

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE MBA – GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO HUMANO E
ORGANIZACIONAL.**

NAIANE SAVI GHISLERI

**A RELAÇÃO ENTRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COM O SUCESSO OU
INSUCESSO PROFISSIONAL DE UM INDIVIDUO**

**CRCÍUMA
2013**

NAIANE SAVI GHISLERI

**A RELAÇÃO ENTRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COM O SUCESSO OU
INSUCESSO PROFISSIONAL DE UM INDIVÍDUO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de Pós Graduação no curso de MBA – Gestão de desenvolvimento humano e organizacional da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Msc. Nelson Savi

CRICIÚMA

2013

Dedico este trabalho a Deus, que esteve sempre ao meu lado me auxiliando a superar os obstáculos que surgiram durante a minha vida.

AGRADECIMENTOS

Durante a minha caminhada, muitas pessoas contribuíram para que eu pudesse alcançar meus sonhos. A esse que merece o meu mais sincero agradecimento.

Em primeiríssimo lugar a Deus que esta sempre alimentando o meu espírito. Aos meus familiares: pais de coração Vilmar e Eralda, ao irmão André.

A todos (as) professores (as) da MBA – Gestão e Desenvolvimento Humano e Organizacional meu singelo agradecimento por contribui com o meu crescimento intelectual.

Me sincero reconhecimento ao Mestre Nelson Savi, por ser o meu orientador neste trabalho, que sempre esteve atento às dificuldades que eu pudesse encontra na construção desta caminhada, dedicando sua paciência, presença, seus conhecimentos e sua sabedoria.

Aos meus colegas de turma muito obrigada por estarem aberto para a troca de conhecimento, contribuindo assim para a minha evolução intelectual que muito me incentivaram e me encorajaram para chegar ao fim dessa caminhada. A todos e a todas, muito obrigada!

“Essa compreensão, em si mesma, pode ajudar em certa medida; o levar cognição ao campo do sentimento tem um efeito meio parecido com o impacto do observador no nível do quantum na física, que altera o que observa.”

Daniel Goleman

RESUMO

O presente estudo intitulado “A relação entre a Inteligência Emocional como sucesso ou insucesso profissional de um indivíduo”, que consiste numa pesquisa bibliográfica de caráter exploratório e abordagem qualitativa. Tem como objetivo geral, compreender a Inteligência Emocional relacionada ao sucesso e insucesso, que esta inserida na organização, por meio de uma análise bibliográfica em livros e artigos. Verificando se esse indivíduo é bem sucedido ou não, chamado de sucesso ou insucesso equilibrando com a emoção. Realizar uma investigação para compreender de que forma pode trabalhar para proporcionar um ambiente de trabalho e de sucesso, sempre visando o resultado do indivíduo dentro da organização. A pesquisa de natureza bibliográfica tem como foco abordar o tema contemplado na questão da Inteligência Emocional e a habilidade de perceber os sentimentos envolvidos, e a partir daí saber lidar com as emoções, e que possa conquistar o equilíbrio emocional. Como a Inteligência Emocional no Trabalho, nasce a partir da Inteligência Emocional que tem como principal conceito que é a inteligência que abrange as habilidades para perceber, e entender a influência das emoções na vida do indivíduo. Presume uma revisão na concepção do indivíduo e a sua relação consigo próprio, com os outros e com o mundo organizacional, e, conseqüentemente, com a competência de cada indivíduo. A competência é a integração e a coordenação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que se manifesta na produção de uma atuação diferenciada de cada indivíduo. O sucesso profissional do indivíduo é uma das características que leva-a ser bem sucedido. O insucesso profissional é um mau êxito no resultado desejado que visa atingir. Por de trás desse objetivo, a questão norteadora, fundamentação teórica, análise de dados, são elementos que colaboraram no o processo de construção desse trabalho.

Palavras-chave: Inteligência Emocional; Inteligência Emocional no Trabalho; Competência; Sucesso e Insucesso.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dimensões da “Competência” e seus significados	33
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- QI — Quociente de Inteligência
- QE — Quociente Emocional
- CHA — Conhecimento, Habilidade e Atitude

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 PROBLEMA.....	9
1.2 OBJETIVOS	10
1.2.1 Objetivo geral	10
1.2.2 Objetivos específicos	10
1.3 JUSTIFICATIVA	10
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	12
2.1.1 Autopercepção e autoconhecimento	17
2.1.2 Autocontrole	18
2.1.3 Automotivação	20
2.1.4 Empatia	21
2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO	23
2.3 COMPETÊNCIA	27
2.3.1 CHA – conhecimento, habilidade e atitude	30
2.3.2 Competência emocional	32
2.4 SUCESSO PROFISSIONAL.....	35
2.5 INSUCESSO PROFISSIONAL	37
3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS	41
3.1 TIPO DE PESQUISA	41
3.2 ABORDAGEM METODOLÓGICA	42
6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	43
5 CONCLUSÃO	48

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho propôs em estudar o sucesso ou insucesso profissional conforme a Psicologia das Organizações e do Trabalho, ou simplesmente, o sucesso ou insucesso profissional visto e analisado sobre a ética da Inteligência Emocional.

Para Goleman (2001), as pessoas brilhantes podem se afogar nos recifes de paixões e dos impulsos desenfreados; pessoas podem ser pilotos incompetentes de sua vida particular.

A teoria estudada mostra que os indivíduos que contem uma Inteligência Emocional além da Inteligência Intelectual, terá a probabilidade de alcançar o sucesso profissional, ou seja, alcançar o objetivo da sua vida.

Esse é objetivo principal desse trabalho que é investigar as principais características para se obter o sucesso ou insucesso nas organizações. O que pode determinar a empregabilidade. O que diferencia uma pessoa considerada competente ou não (Inteligência Emocional) no grupo. Além da capacidade técnica existente, a outros fatores que fazem a diferença no desempenho humano no trabalho. Propõe a estudar a Inteligência Emocional conforme a Psicologia das Organizações e do Trabalho.

Para esse trabalho a metodologia empregada foi a pesquisa de natureza bibliográfica na abordagem qualitativa e exploratória. A abordagem na trajetória metodológica justifica, pois se percebe que isso contribuiu aos propósitos da pesquisa na construção de uma análise.

Diante disso, com vista à apresentação da pesquisa, o presente estudo citará os conceitos referentes à Inteligência Emocional, bem como Inteligência Emocional no trabalho, competências, sucesso e insucesso profissional, e inicialmente destaca-se a introdução, apresentando o problema e os objetivos da pesquisa.

1.1 PROBLEMA

Quer a característica necessária para a obtenção do sucesso ou insucesso nas organizações. O que pode determinar a empregabilidade. O que diferencia uma pessoa considerada competente ou não (Inteligência Emocional) no grupo? Além da capacidade técnica existente, a outros fatores que fazem a

diferença no desempenho humano no trabalho?

1.2 OBJETIVOS

Nos itens abaixo será descrito os objetivos do trabalho.

1.2.1 Objetivo geral

Investigar as principais características para se obter o sucesso ou insucesso nas organizações.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Distinguir o sucesso profissional do insucesso profissional;
- ✓ Discriminar as competências emocionais para alcançar o sucesso;
- ✓ Expor a importância que a Inteligência Emocional tem para se obter o sucesso ou insucesso profissional.

1.3 JUSTIFICATIVA

Devido à ideia de verificar a relação entre a Inteligência Emocional e o sucesso ou insucesso profissional, da evidência a importância da Inteligência Emocional para se atingir o sucesso profissional, por isso existe uma influência que vem das competências apresentadas pelo indivíduo. Essa relação visa sempre o sucesso profissional que muitas vezes esbarra no insucesso profissional por estar vinculada à Inteligência Emocional e não à Inteligência Intelectual.

Torna-se relevante esse estudo como embasamento, no que já foi publicado, ou seja, identificar a relação entre a Inteligência Emocional e o insucesso profissional, que visa ter probabilidades na averiguação do insucesso profissional no trabalho, esclarecendo que a dificuldade de aprendizagem ou a Inteligência Intelectual não está ligada à Inteligência Emocional, ou seja, para o indivíduo alcançar o sucesso profissional, ele tem de ser competente para mostrar os seus conhecimentos, habilidades e atitudes, para obter resultados propostos.

No entanto é necessário que a Psicologia se adentre a este 'emocionante' assunto e procure desvendar todos os mistérios do ser humano, percebendo como

outras pessoas e outros segmentos de formação profissional estão se inserindo neste contexto profissional que busca o sucesso.

Observa-se, até o momento que somente alguns indivíduos visam buscar o sucesso profissional, percebendo a sua competência emocional desenvolvida, mais por outro lado, esta o insucesso, que é ocasionada por uma frustração. A qual leva-se em conta o fato de que o individuo possui somente uma aptidão intelectual e motriz durante o processo dentro do local de trabalho, mais não existe nenhuma habilidade emocional.

O principal objetivo desse trabalho é compreender como a Inteligência Emocional é tão importante com relação onde o individuo inserido no mercado de trabalho, que esta sempre buscando o sucesso profissional mais muitas vezes depara com o insucesso. Dentro deste, construiu-se uma pesquisa bibliográfica para conhecer a Inteligência Emocional relacionado ao sucesso ou insucesso profissional. Por meio de uma análise bibliográfica pode-se descrever a relação entre conquistar o sucesso ou acabar indo para o insucesso naquela profissão escolhida naquele momento, isso não quer dizer que esse individuo não possa alcançar o sucesso em outra profissão dentro do mercado de trabalho.

Reconhecer o sucesso do trabalhador equilibrado emocionalmente, ressaltando a importância que esse individuo conhece os seus próprios sentimentos, isso o torna mais produtivo no seu ambiente de trabalho junto a sua equipe/time. No entanto o insucesso do individuo torna evidente a Inteligência Emocional (autopercepção/autoconhecimento, autocontrole, automotivação, empatia e sociabilidade), em que se encontra o relacionamento da Competência Emocional dentro do mercado de trabalho. Realizar esta investigação de maneira que possa trabalhar esses aspectos proporcionando ao individuo no seu ambiente de trabalho, cooperativo, harmônico e produtivo, sempre visando ao individuo o bem estar emocional dentro da organização, esclarecendo qualquer tipo de dúvida que vier a surgir durante o trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os objetivos é obter o conhecimento dos temas apresentado nessa revisão bibliográfica, inicia-se uma pesquisa bibliográfica com base para a construção de um referencial teórico.

2.1 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Rego e Fernandes (2005) descrevem o início da história da Inteligência Emocional, e as de outras pesquisas sobre a inteligência para chegar até o conceito de Inteligência Emocional. A partir, dessa pesquisa começa a falar os tipos de inteligência, uma era a inteligência social (Thorndike, 1920) e da inteligência prática (Sternberg, 1985 - 1997), introduzido a relação das inteligências mostrada não no mundo acadêmico (Sternberg, 1985 - 1997), não cognitivo (Bar-On, 1997) ou não intelectual (Weschler, 1940 - 1943). As designações que descreve os modos menos tradicionais de chegar o conceito de inteligência, a maior parte dos casos é composto de acordo com as regras do coeficiente intelectual (QI) e as capacidades cognitivas. A palavra “Inteligência Emocional” foi definida de um modo formal, pela primeira vez, no esclarecimento na década de 90 por Salovey e Mayer (1990). Contudo, a raiz situa no conceito de “inteligência social” identificado por Thorndike (1920): “capacidade de compreender e gerir, homens e mulheres, rapazes e raparigas – atuando sabiamente nas relações humanas”. A realização da teoria das inteligências múltiplas, Gardner (1983), entende a considerada contribuição do estudo do Thorndike como uma das sete inteligências, terem mérito eu duas dessas vertentes: a intrapessoal, é habilidade de autoavaliar e de conhecer os seus sentimentos; e a interpessoal, abrange a tendência de compreender os “estados de espírito” e as ações das outras e de reações com base no conhecimento.

