência emocional como desenvolver sua inteligência emocional e usá-la em seu benefício; a segunda parte se ocupa do uso interpessoal da sua inteligência emocional- como usá-la com eficácia no seu relacionamento com os outros.”.

A inteligência emocional é uma capacidade que gera empatia e habilidade social, podendo ser alimentada e fortalecida em todos que convivem com um líder com esse perfil.

Para Matthews (2002), cada vez mais psicólogos têm apontado que a capacidade de compreensão das emoções em si e nos outros, constitui um aspecto crucial para uma vida satisfatória. Pessoas autoconscientes e sensíveis aos demais teriam maiores habilidades para administrar suas questões de forma mais sábia e adequada ao contexto, mesmo quando em situações adversas. Por outro lado, pessoas incapazes de reconhecer as próprias emoções e as alheias tenderiam a vivenciar problemas como desentendimentos constantes, frustrações e fracassos relacionais.

Levando-se em consideração, a competitividade de um mercado de trabalho cada vez mais globalizado, as empresas vêm investindo fortemente na capacitação de profissionais, não apenas no aspecto intelectual, mas também, visam desenvolver seus potenciais emocionais, pois a união dessas habilidades e competências fará com que seus colaboradores apresentem melhores resultados, aumentando assim o lucro das empresas.

Diante disso, esse artigo que se dará por meio de pesquisa bibliográfica, propõe como objetivos apresentar o significado de Inteligência Emocional, a interação entre a inteligência e emoção, bem como proporcionar uma reflexão sobre o tema que aborda a Importância da Inteligência Emocional de Líderes no Trabalho.

## 2. a INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Ao falar de emoção, reportamo-nos a um sentimento ligado ao coração e tudo que envolve o “sentir”.

Esse “sentir” pode ser expresso por meio de alegria, tristeza, impulsividade, introspecção, dor, paz, motivação ou tantas outras formas significativas de sentir emoção.

Ainda revela aspectos sociais e de mudanças comportamentais dependendo do ambiente onde se encontra.

Analisando o poder que a emoção tem, uma vez que interfere diretamente no comportamento e pensamento humano, fica claro que a emoção desempenha papel fundamental para a formação de uma personalidade. Possuir emoções saudáveis, estáveis e bem resolvidas é com certeza um diferencial para o ser humano e pode ajuda-lo de forma considerável a se destacar entre os demais.

A emoção, quando usada de forma controlada gera como resultado, bem-estar e bons relacionamentos tanto na vida pessoal, como na profissional, pois uma pessoa que sabe trabalhar suas emoções sabe reconhecer suas fraquezas, limitações e também suas potencialidades.

Esse controle é fundamental para uma vida bem-sucedida. Ao desenvolvimento dessas características dá-se o nome de Inteligência Emocional - IE.

Nesse sentido, faz-se importante buscar algumas definições sobre a Inteligência Emocional.

A palavra inteligência, etimologicamente, se origina do latim intelligentia, que significa “entendimento, conhecimento” (HOUAISS; VILLAR, 2008).

Emocional, por outro lado, diz-se daquilo que pertence ou que é relativo à emoção (um fenómeno psicofisiológico que supõe uma adaptação às evoluções registadas face às exigências ambientais). O que é emocional também é emotivo (sensível às emoções).[[1]](#footnote-1)

Dessa forma, fica estabelecida a interação entre inteligência e emoção.

Para Machado (1984) a inteligência é uma faculdade que pode ser desenvolvida e não algo que vêm pronto com o nascimento e pode ser alterado.

Weisinger, (1997, p.14) define a Inteligência Emocional como simplesmente “o uso inteligente das emoções, isto é, fazer intencionalmente  com que suas emoções trabalhem a seu favor,  usando-as como ajuda para ditar seu comportamento a seu raciocínio de maneira a aperfeiçoar  seus resultados”.

O psicometrista Robert L. Thorndike (1920) menciona que “[...] a ‘inteligência emocional’ serve para se referir à habilidade de entender e incentivar as outras pessoas.”

A psicóloga Ana Lucia Santana, mestre em Teoria Literária pela USP, e entrevista cedida à Revista InfoEscola (2016) define a Inteligência Emocional como o poder de identificar as suas emoções e as alheias, bem como o dom de trabalhar cada uma delas. O sujeito emocionalmente inteligente tem condições de incentivar a si próprio e de seguir em frente mesmo diante das desilusões; detém a aptidão de conter estímulos, transferir sentimentos para contextos adequados; exercitar a gratidão dilatada; encorajar os outros, induzindo-os a despertar em seu íntimo as maiores propensões e a participar de esforços coletivos.

