

CENTRO UNIVERSITÁRIO MÁRIO PONTES JUCÁ- UMJ

Curso de Gestão de Recursos Humanos – RH

Kerollyn Suzan da Silva Pereira

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM UMA LIDERANÇA
ASSERTIVA**

MACEIÓ-AL

2021

KEROLLYN SUZAN DA SILVA PEREIRA

**A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM UMA LIDERANÇA
ASSERTIVA**

Artigo original apresentado ao Centro Universitário Mario Pontes Jucá - UMJ, como parte das exigências do Curso de Gestão de Recursos Humanos para obtenção do título de Tecnólogo.

Orientadora: Prof.Me.Paulyne Guimarães
Lopes

MACEIÓ-AL
2021

A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM UMA LIDERANÇA ASSERTIVA

Kerollyn Suzan da Silva Pereira¹

Paulyne Guimarães Lopes²

RESUMO: O presente trabalho tem como objetivo estudar a relação existente entre o desenvolvimento de uma gestão assertiva e uma liderança detentora de inteligência emocional. Esse estudo se faz necessário devido ao ato de todas as nuances que permeiam o ambiente organizacional estarem correlacionadas a gestão que é feita nessa organização. Uma vez, que são os gestores os responsáveis não só pelos resultados alcançados, mas também pela dinâmica de funcionamento desse ambiente. A realização desse estudo, ocorreu através de pesquisa bibliográfica por meio da qual se pode concluir que a inteligência emocional é sim fator decisivo no desenvolvimento de uma gestão assertiva, pois a I.E é quem vai permitir que a comunicação com sua equipe seja assertiva produzindo resultados satisfatórios.

Palavras-chave: Gestão de pessoas. Liderança. Inteligência emocional

ABSTRACT: The present work aims to study the relationship between the development of assertive management and a leadership with emotional intelligence. This study is necessary due to the act of all the nuances that permeate the organizational environment being correlated to the management that is made in this organization. Once, managers are responsible not only for the results achieved, but also for the dynamics of the functioning of this environment. The accomplishment of this study occurred through bibliographical research through which it can be concluded that emotional intelligence is a decisive factor in the development of assertive management, because I.E. is the one who will allow communication with its team to be assertive, producing satisfactory results.

Keywords: People Management, leadership and results

¹ Graduanda no curso de Gestão de Recursos Humanos na Universidade Pontes Jucá "UMJ" -- Email: kerollyn.suzan107@academico.fat-al.edu.br

² Professora orientadora. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL) – E-mail: paulyne.lobes@umj.edu.br

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo estudar a relação existente entre o desenvolvimento de uma gestão assertiva e uma liderança detentora de inteligência emocional. Assim como todas as nuances que permeiam essa relação.

Uma vez que, é exatamente a inteligência emocional que vai possibilitar uma relação fluída e aberta entre gestor e seus liderados, possibilitando também que essa equipe se reconheça como parte atuante no processo organizacional e, portanto, na manutenção de um ambiente organizacional saudável.

Como deve lidar com as emoções de uma melhor maneira? “Lidar com os sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve na autoconsciência.” (GOLEMAN, 2005, p. 73)

O fato de a inteligência emocional ser composta por autocontrole, zelo, persistência e capacidade de motivar a nós mesmos. De certa forma explica o motivo de a inteligência emocional ser uma das características essenciais a um líder, uma vez que somente uma pessoa detentora de tais habilidades vai conseguir colocar em prática por exemplo um feedback bem estruturado. Sendo o feedback dentro do ambiente organizacional é justamente o retorno que é dado ao colaborador sobre seu trabalho ou tarefa desempenhada.

Segundo Goleman (2005), para um colaborador ser considerado um ótimo líder e ser de fato, um gestor, deve possuir uma preparação, uma habilidade de liderança muito assertiva e ter a ciência, que trabalha com um público, de várias culturas, educações, e costumes diferentes dos dele, para ter uma comunicação validada.

