

# Inteligência Emocional no trabalho de Tecnologia da Informação: um estudo de caso

*Emotional intelligence aspects related to work: a research with collaborators of Sao Paulo*

**Nathany Ayumi Matsukuma<sup>1</sup>, Alexandre Jose Bernardo<sup>2</sup>**

Centro Universitário SENAC – Campus Santo Amaro  
Administração Geral e Gestão de Pessoas  
nat-ayumi@hotmail.com  
alexandre.jbernardo@sp.senac.br

**Resumo.** Este estudo consiste em uma pesquisa de campo sobre aspectos da inteligência emocional relacionada ao trabalho com colaboradores de uma empresa de tecnologia. O objetivo da pesquisa foi analisar a relação entre a inteligência emocional e os relacionamentos interpessoais nas organizações e o problema central da pesquisa consistiu em saber se existe uma relação entre inteligência emocional no trabalho e relacionamentos interpessoais consistentes. A metodologia de estudo reside em um estudo de caso com pesquisa de campo realizada com alunos de uma universidade da cidade de São Paulo. Foram aplicados 40 questionários e os dados foram analisados através do software estatístico SPSS versão 17.0. A pesquisa confirmou a hipótese inicial de que os colaboradores que agem de forma emocionalmente inteligente conseguem um bom relacionamento interpessoal nas organizações. Essa pesquisa teve como relevância a comprovação empírica de algo que é falado pelas pessoas no dia a dia mas não havia comprovação até então.

**Palavras-chave:** Inteligência Emocional, Relação Interpessoal, trabalho.

**Abstract.** *This study consists of a field research on aspects of emotional intelligence related to working with employees of a technology company. The objective of the research was to analyze the relationship between emotional intelligence and interpersonal relationships in organizations and the central problem of the research was to know if there is a relationship between emotional intelligence at work and consistent interpersonal relationships. The study methodology is based on a case study with field research carried out with students from a university in the city of São Paulo. 40 questionnaires were applied and the data were analyzed through statistical software SPSS version 17.0. The research confirmed the initial hypothesis that employees who act emotionally intelligently achieve good interpersonal relationships in organizations. This research had as relevance the empirical proof of something that is spoken by the people in the day to day but there was no proof until then.*

**Key words:** *Emotional Intelligence, Interpersonal relation, Work.*

---

<sup>1</sup> Bacharel em Administração com LFE em Administração de Empresas (Senac/SP);

<sup>2</sup> Psicólogo e Bacharel em Psicologia (UFJF/MG); Pós-graduado em Gestão Estratégica de Pessoas (UGF/RJ); Mestre em Psicologia Experimental: Análise do Comportamento (PUC/SP); Professor dos cursos de Bacharelado em Administração com LFE em Administração de Empresas e Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos;

**Iniciação - Revista de Iniciação Científica, Tecnológica e Artística**  
**Edição Temática em Gestão, Internacionalização e Desenvolvimento**  
Vol. 6 nº 6 – setembro de 2017, São Paulo: Centro Universitário Senac  
ISSN 2179-474X

Portal da revista: <http://www1.sp.senac.br/hotsites/blogs/revistainiciacao/>  
E-mail: revistaic@sp.senac.br

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial-SemDerivações 4.0 Internacional 

## 1. Introdução

A expansão da globalização desencadeou uma mudança em todos os setores organizacionais, inclusive no perfil profissional procurado. Na atual conjuntura organizacional, considera-se de grande relevância para o perfil profissional a capacidade de relacionamento interpessoal, que é a habilidade de saber conviver e se relacionar com as outras pessoas. Essa competência influencia no relacionamento organizacional do indivíduo. Para que o sujeito desenvolva uma aptidão de relação interpessoal é importante aprimorar a habilidade do controle emocional, e para tanto é necessário condicionar-se a agir com inteligência emocional. (LEME, 2014)

A teoria da inteligência emocional de Daniel Goleman (2001) mostra que a inteligência emocional está relacionada com a capacidade de agir emocionalmente com inteligência, ou seja, através do domínio das capacidades envolvidas exercendo um controle sobre suas emoções.

A fundamentação da pesquisa está baseada na teoria das inteligências múltiplas de Gardner (1995), que tipifica a inteligência do sujeito em sete capacidades, sendo elas: inteligência lógica-matemática, linguística, musical, espacial, corporal-sinestésica, intrapessoal e interpessoal. Para este estudo, a inteligência interpessoal está relacionada à capacidade de um indivíduo se relacionar com outras pessoas, assim como no que se refere a qualidade dessas relações. Acredita-se que quanto mais inteligente emocionalmente forem as ações do indivíduo, melhor serão as relações estabelecidas no ambiente de trabalho.

O problema de pesquisa deste estudo reside na seguinte interrogação: qual a relação entre inteligência emocional e relacionamento interpessoal em profissionais de TI da cidade de São Paulo?

O objetivo geral da pesquisa é analisar a existência de alguma correlação entre inteligência emocional e relacionamento interpessoal entre profissionais de TI da cidade de São Paulo e para isso, alguns objetivos específicos serão trabalhados ao longo do estudo:

- a) Investigar se há diferença de comportamento entre gêneros no que tange a Inteligência Emocional;
- b) Identificar se as relações com a chefia e colegas se relacionam com a inteligência emocional;

A inteligência emocional é vista como um facilitador para as relações interpessoais no trabalho e funciona como uma excelente mediadora de conflitos. Ela tem um papel bastante importante nesse contexto.