A primeira pesquisa realizada sobre a Inteligência Emocional surgiu na década de 80, esse assunto recente, o primeiro estudo sobre a Inteligência Emocional (IE) foi publicado no âmbito científico por meio de artigo na revista *Imagination, Cognition and Personality* de autoria de Salovey e Mayer em 1990. Durante o processo, o construto feito com primor pelos próprios autores, um deles em parceria com um terceiro pesquisador, os dois outros estudos importantes

(Mayer & Salovey 1997; Mayer, Caruso & Salovey, 2002) (NORONHA, PRIMI, FREITAS e DANTAS, 2007).

Durante anos o termo Inteligência Emocional era definido e redefinido varias vezes, os significados tinha duas tendências: a Inteligência Emocional como traço de personalidade, sempre considerando uma característica importante que é obter o sucesso na vida, outro era a Inteligência Emocional como uma capacidade mental, que é a respeito ao processamento de informação emocionais (PRIMI e MUNIZ, 2006).

O termo inteligência emocional tornou-se popularizada graças à obra 'Emotional Intelligence' de Goleman (1995), um professor da Universidade de Harvard, segundo Goleman (2001), a "Inteligência Emocional" surgiu de uma pesquisa científica para afirmar que o controle das emoções contribui para a essência composta pela inteligência do individuo. Essa tese científica revela que o individuo é capacidade de lidar com as próprias emoções, podendo dificultar ou até destruir sua própria vida.

Mayer e Salovey (2002a) definem a Inteligência Emocional em cinco capacidades: de perceber emoções, de acessar e gerar emoções de tal forma a ajudar os processos de pensamento, de compreender a emoção e o conhecimento emocional, de regular as emoções para promover o crescimento emocional e intelectual.

A evidencia que a crise que a humanidade vive hoje, com a criminalidade, violência e infelicidade, é o reflexo da cultura que esta preocupa apenas como o intelecto do individuo, esquecendo-se do emocional do individuo.

Quando investigam por que a evolução da espécie humana deu à emoção um papel tão essencial em nosso psiquismo, os sociobiólogos verificam que, em momentos decisivos, ocorreu uma ascendência do coração sobre a razão. São as nossas emoções, dizem esses pesquisadores, que nos orientam quando diante de um impasse e quando temos de tomar providencias importantes demais para que sejam deixadas a cargo unicamente do intelecto... (GOLEMAN, 2001, p.18).

O ser humano não é um ser unicamente do intelecto, assim as emoções vivida durante a vida lhe proporciona um crescimento na sua capacidade intelectual, essas experiências vivida durante a vida, esse ser humano traz consigo durante a vida, um conhecimento emocional para o eficaz para o intelecto. (WOYCIEKOSKI, HUTZ, 2009)

Registra-se a afirmação que o ser humano possui duas mentes, a que raciocina (intelecto) e a que sente (emocional), quando é a emoção que domina, o intelecto não pode conduzir a lugar nenhum, ou visa a ser o intelecto dominar e o emocional ficar de lado. (GOLEMAN, 2001).

O conhecimento adquirido no processo da construção da vida mental. Assim possa dizer que a mente racional, tem como principio a compreensão, ter consciência, ser atento, ser capaz de ponderar e refletir, com cautela. Mais já por outro lado, a mente emocional, em essência de sentido, o sistema de conhecimento impulso emocional.

Segundo Primi e Muniz (2006), as duas mentes (intelecto e emocional) trabalham em harmonia, acrescentando os dois modos de conhecimento tanto intelectual quanto emocional para orientar o ser humano para o mundo. Com isso pode se dizer que a momento que as mentes coordenam, ou seja, os sentimentos (emocional) podem ser essenciais para o pensamento (racional), ou vise e versa, o pensamento pode utilizar do lado sentimental do ser humano.

De acordo com Goleman (2001), ao surgir uma paixão, o equilíbrio existente se desfaz. Isso quer dizer que a mente emocional aceita esse comando e tudo aquilo que se faz é determinada pela emoção dentro a razão e dentro de uma lógica peculiares. O impulso da mente emocional é mais rápido do que o mente intelectual, leva-se em conta a ação, esse impulso emocional não dar tempo para raciocinar (pensar). Com essa rapidez não comporta o reflexão que distingue a mente racional.

Certamente, a rapidez que age o raciocínio, pode explicar de uma forma que durante a evolução humana, na conversação da vida, como uma necessidade de defesa, que age diante do perigo. Essa manifestação de uma força emocional traz uma sensação de certeza, que permiti que estabelecesse os sentimentos encarados de forma simples, dessa forma, para o racional, seria intrigante e questionável. (NORONHA, PRIMI, FREITAS e DANTAS, 2007).

O essencial nesse instante de ímpeto surgiu o questionamento do motivo da ação; assim o sinal que percebe da mente racional. Traz sempre que as emoções segura a conta com muita rapidez, muitas vezes antes mesmo de se dar conta, isso é, a emoção já se dispor ao ser humano.

Goleman (2001) declara que culminância da emoção dura um momento breve, por alguns segundos somente. Segundo ele, a emoção obtém um mau

resultado, caso se invadissem o cérebro e o corpo por um longo tempo. Essa emoção preenche por um tempo, este sentimento criado por ser desorientado durante a ação vivenciada.

O ser humano é composto por emoções, que pertence a ele desencadeando, a mente racional (intelectual) e mais lenta porque tem que registrar os fatos para depois agir como na mente emocional. A circunstância que são mais emotivas,

Para que as emoções permaneçam em nos, é preciso que se mantenha o gatilho, ou seja, os sentimentos que as desencadearam. A mente racional demora mais para registrar os fatos e para reagir a eles do que a mente emocional. Em circunstâncias emotivas, adianta o impulso que vem do coração (emoção) e não da razão (intelecto). (ROBERTS, FORES-MENDONZA e NASCIMENTO, 2002)

Existe aquele indivíduo a uma latência emocional que não é rápida, e ampliando o pensamento da mesma forma do que o sentimento.

Segundo Goleman (2001, 42), “as emoções, portanto, são importantes para a racionalidade”.

Conclui-se que o comportamento da consciência do raciocínio leva ao nascimento da emoção. Este caso, a reação que romper com ímpeto de uma avaliação vasta e junto com o pensamento, no processo cognitivo.

Para Primi e Muniz (2006), traz uma ordem mais lenta, o pensamento que antecipa o sentimento e desponta revida a emoção adequada. Neste discurso no sistema reação mais rápida, no inverso, o sentimento antecede, ou seja, acontece ao mesmo tempo do pensamento.

A pessoa com prática emocional bem desenvolvida tem mais probabilidade de se sentir satisfeita e de ser eficiente em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento. (GOLEMAN 2001, p 49).

O indivíduo emocionalmente competentes compreender e perceber o próprio sentimento, o conhecimento a respeito do sentimento do outro, isso leva a perceptiva ao sucesso e conexão com o emocional.

A latência emocional contrai o controle circunstância de urgência, isso é a reação dominante ao movimento que remedeia a resistir a um urgente perigo. (NORONHA, PRIMI, FREITAS e DANTAS, 2007).

Existem dois caminhos rápidos e lentos no ato de desencadear a emoção, essa emoção alimenta e convida a ficar com cada ser humano. O sentimento estimula o feito intencionalmente. De acordo com Goleman (2001), sabe-se que não é certa qual a relação da emoção com o pensamento, pois pode se dizer que a mente racional, não decide que há emoção deve ser expressa no momento que se esta pensando. Perante isso, a mente racional pode ter o controle da reação racional, mais não se decide que o individuo se sente triste, furioso, alegre e etc.

Por outro lado a mente emocional manifesta as crenças e valores que são adquiridas durante a vida, que é a verdade inserida culturalmente ao individuo. Diante disso, pode alegar que é muito difícil para um ser humano que esta passando por uma perturbação emocional, raciocine; do ponto de vista lógico sem envolver o emocional.

Segundo Primi e Muniz (2006), entretanto a mente emocional reage, no presente, a um fato novo, com a experiência já presenciada no passado a mesma situação vivida. O ser humano por ser um ser completo aspecto (raiva e medo) durante a infância traz consigo sensação volta mais forte, e faz o individuo reage conforme a suas experiências da vida.

Conforme Goleman (2001) é provável que a emoção não seja entendida de maneira clara, por não saber definir a própria emoções.

A mente emocional possui na sua essência, definir a condição do emocional específico em determinada sensação que este presente no momento, por ser do campo emocional, para cada sentimento a uma relação com o pensamento.

Mas, em seu desenvolvimento pratico, a teoria de inteligência múltipla evoluiu e se concentrou mais na meta cognição – ou seja, na consciência que se tem do próprio processo mental – do que toda a gama de aptidões emocionais. (GOLEMAN, 2001 p. 54)

A maneira que o ser humano pensa e age é como se sente quando esta apaixonada, transforma o comportamento de quando esta triste ou com raiva. (DUNN, BRACKETT, ASHTON-JAMES, SCHENEIDERMAN, SALOVERY, 2007)

Goleman (2001) destaca a influencia de conhecer os sentimentos, para haver consciência existente perante os sentimentos, isso salienta sobre a inteligência emocional.

Mas para Goleman (2001), descreve a Inteligência Emocional em cinco

aptidões/competências dominante que se denomina de: autopercepção e autoconhecimento, autocontrole, automotivação, empatia e sociabilidade.

A teoria de Inteligência Emocional é baseada na ideia de que a emoção inclui as informações relacionadas ao corpo com o meio, a Inteligência Emocional associa a capacidade de reconhecer o significado da emoção entre o relacionamento, entre o racional e o emocional.

2.1.1 Autopercepção e autoconhecimento

O ser humano não consegue identificar com nitidez o sentimento e emoção. A parte da concentração e atenção é um pensamento consciente (racional), permitindo que a emoção opere de forma ardilosa, às vezes inconsciente.

Autoconhecimento ou autopercepção é o primeiro componente da inteligência emocional. Constitui-se de uma profunda percepção das próprias emoções, pontos fortes e fracos, necessidades e impulsos. As pessoas com alto nível de autoconhecimento não mostram excessivamente críticas nem têm expectativas irreais. São, em vez disso, francas consigo mesmas e com os outros. Quem possui elevado nível de autoconhecimento sabe o efeito que seus sentimentos têm sobre si mesmo, sobre as outras pessoas e sobre seu trabalho (GOLEMAN, 1999, p. 69).

Que acontece muitas vezes é que o ser humano ignora os sentimentos e emoção, expressada e chama a atenção, através de uma crise emocional ou de um colapso nervoso.

Perante o sentimento e emoção é certamente um modo de “seqüestro” do controle da reação do indivíduo. (GOLEMAN, 2001)

É a capacidade de reconhecer e identificar as emoções que se expressa por outro indivíduo. Não havendo nenhum sentido, que aja uma concessão que acontece com o indivíduo é tentar se enganar a si mesmo com conexão a emoção. É preciso conhecer bem a emoção, para poder administrar e associar aos valores e objetivo apresentado pelo indivíduo. (ROBERTS, FLORES-MENDOZA, NASCIMETNO 2002)

Para Goleman (2001), traz um dilema que é o ser humano tem dois lados, profissional e social, que não se consegue ter sucesso nos dois lados, somente em um será bem realizado. Por isso se precisa ter uma coerência no valor e a emoção,

para que não haja conflito (inconsciente) entre esse lado com mais clareza, buscando um equilíbrio entre valor e emoção.

