



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ- UFC**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E**  
**CONTABILIDADE – FEAAC**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO-NOTURNO**

**JOSÉ RAFAEL MACIEL SIMÃO**

**O IMPACTO DAS EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS NA INTELIGÊNCIA**  
**EMOCIONAL**

**FORTALEZA- CE**

**2017**

JOSÉ RAFAEL MACIEL SIMÃO

O IMPACTO DAS EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS NA INTELIGÊNCIA  
EMOCIONAL

Monografia apresentada ao curso de Administração, da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, da Universidade Federal do Ceará, como requisito obrigatório para conclusão do curso de administração.

Orientador: Prof. Me. João Wagner Mourão e Silva Filho

FORTALEZA – CE

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

S596i Simão, José Rafael Maciel.  
O IMPACTO DAS EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS NA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL / José  
Rafael Maciel Simão. – 2017.  
47 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,  
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2017.  
Orientação: Prof. Me. João Wagner Mourão e Silva Filho .

1. inteligência emocional. 2. inteligência. 3. experiência profissional. 4. bem estar no trabalho. I.  
Título.

CDD 658

---

JOSÉ RAFAEL MACIEL SIMÃO

O IMPACTO DAS EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS NA INTELIGÊNCIA  
EMOCIONAL

Monografia apresentada ao curso de Administração, da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, da Universidade Federal do Ceará, como requisito obrigatório para conclusão do curso de administração.

Aprovado em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Me. João Wagner Mourão e Silva Filho (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Vítor Borges Monteiro  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Doutorando Luís Eduardo Brandão Paiva  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A minha esposa, Rafaela.

A minha mãe, Gorete.

Ao meu avô, José Maria.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao prof. João Wagner, que aceitou pacientemente ser meu orientador.

Aos colegas de turma, pelo apoio prestado ao longo de todos os anos de curso.

Aos participantes da pesquisa, que aceitaram disponibilizar tempo para responder ao questionário da pesquisa.

“A preocupação é a essência do efeito prejudicial da ansiedade sobre todo tipo de desempenho mental.” (GOLEMAN, 1995, P. 106)

## RESUMO

O crescente interesse pela inteligência emocional tem motivado, desde os anos 90, um pouco por todo o mundo, o desenvolvimento de numerosos estudos sobre o tema. Com a presente monografia pretendeu-se contribuir para o estudo do desenvolvimento da inteligência emocional no ambiente de trabalho e da sua relação com as experiências vivenciadas neste ambiente. Para sustentação do tema o trabalho conta com vários autores sendo referenciados e descreve conceitos de inteligência, emoção, estresse e inteligência emocional, além de explicar como a inteligência emocional é afetada pelos novos padrões da sociedade e como o estresse atua na motivação e no ambiente profissional. Para estabelecer o quão impactante são as experiências vividas no ambiente de trabalho para o desenvolvimento da inteligência emocional foi aplicado um questionário amplamente utilizado no mundo para a medição da inteligência emocional, o Trait Meta-Mood Scale, ou TMMS-24. A pesquisa contou com a participação de 132 profissionais, sendo todos os participantes funcionários de um banco múltiplo privado de grande reconhecimento nacional, com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos, com tempo de experiência profissional entre 0 e 40 anos, onde dividindo os participantes por tempo de experiência profissional 42 participantes tem de 0 a 4 anos, 30 participantes tem de 5 a 10 anos e 60 tem mais de 10 anos de experiência. O resultado da pesquisa foi satisfatório e reforçou a teoria demonstrada no referencial teórico, o estudo mostrou que os participantes com mais de 10 anos de experiência profissional apresentam em média maior nível de inteligência emocional quando comparados aos participantes que tem de 0 a 4 e de 5 a 10 anos de experiência.

**Palavras-chave:** inteligência, inteligência emocional, TMMS-24, experiência profissional, bem estar no trabalho.

## ABSTRACT

The growing interest on emotional intelligence has motivated, since the decade of 1990, a little bit all over the world, the development of several works about this very subject. The aim of this research is to contribute for the study of emotional intelligence development on workplaces and the correlation with what's been experienced on the working environments. By supporting this matter, this body of work considers many authors by referencing them and it describes concepts of intelligence, emotion, stress and emotional intelligence, besides explaining how emotional intelligence is influenced by new society patterns and how stress operates on motivation and at work. For showing how impacting are the experiences at work environments, it was applied a questionnaire widely used over the world in order to measure emotional intelligence, the Trait Meta-Mood Scale, also known as TMMS-24. The research listed 132 professionals, who take part in a nationally known multiple private bank, aged 18 to 64 years old, with 0 to 40 years of professional experience: sectioning the professionals, 42 of all have from 0 to 4 years, 30 participants have from 5 to 10 years and the remaining 60 have more than 10 years of professional experience. The research results were successful and reinforced the theory showed on the theoretical background; the study has shown that the attendees, those with more than 10 years of professional experience, present, on average, a higher level of emotional intelligence when compared to the attendees who have only from 0 to 4 or from 5 to 10 years of experience.

**Keywords:** intelligence, emotional intelligence, TMMS-24, professional experience, well-being at work.

## SUMÁRIO

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | <b>INTRODUÇÃO</b>   | 9  |
| 1.1   | <b>O tema</b>   | 9  |
| 1.2   | <b>Problema</b>   | 11 |
| 1.3   | <b>Objetivos</b>  | 11 |
| 1.4   | <b>Justificativa</b>  | 12 |
| 1.5   | <b>Etapas</b>   | 13 |
| 2     | <b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>                                    | 15 |
| 2.1   | <b>A emoção</b>   | 16 |
| 2.2   | <b>A inteligência</b>   | 18 |
| 2.3   | <b>Razão vs. Emoção</b>   | 20 |
| 2.4   | <b>A inteligência emocional</b>                                 | 22 |
| 2.5   | <b>A inteligência emocional e os novos padrões de sociedade</b> | 24 |
| 2.6   | <b>O impacto do estresse no trabalho</b>                        | 25 |
| 2.7   | <b>A inteligência emocional no trabalho</b>                     | 28 |
| 2.8   | <b>Medição da inteligência Emocional</b>                        | 30 |
| 3     | <b>METODOLOGIA</b>  | 33 |
| 3.1   | <b>Participantes</b>  | 33 |
| 3.2   | <b>Variáveis</b>  | 33 |
| 3.2.1 | <i>Inteligência emocional percebida</i>                         | 33 |
| 3.2.2 | <i>Tempo de experiência profissional</i>                        | 34 |
| 3.3   | <b>Procedimentos</b>  | 34 |
| 3.4   | <b>Resultado</b>  | 34 |
| 4     | <b>DISCUSSÕES</b>   | 36 |
| 4.1   | <b>Fragilidades da pesquisa</b>                                 | 36 |
| 5     | <b>CONCLUSÃO</b>  | 39 |
|       | <b>REFERÊNCIAS</b>  | 41 |
|       | <b>ANEXO I</b>  | 47 |

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 O tema

O psicólogo alemão Wilhelm Stern (1912) propôs o termo “QI” (quociente de inteligência) para representar o nível mental, introduzindo os termos "idade mental" e "idade cronológica", onde a idade mental seria a capacidade cognitiva do indivíduo, e a idade cronológica seria o tempo realmente vivido por ele cronologicamente. Stern determinou que o QI fosse definido pela divisão da idade mental pela idade cronológica, mas sua medição podia ser aplicada somente a crianças com menos de 16 anos e servia basicamente para identificar crianças com algum tipo retardo mental.

Posteriormente foram criados vários tipos de testes de QI. Até que o psicometrista e psicólogo educacional estadunidense Edward Lee Thorndike (1966) em sua obra “*Human Learning*” trouxe ao mundo um estudo que revelaria um novo tipo de inteligência, denominada por ele como Inteligência Social, um conceito um tanto quanto revolucionário, que estaria abrindo novos horizontes nos estudos comportamentais, segundo Thorndike (1966) a inteligência social seria a capacidade de compreender e motivar pessoas.

Mais tarde, em 1983, o psicólogo americano Howard Gardner criou o conceito de inteligências múltiplas, desenvolvendo um conceito de inteligência muito diferente do tradicional. Gardner acreditava que os testes de QI não seriam capazes de medir a grande quantidade de habilidades cognitivas humanas, em seu conceito o teórico inseriu o conhecimento intrapessoal (capacidade de entender as próprias emoções) e o conhecimento interpessoal (capacidade de entender as emoções dos outros).

No início das pesquisas sobre inteligência, eram observados, predominantemente, aspectos cognitivos como memória e capacidade de resolução de problemas. A partir desses estudos, juntamente com o crescente avanço das neurociências, percebe-se que outras habilidades que envolvem afeto e emoção, também eram importantes para a inteligência.

A partir daí surgiu uma nova visão a respeito de como o indivíduo se relaciona com outras pessoas e com ele próprio, servindo de base para novas perspectivas a respeito das

emoções. Outros importantes autores como Stanley Greenspan, Daniel Goleman e Reuven Bar-on tornaram-se cruciais para a evolução do pensamento proposto por Thorndike, até que Mayer e Salovey (1990) criam um modelo de Inteligência Emocional (IE), que seria segundo eles "a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela, e saber regulá-la em si próprio e nos outros." (MAYER, CARUSO & SALOVEY, 2000, p. 267).

Segundo Grewal & Salovey (2005), o conceito de inteligência emocional desenvolveu-se na psicologia a partir de uma ênfase crescente em pesquisas que buscassem a junção de emoções e pensamentos.

Atualmente os teóricos dividem-se basicamente entre duas linhas de pensamento quando definem um modelo de inteligência emocional, o modelo de habilidades e o modelo misto. O modelo de habilidades segundo Mayer & Salovey (1997), considera inteligência emocional como uma inteligência padrão, com um conjunto de habilidades que tornam o indivíduo capaz de utilizar informações provenientes das emoções. Já o modelo misto proposto por Bar-on (1997) e por Goleman (1998) é assim chamado porque há uma combinação entre traços de personalidade, tais como auto-estima, otimismo e motivação, com aspectos das habilidades de inteligência emocional.