E esse por sua vez, deve ser pautado não só por conhecimento técnico, mas também e principalmente por empatia pelo sentimento que será despertado naquele que recebe o feedback. Ou seja, esse líder precisa ter em mente, que um feedback mau estruturado que não leva em consideração as características específicas de cada sujeito, certamente não será um feedback assertivo.

Segundo Goleman (2005), para um gestor colocar um feedback em prática, o mesmo deve ter a ciência como se deve ser aplicado e como se explicado e por isso a importância de uma preparação emocional assertiva, pois uma devolutiva dos resultados de uma maneira, que não seja de uma maneira correta, produtiva e

construtiva, não vai, infelizmente, não vai trazer as melhorias nos aspectos necessários e esperados.

Pois ao invés de pontuar medidas a serem tomadas com o objetivo de buscar uma crescente dos resultados apresentados, esse feedback tido como não assertivo ou equivocado pode justamente causar um efeito contrário nesse colaborador.

E isso por si só justifica a necessidade de o presente trabalho ter como objetivos além de clarificar essa relação, também tornar claro o fato de que estão interrelacionados todos os fatores que englobam a gestão de pessoas. Uma vez que já é sabido que gestores que não são possuem inteligência emocional, não só prejudicam os resultados apresentados por suas equipes, mas também influenciam de forma negativa a dinâmica de funcionamento dessas equipes e, portanto, de seus subordinados.

2. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

2.1 Definições de Inteligência Emocional

Pode ser definida como a capacidade de reconhecimento tanto de suas emoções, como das emoções das demais pessoas que o rodeiam. Podendo ser definida também como o conjunto de seis fatores que alicerçam ou norteiam a dinâmica de funcionamento comportamental de uma organização.

Fatores como, flexibilidade, clareza de pensamentos e exatidão na aplicação de feedbacks, são fundamentais para um gestor, pois esses resultam em um nível de comprometimento acerca de um único objetivo de seus subordinados.

Podendo ser definida ainda, como uma capacidade de criar impulsos e motivações na busca por um objetivo. Ou seja, trata-se da capacidade de se manter motivado e de controlar sentimentos que possam ser negativos, ou que de alguma forma estejam na contramão dessa busca por um objetivo.

2.2 Benefícios importantes para se desenvolver na IE

Ao se falar em Inteligência Emocional, muitos benefícios podem ser citados no contexto organizacional, mas o principal deles é certamente o fato de ser exatamente essa uma característica imprescindível para a realização e desenvolvimento de uma gestão assertiva, pois essa característica influencia

diretamente a dinâmica de funcionamento do comportamento da equipe, e essa influência pode ser tanto positiva quanto negativa.

O essencial, claro, para fazer a liderança primordial funcionar em proveito de todos está nas aptidões de inteligência emocional da liderança: em como os líderes lidam consigo mesmos e com as suas relações. Os líderes que maximizam os benefícios da liderança primordial conduzem as emoções dos seus liderados no rumo certo. E como isso funciona? Estudos recentes do cérebro revelam os mecanismos neurológicos da liderança primordial e explicam por que aptidões de inteligência emocional são tão cruciais. (GOLEMAN DANIEL, BOYATZIS RICHARD, MCKEE ANNIE, 2002 p. 19)

Um outro benefício que também pode ser citado, é que um líder detentor de I.E, possibilita a sua equipe não só uma comunicação fluida, mas também possibilita que esses sujeitos possam se reconhecer como parte atuante no processo, o que resulta na manutenção de um ambiente organizacional saudável.

Assim, como o fato de que somente um líder emocionalmente inteligente ser capaz de compreender que sua comunicação com seus subordinados é peça fundamental para que esse possa realizar uma gestão de sucesso. Já que é justamente a comunicação que vai possibilitar que possa estar claro os objetivos a serem alcançados, bem como essa também será parte fundamental na valorização das características de cada membro da equipe.

