

## **INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO INTERPESSOAL: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA PÚBLICA CIRETRAN DO MUNICÍPIO DE JI-PARANÁ**

Márcia Cristina Teixeira <sup>1</sup>

Jullyne Elher de Lima Condack <sup>2</sup>

### **RESUMO**

**Palavras-Chaves: Inteligência Emocional; Controle das Emoções; Relacionamento Interpessoal.**

A Inteligência Emocional (IE) é um conceito, que agrupa cognições e comportamentos úteis para apreciar e expressar justamente as próprias emoções e as de outros. A IE conduz as pessoas na direção certa para que consigam encontrar o equilíbrio necessário, atuando de forma perspicaz nas relações humanas (Goleman, 2011). Entretanto, na maioria das empresas não se tem trabalhado de maneira correta, devido a pouca atenção que se tem a este tema, dando ênfase apenas em temas como motivação, avaliações de desempenhos, cursos de capacitações e outros processos.

Esta pesquisa foi aplicada com o objetivo de analisar como a influência da inteligência emocional colaboraria para o processo de desenvolvimento interpessoal dentro da organização, tendo como objetivos específicos: estudar a importância da IE no desenvolvimento interpessoal, investigar os principais fatores para a construção da IE no trabalho, analisar a eficiência do uso da IE, como ocorre o relacionamento interpessoal na organização e elaborar proposta ao gestor de estratégias da IE, se caso necessário.

A presente pesquisa foi delineada de maneira qualitativa e quantitativa de caráter exploratório-explicativo e também adotou a descrição das características do objeto em estudo. Por ser classificado um estudo de caso, utilizou também a aplicação de questionários com perguntas abertas como fechadas, aplicada aos colaboradores e utilizado a entrevista semiestruturada com o gestor do setor público CIRETRAN e foi utilizada a observação participativa de maneira natural, pelo fato de que a pesquisadora faz parte do quadro de funcionários. Na análise de dados foram utilizada a análise de conteúdo e a triangulação.

A partir da coleta de dados obtiveram-se os seguintes resultados parciais: para se obter o desenvolvimento da empatia dentro da organização necessitará de uma força puramente externa. Mais da metade dos colaboradores quase sempre reconhecem suas emoções no momento em que elas ocorrem, e que o sentimento que acontece com mais frequência é a felicidade e surpresa.

Também foi possível identificar que a grande maioria reflete em suas decisões antes de agir, e os demais agem no impulso das emoções. Diante de uma situação de conflito todos buscam resolver conversando. Pode-se identificar também que a grande maioria coloca a culpa na situação quando ocorre um problema e os demais em si mesmo.

Através da entrevista com gestor da organização, foi possível perceber que o mesmo não possui um autoconhecimento, mas que mesmo assim pensa antes de tomar qualquer atitude. O mesmo afirmou que raramente deixa seus colaboradores falar sem os interromper, mas que tenta escutá-los e é simpático com os mesmos. O mesmo acredita que a empatia pode ser desenvolvida por uma força tanto interna como também externa.

Observou-se que o nível de inteligência emocional dos colaboradores é razoavelmente bom, e que em relação ao gestor há inércia para com os colaboradores na solução de conflito, pelo fato de não possuir consciência social e atitude para tomar decisões. Logo o presente estudo, através dos dados parciais coletados contribui para a organização, no processo de desenvolver relações interpessoais saudáveis e para o crescimento profissional e pessoal do ser humano.

**REFERÊNCIAS** - BAR-ON, Reuven. Manual da inteligência emocional: teoria, desenvolvimento, avaliação e aplicação em casa, na escola e no local de trabalho. – Porto Alegre: Artmed Editora, 2002.  
GARDNER, Howard. Estruturas da Mente: A Teoria das Inteligências Múltiplas. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1994.  
GOLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. – Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

<sup>1</sup> Professora Mestre do Curso de Administração do CEULJ/ULBRA. E-mail: [marcia.foganca@gmail.com](mailto:marcia.foganca@gmail.com)

<sup>2</sup> Acadêmica do 8º período do curso de Administração do CEULJI/ULBRA. E-mail: [jullyneelher@hotmail.com](mailto:jullyneelher@hotmail.com)