Como o modelo misto é mais dinâmico que o modelo de habilidades, as teorias de Goleman e Bar-on passaram a ser mais utilizadas como base para os estudos relacionados com a administração e com o ambiente organizacional em geral.

A IE ganhou novo entendimento com o apoio da neurociência, que trouxe várias descobertas a respeito do funcionamento do cérebro e como ele se comporta diante das emoções. Embora talvez não se tenha o domínio do assunto, atualmente é pouco provável que um profissional ou acadêmico de administração não tenha ouvido falar do tema, de modo que tal conceito expande-se cada vez mais, tornando-se hoje fundamental no aprendizado social, emocional e conseqüentemente no papel do líder tanto dentro, quanto fora do trabalho, assim sendo, a proliferação do conceito em questão tomou proporções grandiosas.

O mercado está cada vez mais amplo, o número de concorrentes só aumenta e as organizações buscam novas formas de se conseguir um "diferencial competitivo", procurando atributos que as tornem únicas e especiais para seus clientes.

As organizações mudaram muito desde a revolução industrial e continuam mudando constantemente. Os novos profissionais não são mais avaliados por critérios isolados como testes clássicos para medir a inteligência, ou mesmo por seu conhecimento técnico.

Para Furlan (2015) a habilidade com as emoções é muito mais importante para o sucesso do que o QI, ele explica que ter inteligência emocional não significa ser calmo e estar sempre em paz, mas sim saber motivar as pessoas e ser um bom líder, sabendo que tipo de estímulo usar com cada indivíduo.

Atualmente os critérios de avaliação estão mais complexos e as empresas estão dando valor como nunca visto antes a maneira como as pessoas se relacionam com elas mesmas e com as outras pessoas. Hoje, o mercado exige um profissional que vá além de seus conhecimentos técnicos. Não apenas a formação acadêmica será levada em conta, independente das áreas e profissões que serão consideradas promissoras nos próximos anos, é preciso pensar no comportamento, nas habilidades, capacidades, valores, ética e autoconhecimento dos profissionais. Esses já são e serão os diferenciais competitivos do mercado.

## **1.2 Problema**

No início da década de 1990 não existia a visão atual sobre a IE, mas hoje torna-se fundamental o conhecimento sobre o assunto. Os estudos sobre IE ajudam a entender mais sobre as habilidades de cada profissional.

Com base na importância das habilidades relacionadas com a IE para o profissional do futuro, o presente trabalho chega ao seguinte problema:

O indivíduo pode ter sua Inteligência Emocional desenvolvida de acordo com as experiências profissionais vivenciadas por ele em seu ambiente de trabalho?

Se isso for possível, as organizações podem planejar como agir de forma a estimular o desenvolvimento da Inteligência Emocional em seus membros e medir como seus resultados serão impactados por este conjunto de habilidades.

### 1.3 Objetivos

É importante destacar que ao publicarem seus primeiros trabalhos no início da década de 1990 os autores que desenvolviam trabalhos sobre Inteligência Emocional não esperavam tanto reconhecimento de diversas áreas por seus estudos, que inicialmente priorizavam aspectos da psicologia aplicada a educação e ao comportamento humano em geral, contudo os estudos ganharam extraordinário reconhecimento no meio organizacional, demandando mais pesquisas e desenvolvimento na área.

As atividades laborais tem em seu contexto uma série de variáveis que influenciam as habilidades dos indivíduos. Visando uma melhor compreensão sobre o desenvolvimento de habilidades dos profissionais, torna-se objetivo geral deste trabalho;

- Verificar se a Inteligência Emocional pode ser influenciada pelas experiências vividas no ambiente de trabalho.

Já os objetivos específicos são;

- Entender como a IE se faz importante na vida profissional das pessoas;
- Determinar se existe ligação entre o grau de IE e as experiências vividas no ambiente de trabalho;
- Detectar as variáveis do ambiente de trabalho que influenciam no desenvolvimento da IE;

### 1.4 Justificativa

Quando Mayer e Salovey (1990) estabeleceram o conceito de Inteligência Emocional, não imaginaram a grandiosidade dos estudos presentes hoje e a influencia desses estudos em diversas áreas.

Segundo Goleman (1998) não importa mais somente o quanto os trabalhadores são inteligentes e nem quanto tempo passaram em salas de aula ou aprofundando-se em teorias, mas também a maneira como se relacionam com as pessoas.

O comportamento no trabalho é afetado diretamente pelos estados emocionais dos empregados (FISHER e ASHKANASY, 2000). Assim, é importante entender como a IE ajuda os profissionais. Goleman (1998) explica que utilizando os novos parâmetros da IE é possível identificar quem está mais propenso a se tornar um profissional de primeira grandeza e quem terá mais chances de se tornar um péssimo profissional, podendo ainda medir o valor do trabalhador no mercado.

Alguns líderes ainda são muito céticos em relação à aplicação da psicologia no ambiente de trabalho, muitos administradores gostam de levar em consideração dados precisos e quantificados, tentando relacioná-los com a lucratividade do negócio. Tal pensamento tende a mudar a partir da existência cada vez maior de pesquisas que comprovam a importância do estudo da psicologia. Segundo Goleman (2012) tem-se hoje mais de 30 anos de pesquisas sobre a IE em organizações de vários países e em todos os continentes em áreas distintas, englobando inclusive organizações sem fins lucrativos, onde todas chegam a conclusões semelhantes. Segundo Salovey *et al* (2002), as possibilidades de se implementar a inteligência emocional no ambiente de trabalho estão sendo estudadas por vários autores.

Goleman (1998) cita uma pesquisa elaborada em 1997 pela American Society For Training and Development que mostrava que a cada cinco empresas, quatro tentam desenvolver a inteligência emocional entre seus funcionários. Contudo, o autor mostra que a maioria das empresas age de forma errada ao tentar estimular a IE em seus colaboradores. Segundo ele, aprender o modo correto de analisar a IE é o ingrediente que falta na receita para a competitividade.

## **1.5 Etapas**

A primeira parte deste trabalho é destinada a introdução do mesmo, onde é explanado um breve resumo da história dos estudos sobre IE desde o surgimento do tema até hoje, bem como os principais autores e pesquisadores que colaboraram para a evolução destes estudos. Além da determinação do problema do trabalho e seus objetivos, expressando ainda a justificativa do tema escolhido.

Em seguida vem a fundamentação teórica, onde serão explicados os conceitos de emoção, inteligência e razão, chegando a um entendimento amplo dos conceitos de

Inteligência Emocional apresentados por alguns importantes autores. Serão vistos ainda estudos e pesquisas destinadas ao entendimento do impacto da experiência profissionais na IE, como o controle do estresse é importante no trabalho e como pode ser estabelecido um ambiente de trabalho favorável dando sustentação aos resultados apresentados posteriormente, sendo dividida em sete tópicos:

- A emoção;
- A inteligência;
- Razão vs. Emoção;
- A Inteligência Emocional;
- A IE e os novos padrões de sociedade;
- O impacto do estresse no trabalho;
- A Inteligência Emocional no trabalho;
- Medição da IE.

Já na terceira parte será apresentada a metodologia utilizada, bem como os motivos que levaram a sua utilização e comentários sobre a fiabilidade do método utilizado para a pesquisa.

Logo após apresentam-se os resultados obtidos na pesquisa, analisando possibilidades, fragilidades e importância dos resultados, verificando se os resultados reforçam ou não a teoria explanada.

Por fim a conclusão do trabalho é estabelecida, satisfazendo os objetivos do estudo e respondendo o problema da pesquisa, é verificada ainda a possibilidade de nos estudos sobre o assunto e como a pesquisa pode ser utilizada no futuro.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Como dito na introdução deste trabalho, quem primeiro trouxe pensamentos que mais tarde originariam o termo inteligência Emocional foi Robert L. Thorndike em 1966. Um pouco depois, em 1990, Mayer e Salovey lançariam um novo conceito na literatura batizado de Inteligência Emocional, Mayer e Salovey (1990) chamaram atenção tratando a IE como habilidade mental.

Goleman (1995) traria novamente o assunto à tona ao lançar o livro “Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente”, que seria um best-seller mundial, levando o estudo ao conhecimento geral dos acadêmicos, estudiosos e interessados em geral, chamando atenção para a rigorosa separação entre IE e inteligência convencional, que até então seria esta a única levada em consideração como variável determinante do sucesso do indivíduo.

Indo além, Goleman (1995), apoiando-se em pesquisas sobre o cérebro, as emoções e a conduta, determina que a capacidade que o indivíduo possui de controlar suas emoções se sobrepõe a outras capacidades, mais que isso, segundo ele, a IE não é imutável, podendo ser desenvolvida de acordo com experiências vividas e, levando em consideração os estudos de Mayer e Salovey (1990), cria de forma simples perspectivas mais amplas sobre o assunto. Para Goleman (1995), a IE inclui características como a capacidade de motivar a si mesmo, de perseverar no empenho apesar das frustrações, de controlar os impulsos, de adiar as gratificações, de regular os próprios estados de ânimo, de evitar a interferência da angústia nas faculdades racionais, de sentir empatia, de confiar nos demais, entre outras.

Apesar do apanhado de concepções teóricas bem comentadas ao longo da obra, das histórias ilustrativas usadas, das abundantes referências científicas e das explicações sobre a IE, Goleman (1995), nessa ocasião, não oferece uma definição conceitual clara de inteligência emocional. Após os estudos de Goleman, Mayer & Salovey (1997) voltaram a estudar o assunto, dando continuidade as considerações inicialmente proposta por eles e ao importante trabalho de Goleman, estabelecendo que a assimilação e o entendimento, bem como o controle das emoções promovem crescimento intelectual sobre o indivíduo. Bar-on (1997) por sua vez estabeleceu que ao efetuar uma espécie de mapeamento sobre as capacidades do indivíduo, tratadas como habilidades sociais e emocionais cria-se a possibilidade de prever seu sucesso.