## **2. Inteligência e Relacionamento Interpessoal: uma relação a ser estudada**

Neste capítulo far-se-á uma discussão acerca do conceito de inteligência e sua evolução ao longo da história, chegando ao que hoje entende-se como inteligência emocional. Posteriormente este estudo abordará o conceito de relacionamento interpessoal de forma que o leitor possa compreender melhor a construção do conceito e como ele pode se relacionar com o conceito de inteligência emocional. Findando a discussão, optou-se por uma aproximação do conceito apresentado com o mercado de trabalho e suas aplicações nesse contexto.

### **2.1 Inteligência**

O tema inteligência virou alvo de pesquisas e estudos, a partir do século XIX. Em 1905, o Ministério de Educação Francês solicitou a Alfred Binet e Théophile Simon que criassem uma medida que predissesse quais crianças iriam ter sucesso nas séries primárias das escolas, e assim criou-se o primeiro teste de inteligência, chamado de "Teste de QI". Desde então o teste é um instrumento científico para a psicologia que permite a mensuração da inteligência real ou potencial da pessoa. (GARDNER, 1995)

Gardner (1995) ainda abordou o conceito de competência intelectual como um composto do conceito de inteligência.

Um conjunto de habilidades que capacitam o indivíduo a resolver problemas ou dificuldades, a criar produtos eficazes e a gerar novos problemas. Segundo o autor, a inteligência não é uma competência simples, mas complexa e multideterminada, que pode ser descrita em termos de pelo menos, sete dimensões [...]. (GARDNER *Apud* QUEROZ & NERI, 2005, p.293).

Segundo Gardner (1995) as inteligências são múltiplas, e individuais entre si, e atuam em grupos separados no cérebro, submetendo-se a regras próprias, sendo: inteligência lógico-matemática, linguística, musical, espacial, corporal-cinestésica, intrapessoal e interpessoal.

A inteligência lógico-matemática é altamente desenvolvida em cientistas, enquanto a inteligência linguística é normalmente adquirida em alto grau pelos poetas. Já a inteligência musical é a capacidade possuída pelos músicos e cantores. A inteligência espacial é a capacidade desenvolvida geralmente por engenheiros, arquitetos, pintores e etc, e a inteligência corporal-cinestésica é a capacidade de controle corporal, tipo de inteligência altamente desenvolvidas em atletas. Ainda existe a inteligência intrapessoal que é a capacidade de conhecer a si mesmo, o conhecimento voltado para dentro a fim de conduzir o próprio comportamento, e por último a inteligência interpessoal é a capacidade de se relacionar com outras pessoas.

Segundo a perspectiva de Goleman (2001), de certo modo, há dois tipos diferentes de inteligência: racional e emocional. E o comportamento do indivíduo é determinado pelas duas, não apenas pelo QI, mas juntamente com a inteligência emocional. (IE)

O tema inteligência emocional foi definido academicamente por Salovey e Mayer (2009), e se popularizou após a publicação do livro "Inteligência Emocional" de Daniel Goleman.

## **2.2 Inteligência emocional**

Para Goleman (1995) as emoções conquistaram um papel fundamental para o nosso psiquismo, assim como vários sociólogos constataram que, em momentos determinantes são elas que influenciam na razão. "Cada tipo de emoção que vivenciamos nos predispõe para uma ação imediata; cada uma sinaliza para uma direção que, nos recorrentes desafios enfrentados pelo ser humano ao longo da vida, provou ser a mais acertada". (GOLEMAN, 1995, p. 18). A mente emocional é a primeira a detectar a situação, e em seguida a mente racional. Sendo assim, temos duas mentes, uma emocional e outra racional. Quando é a emoção que está no comando, o intelecto fica de "mãos-atadas", mas se existe uma interação equilibrada, chamamos de inteligência emocional.

Para Salovey e Mayer (2009) a inteligência emocional consiste em cinco domínios essenciais:

### **a) Conhecer as próprias emoções**

Para agir emocionalmente inteligente é necessário que se tenha consciência dos sentimentos. Goleman (1995) utiliza o termo autoconsciência, onde o sujeito se encontra no estado de atenção sobre suas emoções, e obtém consciência de suas próprias emoções. Este estado permite o primeiro passo para o autocontrole emocional, e cada pessoa tem uma maneira própria para lidar com os sentimentos. O mesmo autor propõe alguns tipos de pessoas:

- Autoconscientes: são aquelas pessoas que tem claramente consciência de sua situação emocional e são refinados em relação a sua vida emocional;
- Mergulhadas: são pessoas que mergulham em suas emoções deixando-as que dirijam a vida. Seus sentimentos são instáveis, sem adquirir conhecimento deles. Suas tentativas de sair do estado negativo são poucas, pois se acham incapazes de obter controle emocional e sentindo-se descontroladas;
- Resignadas: são pessoas que tem o conhecimento do seu estado de espírito, mas não o muda. Existem dois tipos de resignados:
  - Pessoas bem-humoradas que não desejam mudar o seu estado de espírito,
  - Pessoas que reconhecem e aceitam o estado negativo, mas nada fazem para mudá-los.

### **b) Lidar com as emoções**

Para lidar com as emoções, o indivíduo requer uma capacidade de autocontrole dos seus sentimentos. O objetivo final do comportamento é o equilíbrio emocional, o sentimento proporcional à circunstância. O desequilíbrio do autocontrole emocional pode afetar diretamente ou indiretamente o bem-estar da pessoa.