O autoconhecimento pode ser avaliado no processo de seleção. Peça aos candidatos que descrevam uma situação em que se deixaram levar pelos sentimentos e fizeram algo de que mais tarde se arrependeram. Os que tiverem um bom grau de autoconhecimento admitirão seus fracassos com franqueza e talvez até contem a história com um sorriso – uma das características do autoconhecimento é a capacidade de rir de si mesmo. (GOLEMAN, 1999, p. 70).

A capacidade do autoconhecimento traz consigo aptidão de se avaliar de modo objetivo e correto (pontos fortes e pontos fracos), a franqueza consegue mesmo traz a habilidade de rir de si mesmo. (NORONHA, PRIMI, FREITAS e DANTAS, 2007).

Segundo Goleman (1999), descreve a importância da autoconfiança do indivíduo, que traz a sua segurança, percepção clara e objetiva (sem falsa modéstia) de valores, acreditar e confiar no valor cultural adquirido no processo de crescimento individual para correr risco calculado, etc. A autoconfiança é uma das competências de extrema influência para se obter o sucesso profissional.

2.1.2 Autocontrole

O indivíduo possa ter controle aos desejos, das emoções e ansiedade (confiança e integridade, bem-estar na ambiguidade, abertura a mudanças), que é essencial no racional deste, isso levar que o indivíduo a ter um comportamento tranquilo. Goleman (1999) descreve uma situação, ou seja, o estresse que é presenciado em situações onde o indivíduo possa estar vivendo momentos problemáticos ou conflituosos na sua vida pessoal, causando assim pouca concentração, isso significa uma desvantagem competitiva à frente de quem possui autocontrole.

O trabalho com o autocontrole ser desempenhado é necessário que habilidade de concentração, que não há quando não se a controle da emoção, ansiedade, etc.

Constata-se que, para a maioria, sentimentos extremamente intensos são relativamente raros; a maioria de nós fica na cinzenta média, com suaves lombadas em nossa montanha-russa emocional.

Ainda assim, controlar nossas emoções é meio como exercer uma atividade de tempo integral: muito do que fazemos – sobretudo nos momentos livres – são tentativas de manter o bem-estar. Tudo, desde ler um romance ou ver televisão, até as atividades e companhias que procuramos, são tentativas para que nos sintamos melhor. (GOLEMAN, 2001, p. 70).

A tendência é controlar e gerenciar o impulso emocional, o indivíduo quando não perde o controle da emoção, mesmo quando esta passando por um momento difícil, sempre deve se manter a concentração em foco para realizar melhor sobre qualquer tipo de pressão. Assim pode se afirmar que o autocontrole emocional ou souber colocar o impulso dos desejos sobre o controle. (WOYCIEKOSKI, HUTZ, 2009)

Para Goleman (2001), o indivíduo que inspira confiança e ser confiável, compor ao olhar do outro indivíduo sobre o sentimento que possa lhe expressar sua total confiança sobre si mesmo. Perante isso, é importante falar que os pequenos gestos (cumprir promessas, realizar as obrigações assumidas, chegar na hora combinada ao trabalho e a compromissos assumidos, etc...) são hábitos que faz o indivíduo ser confiável.

Segundo Goleman (1999, p. 71), “em segundo lugar, o autocontrole é importante pela própria competitividade do mundo dos negócios, em que imperam a ambiguidade e a mudança”.

O indivíduo vive em lidando com mudanças radicais e imprevistas, e desenvolve uma capacidade rapidamente a novas circunstâncias, lidando com as múltiplas solicitações de novas tarefas ao mesmo tempo sendo um ambivalente. Em uma empresa o indivíduo tem que ter a habilidade de lidar prontamente com o inesperado que possa ocorrer dentro da empresa, isso não é denominado como um fator de sucesso mais sim de sobrevivência na empresa. (DUNN, BRACKETT, ASHTON-JAMES, SCHENEIDERMAN, SALOVERY, 2007)

O impulso executar de estar sempre um buscando o melhor resultado, e acreditasse que é possível acertar com as vivências negativas, constantemente aprendendo e evoluindo com o erro vivido e melhorando cada vez mais, isso é uma característica do ser humano que possui a capacidade de solucionar o problema por impulso. (GOLEMAN, BOYATZIS, MCKEE, 2002)

O indivíduo tem a habilidade de tomar iniciativa, não deixando a oportunidade passar, sempre tendo controle da emoção. Segundo Goleman (2001), o indivíduo tem que controlar as emoções é meio como exercer uma atividade em

tempo integral, ou seja, o controle é muito do que é feito, sobre tudo nos momentos livres, tento manter o bem-estar emocional. (REGO, FERNANDES, 2005)

2.1.3 Automotivação

A motivação e uma emoção que é contagiosa, isso significam que a emoção contagiosa de uma forma positiva. Por isso é muito importante saber “ler emoções” dos outros, e por outro lado, transmitir a emoção silenciosa para o outro.

Como identificar essas pessoas? O primeiro sinal é a paixão pelo trabalho em si. Tais profissionais buscam desafios criativos, adoram aprender e se orgulham de um trabalho bem-feito. Mostram também uma energia inesgotável para fazer as coisas de forma cada vez melhor e costumam se sentir inquietos com a situação vigente. Insistem em saber por que as coisas são feitas de determinada maneira e não de outra, mostram-se ávidos por explorar novas abordagens para seu trabalho. (GOLEMAN, 1999, p. 72).

Para Goleman (2001), embora a motivação dependa das aptidões sociais, essa motivação também demonstra uma habilidade de ter a iniciativa de se automotiva o suficiente para assumir responsabilidade, com os compromissos de trabalho.

Tal método de persuadir e influenciar, conduzindo ao outro para a posição, que constrói um consenso, o mais importante é reconhecer o individuo e pode persuadi-la, com os argumentos frios e objetivos, por uma linguagem emocional (humor). (DUNN, BRACKETT, ASHTON-JAMES, SCHENEIDERMAN, SALOVERY, 2007)

Havendo uma aptidão de comunicar-se de forma eficaz, de maneira objetiva, ao saber lidar com naturalidade mesmo em momentos delicados, estimulando o individuo ser verdadeiro, dizer o que pensa e sente no momento.

Conforme Goleman (2001), isso se contribui e propõe a habilidade de gerenciar os conflitos, reduzindo o nível e dificuldade de lidar com personalidade forte ou situação tensa, na hora de negociar em busca de um objetivo que visa obter o sucesso na vida profissional ou pessoal.

Para obter esse sucesso o comportamento de um líder, tem como dever ter um comportamento inspirador e motivador, isso traz para a equipe liderada realize o trabalho com perfeição e prazer. Esse líder é capaz de compartilhar ou

harmonizar sempre buscando o objetivo da empresa inserida e pessoal. (REGO, FERNANDES, 2005)

De acordo com Goleman (2001), que emprega a ideia da Inteligência Emocional na equipe formada dentro de uma empresa, não unicamente do indivíduo que faz parte de uma equipe.

Dentro da equipe apresenta uma grande diferença que é o Quociente de inteligência (QI) e Quociente Emocional (QE), na opinião de Goleman (2001), o QI é dever estável e fixo, tendo um potencial que não esta aberta à mudança, e o QE são a transformação, isso é, o QE tem consigo o amadurecimento da Inteligência Emocional. A Inteligência Emocional traz a possibilidade de se apreender, e ter uma competência com aptidão na Inteligência Emocional.

Na realidade, o que Goleman (2001), todas essas aptidões, claro, são aspectos da Inteligência Emocional, perseguindo um objetivo com a energia e persistência do indivíduo. É um forte impulso para alcançar o objetivo com muito otimismo, mesmo diante do fracasso, tendo em vista o comprometimento com ele próprio e com a empresa, onde esta inserida.

2.1.4 Empatia

A empatia é a habilidade de se colocar no lugar dos outros, sentir-se com eles.

Conforme Goleman (2001, p. 109), “a empatia é alimentada pelo autoconhecimento; quanto mais consciente estivermos acerca de nossas próprias emoções, mais facilmente poderemos entender o sentimento alheio”.

O ser humano possui a aptidão de detectar no outro a emoção expressada (emocional) que o ele passam (especialmente na linguagem corporal), quando se interagem e agir de forma coerente, demonstrando que entender o que sente, inclui também a capacidade de ouvir, e indica o que há preocupação com o outro tem a dizer. (DUNN, BRACKETT, ASHTON-JAMES, SCHENEIDERMAN, SALOVERY, 2007)

A empatia visa ajudar o outro a se desenvolver e aperfeiçoar, dando-lhe conselho, opinião sobre a conduta e desempenho, devolvendo para o indivíduo um feedback (positivo ou negativo). (GOLEMAN, 1999).

Essa empatia traz a capacidade de compreender a aptidão emocional dos

outros, isso é, a habilidade para tratar as pessoas de acordo com suas próprias reações emocionais. É caracterizada na capacidade de formar e reter talentos dentro da empresa, com uma sensibilidade intercultural.

2.1.5 Sociabilidade

Uma vez que a empatia, a sociabilidade ou a capacidade social, traz o respeito da habilidade do indivíduo se relacionar em uma sociedade.

Para Goleman (1999), é um dos componentes da Inteligência Emocional, não é tão evidente quanto parece. O relacionamento dentro da sociedade não é apenas um comportamento com vínculo afetivo, isso quer dizer que a sociabilidade é amigável.

Pode ser dizer que a sociabilidade é na verdade um comportamento amistoso como um objetivo: impulsionar o indivíduo na direção desejada, ou seja, de acordo com a nova estratégia de mudança. (REGO, FERNANDES, 2005)

Portanto, controlar as emoções de outra pessoa – a bela arte de relacionar-se com outros – exige o amadurecimento de duas outras aptidões emocionais: o autocontrole e a empatia. De posse disso, amadurecem as “aptidões pessoais”. São competências sociais eficazes na relação com os outros; aqui, as deficiências conduzem a inépcia no mundo social ou a repetidos desastres. Na verdade, é precisamente a falta dessas aptidões que pode fazer com que, mesmo aqueles que são considerados pareçam arrogantes, nocivos ou insensíveis. Essas aptidões sociais nos permitem moldar um relacionamento, mobilizar e inspirar os outros, vicejar em relações íntimas, convencer e influenciar, deixar os outros a vontade. (GOLEMAN, 2001, p. 126)

O ser humano tem consigo a aptidão de detectar e identificar os sentimentos e motivos do outro é um meio de sociabilidade expressa ou reconhecida. Muitas vezes, a sociabilidade mostra as várias formas diferentes dos outros componentes da Inteligência Emocional.

É importante dizer que a sociabilidade possui uma capacidade interpessoal que a nutre a outra Inteligência Emocional, comprando um novo saber sob a excelente impressão social, isso é, deve ser hábeis ao controle e na expressão de emoção, em fim sintoniza do outro para ver qual a sua reação. (GOLEMAN, BOYATZIS, MCKEE, 2002)

A habilidade de ser autêntico, como diz o ditado, ser você mesmo, que nos permite agir de acordo com nossos profundos sentimentos e valores, sem ligar

para as consequências sociais. (DUNN, BRACKETT, ASHTON-JAMES, SCHENEIDERMAN, SALOVERY, 2007)

2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO

A Inteligência Emocional no Trabalho é a emoção que o indivíduo utiliza para desempenhar e lidar com situações no local onde esta inserida dentro da empresa, mas mais diversas situações. Durante esse processo que o indivíduo passa dentro de uma empresa, pode perceber fatos onde surgem alguns sentimentos (stress, ansiedade) no tempo de permanência no local de trabalho. (GOLEMAN, BOYATZIS, MCKEE, 2002)

O indivíduo usa a sua Inteligência Emocional no seu local de trabalho, ou seja, criar de propósito onde a emoção é usada a favor do indivíduo, para lidar com o comportamento emocional e racional (dos indivíduos) de forma perfeita para obter um bom resultado no local de trabalho.