Goleman (1998) continuou suas pesquisas a cerca da IE, mas desta vez com uma seara mais organizacional, estudando grandes executivos de empresas reconhecidas, procurando entender como eles se mantinham bem sucedidos com base na IE, identificando ainda que os líderes com maior índice de IE se mantinham bem sucedidos, concordando de certa forma como as afirmações de Bar-on (1997).

A larga expansão do conceito de IE proposta por Goleman, embora tenha ganhado grande reconhecimento popular, tem sido duramente criticada no meio científico. Mayer, Salovey e Caruso (2002) consideram que o termo Inteligência Emocional não pode ser utilizado de forma tão ampla em relação à personalidade, indo além da cognição e emoção. Embora muito criticados por alguns cientistas, os trabalhos de Goleman são os de maior importância para o meio empresarial, já que o autor expressa suas idéias utilizando uma linguagem simples e faz uso de várias pesquisas realizadas em organizações do mundo todo e além dos livros publicados o autor também participa de palestras e eventos relacionados à administração em todo o mundo.

## **2.1 A emoção**

Não há fenômeno psicológico mais relevante para o homem comum do que as emoções, seja na vida normal, ou nos estados patológicos. Darwin (1872/1965) dedicou um de seus livros ao estudo das emoções nos animais e homens. Elas foram examinadas na filosofia grega, e filósofos mais recentes, como Espinoza e Descartes, escreveram extensamente sobre o assunto; na literatura de ficção, assim como nos mitos, as emoções humanas desempenham papel central.

É natural, portanto, que a construção da Psicologia ponha as emoções em posição central entre todos os seus assuntos, mas não foi isso que se verificou ao longo do século XX. Justifica-se o espanto de Antonio Damásio (2000), expresso em seu livro *Em busca de Espinoza*, diante da precariedade do estudo científico das emoções.

Na primeira metade do século XX a busca pela objetividade científica e influência dos modelos inspirados nas ciências físicas sobre a psicologia deixaram os sentimentos e emoções a margem dos estudos comportamentais, mas a partir de meados do século passado esse quadro começou a mudar.

Cosmides e Tooby (2000) não relacionam cognição com pensamento, considerando cognição tudo o que é mental. Não falam em efeitos das emoções sobre a cognição, porque para eles cognição refere-se a todas as operações do cérebro, incluindo emoções e raciocínio e não a um subconjunto de operações. Nessa visão abrangente da mente, emoção e cognição são faces da mesma moeda e não moedas diferentes, posição também adotada por LeDoux (2002).

Na modernização da psicologia evolucionista a emoção passa cada vez mais a fazer parte dos estudos comportamentais e influenciam diretamente nos fatores cognitivos, não sendo mais possível separar a emoção dos fatores que influenciam a capacidade cognitiva. As emoções nessa perspectiva podem ser compreendidas como forças impulsionadoras, moldadas pela seleção natural, que motivam as pessoas à ação, levando-as a fazer uso de suas capacidades cognitivas (WORKMAN & READER, 2004).

Para Brüne (2002), assim como as estruturas físicas, as capacidades cognitivas e emocionais evoluíram para resolver problemas de significado adaptativo.

A emoção é algo que sempre esteve presente na vida de todos e acompanhou o desenvolvimento da humanidade. Newton determinou que para toda ação, existe uma reação. Pois assim como na lei de Newton, para todas as ações sofridas pelo ser humano é despertada nele uma reação, que é extremamente ligada as suas emoções, ou em alguns casos será puramente uma emoção. O simples fato de ser acordado no meio da noite por um barulho estranho ou pelo latido de um cão desperta no indivíduo algum tipo de emoção.

“Todas as emoções são, em essência, impulsos, legados pela evolução para uma ação imediata para planejamentos instantâneos que visão lidar com a vida.” (GOLEMAN, 1995, p.32)

O conceito de emoção descrito por Goleman é objetivo e de fácil entendimento. Partindo deste conceito, é possível interpretar que as atitudes são executadas a partir de impulsos, sendo a emoção crucial para determinar as decisões a cerca destas. A emoção se sobrepõe a todas as variáveis para a decisão, pois ela é responsável pela simples cogitação da possível ação.

Goleman (1995) mostra também que a emoção propõe planos instantâneos para as situações, expondo quão importante é tal impulso para todos os indivíduos, pois uma simples emoção pode levar uma pessoa a tomar uma atitude antes mesmo de refletir sobre o assunto. Como foi dito, ao se deparar com a situação a emoção já entrega o plano de ação pronto para execução.

Partindo desse princípio é fácil dizer que uma emoção pode ser muito perigosa, podendo até mesmo influenciar alguém a tirar a vida de outra pessoa. Não é tão distante da realidade, pensar em um marido descontrolado e enfurecido ao ver sua esposa com um amante a lhe trair. Esse exemplo é um caso claro e simples onde identificamos que o marido estaria agindo sobre total influencia emocional e executando o tal plano instantâneo que a emoção lhe propôs.

## **2.2 A inteligência**

Os primeiros estudos na área de inteligência foram estabelecidos por Francis Galton, que era primo de Charles Darwin, em 1882. Galton acreditava que a inteligência era simplesmente hereditária e poderia ser medida pela capacidade sensório-motora.

Já Binet (1922) afirmava que a inteligência não deveria ser medida de forma tão simplista, acreditando na complexidade do que estava sendo tratado e juntamente com Simon em 1905 publicou o primeiro teste de inteligência que já possuía alguns aspectos em comum com testes modernos. O teste pretendia medir funções mentais complexas e podia ser administrado de forma simples, sem a necessidade de laboratórios agrupando os itens de acordo com o nível de dificuldade.

Binet comparava os resultados dos testes de acordo com as idades de quem participava do teste, assim identificava se o indivíduo possuía inteligência comum a sua faixa etária ou não, estabelecendo em 1911 o cálculo da idade mental. Dando continuidade ao trabalho de Binet, que determinava a inteligência medindo a diferença entre a idade mental e a idade cronológica, em 1916 Terman calculou o quociente de inteligência (QI) a partir da razão entre a idade mental e a idade cronológica multiplicada por 100. (GROTH--MARNAT, 1984)

Os conceitos de inteligência não são verdades absolutas, em geral ainda é difícil se chegar a um consenso sobre o significado da palavra. Sternberg (2000, p.3) afirma que “por um lado, todas as pessoas sabem o que é a inteligência; por outro, ninguém sabe”. De forma geral, ao tentarem explicar o significado da palavra, os teóricos levam em consideração aspectos como resolução de problemas e aprendizagem a partir de experiências. Segundo Detterman (1986) a inteligência é tão complexa que não pode ser explicada sem que para isso sofra grande redução de sua magnitude.

A palavra inteligência tem sua origem no latim, *inter*, que significa entre e *eligere*, que significa escolher. Com o significado podendo ser interpretado por capacidade de escolher o caminho envolvendo juízo e raciocínio. O Dicionário Aurélio estabelece o significado como a faculdade de compreender.

É muito comum ouvir em vários momentos que alguém é ou não inteligente, o termo é empregado por diversos motivos e em várias situações. Mas o que é realmente a inteligência? Será que ao pronunciarem tal palavra as pessoas refletem sobre seu significado?

Na cultura popular a inteligência é tratada de uma forma genérica e global, sendo sinônimo de aprendizagem e capacidade de resolver problemas. Em partes esse raciocínio está correto, mas cientificamente não se pode enxergar a inteligência de forma tão generalizada. Segundo Celso Antunes (2012) em suas raízes biológicas a inteligência é uma operação cerebral que permite resolver problemas ou até criar produtos que tenha valor dentro de uma cultura específica.

Pierre Lévy (1996) desenvolveu o conceito de ecologia cognitiva, onde exclui a visão isolada da cognição relacionando diretamente a inteligência com o meio a que o indivíduo vive. Segundo Lévy sem a coletividade, desprovido do ambiente, o indivíduo não seria capaz de pensar.

Contudo, deve-se atentar para os apontamentos científicos postos por Gardner (1983) que estabeleceu o conceito de inteligências múltiplas. Segundo Gardner a inteligência não pode ser estudada de forma isolada e única. Sugerindo uma inteligência múltipla, onde possuem os seres humanos tipos diferentes de inteligência, podendo uma pessoa se destacar em um determinado tipo de inteligência, sendo péssima em outro, ou da mesma forma encontra-se uma pessoa que se destaque justamente na área onde a primeira não se saiu bem. Dando assim, certa particularidade as habilidades de cada indivíduo. A IE é apenas uma parte das inteligências múltiplas propostas por Gardner.

Nos estudos de Antunes (2012) ele mostra que não existe uma inteligência geral que aumenta ou estaciona, mas é possível estudar o aumento de cada tipo de inteligência em particular, tornando-se viável estabelecer que um indivíduo pode ter sua inteligência emocional ampliada de acordo com os estímulos encontrados no ambiente em que vive.

Goleman (1995) versa sobre um estudo realizado nos anos 60 por um grupo de cientistas liderados por Mark Rosenzweig e Barkeley na Universidade da Califórnia, que constatou a importância dos estímulos do ambiente no crescimento da inteligência. No estudo foram criados dois grupos de ratos em laboratório, onde o primeiro grupo foi criado em um ambiente pobre em estímulos, os pesquisadores deixaram os ratos em uma gaiola com comida farta e livre para o consumo dos animais. Já o segundo grupo foi deixado em uma gaiola que continha também alimento suficiente, mas com muitos obstáculos para os animais, como escadas, labirintos entre outros. Depois de oito dias os cientistas constataram que os ratos do primeiro grupo, sem estímulos do ambiente, eram mais gordos e menos ativos do que os do segundo grupo e ao serem todos sacrificados e tendo seus cérebros analisados, os cientistas constataram que os cérebros dos ratos do primeiro grupo eram em geral cerca de 4% menores do que os dos ratos criados em ambientes estimulantes.

