



A Inteligência Emocional e Relações Interpessoais no Ambiente de Trabalho: Uma Revisão Sistemática

Maria Aparecida de Paulo Gomes¹; Thércia Lucena Grangeiro Maranhão²

Resumo: O artigo tem como objeto principal investigar os impactos da inteligência emocional no desenvolvimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho e sua contribuição para a saúde psíquica do trabalhador. Tendo como objetivos específicos: estudar os principais conceitos sobre inteligência emocional; investigar a influência da relação entre inteligência emocional e relações interpessoais; analisar as críticas existentes sobre a eficácia do conceito da inteligência emocional no âmbito das organizações e identificar os aspectos relacionados à inteligência emocional com a saúde do trabalhador. Foram encontrados 31 artigos que abordavam a temática e realizada análise dos dados obtidos. Os resultados enfatizaram a aplicação de testes avaliativos da inteligência emocional e sua interface com as variáveis: ambiente e relações interpessoais.

Palavras Chaves: Ambiente de trabalho; Inteligência emocional; Relações interpessoais

Emotional Intelligence and Interpersonal Relations in the Workplace: A Systematic Review

Abstract: The main objective of the article is to investigate the impacts of emotional intelligence on the development of interpersonal relationships in the workplace and its contribution to the worker's mental health. Having as specific objectives: To study the main concepts about emotional intelligence; Investigate the influence of the relationship between emotional intelligence and interpersonal relationships; Analyze the existing criticisms about the effectiveness of the concept of emotional intelligence within organizations and identify the aspects related to emotional intelligence with the health of the worker. 31 articles were found that addressed the theme and an analysis of the data obtained was carried out. The results emphasized the application of evaluative tests of emotional intelligence and its interface with the variables environment and interpersonal relationships.

Keywords: Workplace; Emotional intelligence; Interpersonal relationships

Introdução

As Neurociências correspondem a uma complexidade elementos que interferem diretamente no comportamento humano. É importante verificar como essa atuação pode ser motivadora de comportamentos satisfatórios ao ambiente de trabalho. A neurociência consiste em um campo interdisciplinar que utiliza várias ciências no estudo do funcionamento do sistema nervoso, buscando

¹ Concludente da Especialização em MBA Gestão de Pessoas do UNINTA. E-mail: apa_recidapg@hotmail.com;

² Prof^a Orientadora. Docente do curso de Psicologia da UNINTA. Mestra em Ciências da Saúde pela Faculdade de Medicina do ABC-FMABC (2017). E-mail: therciapsicologa@gmail.com.

compreender as emoções, pensamentos, ações, aprendizados, esquecimentos, doenças, dentre outros. (BENFICA; BARBOSA, 2015).

As Neurociências têm se inserido no âmbito organizacional possibilitando conhecimento científico que favoreça a compreensão do comportamento coletivo e individual nas organizações e suas interfaces relacionais. Segundo Herculano (2010) existem 5 grandes disciplinas que abrangem a conceituação de Neurociências. São elas: Neurociência molecular, celular, sistêmica, comportamental e cognitiva.

A atuação do gestor nas organizações perpassa por considerações acerca do comportamento e subjetividades das pessoas inseridas no cenário organizacional. Neste contexto algumas considerações são relevantes e possibilitam o direcionamento do olhar sobre os aspectos que orientam esses comportamentos. Faz-se necessário perceber as intercorrências que são motivadas pelos aspectos emocionais influenciando diretamente o desempenho profissional.

De acordo com Chiavenato (2003), o sucesso organizacional requer prioritariamente participação ativa das pessoas, pois são elas que aprendem, desenvolvem e aplicam os demais recursos organizacionais. Assim de acordo com Veloso (2019) para se ter uma gestão eficiente, é necessário compreender como estrutura-se o indivíduo e como ele age. (VELOSO, 2019). A gestão de pessoas neste contexto é vista como tendo o papel de conhecer as bases fundamentais do comportamento humano possibilitando assim a compreensão da relação existente entre essas bases e as influências nas experiências interpessoais.

De acordo com Chiavenato (1999), o grande diferencial caracterizado como importante elemento de competitividade está nas pessoas que trabalham na empresa. Desse modo, evidencia-se a importância das habilidades dos indivíduos dentro do ambiente de trabalho que concernem não somente às práticas de cada função, mas também as características pessoais que identificam as atitudes comportamentais dirigidas às outras pessoas do ambiente de trabalho. As atitudes emocionais inserem-se neste contexto com evidente potencial de influência nas ações dentro do ambiente de trabalho.

Mayer, Salovey, Caruso (2000) Inteligência Emocional (IE) é a capacidade para perceber e expressar emoção, relacioná-la ao pensamento, compreender e raciocinar com emoção e regular a emoção em si e nos outros. Nas organizações a habilidade da inteligência emocional é um importante recurso na comunicação e interação social e pode interagir significativamente com as pessoas envolvidas. Quanto a isso Forgas (1995) e Schwartz (1990) afirmam que as emoções poderiam influenciar processos de pensamento através da promoção de diferentes estratégias de processamento da informação. Nas organizações essas habilidades possibilitam recursos importantes.

Segundo Claudia e Claudio (2009), pessoas com habilidades integrativas das emoções com a cognição bem desenvolvidas tendem a utilizar emoções positivas para desenvolver criatividade e processar informação de forma integrada. Necessitam também de menor esforço cognitivo para processar informação e resolver problemas de ordem emocional. (SHWARZ, 1990). Diante do exposto acima surgiram alguns questionamentos sendo eles: Qual a relevância da inteligência emocional nas

relações interpessoais no ambiente de trabalho? Quais os fatores de influencia a inteligência emocional apresenta em relação ao desempenho do colaborador dentro das organizações?