### **c) Motivar-se**

A motivação é uma aptidão que auxilia na “virada de jogo”, fazer a passagem de um estado emocional negativo para positivo. Essa motivação e persistência ajudam na vantagem emocional.

Na medida em que nossas emoções atrapalham ou aumentam nossa capacidade de pensar e fazer planos, de seguir treinando para alcançar uma meta distante, solucionar problemas e coisas assim, elas definem os limites de nosso poder de usar nossas capacidades mentais inatas, e assim determinam como nos saímos na vida. E na medida em que somos motivados por sentimentos de entusiasmo e prazer no que fazemos – ou mesmo por um grau ideal de ansiedade -, esses sentimentos nos levam ao êxito. É nesse sentido que a inteligência emocional é uma aptidão mestra, uma capacidade que afeta profundamente todas as outras, facilitando ou interferindo nelas. (GOLEMAN, 1995, p. 93).

### **d) Reconhecer emoções nos outros**

Quanto maior for o autoconhecimento das emoções e a consciência dos sentimentos, mais compreensíveis em relação ao sentimento do próximo se tornam os seres humanos. A empatia é a capacidade de perceber as emoções alheias. Muitas vezes, a empatia não é expressa em palavras, e sua função é analisar e interpretar de forma verbal ou não verbal (gestos, tom de voz, expressão facial e corporal) essas emoções alheias.

Assim como a forma de expressão da mente racional é a palavra, a das emoções é não-verbal. Na verdade, quando as palavras de alguém entram em desacordo com o que é transmitido por seu tom de voz, gestos ou outros canais não-verbais, a verdade emocional está mais no que ele diz do que no que ele diz. Uma regra elementar usada na pesquisa de comunicações é que 90 por cento ou mais de uma mensagem emocional são não-verbais. E essas mensagens – ansiedade no tom de voz de alguém, irritação na rapidez de um gesto – são quase sempre sempre aceitas inconscientemente, sem que se dê uma atenção especial ao conteúdo da mensagem, mas apenas recebendo-a e respondendo-a tacitamente. As aptidões que nos permitem fazer isso bem ou mal são também, na maioria das vezes, inferidas. (GOLEMAN, 1995, p. 111).

Segundo Goleman (1995) a ausência da empatia é a capacidade desprovida de reconhecer e/ou perceber os sentimentos dos outros. Essa falta de empatia resulta em personalidades criminosas, psicopatas e sociopatas.

### **e) Lidar com relacionamentos**

A maneira como uma pessoa reage e expressa os sentimentos possui importância social. Sendo assim, Paul Ekman (2011) usa o termo “regra de exibição”, que consiste em demonstrar as emoções de maneira apropriada.

Tais regras para expressar emoções são mais do que parte de um manual de boas maneiras sociais; ditam como nossos sentimentos se refletem em outra pessoa. Seguir bem essas regras é produzir o impacto ideal; não segui-las, ou segui-las de forma canhestra, implica gerar uma devastação emocional. (EKMAN, 2011, p. 76)

Partindo do pressuposto que as pessoas devem se policiar com suas expressões emocionais, para que possam conduzir um bom relacionamento, isso requer uma

interação entre a empatia e as boas maneiras de expressão das emoções. Essa habilidade chama-se de Inteligência Interpessoal.

A Inteligência Interpessoal, definida por Gardner (1995), possui quatro elementos:

- Organizar grupos – é a aptidão característica de líderes. São pessoas que tomam iniciativas para coordenar grupos;
- Negociar soluções – as pessoas com essa aptidão são mediadoras de conflitos, estão sempre tentando resolver ou evitar brigas. É uma particularidade encontrada em árbitros, advogados ou gerentes de incorporações;
- Ligação pessoal – é a aptidão que exerce a empatia e ligação. São pessoas que tem o talento de constituir um relacionamento ou identificar e lidar de maneira compreensível aos sentimentos e preocupação dos outros. Esses são jogadores de equipe, bons amigos, comerciantes, vendedores ou gerentes;
- Análise social – é a capacidade de perceber, intuir sentimentos e preocupações dos outros. É reconhecer o sentimento do outro. Isto favorece a intimidade ou senso de relação. Específicos em terapeutas, conselheiros competentes, literários ou dramaturgos.

### **2.3 Relacionamento Interpessoal**

É na interação do indivíduo-indivíduo e indivíduo-grupo que se manifesta a capacidade interpessoal. Nele, incluem-se comportamentos individuais e sociais que são indissociáveis. É no relacionamento individual e grupal que o sentido da realidade será colocado, portanto “educa-se através do trabalho, através da convivialidade, do relacionamento informal das pessoas entre si”. (SAVIANI *apud* RODRIGUES E COLS., 2001, p. 124)

Segundo Moscovici *apud* (RODRIGUES E COLS., 2001, p. 124), “A competência interpessoal é a habilidade de lidar com relações interpessoais e com outras pessoas de forma eficaz e adequada às necessidades de cada uma e/ou às exigências da situação. ”

A capacidade interpessoal é moldada conforme a experiência de vida de cada um, desde a fase inicial de nossas vidas, começando com a educação recebida pelos nossos pais. É com base na absorção da experiência que irá predizer a maneira que iremos nos comportar no convívio social.