Com o estudo, fica mais do que evidente a importância dos estímulos do ambiente no aumento das inteligências. Portanto a IE também pode aumentar se estimulada da forma correta.

### **2.3 Razão vs. Emoção**

O conflito entre razão e emoção é vivenciado por todos. Como foi dito, a emoção surge como um impulso motivado por algo, mas nem todo impulso deve resultar em ação, já que algumas delas podem ser indesejadas. Assim, entra em cena a razão, que propõe uma reflexão acerca dos possíveis resultados que serão obtidos a partir de atitudes tomadas.

Para Goleman (1995) o autocontrole é uma habilidade fundamental para o convívio em sociedade, os que não dominam suas emoções sofrem do que ele chama de deficiência moral, já que tal controle seria o formador do caráter do indivíduo. Esse tipo de relação entre emoções e autocontrole determina o temperamento, que é profundamente influenciado pela genética, mas os circuitos cerebrais são muito flexíveis e assim o

temperamento pode ser modificada de acordo com as experiências, necessidades e esforços do indivíduo.

Os primeiros filósofos já discorriam sobre conceitos de virtude, justiça e caráter, como é o caso de Aristóteles, mas o caráter não é tão facilmente formado, as emoções não são tão simples de serem controladas, do contrário não existiriam tantas discordâncias e guerras por todo o mundo, também não seriam necessárias tantas leis e códigos existentes na atualidade, enquanto houve civilização houve também a necessidade de formas de normatização para garantir o controle mesmo que forçado das emoções, as regras criadas pela sociedade nada mais são do que maneiras de restringir os excessos da emoção. Observa-se assim a incessante busca em levar o mínimo de razão às emoções.

Um pouco antes, ao explicar o conceito de emoção, foi citado o exemplo de um momento de descontrole de um marido traído, onde observa-se claramente o exercício da emoção pura, ausentando-se a razão. Goleman (1995) estabelece para tal caso o conceito de sequestro neural, onde uma parte do cérebro chamada amígdala age sem deixar o neocórtex ter tempo de refletir sobre uma solução melhor. A amígdala trabalha em função da emoção fornecendo um plano de urgência para a situação vivenciada, levando em consideração somente uma forma mais simples e rápida de livrar-se de determinado problema, enquanto o neocórtex age em função da racionalidade, nos levando a pensar e refletir sobre ações possíveis para melhor solucionar o caso, Goleman (1995) resume tudo isso falando sobre a divisão entre uma mente emocional e outra racional. Normalmente a mente emocional age tentando atropelar a mente racional e isso ocorre também como um instinto de preservação, sendo fundamental para a evolução da raça humana, podendo nem sempre ser negativo o resultado do plano de urgência proposto pela amígdala.

Ao encostar o dedo em uma panela quente e retirá-lo rapidamente para não sofrer uma queimadura mais grave o indivíduo está sendo manipulado pela amígdala, que age rapidamente para evitar danos maiores ao seu corpo. Essa atitude é proposta instintivamente, antes mesmo que o neocórtex entre em ação, do contrário a resposta seria mais lenta e possivelmente ocorreria uma queimadura mais grave.

O autocontrole pode então ser visto como a capacidade de quebrar essa resposta programada do nosso cérebro as situações experimentadas, podendo levar um pouco mais de racionalidade as respostas dadas em cada caso.

## 2.4 A inteligência emocional

O conceito de inteligência emocional, como o próprio nome indica, está relacionado com os conceitos de inteligência e de emoção, mas não é equivalente a nenhum deles.

Grewal e Salovey (2005) afirmam que o conceito de inteligência emocional desenvolveu-se na psicologia a partir de um foco crescente em pesquisas que procuravam a integração entre as emoções e os pensamentos. No final dos anos 70, os psicólogos realizaram experimentos que observavam determinado número de tópicos que aparentemente não tinham ligação, de interface entre sentimentos e pensamentos, tais como o efeito de pressão na memória, a percepção das emoções em expressões faciais e a importância funcional da capacidade de regular ou expressar emoções. Este conceito de inteligência foi formalmente introduzido na psicologia através de dois artigos. O primeiro proporcionou uma definição inicial e a teoria da inteligência emocional (SALOVEY & MAYER, 1990); e o segundo apresenta uma demonstração de como a inteligência emocional pode ser testada como uma habilidade (SALOVEY; DIPAOLO; MAYER, 1990).

Considerando-se a inteligência como uma aptidão mental que permite o reconhecimento, a aprendizagem, a memorização e a capacidade de processar formas particulares de informação, e a emoção como uma resposta mental organizada a um evento, interno ou externo, que inclui aspectos psicológicos, cognitivos, motivacionais ou experienciais, entre outros, a inteligência emocional pode ser definida como “a capacidade de raciocinar sobre as emoções e de utilizar as emoções para conduzir pensamentos e ações” (SALOVEY & MAYER, 1990, p. 267).

Ao estabelecer o termo inteligência emocional, Mayer e Salovey (1990) estavam atentos as pesquisas relativas aos aspectos não cognitivos da inteligência. Para eles a inteligência emocional assinala a interseção entre dois componentes fundamentais da personalidade: o cognitivo e o sistema emocional. Até então os modelos de inteligência empregados de forma comum eram aqueles que se referiam ao desempenho cognitivo e ao modelo de adaptação emocional. Questionava-se se certos tipos de emoção poderiam ser mais inteligentes do que outros, na medida em que, ao aplicar um critério de inteligência a determinado problema, este era percebido em sua melhor forma. Contudo, esta linha de pensamento foi considerada pelos modelos de inteligência vigentes. Estes autores definiram

as emoções como respostas organizadas que atravessam as fronteiras de muitos subsistemas psicológicos, incluindo os sistemas cognitivo, motivacional e experimental.

Enquanto a definição de Salovey e Mayer (1990) fornece uma concepção da inteligência emocional baseada em aptidões mentais, colocando-a em paralelo com outras inteligências como a compreensão verbal ou o raciocínio lógico, Bar-On (2000) caracteriza a inteligência emocional em conjunto com a inteligência social como “um constructo complexo que compreende as habilidades não cognitivas, emocionais, pessoais e interpessoais, que interagem umas com as outras e influenciam a capacidade de se ser bem sucedido perante as exigências e pressões diárias do ambiente” (p.373) .

Já Goleman (1995) comenta que o conjunto de capacidades que a inteligência emocional representa corresponde à palavra caráter, acrescentando às aptidões mentais outras características da personalidade que podem acompanhar a inteligência emocional. Alguns autores distinguem entre inteligência emocional e competência emocional e outros entre inteligência emocional e conhecimento emocional.

Com a magnitude atingida hoje dos estudos sobre a IE estabeleceu-se alguns modelos para descrever a estrutura da Inteligência Emocional, os mais relevantes são três: O de Peter Salovey e John Mayer, que primeiro propôs o conceito em 1990; o segundo é o de Reuven Bar-On que está muito ativo em pesquisas da área; e o de Goleman (2012), que está reproduzido a seguir:

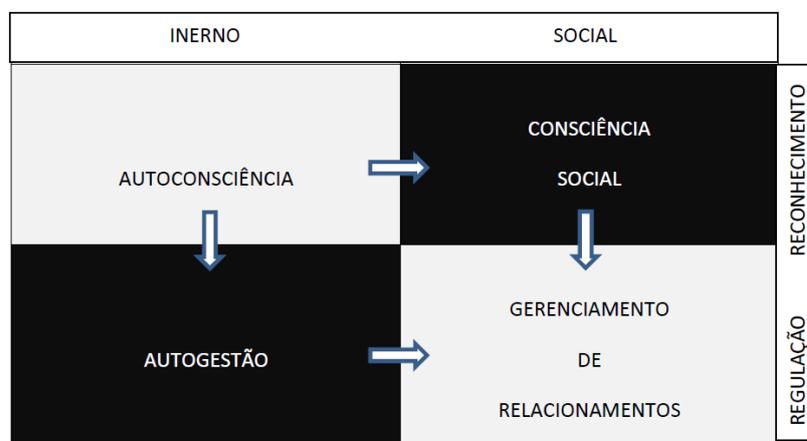


Figura 1 - Estrutura da Inteligência Emocional (GOLEMAN, 2012).

O modelo de IE proposto por Goleman toma como base quatro áreas;

- Autoconsciência, que no modelo seria a principal das capacidades, permitindo ao indivíduo conhecer suas próprias emoções;
- Autogestão, que permite o controle sob os impulsos;
- Consciência Social, que tem grande relação com a empatia, que nada mais é que a capacidade de sentir o que os outros estão pensando e sentindo e;
- Gerenciamento de Relacionamentos, que estará ligada a capacidade de controlar a impressão que o indivíduo causa sob as outras pessoas.

Segundo Goleman (2012) todas as capacidades demonstradas dependem diretamente da autoconsciência, pois somente após o conhecimento dos próprios sentimentos o indivíduo será capaz de dominar as demais habilidades que compõem a IE, daí observa-se a importância do estímulo ao autoconhecimento.

Para Goleman (2012) a autoconsciência e a autogestão são as bases para o autodomínio, a partir do momento em que as pessoas conhecem seus estados emocionais e conseguem controlar cada tipo de emoção, surge o autodomínio, que se combinado com empatia e bom relacionamento interpessoal forma o conjunto de habilidades perfeito no que diz respeito à Inteligência Emocional.

## **2.5 A IE e os novos padrões de sociedade**

Com os avanços das tecnologias, ciências e de diversas áreas a sociedade adotou-se uma série de costumes que são bem diferentes dos praticados no fim dos anos de 1980 e início dos anos 1990, quando os conceitos de inteligência emocional surgiram. Os padrões de sociedade, de moral e os costumes mudaram. Hoje as pessoas se relacionam de formas diferentes, as redes sociais são inúmeras, as crianças desde cedo são acostumadas a passar horas diante da televisão, do computador, e outras tecnologias.