## Na percepção de Gardner (2003, p.79) tem-se que:

## “Todos nascem com o potencial das várias inteligências. A partir das relações com o ambiente, aspectos culturais, algumas são mais desenvolvidas ao passo que deixamos de aprimorar outras. [...] A inteligência emocional é o nível de sua capacidade de entender outras pessoas, o que os motiva e como trabalhar cooperativamente com elas”.

O conceito de Inteligência Emocional ganhou notoriedade, quando o psicólogo Daniel Goleman abordou esse tema em um livro, despertando assim o interesse não somente de pesquisadores da área, como também das empresas.

Goleman voltou o olhar para a importância de conquistar colegas de trabalho e ainda, a motivação de equipes para a busca de solução de problemas nas organizações e melhoria nos processos e retorno financeiro.

Em entrevista à Revista Época (2012), o autor responde por que o conceito de inteligência emocional tornou-se tão atraente, afirmando que a inteligência emocional é uma habilidade que pode ser aprimorada. As pessoas podem aprender a controlar suas emoções. É um conforto saber que essa forma de inteligência, apontada como fundamental para se tornar um alto executivo, é algo que você pode controlar, que depende do seu esforço.

Segundo o autor, a inteligência emocional pode ser categorizada em cinco habilidades:

**a) Autoconhecimento Emocional** - reconhecer as próprias emoções e sentimentos quando ocorrem;

**b) Controle Emocional** - lidar com os próprios sentimentos, adequando-os a cada situação vivida;

[**c) Automotivação**](https://pt.wikipedia.org/wiki/Auto-motiva%C3%A7%C3%A3o) - dirigir as emoções a serviço de um objetivo ou realização pessoal;

**d) Reconhecimento de emoções em outras pessoas** - reconhecer emoções no outro e empatia de sentimentos;

**e) Habilidade em relacionamentos interpessoais** - interação com outros indivíduos utilizando competências sociais.

Dessas habilidades, o autocontrole emocional, o controle emocional e a automotivação referem-se a habilidades intrapessoais.

Já o reconhecimento de emoções em outras pessoas e habilidade em relacionamentos interpessoais, são fundamentais para:

**a) Organização de Grupos** - habilidade essencial da liderança, que envolve iniciativa e coordenação de esforços de um grupo, bem como a habilidade de obter do grupo o reconhecimento da liderança e uma cooperação espontânea.

**b) Negociação de Soluções** - característica do mediador, prevenindo e resolvendo conflitos.

**c) Empatia** - é a capacidade de, ao identificar e compreender os desejos e sentimentos dos indivíduos, reagir adequadamente de forma a canalizá-los ao interesse comum.

**d) Sensibilidade Social** - é a capacidade de detectar e identificar sentimentos e motivos das pessoas.

É correto afirmar que a inteligência emocional afeta diretamente na tomada de decisões, uma vez que, admitindo que a emoção conduza a uma determinada atitude e que, se for utilizado de distanciamento de uma situação específica, consegue-se canalizar a emoção e transforma-la em algo positivo, tornando assim a possibilidade de assertividade maior.

## 3. O LÍDER e a INTELIGÊNCIA EMOCIonAL

Na atualidade muito se fala em gerenciamento e liderança como forma de sucesso dentro das organizações. Nesse contexto o papel do líder assume um lugar de destaque.

Segundo Bergamini (1994) o conceito de liderança pode variar de autores e dentro das organizações podem ter alguns significados diferentes, "constata-se que a maior parte dos autores conceitua liderança como processo de influência de um indivíduo sobre outro individuo ou grupo, com vistas à realização de objetivos em uma situação dada".

Para Gramigna (2007) a liderança “é a capacidade de interagir com pessoas, através de comportamentos e atitudes positivas e maduras, criando redes de relacionamentos, capacidade de cultivar afinidades e chegar a acordos satisfatórios”.

**O líder bem-sucedido sabe o momento certo de tomar decisões importantes a ainda, sabe ouvir sua equipe, respeitando sempre a opinião de seus liderados, permitindo assim uma relação saudável e produtiva.**

A inteligência emocional desempenha um papel fundamental no perfil de um líder.

Os resultados de uma liderança norteada pela inteligência emocional influenciam diretamente no nível de comprometimento e satisfação de todos os colaboradores e a consequência disso, é o aumento da produtividade da empresa.

A liderança emocional está intimamente relacionada ao sucesso ou fracasso no alcance de metas e objetivos previamente definidos em uma organização. Um líder com inteligência emocional tem firmeza para encaminhar sua equipe em direção ao sucesso.