Conforme Goleman (1998), o trabalho em equipe é um canal de comunicação abertos, cooperação, persuasão, persistência, motivação, liderança, empatia, saber ouvir e falar que pensa são as principais características da Inteligência Emocional definida como competência profissional. O indivíduo que desenvolve essas aptidões emocionais básicas tem que viver em harmonia e estar em sintonia com os sentimentos dos demais indivíduos, sabendo lidar com algumas discordâncias, ou seja, saber lidar com os conflitos internos e externos, e tentar solucionar a situação criada com criatividade quando se realizam o trabalho e liderar convencendo os indivíduos a trabalhar por um objetivo comum.

A informação que o indivíduo é um ser que pensa e sente, sabe-se que a emoção pode influenciar o comportamento e o raciocínio em determinada situação, isso é, que hoje em dia o indivíduo busca cada vez mais a qualidade de vida, o prazer de trabalhar, visa cuidar do emocional. (WOYCIEKOSKI, HUTZ, 2009)

Para cuidar bem da emoção, precisa saber o papel da emoção (da raiva a euforia, da frustração ao contentamento) dentro do local de trabalho, ou seja, a possibilidade de interagir com essas emoções antes que ela se estale dentro do local de trabalho impedido um crescimento Inteligência Emocional no Trabalho. Essa situação lembra muito a proposta feita por Aristóteles a respeito de ter apenas a raiva certa, é a raiva que na maioria das vezes pode levar ao descontrole emocional.

(GOLEMAN, 2001)

A emoção tem como capacidade servir-se de maneira inteligente; que é de uma forma simplória de dizer que é Inteligência Emocional: a realizar de modo que a emoção trabalha em benefício do indivíduo, empregando para auxiliar e orientar o comportamento no raciocínio de modo buscando o melhor resultado no trabalho desenvolvido.

As pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de se sentirem satisfeitas e de serem eficientes em suas vidas, dominando os hábitos mentais que fomentam sua produtividade; as que não conseguem exercer nenhum controle sobre sua vida emocional travam batalhas internas que sabotam a capacidade de concentração no trabalho e de lucidez de pensamento. (GOLEMAN, 2001, p. 49).

Cada vez mais a Inteligência Emocional é importante para que o indivíduo desenvolva um trabalho, com satisfação e tende a ser eficaz na sua vida pessoal e profissional, isso pode ocasionar um aumento na sua produtividade no trabalho. (GOLEMAN, BOYATZIS, MCKEE, 2002)

Ao determinar que a Inteligência Emocional tenha como o princípio usar a habilidade de percepção e sensibilidade para identificar os sentimentos que este presente na comunicação interpessoal e durar o desejo de maneira impulsiva e impensada, sendo receptivos, autênticos e sinceros.

Para Spencer (2001), traz como a aptidão da Inteligência Emocional dentro do contexto dentro da empresa, que visa sempre incluir os fatores: lucro, negociabilidade entre os funcionários e a política interna da empresa. Por isso é, importante conhecer e gerenciar a emoção de forma positiva que possivelmente promove a cooperar, nas tomadas de decisões adequada para o momento, desenvolvendo uma capacidade de autoconhecimento e empatia pessoal.

A Inteligência Emocional é empregada juntamente com a capacidade de trabalhar em equipe, praticando sempre o dialogo e uma autoanálise, com isso, o indivíduo trabalha de forma natural mantendo o equilíbrio com os demais, segundo Goleman (2001). Ele também garante que “Emoções em equilíbrio abrem portas” que declara que a Inteligência Emocional é responsável pela competência diferencia os maiores líderes.

A Inteligência Emocional alimenta, desenvolve e amplia, não é uma habilidade que não é impossível de ser adquirida, mais a Inteligência Emocional

pode ser aprendida e praticada de forma ideal, com toda a habilidade que possa compor um indivíduo (autoconsciência, controle emocional e motivação). (REGO, FERNANDES, 2005)

Para Goleman (1998), a consciência do indivíduo a respeito do sentimento e atitudes, e percepção do outro, possa influenciar na maneira de agir sempre em benefício dele mesmo. A Inteligência Emocional recorre a abastecer de informação sobre si mesmo (sentimentos, sensação, avaliação, ação e intenção), que irar ajudar a compreender como reagir, agir, comunicar e operar em diferente situação é ter autoconsciência significa processar a informação vivida.

Conscientes de seu estado de espírito no momento em que ele ocorre, essas pessoas, evidentemente, são sofisticadas no que diz respeito à sua vida emocional. A clareza com que sentem suas emoções pode reforçar outros limites, gozam de boa saúde psicológica e tendem a ter uma perspectiva positiva sobre a vida. Quando entram num estado de espírito negativo, não ficam ruminando nem ficam obcecadas com isso e podem sair dele mais rápido. Em suma, a vigilância as ajuda a administrar suas emoções. (GOLEMAN, 2001, p. 61)

A autoconsciência é essencial para a Inteligência Emocional, é de suma importância para se obter o sucesso no trabalho, sem essa aptidão a prejuízo na eficaz do indivíduo. Essa consciência do raciocínio pode influenciar o sentido (ação e reação) alterando o comportamento. (GOLEMAN, 2001). Os sentidos sensoriais (visão, audição, olfato e paladar) é a fonte de informação sobre o mundo; o sentido que traz e recebe a informação sobre si mesmo, sobre pessoal e situação.

Conforme Goleman (2001), o sentimento é a reação emocional espontânea a interpretação e expectativa. Como a informação sensorial, esse fornece dado importante, que possui o recurso de entender como agir e reagir, o alerta o nível de bem-estar em determinada situação (ocorrer e compreender) a reação.

É necessário reconhecer a emoção e controlá-la, por isso deve se ressaltar o que ao ignorar ou negar a emoção presente, o indivíduo priva da habilidade de atuar com essa emoção. O sentimento negativo traz consigo uma degeneração (recusa), aflorando o pior do indivíduo (sentimental), reconhecendo e controlando.

A expansão da Inteligência Emocional é aprendendo a controlar a emoção e a motivar; a possibilidade de fazer uma coisa para maximizar a eficaz da

Inteligência Emocional desenvolvendo a habilidade de comunicar, sua facilidade interpessoal e a capacidade como mentor emocional. A autoconsciência é o cerne (coração) de cada uma das capacidades da Inteligência Emocional que somente começa quando a comunicação entra no sistema perceptivo. (GOLEMAN, 2001)

A autoconsciência estimular lhe permitindo a monitorar, observar em ação, é preciso antes de agir compreender, para começar alterar o comportamento que busca cada vez mais um bom resultado, de forma experimental (o que quer, como se sente, como se dirige ao outro).

Só é possível ao sujeito controlar a raiva, por exemplo, tendo consciência daquilo que a provoca. Para não deixar o desânimo tomar conta de si mesmo e conseguir se motivar, é preciso ter consciência da forma com que afirmações negativas o influenciam e, conseqüentemente, prejudicam o desenvolvimento de seu trabalho. O conhecimento subjetivo sobre a natureza da própria personalidade orienta sua conduta e proporciona uma base sólida para tomar decisões adequadas. Um baixo grau de autoconsciência pode prejudicar o desempenho das atividades, por não oferecer informações necessárias para tomar decisões eficientes, causando danos no trato com as pessoas e com as várias situações que se apresentam. (GUEBUR, 2007, p 14).

Quando o conhecimento subjetivo a respeito à natureza da personalidade do individuo não é apenas orienta a conduta em cada situação. Havendo assim um processo emocional: contexto emocional, ou constituição emocional, que engloba a maneira que é criada a crenças, as experiências que teve em resumo, tudo o que faz o individuo ser.

Segundo Guebur (2007), é necessário dizer que o individuo possui o seu próprio pensamento, alteração física e atitude que guiar a reação emocional, não o ato de outra pessoa ou um acontecimento externo. Compreendendo isto, reconhecendo o controle do sistema emocional.

Entretanto demonstrar controle emocional, significa ter uma autoestima/autoimagem elevada e autoconfiança, isso traz para o individuo uma capacidade lidar e solucionar o problema enfrentado diariamente. Sabendo que, quando aparece um conflito para ser administrado, isso é uma análise das competências que mais exigem o conhecimento, habilidade e atitude, com capacidade emocional, este ato traz uma nova negociação dos conflitos aparentes, demonstrando ou não um equilíbrio da razão e entre a emoção. Razão e a emoção se complementam, essa experiência vivida pelo individuo o faz utilizar a sua própria Inteligência Emocional (GOLEMAN, 1998).

A Inteligência Emocional no trabalho quando é em um nível baixo traz algum prejuízo na produtividade, isso ocasiona um aumento nas perdas e ganhos, erros e acidentes, êxodo dentro da empresa, se o indivíduo estiver emocional desequilibrado o indivíduo não havendo contato com Inteligência Emocional, esse não possui nenhuma iniciativa, os pensamentos ficam desorganizados não tomando nenhuma decisão clara naquele momento (SPENCER, 2001).

2.3 COMPETÊNCIA

A competência pode ser definida como uma habilidade e consequência do aprofundamento do conhecimento que o indivíduo possui sobre um determinado assunto, ou seja, se define como uma competência de um especialista. (CECCON, 2012)

De acordo com Brandão e Guimarães (2001), descreve a importância da competência tem na sociedade contemporânea esta atravessando por uma época de grandes mudanças sociais (econômicas, políticas e culturais), que busca cada vez mais um modo de reforma que produz uma sociedade melhor. Já na organização, o embate da reorganização da materializa-se por uma mediação de um sistema racional organizacional e técnica que introduz no ambiente empresarial (novas tecnologias, e novos modelos de gestão). Dar forma ao um novo desafio para as organizações acrescentar e aplicar o instrumentos de gestão que garante um certa norma de competitividade atual e futura.

Na época, com base no princípio taylorista de seleção e treinamento do trabalhador, as empresas procuravam aperfeiçoar em seus empregados as habilidades necessárias para o exercício de atividades específicas, restringindo-se às questões técnicas relacionadas ao trabalho e às especificações de cargo. Posteriormente, em decorrência de pressões sociais e do aumento da complexidade das relações de trabalho, as organizações passaram a considerar, no processo de desenvolvimento profissional de seus empregados, não somente questões técnicas mas também aspectos sociais e comportamentais relacionados ao trabalho. (BRADÃO, GUIMARÃES, 2001, p. 2)

A competência é utilizada na nova modelo de gestão de pessoas visualizando uma configuração no novo modelo (gestão de competência e a gestão de desempenho) como instrumento que faz parte do movimento dentro do mundo organizacional, tendo alternativa eficiente na gestão organizacional.

Fernandes e Fleury (2007) descrevem as competências profissionais são gerenciadas pela gestão de pessoas dentro do mundo empresarial, portanto ao usar as competências como um recurso do processo de seleção, isso leva a crê que a empresa tem como ferramenta a avaliação de desempenho, sendo assim descrita a exigência que o cargo possa exigir.

As novas exigências do mercado empresarial capitalista flexível ou toyotista (competitividade, produtividade, agilidade, racionalização de custo). Essa flexibilidade traz consigo uma nova estrutura com base nas competências, dentro do mundo do trabalho, cabe à gestão de pessoas utilizarem as competências que implica em dispor ao indivíduo a flexibilidade de lidar com as mudanças dentro do processo de produtividade.