O convívio em sociedade mudou e muitas vezes as pessoas só se dão conta de que existe necessidade de gerenciar relacionamentos quando são inseridos no mercado de

trabalho, é quase impossível que se tenha empatia ao conversar com uma pessoa por e-mail, ou em um chat na internet, não existe o contato visual, a expressão facial e nem o tom de voz da pessoa do outro lado, a mensagem pode ganhar conotação diferente da que foi criada.

Com tais mudanças também surge a necessidade de novas pesquisas e avanços nos estudos sobre Inteligência Emocional, de saber como as crianças podem ser estimuladas a desenvolver a inteligência Emocional, saber também como funciona o cérebro diante da sociedade contemporânea.

Goleman (2012) cita o termo cérebro social, que nada mais é do que uma série de circuitos do cérebro que tem a finalidade de entrar em harmonia com um grupo, o cérebro social recebe *inputs* e trabalha para ser o mais parecido possível com o grupo, fazendo com que a pessoa tenha atitudes e expressões adequadas ao grupo. Quando um grupo de amigas se veste de forma parecida, ou quando um grupo de meninos usa o mesmo tipo de gírias para se comunicar, o cérebro social está agindo, fazendo com que os membros do grupo se harmonizem.

Por outro lado, quando a comunicação é feita *on-line*, por exemplo, por meio de um *e-mail*, o cérebro social não recebe o input necessário para saber como deve agir, deixando o cérebro livre para dar o estímulo que quiser. Portanto em uma empresa é primordial que as pessoas se encontrem pessoalmente para discutir assuntos pertinentes, segundo Goleman (2012) um grupo que se comunica apenas por meio da internet pode estar fadado ao fracasso.

## **2.6 O impacto do estresse no trabalho**

É claro que na sociedade moderna o estresse está cada vez mais presente, é preciso cada vez mais esforço para alcançar os objetivos pessoais, as pessoas trabalham exaustivamente todos os dias para atingir metas e destacarem-se em seus trabalhos, ou sequer satisfazer a demanda de seus empregadores.

Sandir (2010) conta que o estresse tem se tornado um problema de saúde muito comum na vida moderna. O estresse da vida contemporânea está associado a uma obsessão pelo tempo, a sensação de urgência está cada vez mais presente. O mundo capitalista

considera como valor o dinheiro, poder e posição social, exigindo grande produtividade das pessoas, onde “ser produtivo frequentemente significa trabalhar duro e durante muitas horas” (RICE, 2008, p. 317).

Nunes (2003) ressalta que o estresse também poder ser verificado como um alerta do cérebro diante de situações de mudança, onde não se consegue uma adaptação tão facilmente, podendo gerar sentimento de medo, insegurança e ameaça, mantendo o organismo em tensão e sofrimento até o retorno de seu estado natural.

Outro conceito importante no estudo do estresse é o de “homeostase” definido por Cannon em 1939 como o equilíbrio do organismo em toda sua complexidade psicofísica, onde o estresse passou a ser compreendido como a quebra deste equilíbrio. (SILVA e MARTINEZ, 2005)

Em meio a tanto negativismo associado ao estresse, Mendes e Leite (2004) afirmam que este estado pode ser também compreendido como um mecanismo de defesa do organismo, estando presente na humanidade por toda sua história como uma forma de garantir a sobrevivência.

O estado de estresse motiva as pessoas a se adaptarem. Diante de uma situação de conflito o indivíduo se vê obrigado a tomar uma atitude, visando enfrentar ou fugir de tal situação.

O que nem todos sabem é que a falta de estresse também pode ser prejudicial ao trabalho, sendo esse estado chamado de ócio, Lipp (1984) descreve em a Lei de Yerkes-Dodson que diz que para realizar um trabalho de alto nível é necessário estar em um estado ótimo de estresse (eustress), onde o indivíduo receba o estresse necessário para sair do estado de ócio, mas também não receba um estresse elevado (distress).

Tomando por base a Lei de Yerkes-Dodson fica claro que a existência de algum tipo de estresse no ambiente de trabalho é benéfica para níveis de excelência no trabalho.

Contudo, o estímulo da excelência no trabalho pelo nível de estresse no ambiente deve ser muito bem acompanhado, pois da mesma forma que o estado de eustress deve ser procurado, o estado de distress pode ser altamente prejudicial tanto para as organizações como para a saúde dos profissionais, devendo ser evitado.

Mendes e Leite (2004) afirmam que o eustress ocorre em situações excitantes no cotidiano, geralmente situações inesperadas, que são percebidas como um desafio. Já o distress ocorre normalmente de forma aguda, como quando uma empresa informa que irá cortar metade do quadro de funcionários, gerando desconforto intenso, ou ainda de forma crônica, quando a situação é menos grave mais ocorre rotineiramente.

Em geral são duas as fontes de estresse, denominadas estressores, sendo classificadas como externas e internas. As externas são eventos que ocorrem na vida das pessoas, como: morte, casamento, mudança de emprego; já as fontes internas estão relacionadas ao próprio indivíduo, suas crenças, costumes, comportamento (DOMINGOS *et al.*, 1996).

Levando estas definições para o ambiente organizacional, as fontes internas podem ser consideradas como eventos ocorridos dentro da empresa, como: corte de gastos, demissões, ou criação de novos produtos; já as fontes externas são fatores ocorridos no mercado, crise econômica, inflação, ou a legislação.

Nem sempre a razão de um nível elevado de estresse é a situação em si, segundo Baechtold (2002), a forma como as pessoas interpretam as situações é mais importante, “muitas pessoas se auto-estressam devido às suas crenças, ideias irracionais, maneira de ser” (BAECHTOLD, 2002, p. 14).

De modo geral o estresse está totalmente ligado a Inteligência Emocional. Uma vez que o indivíduo passa por uma situação de estresse seu organismo pede uma atitude imediata a fim de se adaptar ao novo ambiente, de modo que o resultado de sua atitude pode ser positivo ou negativo. A experiência extraída da situação contribuirá para o desenvolvimento da IE.

Do mesmo modo que as situações de estresse irão impactar o desenvolvimento da IE no indivíduo, o inverso também se tornará verdade, de modo que ao ter um nível de IE elevado o indivíduo reagirá de forma mais branda diante das fontes estressoras, sofrendo menos os aspectos negativos do estresse.

Diante de tantos problemas de saúde causados pelo estresse vivenciados atualmente, é possível afirmar que o desenvolvimento da IE através do autocontrole influenciará diretamente na redução dos danos causados pelo estresse, além de possibilitar que o indivíduo atinja mais facilmente o estado de eustresse, controlando a partir daí os impactos

sofridos, gerando um ambiente de trabalho produtivo e mais qualidade de vida para os profissionais.

## **2.7 A IE no trabalho**

Em um artigo publicado em 2006, pela revista *Paidéia*, Cláudia Cobêro, Ricardo Primi e Monalisa Muniz mostram um estudo realizado na Universidade de São Paulo com 119 profissionais de empresas de diversos segmentos e de pequeno, médio e grande porte, situadas no interior do estado de São Paulo. Onde no estudo fica clara a correlação entre Inteligência Emocional e desempenho no trabalho, o estudo mostrou que os profissionais com maiores níveis de IE em geral são mais bem sucedidos que os demais.

Contudo Cobêro, Primi e Muniz (2006) afirmam que as empresas não podem levar somente a IE em consideração quando um profissional é avaliado, para eles o conhecimento técnico e a inteligência convencional serão muito importantes na resolução de problemas, prestando contribuição na tomada de decisão, de modo que a inteligência convencional e a IE são importantes aliadas no trabalho, sendo que uma não se sobrepõe a outra, mas se completam.

Gardner (1983) explicou o que para ele seria um “bom trabalho”, que seria um trabalho feito com excelência, onde são usados os melhores talentos de uma pessoa, com entusiasmo e perseverança, adorando o que faz, em resumo, uma pessoa que executa o “bom trabalho” está motivada.

Csikszentmihalyi (2004), afirma que o trabalho está entre as atividades mais compensadoras da vida. Ressaltando que para tanto as ações empreendidas devem ser tomadas coletivamente, onde os anseios da organização não podem ser impostos com metas abusivas aos trabalhadores, comprometendo a estabilidade da comunidade e o futuro do meio ambiente, dessa forma a qualidade de vida tenderá a ser elevada. Assim o autor prega que a organização deve criar valor com o resultado do trabalho em equipe, visando sempre uma razão comum, gerando um ambiente de trabalho onde os profissionais possam realmente gostar do que estão fazendo e crescer profissionalmente. Fazendo isso a empresa pode atrair os melhores profissionais do mercado, fazendo com que eles permaneçam por mais tempo na empresa e tenham espontaneamente maior esforço da equipe, gerando conseqüentemente um

melhor resultado para a organização. Em contrapartida esse ambiente também é ideal para o trabalhador, pois ele terá melhor qualidade de vida, estando satisfeito com o seu trabalho e crescendo como complexamente como indivíduo.

Para Siqueira e Padovan (2005), para se obter bem-estar no trabalho é necessário que seja observado um alto nível de satisfação no trabalho em empregados de uma organização, que estes se reconheçam envolvidos com as tarefas que realizam e, finalmente, que seja estabelecido e mantido um compromisso afetivo com a organização empregadora.

A palavra motivação partilha raízes com a palavra emoção, ambas tem origem do latim *motere*, mover, ambas impulsionam, movem os indivíduos a realizar ações. Goleman (2012) fala que as pessoas são motivadas por aquilo que lhes dá prazer. Quando as pessoas fazem aquilo que gostam, o fazem motivadas e quando estão fazendo algo que lhes causa desconforto podem ser motivadas pelo prazer que terão ao cumprir tal tarefa.