Diante de um cenário globalizado, dinâmico e cada vez mais complexo, as organizações tornaram-se cada vez mais competitivas. Por isso a importância que seus líderes sejam dotados de habilidades e competências que reflitam em todos os profissionais da organização.

Goleman (1996) fala que a capacidade de compreender as pessoas constituiria um aspecto importante de qualquer gerenciamento efetivo. [...] a inteligência emocional: por exemplo, a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços, de controlar impulsos e saber guardar 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 auto confiante.

Atualmente liderança, acompanhada de inteligência emocional, tem sido a combinação perfeita para o perfil de um líder talentoso, assertivo na produção de resultados empresariais satisfatórios.

Um líder que atua com a inteligência emocional, assume um papel favorável em seu ambiente profissional, gestando e buscando proporcionar emoções positivas, motivando as pessoas à sua volta.

Para Goleman (2001, p.92), a motivação é vista como uma “aptidão mestra” que provoca o conhecimento e o saber lidar com suas próprias emoções.

Mota (1997) afirma que a capacidade que um indivíduo possui de influenciar alguém ou um grupo de pessoas significa uma força psicológica, onde um age de modo a modificar o comportamento de outro de modo intencional, essa influência envolve poder e autoridade, alterando assim o modo de agir do influenciado.

Liderar é diferente de oprimir ou coagir seus liderados, é fazer com que um determinado grupo de pessoas busque objetivos comuns, para alguns especialistas no processo de liderança, podem existir dois tipos de liderados: os fiéis, que seguem o líder por razões de caráter moral, e os mercenários, que atuam por motivo de interesse. O que é inerente aos dois modelos é que tanto em um quanto no outro existe uma natureza de dependência recíproca entre as pessoas relacionadas no processo.

O que acaba por ser o elo de ligação entre o líder e os seus seguidores é uma tarefa ou missão que vem sintonizadas com motivações. O ambiente criado pelo líder favorece esse processo sendo essencial para que o liderado desempenhe seu trabalho da melhor forma possível de forma a atingir o objetivo proposto pelo líder. Criar a sensação de espaço próprio se trata de uma técnica para o liderado desenvolver como também se sentir auto realizado ao mesmo tempo.

Segundo Maximiano (2004), em essência os estilos de liderança podem ser autocráticos ou democráticos, isso iria depender da maneira como o líder se relaciona com os liderados, os dois estilos considerados básicos apesar de serem totalmente distintos são válidos e eficazes desdobrando-se em outros, (exemplificando: o estilo democrático) podemos dizer que o excesso da democracia pode trazer consigo uma certa carga de demagogia que não serão objetos de estudo no presente artigo. É sabido que para a concretização do processo de liderança efetivamente, não é necessário apenas atributos das pessoas, mas sim um contexto para que virtudes e competências de líderes e liderados possam emergir facilitando chegar no objetivo final, por isso muitas vezes a liderança tem sido definida como a arte de usar o poder que existe nas pessoas.

Uma pessoa que lidera antes de conhecer o mundo conhece bem a si mesmo e as pessoas que o rodeiam, o líder cria uma consciência de seus pontos fortes e fracos, e o principal: consegue tirar vantagem de suas condições positivas. A liderança traz consigo a autenticidade, fazendo do líder uma pessoa autêntica inspirando seus liderados a irem em busca do novo futuro.

Dentro das gestões empresariais cabe ao líder, inspirar, incentivar e coordenar as atividades de sua equipe, sendo ele próprio o espelho da resistência, fazendo com que as pessoas consigam se comprometer com a visão de forma que busquem a realização. O líder mais que nenhuma outra pessoa precisa acreditar e ter confiança nos seus liderados, e precisa proporcionar um ambiente de confiança.

**4. BENEFÍCIOS DA EMPRESA QUE POSSUI UM LÍDER COM IE.**

Baseando-se nos conceitos da inteligência emocional, muitas organizações vêm buscando profissionais que destaquem-se não somente por seus currículos, mas também por suas habilidades em lidar de forma positiva com as emoções.

Com relação à essa colocação, Cury (2009, p.68) destaca que [...] no mundo da emoção as palavras-chaves são “treinamento” e “educação”. Você precisa treinar sua emoção para ser feliz. Você precisa educá-la para superar as perdas e as frustrações. Caso contrário, sua emoção nunca será estável [...].

Com esse perfil, aliado a produtos e/ou serviços de qualidade, as empresas buscam hoje, promover a integração da racionalidade com a emoção.