2.3 Tipos de Inteligência Emocional

Nos séculos 19 e 20, os teóricos acreditavam que a inteligência poderia ser quantificada, ou seja, medida através de testes de QI. No entanto, após perceberem que as pessoas que obtinham os maiores resultados nem sempre eram bem sucedidas, essa teoria começou a cair em descrédito.

Isso ocorreu devido ao fato de que os pesquisadores começaram a perceber que algumas pessoas que obtinham resultados tidos como medíocres eram em muitos dos casos pessoas que se bem sucedidas em suas vidas por serem determinadas, disciplinadas, persistentes e carismáticas.

Existem ao todo sete tipos de inteligência e todos os sujeitos tem um pouco dessas inteligências em si. No entanto, para cada indivíduo existem desses sete

tipos de inteligência tipos que se sobrepõem aos outros. São elas: Linguística, Lógica, Motora, Espacial, Musical, Interpessoal e Intrapessoal. A seguir vamos especificar cada uma delas:

- Inteligência Linguística: Pessoas detentoras desse tipo de inteligência, possuem maior facilidade de se expressar tanto na forma oral como escrita. Além disso essas pessoas possuem altos graus de sensibilidade e atenção o que lhes permite uma maior compreensão em pontos de vista alheios. Sendo também uma das mais comuns.

- Inteligência Lógica: Pessoas detentoras desse tipo de inteligência possuem maior capacidade de memória e grande capacidade de lidar com cálculos matemáticos e lógicos em geral. Possuem ainda uma grande capacidade para lidar ou encontrar soluções para problemas complexos de forma gradativa. No geral são pessoas organizadas e disciplinadas.

- Inteligência Motora: Pessoas detentoras desse tipo de inteligência em geral possuem talento para expressão corporal e grande noção de espaço no que tange a distância e profundidade. Geralmente está presente em atletas de alta performance e é diretamente relacionado a capacidade e coordenação motora.

- Inteligência Espacial: Pessoas detentoras desse tipo de inteligência possuem grande capacidade para criação em geral e de modo especial a arte gráfica. Sendo uma grande característica dessas pessoas a sensibilidade e criatividade. Ou seja, é um tipo de inteligência ligado a capacidade de criar e lidar com aspectos como cor, linha, forma, figura, espaço e direção.

- Inteligência Musical: É um tipo de inteligência que como o próprio nome diz está ligado à música. Pessoas detentoras desse tipo de inteligência, possuem maior capacidade de ouvir e processar sons do que a maioria das pessoas. É como se esses indivíduos conseguissem enxergar através dos sons e está também relacionada a criatividade.

- Inteligência Interpessoal: É um tipo de inteligência diretamente relacionado ao fator liderança. Pessoas detentoras desse tipo de inteligência, em geral são ativas e práticas além de possuir grande poder de persuasão já que possuem grande poder de convencimento. Sendo também capazes de identificar qualidades das pessoas e extrair o melhor de cada uma delas. Sendo esse tipo, o que norteia esse trabalho.

Em outra versão, Gardner observou que o âmago da inteligência interpessoal inclui a capacidade de discernir e responder adequadamente ao humor, temperamento, motivação e desejo de outras pessoas. Na inteligência intrapessoal, chave do autoconhecimento, ele incluiu o “contato com nossos próprios sentimentos e a capacidade de discriminá-los e usá-los para orientar o comportamento (GOLEMAN,1995, p.69).

- Inteligência Intrapessoal: Esse é um tipo mais raro e assim como o anterior está também ligado a liderança. Pessoas detentoras desse tipo de inteligência tem maior facilidade para entender o que as outras pessoas, pensam, sentem e desejam. No entanto, sua liderança é exercida de um modo mais indireto, por meio de carisma e influencias através de ideias.

3. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E SUA IMPORTÂNCIA PARA A LIDERANÇA

3.1 O que é liderança

Podemos definir liderança como aquela pessoa dentro das organizações cuja única função é obter resultados. No entanto é necessário que se tenha em mente que essa busca perpassa por diversos outros fatores relacionados a liderança.