Quando a produtividade do indivíduo esta causada prejuízo, é uma dificuldade na comunicação e entre o relacionamento interpessoal na produção, essas dificuldades podem ser gerenciadas nos conflitos, para isso o espírito da equipe, não pode ter a sua motivação em baixa, pois tem que estar sempre em busca de um resultado na empresa, com base nas competências (conhecimento, habilidade e atitudes) individuais do profissional que esta inserida (SPENCER, 2001).

Segundo Ribeiro e Satt Junior (2006 e 2007), a competência é capacidade de integração e a coordenação de um conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada de cada indivíduo.

Visando isso como um objetivo do indivíduo, buscando cada vez mais melhorar o seu desempenho, apresentando cada vez mais as suas competências, que pode ser definidas em competências essenciais, com base em Spencer (2001):

- ✓ Atitude profissional positiva e empreendedora;
- ✓ Capacidade de relacionamento interpessoal e trabalho e equipe;
- ✓ Capacidade de persuasão e comunicação interpessoal;
- ✓ Capacidade de negociação e flexibilidade pessoal;
- ✓ Capacidade de inovação e criatividade;
- ✓ Conhecimento de gestão de negócios e de tendências sociais;
- ✓ Capacidade de focar e perseguir objetivo.

Para que aja uma gestão de competência como um instrumento utilizado dentro do processo da empresa, onde essa empresa possa investir em seus

funcionários. (MARRAS, 2000). Que pode ser:

- ✓ Quociente de inteligência;
- ✓ Nível de inteligência emocional;
- ✓ Qualidade educacional;
- ✓ Identificação com a cultura organizacional;
- ✓ Nível motivacional;
- ✓ Habilidade negociar, técnica e/ou decisória;
- ✓ Espírito de liderança;
- ✓ Maturidade;
- ✓ Background sólido;
- ✓ Trajetória estável.

É essencial ressaltar o que é descritos por Marras (2000) que abrange a competência relacionada ao comportamento de um profissional.

Mas já Rabaglio (2001) expressa à competência igualmente pode ser classificada em:

- ✓ **Básicas:** é referente à cultura organizacional e manifesta no Currículo de todo os profissionais da empresa.

- ✓ **Diferenciadoras:** é o comportamento de maior frequência no profissional excelente e que se diferencia de outro profissional hábil.

- ✓ **Estratégicas:** é a competência compreendendo a essencial com uma viabilidade a uma visão mais estratégica da organização.

Por outro lado Resende (2003), a competência é capacidade de categoria da seguinte forma:

- ✓ **Técnicas:** Domínio apenas de determinadas especialidades;
- ✓ **Intelectuais:** Aplicações de aptidões mentais;
- ✓ **Cognitivas:** Misto de capacidade intelectual com domínio de conhecimento;

- ✓ **Relacionais:** Envolvem atividades práticas de relações e interações;

- ✓ **Sociais e políticas:** Relações e participações na sociedade;

- ✓ **Didático-Pedagógicas:** Voltadas a educação e ensino;

- ✓ **Metodológicas:** Técnicas e meios de organização de atividades e trabalhos;

- ✓ **Lideranças:** Habilidades pessoais e conhecimentos de técnicas de influenciar e conduzir pessoas;

✓ **Organizacionais:** Competências de organização e gestão empresarial.

O indivíduo que possui a competência, visando sempre o melhor resultado para si próprio e para a empresa.

2.3.1 CHA – conhecimento, habilidade e atitude

O CHA é a soma de conhecimento, habilidade e atitude, que é reconhecida como competência de uma forma simplificada, onde compõe um conjunto de competência. Ao consultar o dicionário para verificar o que é atitude é um processo de com se deve proceder, agir ou se comportar, ou seja, a atitude é a competência que indica a postura do indivíduo, sendo assim a mais importante.

Em busca de um contexto globalizado, as empresas elaboram um quadro onde descreve as competências essenciais, que apresenta a missão e valores da empresa, sendo definido o anseio da organização em relação ao funcionário: aptidão empreendedora, foco em obter resultado, tomar decisão, negociar, liderar, criar e tantas outras não citadas, de acordo com Brandão, Zimmer, Pereira, Marques, Costa, Carbone, Almada, 2008.

Entre tantas competências, cabe fazer uma pergunta importante: qual a competência é realmente essencial? Pode se dizer que a atitude é a principal e fundamental competência, o comportamento esperado não deve ter valor? É simples e preciso que um profissional busque resultado, hábil de negociar, criar, empreender, e ter conhecimento para lidar sobre pressão, que precisa urgente por um líder com comportamento que choque mais expressivo no mundo dos negócios, ou seja, dar as competências a importância e valor que ela merece. (CECCON, 2012)

Ao englobar a base da competência em três dimensões: conhecimento, habilidade e atitude, que não é só uma questão técnica, mas sim uma cognição necessária na execução de uma tarefa.

Hoje pode se dizer que a união de três iniciais se denomina CHA que é a competência que uma função/cargo dentro de um processo de uma empresa requer para que o serviço/produto que busca uma boa gerencia e qualidade nestes serviços. Essa competência tem que esta bem atribuída nas atividades que é definida e atualizada. Rabaglio (2001) descreve o significado dessas letras:

✓ **C = Conhecimento = Saber** (Conhecimento obtido durante a vida, na escola, universidade, curso, etc.).

Para Ceccon (2012), para cada cargo de liderança é preciso um conhecimento específico e essencial. O sistema determina o planejamento e organização, comunicação, controle de resultado, negociação e administração de conflitos, no meio de outros, o estado afetado de conhecimento essencial – para aquele que faz parte de um cargo de gerente deve saber para ocupar um cargo de líder dentro de uma empresa.

O conhecimento é um processo, conceito, fato e informação conduz a um cruzamento diretamente na capacidade do método. O saber é um do início da competência que pode auxiliar a lidar com o paradoxo da força e flexibilidade.

De acordo com Ceccon (2012, p 8), “quanto mais conhecimento colocamos em nossa bagagem, mais nos tornamos fortes e nos permitimos ser flexíveis para enfrentar as mudanças e rupturas que surgem em micro intervalos nunca antes pensados”.

A mais ou menos há quinze anos, um gerente/líder não precisava ter o conhecimento dominante uma ou mais línguas para permanecer no seu cargo. Essa é uma exigência da atualidade. Hoje para um gerente/líder ser eleito capaz de exercer o cargo, é preciso que ele aprenda cada vez mais rápido, como uma das competências que compõe um perfil de liderança.

Atualmente o gerente/líder está inserido com um pé no presente e com o olho no futuro, sempre desenhando o mapa das metas a serem alcançadas (CECCON, 2012).

✓ **H = Habilidade = Saber fazer** (Característica ou particularidade daquele que é hábil; capacidade de realizar tarefa (mental e física), destreza, agilidade).

A habilidade nada mais é uma forma adequada de usar o conhecimento adquirido. O indivíduo durante a sua vida escolar foi acumulando o conhecimento teórico que há certa dificuldade para usá-lo. Isso faz que o indivíduo seja ágil em demonstrar o seu conhecimento de forma prática, através da sua ação, dentro da empresa como gerente/líder. De acordo com Brandão, Zimmer, Pereira, Marques, Costa, Carbone, Almada, 2008, não adianta nada esse indivíduo colecionar cursos, leitura e informação geral, se não tem como utilizá-las, de maneira que beneficia a coletividade do profissional que está inserido na empresa.

✓ **A = Atitude = Querer Fazer** (Exteriorização de um intento ou propósito: atitude hostil, norma de proceder, comportamento).

O impacto mostra que a evidencia do gerente/líder da a frente a seu tempo com um conjunto de atitudes agregada a vida cotidiana, isso traz para o contexto empresarial uma influencia no meio onde esse gerente/líder esta inserido. Essa atitude de gerente/líder conduz o nível de confiança dentro de uma equipe/time, o clima organizacional, com um grau elevado de comprometimento para alcançar os objetivos e metas, de modo consequente, o resultado elevado. (CECCON, 2012)

A visualização de uma forma simples das principais características sobre CHA:

Figura 1: Dimensões da “Competência” e seus significados

C	H	A
Conhecimento	Habilidade	Atitude
Conhecimento obtido durante a vida, na escola, universidade, curso, etc.	Característica ou particularidade daquele que é hábil; capacidade de realizar tarefa (mental e física), destreza, agilidade.	Exteriorização de um intento ou propósito: atitude hostil, norma de proceder, comportamento.
Saber	Saber fazer	Querir Fazer

Fonte: Rabaglio, 2001.

O saber da atitude é uma das competências mais importante, e é exclusivamente do individuo. Para ser de uma forma simples é coach, mentor, orientador, instrutor ou qual seja o nome que denomina, não pode se garantir que o individuo se esforce em apreender para obter resultado, cabe mostrar o caminho, de acordo com Ceccon (2012).

2.3.2 Competência emocional

A competência emocional tem um papel essencial na formação de um gerente/líder. Nas organizações modernas, a competência emocional é essencial na execução da tarefa, poder ser, a emoção que tem a função de lidar a coletividade dentro de uma empresa dando direção positiva e limpar o conflito criado pela emoção negativa. (GOLEMAN, 2002)

Essa emoção negativa, são sentimentos privativos da irritação crônica, ansiedade ou sensação de insignificância, incomodação no local do trabalho, desatenção na tarefa imediata. Outra emoção negativa que reduz a capacidade mental é a angustia, que também faz parte da Inteligência Emocional, segundo Spencer (2001).

Para Goleman (2002), a competência emocional no local de trabalho tem uma eficaz no rendimento na produção, na qual o individuo possua a emoção positiva. Essa é o melhor indicador no grau de satisfação é uma probabilidade de que o funcionário saia da empresa. Neste sentido, o gerente/líder espalha má disposição, que traz a pura e simplesmente os maus para a empresa, trazendo uma boa disposição para ajudar o sucesso no negocio.

O gerente/líder é um ser humano que gera sentimento e conduz de uma maneira que a competência emocional atinja o objetivo que determina a Inteligência Emocional. Constroem um vinculo emocional estabelecido entre o gerente/líder com a sua equipe/time, mesmo quando a mudança dando um sentido para o trabalho dentro da empresa, na rotina que faz apenas o essencial ou o habitual, para ser competente com uma base de sentimento.

A definição de competência emocional é ter a capacidade de aprendida com base em Inteligência Emocional, que resulta no excelente desempenho no local do trabalho. Entretanto, as competências emocionais são aprendidas habilidades (consciência social ou habilidade na gestão de relacionamento) que não garante o dominio da aprendizagem, adicional necessária para lidar ou resolver um conflito. Esse potencial para o individuo se tornar habil para essas competencias, (CREPALDI, 2008).

As competencias emocionais são as habilidades profissionais que podem ser adquirida atraves do tempo. A Inteligência Emocional é potencial de aprender as habilidade pratica como base na competência emocional mostra onde atraves da habilidade e inteligencia.

Para Goleman (2002), a Inteligência Emocional descreve as competências dos indivíduos que precisa lidar e se adaptar às mudanças que aconteceram durante sua vida.

A principal característica emocional que compõe a competência emocional de um gerente/líder é gerar entusiasmo, otimismo e paixão pelo trabalho

a realizar, buscando sempre o cultivo no ambiente de cooperação e confiança junto com a equipe/time.