“Em uma perspectiva linear, todos são tentados a explicar à sua maneira de agir considerando as possíveis relações causa-efeito com base na contiguidade de ação com eventos antecedentes e/ou consequentes. ” (DEL PRETTE, 2001, p. 22). Também, explica-se com outros fatores internos, que são levados em consideração, tais como a vontade, desejo, consciência etc.

Em suma na perspectiva linear, a maneira que o indivíduo age está relacionada com as variáveis dos ambientes e variáveis intra-individuais. Entende-se como uma variável do ambiente as características físicas, sociais e/ou cultural de determinada situação. Já a variável intra-individual está relacionada com a crença, percepções e sentimentos.

Segundo Del Prette (2001, p.30), o Treinamento de Habilidades Sociais (THS), considerado um marco no contexto da psicologia, que teve início na Inglaterra mostra que “pessoas socialmente competentes tendem a apresentar relações pessoais e profissionais mais produtivas e duradouras, além de melhor saúde física e mental e bom funcionamento psicológico.”

Na situação oposta, as pessoas com déficits em habilidades sociais são propensas a dificuldades e conflitos em se relacionar com outras pessoas, tendem a ter uma qualidade de vida negativa e alguns transtornos psicológicos.

## **2.4 Relacionamento Interpessoal no Trabalho**

A maneira como o colaborador lida no ambiente organizacional e como se coloca diante das atuais mutações e requisições do trabalho está atrelada a educação recebida. "A educação não formal na empresa pode servir para promover o desenvolvimento interpessoal dos sujeitos no próprio local de trabalho." (RODRIGUES, 2001, p. 124). Uma possibilidade levantada é a criação de um espaço coletivo de discussão, onde será abordado o conteúdo sobre relações intra e extra grupo.

...é necessário abrir um *espaço público interno de discussão* que vá além do conhecimento técnico e da divisão de trabalho, onde o trabalhador possa discutir as regras de consenso para trabalhar em conjunto e a elaboração das relações de confiança entre trabalhadores. (DEJOURS, 1987, p.37).

O grupo de discussão tem como objetivo, discutir coletivamente com os colaboradores as necessidades de estabelecer uma relação indireta e/ou direta com as questões de relacionamento familiar, social e educacional. Assim, contribuindo para um desenvolvimento nas relações interpessoais a fim de influenciar as relações de trabalho de forma positiva.

Transformar regras, conceitos e limites no trabalho somente é possível através da construção coletiva dos sujeitos, num espaço em que o propósito seja o de obter uma nova forma, mais saudável, de organização de ação, da expressão e do comprometimento dos envolvidos. (RODRIGUES, 2001, p. 125).

## **2.5 Conflito interpessoal**

Segundo a Organização Mundial de Saúde, no ano de 2000, foram registrados 1,7 milhões de óbitos, tendo como as principais vítimas e agressores da violência interpessoal os adolescentes e jovens adultos. Segundo a amostra dos dados da OMS, é entre a fase de criança e adolescência que apresenta maiores dificuldades na resolução de conflitos interpessoais.

Deluty (2004) analisa simultaneamente e comparativamente, as resoluções de conflitos interpessoais, agressivas, submissas e assertivas, através das circunstâncias sociais como, perda, provocação, frustração e outras. Sendo considerado o fator de alto risco para a resolução de conflitos interpessoais, a agressividade é o objeto de estudo mais estudado e que, tem o maior grau de dificuldade como objeto de investigação por se tratar de um fator com uma variável que assume diversos motivos pela manifestação.

Além da compreensão dos motivos que levam a agressividade, é importante conhecer as diversas maneiras de agressão. Comumente, a agressão explícita está conduzida pela raiva, enquanto a agressão furtiva vem de afetos mais neutros.

Há outros fatores que também é importante na influência da agressividade, entre eles, a posição familiar não deve ser desconsiderada, por exemplo, crianças casulas tem facilidade para o desenvolvimento nas habilidades sociais. Um fator que não é considerado por todos os pesquisadores, mas deve ser ressaltado é o fator do gênero. Já a resolução de conflitos interpessoais, submissas e a assertividade diferenciam nos aspectos comportamentais da agressividade. O comportamento assertivo também está vinculado a sentimentos e pensamentos positivos, sendo o comportamento ideal nas resoluções de conflitos interpessoais.

O contrário do comportamento agressivo que não tem medo do confronto, o comportamento submisso é o verso. É justamente o medo de enfrentar que justifica o comportamento submisso.

Já o comportamento submisso envolve, como o assertivo, a consideração dos direitos e sentimentos dos outros, só que em detrimento dos próprios. Caracteriza-se, assim, pelo não enfrentamento de uma situação, por meio de fuga ou esquiva da mesma. É muitas vezes acompanhado pela negação da ocorrência de um conflito, valendo-se de argumentos defensivos como percepção de ausência de dano, de ameaça à auto-estima, etc. O comportamento submisso é mais frequente que o assertivo, por ser visto, erroneamente, como mais adaptativo, ou desejável socialmente, por não envolver confronto. (LEME, 2004, p. 371).

Os fatores que influenciam nas resoluções de conflito interpessoal, estão relacionados com as questões de prática culturais, que apresentam um papel importante na maneira que o sujeito responde as situações.

As relações de socialização diferem de cultura para cultura. Cada uma possui sua particularidade. Por exemplo, o norte americano dota do funcionamento psicológico independente, orienta-se para a autonomia. Já as culturas latinas, árabes e orientais são propensas a educar suas crianças com funcionamento psicológico mais interdependente, sendo pessoas mais harmoniosas, solidárias, que valorizam o relacionamento, e conseqüentemente seus princípios morais, na obediência e respeito.