Uma vez que para que se obtenha êxito nessa já mencionada busca por resultados, é preciso que a equipe esteja bem preparada e alinhada, ou seja compartilhando do mesmo objetivo. E tanto a busca, como o resultado dependem a priori do líder ou gestor.

É preciso falar a respeito do papel do líder, sua importância no contexto organizacional e sua influência sob os membros de sua equipe. Uma vez que a figura do líder é diretamente responsável pela dinâmica do ambiente organizacional.

O chamado líder efetivo ou eficaz atualmente é aquele que percebe o talento de seus subordinados e distingue seu papel no desenvolvimento destes. Ele acredita que o conceito de capital humano deve ser aplicado no aprendizado para que não se torne somente uma abstração. (PESCA, 2011, p.149)

Esse líder é considerado um líder eficaz quando ele tem uma percepção efetiva dos talentos daquele que lhe são subordinados e também zela pelo

desenvolvimento das habilidades daqueles que fazem parte da sua equipe. Ou seja, cabe a ele o papel de zelar e incentivar o crescimento dos seus subordinados.

É preciso ressaltar ainda que o modelo de liderança está atrelado a forma de gerir da empresa, pois ele é o responsável direto não só pela gestão daqueles que lhe são subordinados, ou seja, fazem integram sua equipe. Como o líder também vai atuar como facilitador da relação existente entre os colaboradores e o ambiente organizacional. Sendo inerente a ele tornar esse ambiente propício a relações organizacionais saudáveis.

Mediar esses conflitos exige do líder, além de conhecimento teórico acerca do ato de gerir pessoas, exige também tanto imparcialidade como habilidade, pois é exatamente em nos momentos em que eclodem os conflitos que vem à tona as diferenças que permeiam e compõem os sujeitos como indivíduos.

Ao líder é necessário também que ele possua além de conhecimento teórico, maturidade emocional. Pois o mesmo é visto não só como exemplo, mas também como uma figura de poder dentro das organizações.

Aquela pessoa que possui o poder tem a prioridade de mandar; ela aparece como líder que comanda, que estabelece, que planeja o que executar, decide o que for necessário e modifica as regras, se for o caso. Antes de falarmos de poder nas organizações, é necessário lembrarmos alguns aspectos relevantes do capítulo anterior, sobre liderança, pois para alguns estudiosos e, principalmente integrante das organizações, poder é sinônimo de liderança. (PESCA, 2011, p.177)

A essa figura de poder é necessário maturidade emocional como já dito anteriormente para que o mesmo não se permita ser guiado por suas questões subjetivas ou qualquer tipo de preconceito com relação aos seus subordinados. Ou seja, cabe a esse líder agir sempre de forma impessoal e profissional, sem deixar que qualquer tipo de atitude antiprofissional permeie sua gestão, já que ele é visto como figura de autoridade.

Esse líder precisa ter bem claro em sua mente o fato de que qualquer atitude sua que não seja condizente com uma postura ética e profissional, vai ser automaticamente e, naturalmente, replicada por seus subordinados. Esse líder também precisa ser detentor de uma visão ampla, ou seja, macro organizacional, já que isso vai ter influência direta nas relações organizacionais.

É preciso ressaltar que o líder detentor dessa visão macro organizacional, para naturalmente conseguir lidar de forma assertiva com os desafios inerentes aos problemas e instabilidades que estão sendo enfrentados pelas organizações atualmente.

Essa ampla visão vai ainda colaborar para que esse líder ou gestor possa reconhecer as influências que o social vai ter no contexto organizacional, uma vez que antes de serem colaboradores, os funcionários ou membros de sua equipe, são sujeitos e estão inseridos no contexto social e também são influenciados pelo momento instável que o mundo atravessa nos tempos atuais.