Neste sentido, para Rodrigues (2008) nenhum ser humano é só razão ou só emoção. O segredo está em buscar a harmonia entre estes dois componentes. Quanto mais a razão trabalhar com a emoção, mais força e potencial uma pessoa terá para mobilizar suas emoções estrategicamente e alcançar metas. As pessoas que conseguem reconhecer, aceitar, escolher e gerenciar o que sentem durante as mais diversas situações que lhes são postas em seu dia-a-dia, conseguem um rendimento muito melhor em suas vidas profissionais e ainda se destacam no meio da multidão.

No ambiente de trabalho, Gueburi (2005) destaca que as emoções desempenham um papel de considerável importância afinal, diariamente pessoas defrontam-se com situações novas, sendo necessário fazer uso das emoções de forma inteligente, utilizando-as para orientar o comportamento e o raciocínio no intuito de obter melhores resultados. Portanto, a aplicação da IE no ambiente de trabalho conduz a resultados produtivos, tanto no que se refere ao indivíduo quanto à organização.

Corroborando com esta ideia, Weisinger (1997) afirma que, com base na sua experiência de quase 20 anos de trabalho como psicólogo-consultor de dezenas de empresas e órgãos públicos, foi possível constatar que a falta de inteligência emocional prejudica o progresso e o sucesso, tanto do individuo quanto da empresa, e inversamente que o uso da inteligência emocional leva a resultados produtivos, tanto no que diz respeito ao individuo quanto à organização.

As organizações que tem em seu quadro funcional, profissionais com as habilidades da inteligência emocional, conquistam um ambiente de trabalho com competição saudável e leve, com colaboradores altamente comprometidos com os processos e felizes. Isso resulta em lucratividade certa, já que seus colaboradores estão sempre motivados a superar qualquer situação problema para alcance das metas estabelecidas.

A este respeito, Golleman (1995) defende que a inteligência emocional possui valor imensurável no progresso interno e externo de qualquer pessoa, pois auxilia na construção das experiências de forma participativa e conjunta, tornando os indivíduos mais compreensíveis aos feedbacks naturais do ambiente de trabalho sabendo aceita-los e direcionando-os ao seu favor.

A coordenadora do curso de Psicologia da Uniamérica, professora Lissia Pinheiro em entrevista ao Jornal do Iguassu (2016) destaca, que “[...] uma organização hoje que busca excelência deve ser uma organização emocionalmente inteligente. Competência técnica é importante, porém deve estar aliada às competências comportamentais e emocionais. De nada adianta ter um conhecimento técnico se o profissional não souber lidar com o cotidiano da empresa nem relacionar-se com os colegas de trabalho.”

Nesse sentido, os benefícios em se ter um profissional que possui a inteligência emocional, são enormes, uma vez que esse sabe administrar situações estressantes, de ansiedade e nervosismo por meio dessa capacidade do controle das emoções.

**5. METODOLOGIA**

A escolha do tema é o primeiro passo em um trabalho científico e um dos mais difíceis. nal. Assim, “o tema de uma pesquisa é qualquer assunto que necessite melhores definições, melhor precisão e clareza do que já existe sobre o mesmo” (CERVO & BERVIAN, 2002, p. 81).

Após a escolha do tema, inicia-se o processo de pesquisa do mesmo. A pesquisa é fonte importante de coleta de dados tanto bibliográficas quanto praticas que subsidiam o aprendizado. Uma pesquisa pode ser definida como “o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos” (ANDRADE, 2001, p. 121).

Neste sentido, a presente pesquisa caracteriza-se por meio estudo bibliográfico, que tomou como base, autores pertinentes ao tema tratado, sendo definida como sendo exploratória. As pesquisas exploratórias têm por objetivo realizar levantamento bibliográfico, visando proporcionar àquele que pesquisa uma familiarização com o tema.

Segundo Selltiz (1965), enquadram-se na categoria dos estudos exploratórios todos aqueles que buscam descobrir ideias e intuições, na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenômeno pesquisado.

Malhotra (2001) afirma que a pesquisa exploratória é usada em casos nos quais é necessário definir o problema com maior precisão.

Para Zikmund (2000), os estudos exploratórios, geralmente, são úteis para diagnosticar situações, explorar alternativas ou descobrir novas ideias.

Segundo Mattar (2001), os métodos utilizados pela pesquisa exploratória são amplos e versáteis. Os métodos empregados compreendem: levantamentos em fontes secundárias, levantamentos de experiências, estudos de casos selecionados e observação informal.

Com base nesses autores é possível afirmar que a pesquisa exploratória é um trabalho que envolve levantamento bibliográfico e possui por objetivos esclarecer, desenvolver sobre ideias, conceitos e pareceres sobre o tema pesquisado.