Sendo assim, cada cultura, aplica um tipo diferente de educação aos filhos conforme sua cultura prediz. Portanto, os pais são um símbolo importante que, influem nas respostas de resoluções de conflitos de seus filhos. "O estilo familiar de resolução de conflitos tem o papel importante, pois, como em muitas outras situações, os pais atuam como modelo para as crianças". (LEME, 2004, p. 372).

Compreende-se então que, cada indivíduo ou cada colaborador de uma empresa, tem um comportamento diferente com questão à resolução de conflitos, podendo reagir de forma agressiva, submissa ou assertiva

Nesse sentindo, percebe-se a necessidade de ver como cada comportamento causa efeitos nas situações, e como eles afetam na vida dos integrantes das empresas.

### **3. Metodologia**

O procedimento do estudo foi realizado da seguinte forma: 1) elaboração do questionário para a pesquisa; 2) aplicação do questionário na empresa; 3) tabulação e registro dos dados no software trabalhado; 4) análise dos dados; 5) produção do relatório final da pesquisa.

#### **Instrumentos de Coleta dos dados**

O questionário foi elaborado utilizando um teste validado por um instituto de pesquisa para avaliar o nível de inteligência emocional dos colaboradores participantes da pesquisa, e as demais questões estão voltadas para o relacionamento interpessoal no trabalho.

O questionário aborda as questões relacionadas à temática estudada, com objetivo de analisar os impactos que influenciam a inteligência emocional no ambiente de trabalho. Primeiramente, inseriu-se um campo para informar à área que atua na empresa e o sexo.



Para que fosse possível avaliar a inteligência emocional dos participantes, a partir disso foi aplicado um teste com 10 questões, cujas questões ficaram alocadas nas questões de número 1 - 10 do questionário desta pesquisa.

Para chegar-se aos resultados que descrevem a inteligência emocional dos participantes, utilizou-se o método de contagem dos pontos.

O método de contagem de pontos está brevemente descrito a seguir:

Cada pontuação é equivalente a um nível de inteligência emocional, onde:

0 á 10 pontos - a inteligência emocional é bastante baixa. Aconselha-se que, procure compartilhar mais os sentimentos e ideias. O melhoramento dos relacionamentos não é uma tarefa difícil, mas exige trabalho persistente, e muita disponibilidade para o outro. Deve aprender com todas as experiências, mesmo que sejam negativas, evitando repetir situações que promovam frustrações;

11 á 20 pontos - O grau de empatia e relacionamento não é bom. A pessoa com essa pontuação deve ouvir mais e falar menos;

21 á 30 pontos - A inteligência emocional precisa "deslanchar". Essa pessoa precisa mais de consciência dos sentimentos de empatia e aprender mais a observar;

31 á 40 pontos - Considera-se uma inteligência emocional bastante desenvolvida, mas que ainda pode ser melhorado;

41 á 50 pontos - A inteligência emocional nessa pontuação é bastante alta. A pessoa nesse nível, não tem dificuldades para fazer amigos, e nem de relacionar-se com os outros de forma bem harmoniosa e produtiva.

Da questão 11 á 23 , são perguntas relacionadas ao comportamento e relacionamento dos participantes no meio organizacional.

## **Procedimentos**

A aplicação do questionário ocorreu nas áreas já citadas dentro da organização Tivit. Começamos a aplicação no dia 22 de Abril de 2015 no período da manhã e finalizamos no dia 24 de Abril de 2015 no período da tarde. A entrega dos questionários ocorria na parte da manhã com o recolhimento no final da tarde.

Depois da coleta de dados, as respostas do questionário foram tabuladas e digitadas no programa estatístico SPSS, versão 17.0 (Social PackageStatistics Software). Foi realizada uma capacitação para utilização do programa junto ao orientador deste trabalho, onde permitiu que pudéssemos visualizar os resultados de forma estatística e assim fazamos a análise.

## **Público-alvo e Amostra da Pesquisa**

Realizou-se uma pesquisa quantitativa em uma empresa de tecnologia da informação da cidade de São Paulo. A empresa possui 300 colaboradores, sendo que destes, apenas 220 trabalham na atividade fim da mesma, ou seja, somente estes se caracterizam como possíveis entrevistados.

Para cálculo da amostragem aplicou-se a fórmula de cálculo amostral, com erro amostral de 11% e nível de confiança de 90%, chegando-se ao valor da amostra de 39 funcionários a serem entrevistados.

Desta forma aplicou-se a pesquisa em 40 colaboradores, sendo 20 pessoas do sexo masculino e 20 pessoas do sexo feminino, de forma que a variável gênero não influenciasse nos resultados finais. Os colaboradores estão alocados nas seguintes áreas de atuação, conforme Figura 1.

**Tabela 1: Áreas de Atuação dos Colaboradores**

Áreas	Participantes
Administrativo	7
Consultor SAP	1
Contabilidade	7
Faturamento	1
Financeiro	3
Fiscal	7
Marketing	2
Planejamento Estratégico	1
Pricing	1
Recepcionista	2
RH	4
Secretária	3
Tesouraria	1
<b>Total Geral</b>	<b>40</b>

(FONTE: Aatoria Própria)

#### 4. Apresentação dos resultados

Os resultados das questões aplicadas para avaliar o nível de inteligência emocional dos colaboradores, são determinados pela pontuação das questões.