Estão implicadas aí, as competências, que são articulações de conhecimentos, habilidades e experiências que o indivíduo constrói e modifica durante o decorrer de sua atividade. É a competência que permite dar significado e propiciar a ação humana no contexto real. Ao saber esse significado, podemos sugerir alterações no contexto da situação de trabalho mais adaptadas. (PESCA,2011, p. 123)

Negar isso é negar ao sujeito seu papel na sociedade e deixar de vê-lo como pessoa, e enxergá-lo apenas como um número, um resultado, uma meta a ser atingida.

E esse definitivamente não é o papel de um líder ou gestor comprometido não só com a organização, mas comprometido também com sua equipe. Ou seja, é urgente que as organizações passem a compreender a importância de preparar seus gestores, pois maus líderes ou gestores não só apresentam maus resultados, como também adoecem seus subordinados.

3.2 – Estilos de liderança

Os estilos de liderança variam de acordo com a perspectiva do estudo. Uma vez que, em algumas como a teoria dos traços por exemplo, afirmam que o líder já nasce pronto, sendo esse portanto detentor de um conjunto de características através das quais se torna evidente a capacidade do indivíduo de liderar. Contudo, essa teoria não existe um enfoque no que tange ao sucesso dessa liderança.

Já de acordo com a teoria comportamental, que é também amplamente conhecida, a liderança se divide em três estilos, com características bastante distintas. São eles: A liderança autocrática, esse estilo é caracterizado por forte

ênfase tanto no líder quanto na tarefa; o que segundo essa teoria resulta em uma relação bastante conturbada chegando a um nível crítico.

Segundo essa teoria existe também o estilo democrático, esse estilo como o nome sugere é caracterizado por tomada de decisões a partir do consenso do grupo, esse estilo é caracterizado ainda por incentivar tanto a participação como o desenvolvimento de seus subordinados.

Por último, segundo a teoria comportamental, existe ainda o estilo de liderança liberal, que é caracterizado por uma participação tímida ou menor do líder no que tange a tomada de decisão. Isso ocorre devido ao fato de essas decisões serem tomadas em sua maioria por seus subordinados. Uma vez, que esses possuem liberdade e, portanto, autonomia para tal.

Existe ainda, segundo a teoria contingencial, o estilo de liderança situacional, na qual existe uma variação de acordo com o momento e como o seu nome diz a situação. Neste estilo de liderança existe uma adaptabilidade de acordo com o nível de desenvolvimento dos membros da equipe em cada tarefa específica. Essa teoria propõe uma flexibilidade que tem como base três níveis distintos. São eles: o líder, os liderados e a situação que se apresenta.

Vale ressaltar que cabe ao líder, saber distinguir a situação e a abordagem a ser utilizada. Uma vez que, suas ações estão diretamente ligadas com os resultados apresentados por sua equipe. Já que esses resultados dependem do desempenho da equipe que o mesmo lidera. E esse é motivo pelo qual a inteligência emocional desse líder é pressuposto para uma gestão assertiva.

Vale ressaltar ainda, que para Goleman (2005), os estilos de liderança são seis e possuem características distintas, uma vez que cada um tem origem em um aspecto também distinto da inteligência emocional. São eles:

Estilo coercitivo, que é caracterizado pela submissão, uma vez que a tomada de decisões ocorre de forma unilateral e de cima para baixo, e isso impossibilita que surjam novas ideias por parte da equipe, que tem sua dinâmica de funcionamento afetada pelo fato de seus membros não poderem expor ou defender suas ideias, essa dinâmica de funcionamento é extremamente nociva para o ambiente, pois tira do sujeito sua autonomia.

Existe também, segundo essa teoria, o estilo autoritário, no qual a dinâmica de funcionamento se dá através do direcionamento dos membros da equipe no que tange a concepção de uma ideia pré estabelecida. Outra característica desse estilo

de liderança é o fato de o mesmo manter os objetivos bem definidos, assim como os padrões a serem mantidos e que norteiam essa visão.