Em contrapartida, Davidson (2003) afirma que as pessoas tendem a desistir das atividades que apresentam dificuldade. Em suas pesquisas Davidson (2003) conclui que as pessoas são demasiadamente cuidadosas e contrárias ao risco, de modo que em geral são desmotivadas a realizar qualquer atividade que demonstre risco. Mas é importante observar que as pesquisas de Davidson analisam principalmente o cérebro, observando qual área do cérebro é ativada quando o indivíduo é exposto ao risco, ou a atividades que para ele são desconfortáveis.

Tendo em vista estas observações sobre motivação pode-se ressaltar a importância de mostrar aos membros de uma equipe qual será o resultado final do trabalho, pois mesmo que o trabalho desagrade ou seja desconfortável para alguns membros da equipe, os indivíduos podem ser motivados pela recompensa do resultado final alcançado. Fica muito difícil estabelecer uma equipe motivada se seus membros não sabem do resultado de seus trabalhos, sendo importante também o entendimento do que poderá ocorrer caso os processos não sejam seguidos de forma correta, o insucesso deve ser conhecido e evitado.

Observa-se que as intervenções possíveis para implementação da inteligência emocional em local de trabalho estão sendo estudadas por diversos pesquisadores. Os programas em ambiente de trabalho, entretanto, estão em um estágio muito mais atrasado. Uma possível abordagem promissora para a inteligência emocional em ambiente de trabalho reside em treinamento e desenvolvimento de competências sociais e emocionais que, embora não enfoque explicitamente em emoções em si, possam promover o desenvolvimento de

habilidades como iniciativa, flexibilidade, direção para realização, empatia, autoconfiança, capacidade de persuadir, relacionamento, autocontrole e gerenciamento de equipe.

## 2.8 Medição da inteligência emocional

No campo da avaliação da IE um dos instrumentos mais utilizados para avaliar os níveis de inteligência emocional intrapessoal, mediante auto-relato, tem sido a *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS) (SALOVEY, MAYER, GOLDMAN, TURVEY, e PALFAI, 1995).

A Trait Meta-Mood Scale é basicamente uma medida da inteligência emocional percebida, definida como a habilidade individual para entender, clarificar e regular emoções. É entendida como uma habilidade individual para reparar os estados emocionais negativos e manter os positivos (SALOVEY et al., 1995).

Em particular, a escala Trait Meta-Mood Scale é uma medida de auto-relato, desenhada para aceder às crenças individuais que cada um tem acerca das suas habilidades emocionais. Portanto, esta medida avalia, as diferenças individuais relativamente estáveis, na tendência que as pessoas têm para lidar com os seus estados emocionais e emoções, fazer a distinção clara entre eles e regulá-los (SALOVEY, STROUD, WOOLERY, e EPEL, 2002).

Este instrumento está composto, na sua versão integral, por 48 itens através de uma análise confirmatória, com 148 sujeitos (dos 18 aos 24 anos), revelou esta estrutura de 3 factores Atenção, Clareza e Reparação. Aos sujeitos é pedido que avaliem o grau em que estão de acordo com cada um dos itens sobre uma escala de tipo Likert de 5 pontos, que variam desde “discordo totalmente” (1) a “concordo plenamente” (5). É caracterizado pela presença de três fatores: I - Atenção às emoções, que é o grau com que as pessoas acreditam prestar atenção aos seus sentimentos; II - Clareza de sentimentos, refere-se à forma como as pessoas acreditam perceber as suas emoções; III - Reparação do estado emocional, refere-se à capacidade que o sujeito tem de acreditar na sua capacidade para interromper os estados emocionais negativos e prolongar os positivos. Estudos posteriores têm constatado a estrutura fatorial original, composta por três dimensões bem diferenciadas (FERNÁNDEZ-BERROCAL et al., 2004).

Fernández-Berrocal et al. (2004) desenvolveram uma versão reduzida e modificada do TMMS. Esta escala, denominada TMMS-24, está composta pelas três dimensões da escala original: Atenção, Clareza e Reparação, mas embora os fatores tenham sido depurados e certos itens da escala tenham sido eliminados. Desta maneira, vários dos itens foram excluídos devido à sua baixa fiabilidade e escasso aporte da fiabilidade total da escala geral em português e castelhano. Em segundo lugar, outros itens não pareciam avaliar exatamente a inteligência emocional intrapessoal, mas mediam sim habilidades emocionais interpessoais e aspectos emocionais mais gerais, pelo que também foram eliminados. Depois desta redução, a escala viu incrementada a sua fiabilidade em todos os seus fatores. Além disso, os itens negativos da escala foram reconvertidos num sentido positivo para uma melhor compreensão do seu conteúdo. A escala final está composta por 24 itens, 8 itens por fator e como acontece com a versão completa, os três subfatores correlacionam na direção esperada com as variáveis critério tais como a depressão, a ruminação e a satisfação com a vida (FERNÁNDEZ-BERROCAL et al., 2004).

A importância da inteligência emocional no trabalho e na vida das pessoas é incontestável e a informação de que seu desenvolvimento pode ser estimulado no ambiente laboral é importantíssima, os líderes podem agir de modo a buscar cada vez mais incentivo ao aumento da IE nos membros de suas equipes, para isso alguns dos importantes aspectos a serem observados são:

- O diálogo – Falar pessoalmente com os demais membros da equipe torna-se algo importante, a comunicação eletrônica pode facilitar a vida nos momentos em que não é possível estar presente, mas sempre que possível a comunicação verbal e pessoalmente é importante, pois os sentimentos, expressões faciais, tom de voz, gestos e outros aspectos podem ser melhor interpretado, favorecendo a motivação e produtividade da equipe;
- Autoavaliação – A reflexão do indivíduo sobre ele próprio deve ser estimulada, a fim de fazer com que suas emoções sejam identificadas. Como foi dito, conhecer os próprios sentimentos é fundamental para a inteligência emocional;
- Objetivos claros – Os objetivos devem ser repassados de forma clara, explicando os motivos da busca por estes objetivos e qual o caminho seguir para chegar até eles,

quando os membros da equipe sabem o motivo pelo qual estão tentando chegar a um objetivo tornam-se mais motivados;

- Relacionamento interpessoal – As relações interpessoais devem ser estimuladas, os diálogos e o convívio favorece a empatia entre as pessoas, tornando-se mais fácil entender o que motiva melhor cada membro da equipe e favorecendo o bem estar no trabalho, uma vez que as pessoas terão mais conhecimento sobre cada colega de trabalho;
- Reconhecimento do trabalho – O reconhecimento é fundamental para a motivação do trabalho e para dar ao indivíduo mais status diante dos demais integrantes da equipe, a busca pelo reconhecimento integra a motivação do indivíduo e seu bem estar;
- Desafio – A imposição de desafios torna o trabalho mais estimulante, fazendo com que o indivíduo saia do estado de ócio que foi explicado anteriormente, os desafios fazem com que o indivíduo busque novas opções para chegar ao objetivo, ampliando suas experiências.

### **3 METODOLOGIA**

Para este trabalho foi realizada pesquisa de campo, descritiva, quantitativa e indutiva, onde buscou-se verificar se existe correlação entre o aumento do tempo de experiência profissional dos participantes e seus níveis de inteligência emocional.

#### **3.1 Participantes**

Participaram neste estudo 132 profissionais, sendo todos os participantes funcionários de um banco múltiplo privado de grande reconhecimento nacional, com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos, com tempo de experiência profissional entre 0 e 40 anos, onde dividindo os participantes por tempo de experiência profissional 42 participantes tem de 0 a 4 anos, 30 participantes tem de 5 a 10 anos e 60 tem mais de 10 anos de experiência.

Considerando o balanço patrimonial do banco onde a pesquisa foi realizada encontra-se a informação de que o referido banco tinha 105.143 funcionários ao final de Julho de 2017, de modo que com a amostra de 132 participantes da pesquisa calcula-se uma margem de erro de 8,5%.

Para a escolha da empresa onde a pesquisa foi aplicada levou-se em consideração o fato de que o banco escolhido possui grande reconhecimento no mercado nacional, estando entre os maiores do Brasil, além disso, optou-se por aplicar os questionários com funcionários de uma mesma empresa, assim todos os participantes tendem a ser submetidos as mesmas condições de trabalho, passando por situações de pressão e cobrança parecidas, além de terem mesmo nível de esclarecimento e escolaridade, dificultando um possível viés no estudo que poderia ser gerado por diferenças no perfil dos participantes.

#### **3.2 Variáveis**

##### **3.2.1 *Inteligência emocional percebida***

A inteligência emocional percebida (IEP) refere-se ao metaconhecimento que as pessoas têm sobre as suas habilidades emocionais (SALOVEY *et al.*, 1995), ou seja, a

confiança nas suas próprias capacidades de atenção, clareza e reparação emocional intrapessoal (FERNÁNDEZ-BERROCAL et al., 2001).

Para avaliar a IEP foi utilizada a versão modificada portuguesa da Trait Meta-Mood Scale, formada por 24 itens que são avaliados através de uma escala tipo Likert de 5 pontos, que varia desde “discordo totalmente” (1) a “concordo plenamente” (5), com a qual se obtém um indicador de inteligência emocional percebida mediante três dimensões (Atenção, Clareza e Reparação Emocional). Para fins de análise de resultados deste trabalho foi desprezada a separação das três dimensões e considerado somente resultado final do teste, ou seja, o somatório das três dimensões, gerando um resultado final e global.

### ***3.2.2 Tempo de experiência profissional***

A fim de avaliar a variação da IE de acordo com a experiência profissional do indivíduo, os participantes da pesquisa foram divididos em três categorias:

- I – Pessoas com 0 a 4 anos de experiência profissional;
- II – Pessoas com 5 a 10 anos de experiência profissional;
- III – Pessoas com mais de 10 anos de experiência profissional.

### **3.3 Procedimentos**

Foi solicitado aos participantes da pesquisa que respondessem ao teste tmms-24, indicando suas idades, tempo de experiência profissional e sexo, deixando de identificar os participantes e sem particularizar o teste a cada um deles, além disso, foi solicitado que o teste fosse respondido rapidamente sem a necessidade de grandes reflexões sobre cada item.