**Tabela 2: Score de IE por sexo**

ResultadoFinal	Masculino	Femino	Total
0 até 10	0	0	0
11 até 20	0	0	0
21 até 30	0	1	1
31 até 40	14	8	22
41 até 50	6	11	17

(FONTE: Aatoria Própria)

O resultado apresentado pela tabela 2, indica que, dos 40 colaboradores que responderam o questionário, não há uma diferenciação entre gêneros quanto ao score de inteligência emocional obtido, pois ambos se concentraram na pontuação entre 31 e 50 pontos, e não foi encontrada nenhuma relação estatisticamente significativa.

As demais questões do questionário abordam a relação entre relacionamento interpessoal no trabalho e variáveis categóricas diversas. Seguem os principais resultados.

**Tabela 3: Score sobre relação com colega de trabalho dividido por sexo**

Resultado Final	Boa Relação Com Colegas De Trabalho							
	Masculino				Feminino			
	Sim	Não	Mais ou menos	Não Respondeu	Sim	Não	Mais ou menos	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	0	1	0	0	0
31 até 40	12	1	0	1	8	0	0	0
41 até 50	5	0	1	0	10	0	1	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

(FONTE: Aatoria Própria)

Nessa questão pode-se dizer que, as pessoas que possuem um nível de IE desenvolvida (acima de 31 pontos), também afirmaram ter uma boa relação com os colegas de trabalho. Isso pode nos mostrar algum indicio de relação entre os fatores.

**Tabela 4: Score sobre relação com chefe dividido por sexo**

Resultado Final	Boa Relação Com Chefe							
	Masculino				Feminino			
	Sim	Não	Mais ou menos	Não Respondeu	Sim	Não	Mais ou menos	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	0	1	0	0	0
31 até 40	12	0	1	1	7	0	1	0
41 até 50	6	0	0	0	10	0	1	0
<b>Total</b>	18	0	1	1	18	0	2	0

(FONTE: Aatoria Própria)

Com relação ao fator “Relação com o Chefe” versus inteligência emocional percebe-se que todos os entrevistados afirmam ter uma boa relação com o chefe independentemente do nível de IE, logo acredita-se que não haja uma relação direta entre os fatores.

**Tabela 5: Score sobre nível de comunicação dividido por sexo**

Resultado Final	Boa Comunicação					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	0	1	0
31 até 40	12	1	1	8	0	0
41 até 50	5	1	0	10	1	0
<b>Total</b>	17	2	1	18	2	0

(FONTE: Aatoria Própria)

O resultado apresenta que, as pessoas com nível de IE alta e desenvolvida tem uma boa comunicação com os colegas de trabalho. Apenas uma pessoa que pontuou de 21 a 30 afirma não ter uma boa comunicação.

**Tabela 6: Score sobre a relação entre receber um feedback e controlar suas emoções dividido por sexo**

Resultado Final	Recebe Feedback Controla Emoções					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	1	0	0
31 até 40	12	1	1	6	2	0
41 até 50	6	0	0	11	0	0
<b>Total</b>	18	1	1	18	2	0

(FONTE: Aatoria Própria)

O resultado traz indícios de que as pessoas com nível desenvolvido de IE (acima de 31 pontos) afirmam também que controlam bem suas emoções. Destaca-se aqui que

trata-se da percepção do próprio indivíduo, não sendo permitido extrapolações muito grandes.

**Tabela 7: Score sobre o fato de ter algo a dizer relacionado ao trabalho, conseguindo expor seus pensamentos, opiniões e visões para seus parceiros de trabalho dividido por sexo**

Resultado Final	Consegue Expôr Pensamentos Opiniões Visões Colega					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	0	1	0
31 até 40	11	1	2	8	0	0
41 até 50	6	0	0	11	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

(FONTE: Autoria Própria)

Os entrevistados cujo nível de desenvolvimento da IE pontuou acima de 31 pontos (nível alto) coincide com o fato dessas pessoas acreditarem que conseguem expor pensamentos, opiniões e visões no ambiente de trabalho. Provavelmente isso possa ser um facilitador para trabalhos em equipe e interação com o grupo.

**Tabela 8: Score sobre ter algo a dizer relacionado ao trabalho, conseguindo expor seus pensamentos, opiniões e visões para o seu líder dividido por sexo**

Resultado Final	Consegue Expôr Pensamentos Opiniões Visões Chefe					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	0	1	0
31 até 40	11	2	1	8	0	0
41 até 50	6	0	0	11	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

(FONTE: Autoria Própria)

A conclusão da análise desta questão é semelhante à questão anterior, o que diferencia no resultado dos dados é que, apenas um colaborador respondeu na questão anterior que consegue expor seus pensamentos e opiniões para os colegas de trabalho, mas nesta questão, quando a pergunta foi direcionada para o chefe, a resposta foi que não consegue expor seus pensamentos. Ou seja, a percepção de facilidade de exposição das opiniões para os chefes é similar a exposição aos colegas.

**Tabela 9: Score sobre a relação entre reunião com chefe e alteração do mesmo versus alteração conjunta com o chefe dividido por sexo**

Resultado Final	Chefe Altera Com Você Alteraria Junto Com Ele					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	0	1	0
31 até 40	3	10	1	0	7	1
41 até 50	2	4	0	0	11	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>1</b>

(FONTE: Aatoria Própria)

Com base nos resultados apresentados desta questão é importante ressaltar a importância de manter o controle em determinadas situações. Percebe-se na amostra feminina um controle maior do que na amostra masculina, no entanto não é possível afirmarmos que essa diferença seja estatisticamente significativa.