Outro estilo de acordo com a teoria de Goleman, é o agregativo, que é caracterizado por uma visão com enfoque nas pessoas, onde se buscam criar laços emocionais, mantendo o foco também na preservação ou manutenção da harmonia do grupo. Esse estilo, tem como ressalva o fato de que alguns membros dessa equipe, possam se sentir acomodados, já que a cobrança por resultado não norteia a visão desse estilo de liderança.

Já no estilo democrático, existe uma busca pelo consenso, e, portanto, participação da equipe, o que possibilita a esse estilo a construção da confiança, respeito e comprometimento por parte da equipe. Isso ocorre devido ao fato de esses membros se reconhecerem como sujeitos atuantes e pertencentes a essa equipe.

O estilo transformacional, é caracterizado pelo nível de excelência extremamente alto, em que o líder busca liderar através do exemplo. No entanto, esse estilo é nocivo a dinâmica de funcionamento da equipe, pois contribui para que seus membros se sintam oprimidos por essa busca incessável por excelência.

Por último, para Goleman, existe o estilo treinador, esse por sua vez tem como característica o fato de que seus membros são literalmente treinados para o futuro, por seu líder. Nesse estilo, os membros da equipe têm suas habilidades e potencialidades desenvolvidas, já que esses têm seus pontos fortes e fracos identificados e trabalhados, buscando um desenvolvimento mútuo, usando como ferramenta de facilitação desse processo o *feedback*.

Conclui-se, portanto, que o líder ou gestor deve escolher seu estilo de liderança de acordo com sua personalidade, ou seja, a escolha com relação ao estilo de liderança a ser utilizado é muito subjetiva e por isso tão relacionada a personalidade desse gestor.

Desse modo, cabe a ele saber distinguir a situação e a abordagem a ser utilizada. Uma vez que, como já dito anteriormente suas ações estão diretamente ligadas com os resultados apresentados por sua equipe. Já que esses resultados dependem do desempenho da equipe que o mesmo lidera. E esse é motivo pelo qual a inteligência emocional desse líder é pressuposto para uma gestão assertiva.

3.3. A Importância da Inteligência Emocional na Liderança

Vale ressaltar, que a importância do líder ser detentor da inteligência emocional perpassa por atribuições que lhe são inerentes, como por exemplo: organizar grupos, negociar soluções, manter uma ligação pessoal com sua equipe além de fazer uma análise social. Cada uma dessas tarefas vai caber ao líder minucioso no trato pessoal com sua equipe. Já que o mesmo é tido como referência, ou seja, modelo a ser seguido. Podemos concluir que ao líder é necessário possuir habilidade no controle de suas emoções.

Há muitos indícios que atestam que as pessoas emocionalmente competentes – que conhecem e lidam bem com os próprios sentimentos, entendem e levam em consideração os sentimentos do outro – levam vantagem em qualquer setor da vida, seja nas relações amorosas e íntimas, seja assimilando as regras tácitas que governam o sucesso na política organizacional. 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 lucidez de pensamento. (GOLEMAN,1995, p.65).

O fato de a inteligência emocional ser composta por autocontrole, zelo, persistência e capacidade de motivar a nós mesmos. De certa forma explica o motivo de a inteligência emocional ser uma das características essenciais a um líder, uma vez que somente uma pessoa detentora de tais habilidades vai conseguir colocar em prática por exemplo um *feedback* bem estruturado.

E o *feedback* dentro do ambiente organizacional é justamente o retorno que é dado ao colaborador sobre seu trabalho ou tarefa desempenhada. E esse por sua vez, deve ser pautado não só por conhecimento técnico, mas também e principalmente por empatia pelo sentimento que será despertado naquele que recebe o *feedback*. Ou seja, esse líder precisa ter em mente, que um *feedback* mau estruturado que não leva em consideração as características específicas de cada sujeito, certamente não será um *feedback* assertivo.

Pois ao invés de pontuar medidas a serem tomadas com o objetivo de buscar uma crescente dos resultados apresentados, esse *feedback* tido como não assertivo ou equivocado pode justamente causar um efeito contrário nesse colaborador.