Posteriormente os testes foram divididos entre os três grupos descritos anteriormente, de modo que se possa analisar o nível de IE de cada grupo e avaliar se existe crescimento da IE de acordo com a evolução das experiências vividas no ambiente de trabalho. Após a separação dos grupos foi calculada a pontuação de cada participante do teste através do somatório das pontuações de cada um dos 24 itens do teste, calculando

posteriormente a pontuação média do grupo, onde dividimos o somatório da pontuação dos participantes do grupo pela quantidade de participantes dele.

### 3.4 Resultado

Após o cálculo da pontuação média de cada grupo foram encontrados os resultados conforme a tabela:

| <b>GRUPO</b> | <b>PONTUAÇÃO MÉDIA</b> |
|--------------|------------------------|
| <b>I</b>     | 76,9                   |
| <b>II</b>    | 82,8                   |
| <b>III</b>   | 88                     |

Tabela 1 – Pontuação média dos grupos da pesquisa

O grupo I teve uma média de 76,9 pontos, enquanto o grupo II ficou com uma média de 82,8 e o grupo III ficou com média de 88 pontos na pesquisa realizada, ficando claro o crescimento da pontuação de acordo com o aumento do tempo de experiência profissional.

## 4 DISCUSSÕES

De acordo com o resultado encontrado é possível interpretar e afirmar que existe uma considerável relação diretamente proporcional entre as experiências vivenciadas no ambiente de trabalho e o nível de Inteligência emocional dos profissionais. Considerando que o grupo um teve uma média de 76,9 pontos, o grupo dois atingiu a média de 82,8 pontos e o grupo três atingiu a média de 88 pontos. É observado um crescimento de 7,67% se comparados os resultados dos grupos um e dois, já se forem comparados os resultados dos grupos dois e três observa-se um crescimento de 6,28% e se comparados os resultados dos grupos três e um observa-se um crescimento de 14,43%.

Torna-se evidente a influência do fator experiência profissional nos níveis de inteligência emocional, atingindo o objetivo principal do estudo.

O gráfico abaixo demonstra visualmente o aumento da IE de acordo com o tempo de experiência profissional com base na pesquisa realizada:



Figura 2 – Gráfico de relação entre a experiência profissional e a IE verificada na pesquisa

### 4.1 Fragilidades da pesquisa

Em geral as pessoas tendem a ter mais tempo de experiência profissional quando também estão com mais tempo de vida, ou seja, os indivíduos que tem idade mais avançada tendem a ter mais tempo de experiência profissional, assim como também outros tipos de experiência presentes na vida das pessoas. Ao ser avaliado o fator experiência profissional isoladamente são desconsiderados todos os demais tipos de experiência vivenciados pelos participantes da pesquisa, de modo que esse fato pode se tornar um viés para o resultado encontrado.

Na pesquisa realizada o fator que impacta no crescimento da inteligência emocional entre os três grupos poderia ser facilmente substituído por idade dos participantes e assim o que seria considerado seria a experiências em geral da vida dos participantes. Todavia é possível afirmar que experiência profissional isoladamente faz parte do conjunto de experiências vivenciadas pelas pessoas, podendo ser considerada como fator importante na evolução das habilidades que compõem a IE, sobretudo pela grande quantidade de tempo de vida que as pessoas dedicam ao trabalho em geral, foi visto no segundo capítulo que as pessoas estão se dedicando cada vez mais ao trabalho, seja para buscar melhores condições de vida ou para buscar mais reconhecimento na sociedade, estando o trabalho entre as principais atividades da vida.

Dessa forma, torna-se interessante pensar que o tempo de vida dos participantes também pode ser considerado como principal fator para medir a experiência profissional de cada um.

Outra possível fragilidade que pode ser levantada é o fato de os testes avaliarem os participantes por autoavaliação, de modo que é possível questionar a capacidade de cada participante de realizar tal atividade, onde caso os participantes não respondam os item da pesquisa de acordo com a realidade o resultado seria totalmente tendencioso, comprometendo a credibilidade da pesquisa.

Pensando no aspecto de fiabilidade do questionário TMMS-24 foi realizada pesquisa em torno de estudos que comprovam a credibilidade do teste, além dos testes realizados por Fernández-Berrocal et al. (2004) é possível verificar a eficácia do TMMS-24 no artigo “Validação e fiabilidade da versão portuguesa modificada da Trait Meta-Mood Scale” escrito por Queirós, Fernández-Berrocal, Extremera, Carral e Queirós, P. S. (2005), onde para testar a confiabilidade do teste os autores realizam uma pesquisa com 240 portugueses levando em consideração a saúde mental, satisfação com a vida, estilo de

resposta, depressão e IE percebida dos participantes. No artigo Queirós et al. (2005) determinam que o TMMS-24 é perfeitamente adequado e fiável para a medição da IE inclusive no âmbito laboral, eliminando qualquer dúvida sobre a credibilidade do teste.

Mais um ponto a ser questionado seria a margem de erro encontrada 3.1, que seria de 8,5%, pois ao observar o crescimento de inteligência emocional entre os grupos I e II ou II e III o resultado não seria relevante, mas em contrapartida ao observar o crescimento entre o resultado dos grupos I e III que é de 14,43% encontra-se um valor bem superior a margem de erro, permanecendo satisfatório o resultado da pesquisa.

De forma geral as fragilidades encontradas não inviabilizam a pesquisa, muito menos retiram sua credibilidade, pois as possibilidades de fragilidade apresentadas são facilmente contrapostas.

## 5 CONCLUSÃO

De acordo com a pesquisa realizada e com o que foi visto na fundamentação teórica fica evidente que as experiências de vida dos indivíduos impactam diretamente no desenvolvimento da inteligência emocional, sobretudo as experiências profissionais, por sua grande representatividade no cotidiano da vida moderna. Foi mostrado que o trabalho ganha cada vez mais importância na vida das pessoas, tornando-se algo primordial, símbolo de bem estar social e status, além disso, as experiências vivenciadas no ambiente de trabalho representam grande parte da vida das pessoas, o bem estar no trabalho torna-se o bem estar na vida como um todo, daí a importância da busca por um ambiente de trabalho que estimule o aumento da inteligência emocional, favorecendo os relacionamentos interpessoais e motivando as pessoas.

Todos os objetivos e o problema expostos no primeiro capítulo foram atingidos e sabendo dos resultados encontrados é possível esperar uma mudança na forma como as organizações recrutam e selecionam novos funcionários, as empresas podem levar em consideração no momento da seleção que os candidatos não necessariamente devem ter Inteligência Emocional elevada para serem bons funcionários, pois de acordo com o tempo trabalhado na empresa os candidatos que forem contratados poderão ter sua inteligência emocional desenvolvida pelo modo como a organização gerencia seus recursos humanos. Sendo assim a inteligência emocional deve ser buscada sim no momento da seleção, mas não será considerada como algo consolidado e sim algo a ser trabalhado.

A fundamentação teórica e a pesquisa realizada com o TMMS-24 atenderam os objetivos do trabalho, além de o resultado final da pesquisa reforçar o que foi visto na teoria, mostrando que as experiências profissionais contribuem exponencialmente para o aumento da inteligência emocional. Foi reforçada ainda a teoria de que o cérebro cria padrões de reação conforme é submetido a novas situações.

O resultado tem grande importância no meio acadêmico e profissional, pois contribui para o entendimento do desenvolvimento da IE nas práticas da administração e na gestão de equipes em geral, o alcance da pesquisa vai para além do ambiente organizacional e pode também ser utilizada para estudos cognitivos e do bem estar das pessoas, dando então uma contribuição social.

Além da administração o resultado contribui também para pesquisas na área da psicologia, pois está totalmente ligado ao estudo comportamental, propondo análises cognitivas e neurológicas.

A pesquisa pode também servir como base para mais estudos relacionados a inteligência emocional. Algumas das possibilidades poderiam ser verificar como cada tipo de estímulo impacta no desenvolvido da IE, como o estresse no trabalho pode impactar na IE, ou ainda como o nível de IE pode influenciar na qualidade do trabalho dos indivíduos. O tema é muito amplo, os estudos sobre o assunto ainda são recentes e por se tratar de entendimento do comportamento humano as possibilidades tornam-se verdadeiramente vastas.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, C. **(In)Disciplina e (Des)Motivação**. São Paulo: Paulus, 2012.

BAECHTOLD, A. P. **Qualidade de vida, fontes internas e sintomas de stress em uma amostra de costureiras**. Dissertação de mestrado: PUC de Campinas; SP, 2002.

BAR-ON, R. **Bar-on emotional quotient inventory (EQ-i)**: Technical manual. Toronto: Multi Health Systems 1997.

BAR-ON, R. **Emotional and Social Intelligence**: Insights from the Emotional. Basic Books, 1983.

BAR-ON, R. **The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)**. *Psicothema* [Internet] 2006. [acesso 20/06/2014 18:13:25]. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72709503>

BINET, A. **Les Idées Modernes sur les Enfants**. Paris: Flammarion, 1922.

BRÜNE, M. **Toward an integration of interpersonal and biological processes**: Evolutionary psychiatry as an empirically testable framework for psychiatric research. *Psychiatry*, 2002. P. 48-57.

COBÊRO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. **Inteligência emocional e desempenho no trabalho**: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. *Paidéia*, vol. 16, núm. 35, p. 337-348: Universidade de São Paulo; Ribeirão Preto, 2006.

CONNOR, K. M.; DAVIDSON, J. R. T. **Development of a new resilience scale**: The Connor-Davidson Resilience Scale (CDRISC). *Depression and Anxiety*, V.8, P. 76-82, 2003.

COSMIDES, L.; TOOBY, J. Evolutionary psychology and the emotions. *In*: LEWIS, M.; HAVILAND-JONES, J. M. **Handbook of Emotions**. New York: Guilford, 2000.

CSIKSZENTMIHALYI, M. **Gestão qualificada**: a conexão entre felicidade e negócio. Porto Alegre: Bookman, 2004.