**Tabela 10: Score sobre discussão com algum colega de trabalho/ líder a ponto de falar alto e sair do controle dividido por sexo**

Resultado Final	Já Teve Discussão Com Colega Ou Lider Falando Alto Ou Sair Controle					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	1	0	0
31 até 40	7	6	1	2	5	1
41 até 50	1	5	0	2	9	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>1</b>

(FONTE: Aatoria Própria)

O resultado mostra que homens que obtiveram score alto (de 31 a 40 pontos) majoritariamente já tiveram discussão com colegas a ponto de perder o controle e sair falando alto pela empresa, enquanto que no público feminino isso é minoria na mesma faixa de pontos. Pode-se supor que o gênero interfira no autocontrole embora não se tenha dados suficientes para tal afirmativa, sendo apenas especulação. Na amostra que pontuou entre 41 e 50 pontos, a maioria mostra um autocontrole não chegando a ter tal comportamento.

**Tabela 11: Score sobre confiança em seus parceiros de trabalho dividido por sexo**

Resultado Final	Confia Nos Parceiros De Trabalho					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	1	0	0
31 até 40	12	1	1	6	1	1
41 até 50	6	0	0	9	2	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

(FONTE: Aatoria Própria)

Rodrigues (2001) relata um dos resultados colhidos nas experiências realizadas em grupos. No fim da experiência, uma das questões trabalhadas e melhoradas foram o relacionamento e confiança nos colegas de trabalho, e mostra como é importante adquirir confiança no próximo para desenvolver um trabalho melhor. A teoria é reafirmada pela prática, pois percebe-se um número bastante alto de pessoas que afirmam confiar no seu colega de trabalho, independente do sexo.

**Tabela 12: Score sobre a ocorrência de algum comportamento agressivo na empresa por conta de algum fato que não agradou dividido por sexo**

Resultado Final	Já Teve Comportamento Agressivo Por Algo Que Não Lhe Agradou					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	1	0	0
31 até 40	2	11	1	1	6	1
41 até 50	2	4	0	0	11	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>1</b>

(FONTE: Autoria Própria)

No decorrer do presente trabalho, apresenta-se a agressividade como um fator de alto risco para a resolução de conflitos interpessoais. Nesta questão, percebe-se que os entrevistados com alta inteligência emocional (31 a 50 pontos) também afirmam não terem tido comportamentos agressivos devido a coisas que não lhe agradaram. No público masculino encontra-se um percentual relativamente importante que deve ser levado em consideração, pois apesar da IE, o mesmo afirma ter tido este tipo de comportamento.

**Tabela 13: Score sobre situações turbulentas: hábito de fazer um auto reflexão sobre a situação para não agir impulsivamente dividido por sexo**

Resultado Final	Em Situação Turbulenta Tem Reflexão Para Não Agir Impulsivamente					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	0	1	0
31 até 40	12	1	1	4	3	1
41 até 50	6	0	0	10	1	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

(FONTE: Autoria Própria)

Segundo Goleman (1995) a auto-reflexão sobre determinada situação é necessário para não agir impulsivamente, sendo um comportamento essencial para adquirir a autoconsciência. Percebe-se que 80% dos entrevistados afirma ter uma auto-reflexão, o que coaduna o que afirma Goleman (1995).

**Tabela 14: Score sobre a relação entre ter um objetivo/meta no trabalho, e encontrar dificuldades para conquista-los, versus habito de desistência por sexo**

Resultado Final	Quando Tem Objetivo Meta Tem Dificuldades Desiste					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	1	0	0
31 até 40	1	12	1	1	7	0
41 até 50	0	6	0	0	11	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>0</b>

(FONTE: Aatoria Própria)

Salovey (1990) cita que, a motivação é um dos domínios necessários para o desenvolvimento da IE. A desistência de concluir os objetivos deve se variar por pessoas, mas uma das aptidões que mais influencia é a alta ansiedade. Na questão não há um campo para justificativa da desistência, mas conforme já citado os domínios essenciais para o desenvolvimento da IE, se é necessário, mais uma vez, o controle das emoções para que não as atralpalhe nas conquistas dos objetivos. Percebe-se que 90% dos entrevistados não desistem frente às dificuldades encontradas no público com alta inteligência emocional (acima de 31 pontos).

**Tabela 15: Score sobre satisfação com seu trabalho dividido por sexo**

Resultado Final	Está Satisfeito Com Seu Trabalho					
	Masculino			Feminino		
	Sim	Não	Não Respondeu	Sim	Não	Não Respondeu
0 até 10	0	0	0	0	0	0
11 até 20	0	0	0	0	0	0
21 até 30	0	0	0	1	0	0
31 até 40	11	2	1	8	0	0
41 até 50	6	0	0	9	2	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

(FONTE: Aatoria Própria)

O bem-estar subjetivo do indivíduo influencia na satisfação de vida e na forma que ele lida com o trabalho. De acordo com os dados encontrados 87,5% dos pesquisados estão satisfeitos com o seu trabalho, independente do variável sexo ou mesmo pontuação obtida no score de IE.