Algumas competências emocionais, segundo Goleman (2002):

✓ **Autoconsciência:** capacidade de observar e reconhecer os próprios sentimentos, ter um vocabulário próprio para expressar os sentimentos, saber lidar com os pensamentos (emoção e razão);

✓ **Tomada de decisão pessoal:** a habilidade de examinar suas ações e conhecer quais consequências que ela traz ter certeza se a decisão está sendo tomada pelo pensamento ou pelo sentimento;

✓ **Lidar com sentimentos:** conversar consegue mesmo, para compreender o que está por trás de um sentimento, aprendendo lidar com medos, ansiedades, ira e tristeza;

✓ **Lidar com tensão:** aprender técnicas para relaxar;

✓ **Empatia:** compreender os sentimentos e preocupações dos outros, reconhecerem as diferenças do modo como às pessoas se sentem em relação a fatos e comportamentos;

✓ **Comunicação:** expor a efetividade dos sentimentos, serem um bom ouvinte e perguntador, distinguir entre o faz ou diz, e reações ou julgamento;

✓ **Autorrevelaram:** dar valor a franqueza e construir confiança num relacionamento, saber quando é possível arriscar a falar dos seus sentimentos;

✓ **Intuição:** identificar padrões na sua vida e reações emocionais, reconhecer outros;

✓ **Autoaceitação:** sentir orgulho e ver de forma positiva, reconhecendo sua força e fraqueza, isso é a capacidade de rir de si mesmo;

✓ **Responsabilidade pessoal:** ser responsável, reconhecer as consequências de suas decisões e ações; aceitar os sentimentos e estados de espírito, e terminar o compromisso assumido;

✓ **Assertividade:** declarar suas preocupações e sentimentos.

Após definir as competências emocionais pode-se afirmar que geralmente é característica individual (ou combinação de características) que pode ser mensurado de forma que desempenha um bom trabalho com eficiência na empresa.

2.4 SUCESSO PROFISSIONAL

O maior segredo para alcançar o “Sucesso Profissional” na vida de individuo, vai além do sucesso familiar e sucesso em todas as outras áreas que esta inserido.

“Claro, há muitos caminhos para o sucesso na vida, e muitos campos em que outras aptidões são recompensadas. Em nossa sociedade cada vez mais baseada no conhecimento, a aptidão técnica é sem dúvida uma delas”. Segundo Goleman (p. 26, 2001).

Então como pode se saber quando o individuo possui o sucesso profissional? Quando esse individuo vivem com algumas características (competência) que auxiliam a obter o sucesso, mais o fundamental a ação. Uma boa habilidade sem a ação, não condiz com o individuo bem sucedido.

Para Estrada, Moretto Neto e Augustin (2011), a alguma aptidão, são adquirida na escola, outras na empresa que esta inserida e outra com a experiência de vida.

Para sucesso profissional ser bem relacionado na sua escolha profissional, é necessário tomar a decisão certa para cada situação que a vida lhe proporciona. Tendo sempre o autoquestionamento sobre a sua profissão, e se adequar as mudanças que a empresa e a sociedade atual. (GOLEMAN, 2001)

O sucesso profissional é empregado ao desenvolvimento pessoal do individuo, primeiramente se questionar se esse individuo é capaz de executar em determinada situação dentro da sua vida profissional. (GOLEMAN, 1998). A razão e a condicionamento que leva o individuo a escolher a sua profissão, se foi por impulso ou algo lhe motivou na sua opção profissional. Essa motivação profissional pode levar a motivar a vida, que pode levar a ter um nova perspectiva diferente, levando a um redirecionamento profissional.

Assim pode dizer que a atitude do individuo na sua função e obrigação do dia a dia. Gerando um sentimento que lhe invade relativamente a sua profissão, e qual a razão desse sentimento, agir no ambiente da empresa e na interligação entre a equipe/time, ou seja, contribuindo que exista harmonia e entendimento entre eles, utilizando sempre uma comunicação para obter o resultado desejado.

Para alcançar o resultado positivo dentro da empresa, o individuo tem que transformar (fazer, sugerir, alterar, mudar e contribuir), isso todo conscientemente

para resolver o conflito na empresa. A situação de conflito tem como princípio a mudança recorrente na empresa, essa condição gera um grande aprendizado que contribui na gestão da empresa, que utiliza esse conhecimento como exemplo e sabedoria (com o conflito, mau ambiente de trabalho e frustração). (GOLEMAN, 2001)

Pode se concluir que é um longo caminho para alcançar o sucesso profissional com base no desenvolvimento pessoal, o mais importante que o indivíduo tenha a autoestima e automotivação, isso quer dizer que o indivíduo tenha mérito próprio e ao outro. Com isso o indivíduo pode ajudar, o condicionamento para que haja uma tomada de decisão na hora da mudança na empresa.

De acordo com Gehringer (2007), para que o indivíduo tenha uma vida profissional de sucesso precisa adquirir algumas características, com:

✓ **Falar bem em público:** a habilidade de falar bem em público, ou seja, para um indivíduo ou para centenas, é muito importante aprende-la. Para quem domina essa arte de falar em público (sempre confiante e atrativa).

A aptidão de poder vender sua ideia, e defender o ponto de vista e apresentar solução para qualquer conflito ou problema que surgir.

✓ **Escrever bem:** saber escrever propõe prática é a mesma excelência de falar em público. Para que escreva perfeitamente é necessário dominar a gramática, isso traz uma habilidade para apresentar um texto bem organizado e claro para o leitor.

✓ **Gestão pessoal:** o indivíduo haja corretamente nos deveres que formar um valor, na construção da gestão de pessoal (organização, produtividade, disciplina e desenvolvimento pessoal), esses hábitos são obrigatórios para o indivíduo que é bem sucedido profissionalmente.

✓ **Redes de contatos:** a rede de contato é importante para recrutar (clientes, parceiros, ideias), para produzir uma nova corrente inovadora e criativa.

✓ **Pensamento crítica:** torna-se capaz de filtrar a informação essencial e relacioná-la como o que já é conhecido, é conclusiva na hora de obter o sucesso profissional.

✓ **Capacidade de decisão:** é agir com excelente habilidade de tomar decisão com base em fatos que esteja disponível no momento.

✓ **Matemática:** é a aptidão de analisar e decidir rápido, isso faz diferença na carreira profissional.

✓ **Capacidade de investigação:** obter uma qualidade na informação essencial de uma forma geral em todas as áreas (jornal, internet, biblioteca, ler mais eficaz e conhecer a pessoa que tem resposta). E com essas informações possa encontrar rapidamente uma resposta ideal para solucionar o problema aparente.

✓ **Saber relaxar:** o stress afeta a saúde do indivíduo, atingir a performance, a ansiedade também aparenta dificuldades (pensar, tomar decisão e socializar), ajudando a enfrentar o problema de uma maneira produtiva.

✓ **Contabilidade:** o dinheiro é um dos fatores necessário para a sociedade, por proporcionar alguns prazeres ao indivíduo, sempre dando a importância e saber quanto vale o seu profissionalismo.

Por traz dessas características essencial, há algumas mais especificas para determinar os objetivos, como o valor vida para a palavra sucesso.

Segundo Gehringer (2007), descreve que todo o indivíduo possui a capacidade de se aprimorar todas as habilidades, ou seja, responsável e bem sucedido em diversas áreas de conhecimento, assim atinge o sucesso profissional.

Para se obter esse sucesso profissional, sugere-se que o indivíduo construa um planejamento de carreira. Neste planejamento é como uma bussola na essência da vida profissional.

Segundo TACHIZAWA (2001, p.197), “planejamento de carreira é um processo contínuo de interação entre o empregado e a organização visando a atender aos objetivos e interesses de ambas as partes.”

Ao entender que o plano de carreira é uma geração de norma de conhecimento e complexidade, ou seja, a evolução da situação de cada vez mais estar evoluindo (CHA), isso é provável que o indivíduo invista na vida profissional se capacitando cada vez mais, acumulando mais competência e versatilidade. O planejamento de carreira é responsabilidade do indivíduo, que cada vez mais procura evoluir o pessoal e profissional, possibilita a ascensão do sucesso profissional.

2.5 INSUCESSO PROFISSIONAL

O significado do insucesso profissional é o mau êxito profissional, que visa atingir o resultado desejável pelo profissional.

É visível que o indivíduo nem sempre busca intencionalmente o insucesso profissional. Entretanto a trajetória profissional do indivíduo esta evidente em alguns aspectos do comportamento que determina o sucesso ou pode ocasionar o sepultamento da carreira profissional. (GOUVÊA, 2009)

O insucesso é causado por algumas atitudes que são perigosas e prejudiciais a um ambiente corporativo. O indivíduo tem alguma atitude errada, que resulta em uma decadência profissional.

Para Tedlow (2012), o negativismo causa insucesso profissional, é o indivíduo que tem pensamento negativo, é muito interessante dizer que o indivíduo traz consigo um ponto de vista diferente, ou seja, que não há período negativo. Para o indivíduo negativo tem dificuldade para ir em frente, possui resistência, tem medo de ir em frente. O profissional negativo termina ficando isolado, e rejeitado pelos demais colegas. O que impulsiona a carreira é o convívio com os demais colegas, se o indivíduo tem o comportamento isolado e não possui uma agenda de contato, com dificuldade na sua rede de relacionamento.

Essa dificuldade do indivíduo traz outro porém, que é não cumprir com a sua palavra. Dentro de um ambiente corporativo profundamente competitivo, onde é dominado por prazo e meta, satisfazer o que se propõe na sua essência. O indivíduo fica com a sua imagem profissional abalada pois não é confiável, por não cumprir o que diz, não inspirando confiança, trazendo um comportamento muitas vezes arrogante.

Mais para Goleman (2002), a arrogância é um dos comportamento mais impróprio para o indivíduo dentro do ambiente corporativo, pois esse indivíduo acredita que esta sempre certo, nunca aceitando critica e despreza a opinião do outro, indo assim para o insucesso. O indivíduo que esta sempre participando, envolvendo com o grupo, contrai um aprendizado e também ensina, isso é de grande valia para a corporação que esta inserido. Para o indivíduo arrogante, ele sempre vai se achar melhor que o outro assim nunca aduziu nenhum sucesso profissional, mais sim pelo contrario o comportamento arrogante estimula ao insucesso profissional.

Entretanto o indivíduo arrogante não sabe trabalhar em equipe, todas as empresas tem como o principal objetivo a cultura que cada vez mais esta multicultural (indivíduos com vários costumes), por isso é importante saber trabalhar em equipe tem um valor dentro da liderança. Quando o indivíduo não sabe trabalhar

em equipe, pode se concluir esse individuo possa criar alguns problemas dentro da empresa pelo seu comportamento, sendo assim a empresa também tem a sua cultura organizacional e cultura coletiva onde pode ocasionar um fracasso dentro da equipe onde este esse individuo que não sabe trabalhar em equipe. Mais esse comportamento de não saber trabalhar em equipe, este aliado à arrogância e não cumprir o que prometa. (GOLEMAN, 1998)

Além de não saber trabalhar em equipe a também uma característica muito importante que o individuo tenha que é saber se posicionar, mas na falta de posicionamento pode gerar uma demanda, que muitas vezes pode ser realista no ponto de saber dizer não é um fator que pode resultar no insucesso. A um ditado popular que diz “quem sempre diz amem transmite uma ideia de que não tem opinião própria” isso é não sabe opinar, nem possui a habilidade de negociar, uma atitude assim é uma atitude de risco, pois pode acabar perdendo o foco principal. O individuo que não se posiciona pode demonstrar uma certa fragilidade, destruindo a sua imagem profissional.