Da perspectiva da inteligência emocional, essa crítica demonstra ignorância acerca dos sentimentos que serão provocados naqueles que a recebem e do efeito devastador que esses sentimentos terão em sua motivação, energia e confiança na execução do trabalho. (GOLEMAN,1995, p.194).

Existem ainda outros tipos de inteligência, no qual a inteligência interpessoal, que abrange a já citada inteligência emocional é tida como a mais importante.

Inteligência interpessoal é a capacidade de compreender outras pessoas: o que as motiva, como trabalham, como trabalhar cooperativamente com elas. As pessoas que trabalham em vendas, políticos, professores, clínicos e líderes religiosos bem-sucedidos provavelmente são todos indivíduos com alto grau de inteligência interpessoal. A inteligência interpessoal é uma aptidão correlata, voltada para dentro. É uma capacidade de formar um modelo preciso, verídico, de si mesmo e poder usá-lo para agir eficazmente na vida. (GOLEMAN,1995, p.69).

Desse modo podemos concluir que a inteligência emocional é uma característica essencial para um líder. Pois é justamente essa característica que vai ser determinante no que tange ao modo que esse líder se relaciona com sua equipe. Pode se dizer que essa característica ou a falta dela é quem vai nos permitir distinguir líderes de chefes.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de tudo que nesse trabalho foi exposto, chegamos à conclusão da relação existente entre a inteligência emocional e a gestão assertiva. Uma vez que, é exatamente esse líder ou gestor que sendo detentor de I.E consegue exercer seu papel de forma manter com sua equipe uma comunicação fluida na qual todos tem voz e através dessa voz conseguem se reconhecer como parte atuante da dinâmica existente no ambiente organizacional assim como e por consequência se reconhecem como parte atuante dos resultados alcançados também.

E é exatamente o fato de essa equipe ter reconhecido, seu papel atuante nos resultados apresentados, faz naturalmente e por consequência com que esses sujeitos se reconheçam também como responsáveis diretos por esses resultados apresentados e busquem cada vez mais esse reconhecimento dentro das

organizações. E é através dessa busca que todos os envolvidos, passam a ter seus talentos reconhecidos.

Esse reconhecimento dentro das organizações, proporcionado por uma liderança assertiva, resulta na manutenção de um ambiente organizacional saudável, e principalmente traz satisfação aos colaboradores que ali estão inseridos e são os responsáveis direto pelo resultado final apresentado pela equipe e por consequência pela organização.

Vale ressaltar ainda, que colaboradores inseridos em ambientes organizacionais saudáveis e por tanto satisfeitos com a execução de suas tarefas, não só a fazem de maneira satisfatória e, portanto, produtiva. Mas também, essa satisfação no ambiente de trabalho tem relação direta com a diminuição do desenvolvimento de doenças laborais, que na maioria das vezes tem relação direta com ambientes organizacionais hostis e, portanto, nocivos aos colaboradores ali inseridos.

E isso torna evidente a relação direta que existe entre um ambiente organizacional saudável e o bem estar dos sujeitos ali inseridos, sendo esse fator determinante na satisfação da realização das tarefas a serem executadas.

Em que o fato de um líder ser detentor de inteligência emocional é fator decisivo na manutenção dessa relação e, portanto, no resultado final desse processo, e, portanto, chave para uma gestão de pessoas assertiva.

Desse modo podemos concluir que a inteligência emocional é uma característica essencial para um líder. Pois é justamente essa característica que vai ser determinante no que tange ao modo que esse líder se relaciona com sua equipe. Pode se dizer que essa característica ou a falta dela é quem vai nos permitir distinguir líderes de chefes.

REFERÊNCIAS:

GOLEMAN, Daniel e Boyatzis, Richard e MCKEE, Annie. **O poder da inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2018.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional recurso eletrônico**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**. 82. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

PESCA, Andréa Duarte. **Psicologia organizacional**. Natal: Edunp, 2011.