### Considerações Finais

Em momentos determinantes, o que comanda as ações são as emoções, e percebe-se que, sem o controle emocional a mente racional fica à mercê da mente emocional. Porém, quando há uma interação equilibrada entre a mente emocional e a mente racional, chamamos essa aptidão de inteligência emocional.

Conforme apresentado se fazem necessários os cinco domínios para desenvolver a inteligência emocional, sendo: autoconsciência, saber lidar com as emoções, motivar-se, empatia pelo próximo e lidar com relacionamentos. Percebe-se ao longo da descrição dos resultados a presença de todos eles na amostra com alto índice de inteligência emocional (pontuação acima de 31 pontos).

O desenvolvimento dessas aptidões está interlaçado, sendo necessário que trabalhe uma aptidão por vez. Sendo assim, o desenvolvimento da autoconsciência vem em primeiro lugar para conhecer os próprios sentimentos.

Em seguida, o autocontrole, que auxilia com o controle emocional. Até essa etapa se trabalha o desenvolvimento intrapessoal, nos próximos passos o foco está direcionado para o interpessoal.

O desenvolvimento da empatia sendo a capacidade de perceber as emoções dos outros. E por fim, trabalha o relacionamento interpessoal, reforçando a eficiência interpessoal.

No decorrer das avaliações, percebe-se como cada aptidão esteve presente nos comportamentos dos colaboradores, e que trabalhados juntos melhorariam o desenvolvimento da inteligência emocional.

Com os resultados colhidos do teste de inteligência emocional e no questionário sobre relacionamento interpessoal percebe-se como o agir emocionalmente inteligente pode impactar no relacionamento interpessoal no meio organizacional.

Também, percebe-se que a autoconsciência é a chave para desencadear o domínio das outras aptidões.

Com o domínio das cinco aptidões citadas por Salovey (1990) é possível desenvolver a inteligência emocional e adquirir bom relacionamento interpessoal no trabalho.

Como o estudo realizado sugere, pode-se perceber que há uma relação entre a inteligência emocional e as relações interpessoais. No entanto, não é possível determinar qual foi o antecedente e qual a consequência, sendo necessários novos estudos na área.

Através do desenvolvimento da inteligência emocional que o indivíduo melhora a relação intrapessoal e interpessoal. Na análise do resultado identifica-se que as pessoas que tiveram um bom resultado no teste obtiveram respostas que mostram a relação entre elas e as questões de relacionamento interpessoal no trabalho.

Dessa forma, acredita-se que, agir de forma emocionalmente inteligente impacta positivamente nas relações interpessoais. No meio organizacional este tipo de comportamento é de suma importância, pois comportamentos não emocionalmente inteligentes não são bem vistos.

## Referências

DEJOURS C. Loucura do trabalho. São Paulo: Oboré; 1987.

DEL PRETTE, Almir. Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo - Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

DELUTY, R. H. Assertiveness vs aggressiveness: What's the difference?. In: LEME, Maria Isabel da Silva. **Resolução de conflitos interpessoais: interações entre cognição e afetividade na cultura.** Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v.17, n.3, 2004. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722004000300010&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722004000300010&lng=pt&nrm=iso)>.

EKMAN, PAUL. A linguagem das emoções – Rio de Janeiro: Casa das Palavras, 2011.



GARDNER, Howard. Estruturas da mente: A teoria das inteligências múltiplas. *In*: QUEROZ, Nelma Caires; NERI, Anita Liberalesso. **Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia-idade e na velhice**. Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v. 18, n. 2, Aug. 2005. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722005000200018&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722005000200018&lng=en&nrm=iso)>.

GARDNER, Howard. **Inteligências Múltiplas: A teoria na Prática** – Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional: A teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

LEME, Maria Isabel da Silva. **Resolução de conflitos interpessoais: interações entre cognição e afetividade na cultura**. Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v. 17, n.3, 2004. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722004000300010&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722004000300010&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 10 Outubro. 2014. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722004000300010>.

MOSCOVICI, F. Desenvolvimento interpessoal. *In*: RODRIGUES, Rosângela Rocio Jarros; IMAI, Rosy Yuri; FERREIRA, Wanessa de Freitas. **Um espaço para o desenvolvimento interpessoal no trabalho**. Psicol. estud., Maringá, v. 6, n. 2, dez. 2001. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722001000200017&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722001000200017&lng=pt&nrm=iso)>.

RODRIGUES, Rosângela Rocio Jarros; IMAI, Rosy Yuri; FERREIRA, Wanessa de Freitas. **Um espaço para o desenvolvimento interpessoal no trabalho**. Psicol. estud., Maringá, v. 6, n. 2, dez. 2001. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722001000200017&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722001000200017&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 10 Outubro. 2014. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722001000200017>.

SALOVEY, P., & MAYE, J.D. Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality. *In*: WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias**. Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v. 22, n. 1, 2009. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso)>.

SAVIANI, D. O trabalho como princípio educativo frente as novas tecnologias. In: RODRIGUES, Rosângela Rocio Jarros; IMAI, Rosy Yuri; FERREIRA, Wanessa de Freitas. **Um espaço para o desenvolvimento interpessoal no trabalho**. Psicol. estud., Maringá, v. 6, n. 2, dez. 2001. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722001000200017&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722001000200017&lng=pt&nrm=iso)>.

STERNBERG, R.J. The concept of intelligence and its role in lifelong and success. *In*: WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias**. Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v. 22, n. 1, 2009. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso)>.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias**. Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v. 22, n. 1, 2009. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 20 Agosto. 2014. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722009000100002>.