**6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Abordar o tema Inteligência emocional, proporcionou a possibilidade a essa pesquisadora, de um entendimento mais aprofundado sobre o tema, uma vez que o mesmo vem sendo crescentemente assunto de discussões no ambiente profissional.

Portanto nesse sentido, o objetivo desse artigo que buscou apresentar o significado de Inteligência Emocional, a interação entre a inteligência e emoção, bem como proporcionar uma reflexão sobre o tema que aborda a Importância da Inteligência Emocional de Líderes no Trabalho, realizou-se de forma efetiva, uma vez que a pesquisa realizada descortinou um volume maior de informações, permitindo assim maior convicção da importância da Inteligência emocional dos líderes, não somente em suas vidas profissionais, como todos os aspectos de suas vidas, agregando um maior conhecimento sobre a Inteligência Emocional – I.E. e suas implicações para os líderes que conseguem desenvolver essa habilidade.

Notou-se que a interação entre inteligência e emoção se dá de forma harmônica e necessária para a efetivação de sua aplicabilidade no cotidiano, o que também foi proposto como objetivo nesse artigo.

Na pesquisa realizada também confirmou-se o anseio das empresas que desejam tornar-se competitivas junto ao mercado de trabalho e que buscam se apropriar da habilidade chamada Inteligência Emocional (IE) em seu favor. Essa habilidade de controlar as emoções contribui de forma significativa para se estabelecer um ambiente de colaboração e trabalho em equipe, fundamental em qualquer empresa.

A partir do levantamento bibliográfico é possível afirmar que líderes com inteligência emocional apresentam maior facilidade para interagir de forma positiva perante as equipes, respeitando sempre os diferentes perfis.

Tendo líderes eficientes a empresa pode ficar a frente de outras organizações. Por isso é de responsabilidade das empresas terem bons profissionais para que cada vez mais haja uma adaptação do ambiente a fim de proporcionar uma superação de obstáculos e uma preparação para novos desafios.

Sendo assim, é correto afirmar que a empresa muito se beneficia ao ter um líder que torna todos à sua volta mais produtivos e, consequentemente, traz um retorno financeiro para a organização.

A partir da pesquisa realizada, pode-se concluir que a Inteligência Emocional – I.E. é habilidade indispensável para os líderes e também para as empresas que visam o sucesso em seus negócios.

Pode-se concluir também que um líder equilibrado emocionalmente consegue perceber de forma inteligente o que acontece ao seu redor e diante disso consegue agir de forma inteligente para conseguir melhores resultados tanto na vida pessoal como na profissional.

Finalizando, faz-se importante ressaltar que além do retorno financeiro, empresas que possuem líderes com I.E., garantem também um ambiente de trabalho harmonioso, com pessoas felizes e realizadas.

**REFERÊNCIAS**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente.** Tradução de Ana Schuquer. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2007. (trabalho originalmente publicado em 1995)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. **Inteligência emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I. E. Nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Atlas, 2001.

BERGAMINI, Cecília W**. Liderança: administração do sentido**. São Paulo: Atlas, 1994.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica.** 5 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CURY, Augusto. **Seja líder de si mesmo.** Ed. especial AVON. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

GARDNER, H. **Inteligências Múltiplas. A teoria na prática.** Porto Alegre: Artes Médicas, 2003.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional** (M. Santarrita, Trad.). Rio de Janeiro, RJ: Objetiva, 1996.

GRAMIGNA, Maria Rita. Modelo de competências e gestão de talentos. São Paulo: Pearson Makron Books, 2007

GUEBURI, A.Z; POLETTO C.A; VIEIRA D.M.S. **Inteligência Emocional no Trabalho.**  Monografia – (Especialização em psicopedagogia) Instituto Brasileiro de Pós-graduação e Extensão - IBPEX, Curitiba, 2005.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Grande Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2008.

MACHADO, L. **Superinteligência**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing.** 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MATTHEWS, G., ZEIDNER, M., & ROBERTS, R. D.. **Emotionalintelligence: Science andmyth.** Cambridge, MA: Massachusetts Instituteof Technology. 2002

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. 6 ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2004.

RODRIGUES, M. Inteligência Emocional – Uma Atitude de Sucesso, disponível em www.sucessonews.com.br, acesso em 30/05/2010.

Salovey, P. & Mayer, J. D.. **Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality**, 1990.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais.** São Paulo: Herder, 1965.

WEISINGER, Hendrie, **Inteligência Emocional no trabalho**. Editora: Objetiva, 1997.

1. Fonte: http://conceito.de/inteligencia-emocional [↑](#footnote-ref-1)