O profissional que não conhece o seu ponto forte e fraco, isso é, Segundo Goleman (2001), o autoconhecimento é fundamental para o individuo saber até onde e quer chegar profissionalmente e o que precisa estar aperfeiçoando. Assim a atenção é canalizada para o CHA, ou seja, buscando sempre o que mercado de trabalho oferece, dessa forma trazendo a competitividade. A competitividade excessiva traz consigo um espírito competitivo, de uma forma natural e saudável, dentro do ambiente de trabalho, isso é, se essa competitividade for de uma forma mais excessiva pode até acabar se voltando para a carreira do individuo, muitas vez vista como uma postura antiética. A um ditado popular que diz, que a competitividade a ponto de ficar puxando o tapete dos outros é muito mal visto e prejudica a sua carreira, por isso, que as vezes nem sempre as conquistas ocorre como foi planejado.

No ambiente profissional, há normalmente uma descrição de tarefas a serem desempenhada, realizar a materializar, objetivos a cumprir. Sempre buscando o resultado na produção que pode ser comparado com o meta que já esta definida anteriormente ou simplesmente aos resultados dos demais indivíduos. Quando a comparação entre o resultado de meta como expectativa ou padrão pode haver uma classificação na meta (bom ou ruim) do trabalhado. Com isso, Gouvêa (2009),

descreve que o indivíduo utiliza quando esta realizando um trabalho traz consigo resultados diferentes, que pode levar ao insucesso.

Esse insucesso é apresentado através de uma utilização de uma estratégia, que é localizada no âmbito mental que possui a influência do emocional, (GOLEMAN, 2002).

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICOS

O procedimento metodológico tem em vista duas vertente que é o sucesso e insucesso profissional, para obter um conhecimento que é objeto de estudo.

O objetivo do procedimento metodológico é realizar um aperfeiçoamento do processo e critérios utilizado durante a pesquisa, segundo Martins e Theophilo (2009).

3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa realizada foi de natureza bibliográfica independentemente com uma perspectiva descritiva exploratória, numa abordagem qualitativa. Entretanto a metodologia empregada na presente pesquisa desenvolveu-se o caráter bibliográfico combinado aos aspectos exploratórios, analíticos, descritivos e qualitativos, pois se percebeu que isso contribuiria ainda mais, aos propósitos da pesquisa.

Segundo Marconi e Lakatos (2008), a pesquisa bibliográfica não é uma mera repetição do que já esta escrita sobre o assunto, mas propicio o exame de um tema sob outro novo enfoque ou abordagem, chegando uma nova conclusão inovadora.

Neste contexto, a natureza bibliográfica demonstra-se, a qualquer tipo de pesquisa, em varias áreas, supondo e exigindo sempre que uma pesquisa bibliográfica prevê, de uma forma onde a atividade exploratória, busca sempre justificar os objetivos na construção da própria pesquisa.

Conforme Martins e Theophilo (2009), a fim de atingir o propósito do referencial teórico, esta pesquisa buscou como principal característica o foco teórico onde visa compreender o fenômeno sob a investigação no núcleo de uma investigação dos conceitos e construto sempre com a implicação que configura essa pesquisa.

A pesquisa constitui em uma privacidade de observar no contexto teórico uma vasta e ampla diferença entre os autores, que este presente nesta pesquisa, e que visa contribuir com o objetivo desta.

3.2 ABORDAGEM METODOLÓGICA

A abordagem metodológica qualitativa e exploratória não se opõe e não se omite reciprocamente ao objeto de análise, pois esta convenção entre as abordagens teórica culminam com o enriquecimento dessa pesquisa.

Para Martins e Theophilo (2009), a pesquisa bibliográfica procura explicar e discutir um assunto, tema ou problema apresentado nesse projeto, que possui embasamento em referencias publicadas em livros, artigos, dissertações, tese e sites, que possa contribuir na construção desse trabalho.

Para a construção desse trabalho, utilizou-se como principal teoria a Inteligência Emocional de Daniel Goleman, como também livros, artigos científicos, monografia de pós-graduação, dissertação e tese, relacionadas ao tema na biblioteca da Unesc e internet.

Para Martins e Theophilo (2009), o estudo busca sempre considerar a existência da relação entre a realidade e o sujeito, visando sempre o foco central do trabalho. Entretanto, o tipo descritivo conquista uma posição de destaque no estudo, identificando a proposta básica do objeto de estudo, sempre com seu conceito e variação.

Nessa perspectiva exploratória também é método no decorrer da pesquisa, para delimitar e evoluir entremete a pesquisa, estreitando cada vez mais o campo da pesquisa, no que diz a respeito da pesquisa exploratória.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A partir da definição dada por Goleman sobre a Inteligência Emocional que é “a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e os dos outros, de motivar a nós mesmos e de gerenciar bem as emoções dentro de nós e em nossos relacionamentos.” (Goleman, 1999, p. 337).

Através desses sentimentos a uma possibilidade de acompanhar os resultados onde se pode classificar o desenvolvimento do trabalho que pode ser positivo ou negativo, para si ou para o espírito da equipe. É muito simples compreender alguns resultados que são ditos como positivo ou sucesso, por outro lado esta negativo ou insucesso. Para isso acontecer as emoções associadas a realizações das tarefas para se obter um resultado, é cada vez mais diferente, claro, pode-se gostar muito (boa) ou nem tanto (más) sentimento.

Conforme mostra Ribeiro E Satt Junior (2006 e 2007), consiste em um caminho para o admirável mundo interno, chegando à mente, as emoções, ao espírito do indivíduo. Dedicar-se uma atividade onde o corpo juntamente como a mente, pode auxiliar a concentração, e sempre aprendendo lidar com a dor do corpo e da emoção vivida no momento de alta tensão.

Dentro dessa proposta pode se dizer que o indivíduo esta sempre utilizando uma estratégia onde a alteração no foco mental é muito variável devido ao momento, ou seja, um profissional que apresenta pouco interesse, possui uma capacidade de concentração na realização da tarefa que acha interessante, havendo uma alteração na linguagem. Assim não havendo um cumprimento do objetivo, sendo assim um insucesso.

Esse insucesso pode haver uma proposta que pode ser simples e normalmente eficiente alteração na fisiologia, ou seja, uma troca onde usa o corpo do indivíduo para que aja alteração na emoção. (TEDLOW, 2012)

A investigação dessa emoção parece apontar para uma grande eficiência na estratégia usada no conceito de tempo. O conhecimento atual é um olhar que busca sempre um resultado presente com potencial no sucesso futuro. Isso leva a crer, que o resultado presente deixa de ser observado de forma negativa e transpor a olhar como um passo importante para chegar ao sucesso futuro.

De acordo com Goleman (2001), que vem com uma proposta inovadora para alcançar o sucesso individual dentro da organização é a Inteligência Emocional.

Essas são as principais características da Inteligência Emocional dentro do contexto organizacional, que tem como princípio uma escala que é composta por cinco elementos, que esta ligado a formação do 'caráter' do individuo. Autopercepção inseri a autoconfiança, é considerada a consciência da emoção, compreendendo e manejando a própria emoção de modo, que conheça, tendo assim o comportamento ideal para cada situação apresentada dentro da organização. Mas já o Autoregulação abrange o autocontrole, que usa a emoção para se proteger no dia-a-dia, assim, não admite uma reação inadequada que possa atrapalhar a vida desse individuo.

A Motivação pode ser firme diante de uma situação que pode causar frustração, é usar o desejo para aprimorar a direção do objetivo a ser alcançar. A Empatia é composta por conexão afetiva com um numero grande de pessoas, é compreender o sentimento e utilizar de forma favorável para dedicar a sintonia como o maior numera de individuo possível. Habilidade social possui como principal característica, compreender as redes sociais, atuando com facilidade, ser capaz de compreender determinada situação, como um bom negociador, essa habilidade de trabalhar em equipe/time, e sempre estar preparado para solucionar divergências que possa surgir dentro da empresa, com uma boa estratégia (DUNN, BRACKETT, ASHTON-JAMES, SCHENEIDERMAN, SALOVERY, 2007).

Ao aplicar uma estratégia inovadora dentro de uma empresa, para solucionar o por que o individuo não esta alcançando o sucesso profissional, e para que esse individuo consiga obter o sucesso profissional, essa estratégia ter o investimento em um plano de carreira.

O planejamento de carreira é do individuo dentro da organização, que consiste e possibilita o individuo evoluir dentro de um novo cargo e uma nova posição dentro da organização. Entretanto, o plano de carreira consiste em atender todas as necessidades do individuo que este inserido na organização, que possui uma ambição profissional (GEHRINGER, 2007). O individuo que esta em ascensão na organização, assim confirma o reconhecimento e a segurança ao individuo para que esse não fique dentro de uma acomodação profissional, caindo assim no insucesso profissional. Acredita-se que dentro de uma organização onde aja uma competição sadia, isso quer dizer, que os individuo com perfil diferenciado que cada vez mais este presente na organização, acrescenta se no crescimento da organização. Mais isso não quer dizer que o plano de carreira individual muitas

vezes não esta coerente ao plano de cargos da empresa, isso acaba criando um atrito entre o projeto pessoal e da empresa no futuro. O individuo tem que ter o conhecimento das oportunidades de crescimento dentro da organização, que pode caracterizar as tomada de decisão para a sua carreira.

O plano de carreira do individuo pode ser uma forma para receber um benefícia, e não por resultado ou mérito. Por isso, muitas vezes o individuo possui algum sentimento negativo (inveja, arrogância e acomodação), são fatores que pode influenciar o planejamento de carreira efetiva na organização (GOLEMAN, 1998).

Por traz desse planejamento de carreira a algumas mudanças que é importante para o individuo pois na empresa é necessário saber como identificar e principalmente reter o talento. Hoje isso é um grande desafio conciliar necessidades e valores que são os anseios profissionais para que o individuo não fique na frustração do insucesso, ou seja, no meio organizacional a uma constante inovação, isso quer dizer que o individuo cada vez mais busca o reconhecimento profissional e oportunidade de crescimento.

A retenção de talentos é determinante para que a organização tenha um grupo de funcionário com perfil de competências que essa necessita para crescer, com um certo diferencial e assim estar a frente no mercado empresarial (TEDLOW, 2012). Sempre que um individuo possui um talento que esta em destaque, a empresa em que este esta inserido, tem que procurar estabelecer condição apropriada para desenvolver o seu potencial, e assim, observar e conduzir melhor o seu trabalho. Como ainda não se tem certeza do que ira acontecer na sua carreira profissional no futuro construa uma imagem positiva e poderosa que pode ajudar o individuo no presente de uma forma que o seu emocional fique positivamente, e que possa melhorar seu desempenho profissional.

O desempenho profissional quando não é ideal, esta relacionado ao insucesso profissional, pode ser um aprendizado para o futuro, aperfeiçoando o CHA para conquistar o caminho para o sucesso.

O profissional deve exercer uma capacidade nas áreas em que se define competente. Há um motivo fundamental para o autoconhecimento do individuo, a experiência profissional, autoinvestimento e desenvolvimento em um determinado segmento profissional, como principal competência.

A competência é muito importante para conquistar o sucesso profissional, por isso é essencial que o individuo desenvolva a competências em diversas áreas.

Quando o profissional é competente e agrega a isso um conhecimento constante de habilidades na sua experiência (CECCON, 2012). É natural que a experiência profissional e o domínio em uma determinada área favorece uma segurança, confiança, facilidade de adaptação e aprendizagem, com base para proatividade, criatividade e inovação, enfim para conquistar o sucesso.

Mas é claro que para esse sucesso acontecer, requer que o indivíduo possua muita autoconfiança e iniciativa, ambas são consideradas competências emocionais, essenciais a vida profissional do indivíduo. O surgimento dessas novas mídias virtual está se tornando um modo-padrão de operar nos campos de altas tecnologias, em que os indivíduos estão tendo que se aprimorar em varias áreas de conhecimento especializado que surgem no mercado de trabalho. (GOLEMAN, 1999).