DAMASIO, A. **Em busca de Espinosa**: prazer e dor na ciência dos sentimentos. São Paulo: Companhia das Letras, 2000

DAMASIO, A. R. **The somatic marker hypothesis and the possible functions of the prefrontal cortex**. Philosophical Transactions of the Royal Society of London, 1996.

DAMASIO, A.; TRANEL, D.; DAMASIO, H. C. **Somatic markers and the guidance of behavior**: Theory and preliminary testing 1991.

DARWIN, C. **The expression of the emotions in man and animals**. Chicago: University of Chicago Press, 1965. [Trabalho original publicado em 1872]

DARWIN, C. **The origin of species**. London: Murray, 2005. [Trabalho original publicado em 1859]

DETTERTMAN, D. K. Human Intelligence Is a Complex System of Separate Processes. *In*: STERNBERG R. J.; DETTERMAN, D. K. **What Is Intelligence?** New Jersey: Abex, 1986.

DOMINGOS, N.; et al. **Estresse e qualidade de vida**: comparação entre funcionários de duas instituições. PSICO\_USF, Bragança Paulista, p. 39-46, 1996.

EXTREMERA, N.; FERNADES-BERROCAL, P. **Relation of perceived emotional intelligence and health-related quality of life of middle-aged women**. Psychological Reports, 2002. p.47-59.

EXTREMERA, N.; FERNADES-BERROCAL, P.; MESTRE, J. M.; GUIL, R. **Medidas de evaluación de la inteligencia emocional**. Revista Latinoamericana de Psicología, 2004. p. 209-228.

FERNADES-BERROCAL, P.; RAMOS, N; EXTREMERA, N. **Inteligencia emocional, supresión crónica de pensamientos y ajuste psicológico**. Boletín de Psicología, 2001. p. 79-95.

FERREIRA, P. L. **Criação da versão portuguesa do MOS SF-36. Parte II – Testes de validação**. Acta Médica Portuguesa, 2000. p. 119-127.

FISHER, C. D.; ASHKANASY, N. M. **The emerging role of emotions in work life**.

[internet] 2000 [acesso 03/04/2017 20:23:50] disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/43487774\\_The\\_emerging\\_role\\_of\\_emotions\\_in\\_work\\_life\\_An\\_introduction](https://www.researchgate.net/publication/43487774_The_emerging_role_of_emotions_in_work_life_An_introduction)

GARDNER, H. **Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences**. New York: Nostrand Reinhold, 1983.

GARDNER, H. **The mind's new science: a history of the cognitive revolution**. New York: Basic Books, 1985.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012. [publicado originalmente em 1995]

GOLEMAN, D. **O cérebro e a inteligência emocional: novas perspectivas**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

GOLEMAN, D. **Working with emotional intelligence**. New York: Bantam Books, 1998.

GREWAL, D; SALOVEY, P. **Felling smart: the science of emotional intelligence**. American Scientist, v. 93, p. 330-339, 2005.

GROTH-MARNAT, G. **Handbook of Psychological Assessment**. New York: Van introduction. Cambridge: Cambridge University Press, 2004.

LE DOUX, J. E. **Emotion, memory and the brain**. Scientific American, 1994. p. 32-39.

LE DOUX, J. **O cérebro emocional**: os misteriosos alicerces da vida emocional. (T. B. dos Santos, Trad.). Rio de Janeiro: Objetiva. 1998 [Trabalho original publicado em 1996]

LE DOUX, J. **Synaptic Self**: how our brains become who we are. New York: Penguin Books. 2002

LEVY, P. **O que é o virtual**. São Paulo: ED. 34, 1996.

LIPP, M. E. N. **Stress e suas implicações**. Revista Estudos de Psicologia, n3 e 4, 1984.

MAYER, J. D; SALOVEY, P; CARUSO, D. **Models of emotional intelligence**. Cambridge. New York, 2000.

MAYER, J.D; SALOVEY, P. What is emotional intelligence? *In*: SALOVEY, P.; SLUYTER, D. **Emotional development and emotional intelligence**: implications for educators. New York. Basic Books,1997.

MENDES, R. A.; LEITE, N. **Ginástica laboral – princípios e aplicações práticas**. Barueri: Manole, 2004.

NUNES, R. **Estudo transcultural del síndrome de Bournout en docentes universitários**. Departamento de personalidad, evaluacion y tratamiento psicológicos. Facultad de psicología. Sevilla, 2003.

PALMER, B.; DONALDSON, C.; STOUBH, C. **Emotional intelligence and life satisfaction**. 2002.

PESSOTTI, Isaías. **Deficiência mental**: da superstição à ciência. SP: EDUSP, 1984, p.110.

QUEIRÓS, M. M.; CARRAL, J. M. C.; FERNÁNDEZ-BERROCAL, P.; EXTREMERA, N.; QUEIRÓS, P. S. **Validação e fiabilidade da versão portuguesa modificada da Trait Meta-Mood Scale**. Revista de Psicologia, Educação e Cultura, 2005, p. 199-216.

QUEIRÓS, M. M.; CARRAL, J. M. C.; FERNÁNDEZ-BERROCAL, P. **Inteligência Emocional Percebida (IEP) e Actividade Física na Terceira Idade**. Psicologia, Educação e Cultura, p. 187-209, 2004.

RICE, P. O enfrentamento do estresse: estratégias cognitivo-comportamentais. *In*: CABOLLO V. E. **Manual para o tratamento cognitivo-comportamental dos transtornos psicológicos da atualidade**. São Paulo: Editora Santos, 2008.

SALOVEY P.; MAYER J.; GOLDMAN S.; TURVEY C.; PALFAI T. Emotional Attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the trait meta-mood scale. *In*: JAMES P. W. editor. Washington D.C.: APA Science Volume Series. 1995

SALOVEY, P., STROUD, L., WOOLERY, A., e EPEL, E. **Perceived emotional intelligence, stress reactivity and symptom reports**: Further explorations using the Trait Meta-Mood Scale. *Psychology and Health*, 17, p. 611-627, 2002.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. ; CARUSO, D. The positive psychology of emotional intelligence. *In*: SNYDER, C. R.; LOPEZ, S. J. **The handbooks of positive psychology**. New York: Oxford University Press, 2002. p. 159-171.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. **Emotional intelligence**: Imagination, Cognition, and Personality. 1990.

SALOVEY, P.; MAYER, J. D.; GOLDMAN, S. L.; TURVEY, C.; PALFAI, T. P. **Emotional attention, clarity, and repair**: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. *In* J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125-154). Washington, DC: American Psychological Association 1995.

SANDIR, M. A. **A influência do treino de controle do stress nas relações interpessoais no trabalho**. Tesde de Doutorado. Pontíficia Universidade Católica de Campinas, Campinas – SP, 2010.

SILVA, E. A. R.; MARTINEZ, A. **Diferença em nível de stresse em duas amostras: capital e interior do estado de São Paulo**. Estudos de psicologia: Campinas, 2005. [internet] [acesso em 03/08/2014 as 20:36:25] Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166x2005000100007&ing=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166x2005000100007&ing=en&nrm=iso).

STERNBERG, Robert J. **Psicologia cognitiva**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

THORNDIKE, E. L. **Human Learning**. New York: The MIT Press, 1966.

WORKMAN, L.; READER, W. Evolutionary psychology: An Quotient Inventory. *In*: BARON, R.; PARKER, J. D. A. **The Handbook of Emotional Intelligence**. San Francisco: Jossey-Bass, 2000.

## ANEXO I – Questionário TMMS-24 aplicado na pesquisa do trabalho



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

FACULDADE DE ECONOMIA ADMINISTRAÇÃO ATUÁRIA E SECRETARIADO - FEAC

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

PESQUISA TMMS-24 PARA COCLUSÃO DE MONOGRAFIA

Responda as perguntas preliminares:

Quanto tempo você tem de experiência profissional como bancário (a)? \_\_\_\_\_ anos.

Sexo? ( ) M ( ) F

Qual sua idade? \_\_\_\_\_ anos.

Instruções para resposta do questionário:

Não existem respostas certas ou erradas para os itens.

Responda a pesquisa rapidamente sem pensar muito nas respostas.

Pontue as afirmações sobre suas emoções com notas de acordo com a tabela abaixo.

| 1     | 2        | 3            | 4            | 5      |
|-------|----------|--------------|--------------|--------|
| NUNCA | AS VEZES | MUITAS VEZES | QUASE SEMPRE | SEMPRE |

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1. | Presto muita atenção aos meus sentimentos.                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Preocupo-me muito com os meus sentimentos.                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Considero útil pensar em minhas emoções.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Vele a pena pensar em minhas emoções e estado de espírito. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Deixo que os meus sentimentos afetem meus pensamentos.     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Penso constantemente em meu estado de espírito.            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Penso muitas vezes nos meus sentimentos.                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Presto muita atenção ao que sinto.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|     |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 9.  | Normalmente são claros os meus sentimentos.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Muitas vezes consigo definir meus sentimentos.                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Quase sempre sei exatamente o que sinto.                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. | Normalmente sei o que sinto em relação as pessoas.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. | Tenho muitas vezes consciência do que sinto sobre qualquer assunto. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. | Consigo dizer sempre o que sinto.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. | As vezes consigo dizer o que sinto.                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. | Consigo perceber aquilo que sinto.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|     |  |   |   |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 17. | Embora esteja triste, quase sempre, sou otimista.          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. | Mesmo que me sinta mal, tento pensar em coisas agradáveis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. | Quando me aborreço penso em coisas agradáveis da vida.     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. | Tento ter pensamentos positivos mesmo que me sinta mal.    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. | Se sinto que estou perdendo a cabeça tento acalmar-me.     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. | Preocupo-me em manter um bom estado de espírito.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. | Tenho sempre muita energia quando estou feliz.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. | Quando estou zangado procuro mudar minha disposição.       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

---

**Obrigado por participar!!!**