Muitas vezes o indivíduo recebe conhecimento especializado para exercer determinada função, e acaba se acomodando; em primeiro lugar esta em que o indivíduo não acredita que é talvez capaz de exercer outra função além da sua, em segundo esta a autoestima ou autoimagem, em terceiro esta satisfeito com o seu resultado, isso é uma das maiores evidencias para o insucesso profissional, pois o indivíduo esta exposto de varias formas recebendo o conhecimento.

O conhecimento é visto como uma maneira de sobrevivência e de competitividade das organizações contemporâneas necessita de cuidado, mantido, compartilhando e reinventado. Segundo Goleman (1999), o processo de construção do conhecimento continua em evolução durante a vida, com todas as emoções (Inteligência Emocional), aspirações, esperanças e intenções para alcançar o sucesso na vida.

Para que esse conhecimento seja aproveitado o indivíduo tem que acreditar que é capaz de acompanhar as mudanças que ira surgir durante a vida, pois se não se adequar a essas mudanças acaba caindo no insucesso. Onde cada indivíduo tem que se esforçar e exigir-se para conseguir conquistar o que deseja para a sua vida profissional e pessoal.

Qualquer indivíduo pode ter a vida profissional de sucesso dentro da organização, justamente, conseguindo unir, a inteligência emocional e as competências, visando uma qualidade de vida.

Isso significa que todos os indivíduos são capazes de ser bem sucedidos profissionalmente, com os valores pessoais junto com o da organização, buscando sempre o melhor resultado.

5 CONCLUSÃO

Os sentimentos e as emoções que adquire-se durante a vida (consciente ou inconscientemente) é o que diferencia cada indivíduo, é um dos principais parâmetros que possa diferenciar um dos outros. Pode se afirmar que ninguém é igual. A emoção é fundamental para a vida do indivíduo que visa conquistar o seu lugar ao sol. Mostrar que é um assunto de maior importância em todo esse movimento que figura na formação desses indivíduos, e especificamente, em cada indivíduo e o profissional.

O indivíduo é composto por pensamentos, crenças ou cognições que geram os sentimentos emotivos na verdade. A emoção pode impulsionar um novo pensamento, ou uma nova forma de agir e um novo comportamento social. Conforme as mudanças vão acontecendo, com uma maneira sabia, empática, humana e compreensiva, é possível mudar o pensamento, a crença e cognição, que estão presentes no ambiente de trabalho adaptado que possa usar a Inteligência Emocional no local onde este inserido na organização. Realce o procedimento metodológico podendo definir o obstáculo a pesquisa quando se trata da arte de facilitar a vida profissional do indivíduo.

O paradigma com o enfoque no sucesso e insucesso profissional surge com uma resposta que todo o ser humano é capaz de obter o objetivo de forma positiva ou negativa em sua vida. Nessa visão em que o sucesso está ligado a Inteligência Emocional é uma somatória, considerando e analisando o que é fundamental para satisfazer esse indivíduo na sua profissão, onde a organização passa por uma constante transformação tecnológica, que determina com o profissional deve ser e sempre sendo incentivado e encorajado dentro da organização para que possa realizar-se profissionalmente e pessoalmente.

É essencial que o indivíduo reflita e aprenda com as mudanças dentro das organizações, sempre com inteligência e emoção. A evidência que os valores humanos se mescla como os sentimentos. Conclui-se, finalmente que o sucesso e insucesso caminha lado a lado com aspectos muito parecido, por isso é bastante difícil dizer quando é que o indivíduo está acomodado no insucesso, na sua vida profissional, que não busca uma nova perspectiva para conquistar o sucesso profissional.

Neste trabalho teve-se a evidência da Inteligência Emocional, com o

ênfoque no sucesso e insucesso profissional, vinculando a um estilo de vida profissional, buscado cada vez mais as competências do ser humano.

REFERÊNCIAS

BRANDÃO, Hugo P.; GUIMARÃES, Tomás A. **Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo constructo?** Revista de Administração de Empresa, s, v. 41, n. 1, p. 8-15, 2001.

BRANDÃO, Hugo Pena; ZIMMER, Marco Vinicio; PEREIRA, Carolina Guarçoni; MARQUES, Fernanda; Helder Viana; COSTA, Helder Viana; CARBONE, Pedro Paulo; ALMADA, Valeria Ferreira. **Gestão de desempenho por competências: integrando a gestão por competências, o balanced scorecard e a avaliação 360 graus.** RAP — Rio de Janeiro 42(5):87 5-98, Set/Out. 2008. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n5/a04v42n5.pdf> Acessado em 05 maio de 2013.

CECCON, Jackson Jose. **Os conhecimentos, habilidades e atitudes, necessários aos novos gestores em suas tomadas de decisões.** Disponível online em 2012. http://www.ramalhopinto.com/download/artigos_os_cha_necessarios_ao_novos_gestores_em_suas_tomadas_de_decises.pdf Acessado em 05 maio de 2013.

CREPALDI, Fabrício Fogliarini. . **Processo de seleção por competências.** 2008. 61f. Monografia (Especialização em MBA Gestão Empresarial) - Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2008. Disponível em <http://www.bib.unesc.net/biblioteca/sumario/000038/000038B8.pdf> acessado em 05 de maio de 2013.

DUNN Elizabeth W.; BRACKETT MARC A, ASHTON-JAMES, Claire; SCHNEIDERMAN, Elyse; SALOVEY, Peter. **On Emotionally Intelligent Time Travel: Individual Differences in Affective Forecasting Ability.** Personality And Social Psychology Bulletin, Vol. 33 No 1, p 85-93, January 2007. Disponível em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17178932> Acessado em 05 maio de 2013.

ESTRADA, Rolando Juan Soliz; MORETTO NETO, Luis; AUGUSTIN, Eziane Samara. **Planejamento Estratégico Pessoal.** Revista de Ciências da Administração v. 13, n. 30, p. 118-145, maio/ago 2011. Disponível em <http://www.spell.org.br/documentos/ver/4819/planejamento-estrategico-pessoal/i/pt-br> Acessado em 02 maio de 2013.

FERNANDES, Bruno Henrique Rocha; FLEURY, Maria Tereza. **Modelos de gestão por competência: evolução e teste de um sistema.** Análise, Porto Alegre v. 18, n. 2, jul./dez. 2007, p. 103-122. Disponível em <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/face/article/viewFile/2676/2041> em 04 de maio de 2013.

GEHRINGER, Max. **Pergunte ao Max: Max Gehringer responde a 164 duvidas sobre a carreira.** São Paulo: Globo, 2007.

GOLEMAN, Daniel. **Do que é feito um líder: QI e conhecimentos técnicos são importantes, mas Inteligência Emocional é condição sine qua non para a liderança e eficaz.** HSM Management, n. 14, p. 68 – 78, maio – junho. 1999.

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

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional.** Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

GOLEMAN, Daniel; BOYATZIS, Richard; MCKEE, Annie. **O poder da Inteligência Emocional.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

GOLEMAN, Daniel; CHERNISS, Cary. **An EI-Based Theory of Performance.** Disponível em:

http://www.eiconsortium.org/pdf/an_ei_based_theory_of_performance.pdf acessado em 05 maio 2013.

GOUVÊA, Anna Beatriz Cautela Tvrzka de. **Estudo das características pessoais, profissional e empreendedoras e entendimento sobre empreendedorismo feminino das empresarias de Blumenau, SC, Brasil.** Universidade Regional De Blumenau Centro De Ciências Sociais Aplicadas. Programa De Pós-Graduação em Administração. Blumenau, 2009. Dissertação disponível em http://www.bc.furb.br/docs/DS/2009/337658_1_1.pdf acessado em 5 Maio de 2013.

GUEBUR, Andrea Zocateli; POLETTO, Cleusa Aparecida; VIEIRAS, Daicy Maria Sipoly. **Inteligência emocional no trabalho: emotional intelligence at work.** Inter Saberes Revista Científica, ano 2 n° 3, Janeiro – Junho 2007. Disponível em <http://intersaberes.grupouninter.com.br/arquivos/5.pdf> acessado 12 abril de 2013.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 7. ed São Paulo: Atlas, 2008.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico.** 1ª edição – Editora: Futura, São Paulo, 2000.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P., & CARUSO, D. R. (2002a). **Inteligência Emocional como zeitgist, como personalidade e como aptidão mental**. In: R. Bar-On & J. D. A. Parker Manual de Inteligência Emocional: teoria, desenvolvimento, avaliação e aplicação em casa, na escola e no local de trabalho. Porto Alegre: Artmed Editora.

NORONHA, Ana Paula Porto; PRIMI, Ricardo; FREITAS, Fernanda Andrade; DANTAS, Marilda Aparecida. **Análise dos itens do Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test: Escalas da área estratégica**. *Revista Psicologia em Estudo*, 12(2), 415-422. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000144&pid=S0102-3772201100020001300036&lng=en Acessado em 08 abril de 2013.

PRIMI, Ricardo; MUNIZ, Monalisa. **Inteligência emocional e personalidade avaliada pelo Método de Rorschach**. PSCICO, Porto Alegre, PUCRS, v. 39, n. 1, pp. 48-57, jan./mar. 2008. Disponível em <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/viewFile/1479/2795> acessado em 29 de abril de 2013.

RABAGLIO, Maria Odete. **Seleção por Competências**. 2ª edição – Editora: Educator, São Paulo, 2001.

REGO, Armenio; FERNANDES, Claudia. **Inteligência Emocional: contributos adicionais para a validação de um instrumento de medida**. 2005. Disponível em <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/psi/v19n1-2/v19n1-2a07.pdf> Acessado em 27 de abril de 2013.

RESENDE, Ênio. **O livro das Competências**. 1ª edição – Editora: QualityMarky, Rio de Janeiro, 2003.

RIBEIRO, Luciano Maciel; SATT JÚNIOR, Sergio. **Alinhando as estratégias e as competências essenciais com o BSC**. RACI: Revista de Administração e Ciências Contábeis do Ideau, Getúlio Vargas, RS, v.1, n.3, p.161-176, nov./2006/jan.2007. disponível em http://www.aedb.br/seget/artigos06/807_807_Alinhando%20estrategia%20e%20competencias%20com%20o%20BSc.pdf acessado em 1 junho de 2013.

ROBERTS, Richard D.; FLORES-MENDOZA, Carmen E. e NASCIMENTO, Elizabeth do. **Inteligência emocional: um construto científico?**. *Paidéia (Ribeirão Preto)*

[online]. 2002, vol.12, n.23, pp. 77-92. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/paideia/v12n23/06.pdf> Acessado em 30 maio de 2013.

SPENCER, Lyle M. **The economic value of emotional intelligence competences and eic-based hr programs.** In Cherniss, C. and D. Goleman, eds, 2001. The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups and Organizations. San Francisco, CA: Jossey-Bass/Wiley. Reprinted with permission. Jossey-Bass and Lyle Spencer. Disponível em http://www.eiconsortium.org/pdf/economic_value_of_ei.pdf acessado em 05 maio 2013.

TACHIZAWA, T. **Gestão com Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios.** 2 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2001.

TEDLOW, Richard S.. **Miopia corporativa: Como a negação de fatos evidentes impede a tomada das melhores decisões – e o que fazer a respeito.** São Paulo: HSM editora, 2012.

WOYCIEKOSKI, Carla; HUTZ, Claudio Simon. **Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias.** Psicol. Reflex. Crit. [online]. 2009, vol.22, n.1, pp. 1-11. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79722009000100002&script=sci_abstract&lng=pt Acessado em 16 de maio de 2013.