A fim de responder a tais questionamentos, o artigo tem como objeto principal Investigar os impactos da inteligência emocional no desenvolvimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho e sua contribuição para a saúde psíquica do trabalhador. Tendo como objetivos específicos: estudar os principais conceitos sobre inteligência emocional; investigar a influência da relação entre inteligência emocional e relações interpessoais; analisar as críticas existentes sobre a eficácia do conceito da inteligência emocional no âmbito das organizações e identificar os aspectos relacionados à inteligência emocional com a saúde do trabalhador.

A metodologia utilizada foi a revisão sistemática da literatura, tendo como descritores : Ambiente de trabalho; Inteligência emocional; Relações interpessoais.

O interesse pelo tema surgiu a partir do desejo de investigar a influência dos aspectos emocionais no comportamento humano diante da relevância dessa temática na atuação comportamental no ambiente de trabalho. A relevância desta pesquisa refere-se à possibilidade de contribuir para a discussão sobre os aspectos relevantes para o contexto organizacional, tendo em vista a importância de abordar a temática da influência das emoções ao comportamento no ambiente de trabalho. A pesquisa científica pertinente à essa temática tende a favorecer à academia subsídio para o desenvolvimento da pesquisa conceitual nessa temática, oportunizando à academia o reconhecimento da relação entre fatores emocionais e possibilidades de melhorias nas relações nesse contexto. A contribuição à sociedade é verificada através do acesso ao conhecimento produzido, através do desenvolvimento de intervenções em ampla escala de organizações favorecendo o acesso a esse conhecimento e pesquisa empírica.

Considerando- se que o indivíduo é um todo inserido no seu contexto vivencial, que suas habilidades podem ser desenvolvidas em ambientes que favoreçam tais condições, e devido a formação acadêmica do pesquisador fez-se relevante ampliar pesquisas que trouxessem uma melhor compreensão dos impactos da inteligência emocional na vivência, e no âmbito profissional dos indivíduos. A importância acadêmica desse trabalho se refere à oportunidade de favorecer novos estudos e mais pesquisas nesse âmbito. Assim a pesquisa deve favorecer o desenvolvimento de habilidades sociais voltadas para a inteligência emocional como meios de facilitar o trabalho das pessoas dentro das organizações.

A elevação de oferta de empregos mais complexos demanda elevação das habilidades intelectuais requeridas dos candidatos aos mesmos. (SILVA; RIBEIRO-FILHO; SANTOS, 2012). As emoções podem ser classificadas por “valência (positiva e negativa) e ainda por três grupos: as primária ou básicas, as secundárias e as emoções de fundo” (LENT, 2010, p.176)

Método

Este estudo propõe uma revisão sistemática da literatura dos últimos cinco anos, especificamente no período entre os anos de 2015 à 2020. Segundo Galvão e Ricarte (2019), a citação sistemática vai além de um levantamento bibliográfico simples. Refere-se a uma modalidade de pesquisa que é direcionada por protocolos determinados e objetiva analisar uma ampla quantidade de referencial teórico, através de um processo de seleção sobre as temáticas do interesse do pesquisador. Antes de adentrarmos no detalhamento da pesquisa, vejamos como desenha-se uma revisão sistemática. De acordo com Galvão e Pereira (2014), a revisão sistemática deve ser abrangente e não tendenciosa na sua preparação.

Os critérios adotados são divulgados de modo que outros pesquisadores possam repetir o procedimento. Revisões sistemáticas de boa qualidade são consideradas o melhor nível de evidência para tomadas de decisão. Por seguir um método científico explícito e apresenta resultado novo, a revisão sistemática é classificada como contribuição original na maioria das revistas de pesquisa clínica.

Gomes e Pereira (2014) conjecturam métodos para elaboração de revisões sistemáticas, são eles: (1) elaboração da pergunta de pesquisa; (2) busca na literatura; (3) seleção dos artigos; (4) extração dos dados; (5) avaliação da qualidade metodológica; (6) síntese dos dados (metanálise); (7) avaliação da qualidade das evidências; e (8) redação e publicação dos resultados. A pergunta de partida elaborada para fundamentar o presente estudo foi: Qual o impacto da inteligência emocional nas relações interpessoais no ambiente de trabalho? Para fundamentar o estudo, foram realizadas pesquisas que tratam da investigação sobre a relevância da inteligência emocional nas relações de trabalho.

De início, as fontes de pesquisas foram selecionados pela temática abordada e resumo que continham alguns dos descritores: Ambiente de trabalho; Inteligência emocional; Relações interpessoais. A escolha dos bancos de dados eletrônicos foi realizada tendo em vista que são os mais conhecidos e acessados no Brasil. As bases da pesquisa foram: Portal Regional BVS, SciELO e PEPSIC, além, de materiais de outras fontes que constituíram conceitos na metodologia do artigo. A primeira base de dados utilizada foi a SciELO, do inglês: Scientific Electronic Library Online - (SciELO) em português significa Biblioteca Eletrônica Científica Online, é uma biblioteca virtual de livre acesso e modelo cooperativo de publicação digital de periódicos científicos brasileiros, resultado de um projeto de pesquisa da Fundação de Amparo à Pesquisa de São Paulo-FAPESP, em parceria com a Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde - Bireme.

Desde o ano de 2002 conta com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq. Tem por objetivo o desenvolvimento de uma metodologia comum para a preparação, armazenamento, disseminação e avaliação de produção científica em formato eletrônico. (SciELO, 2019).

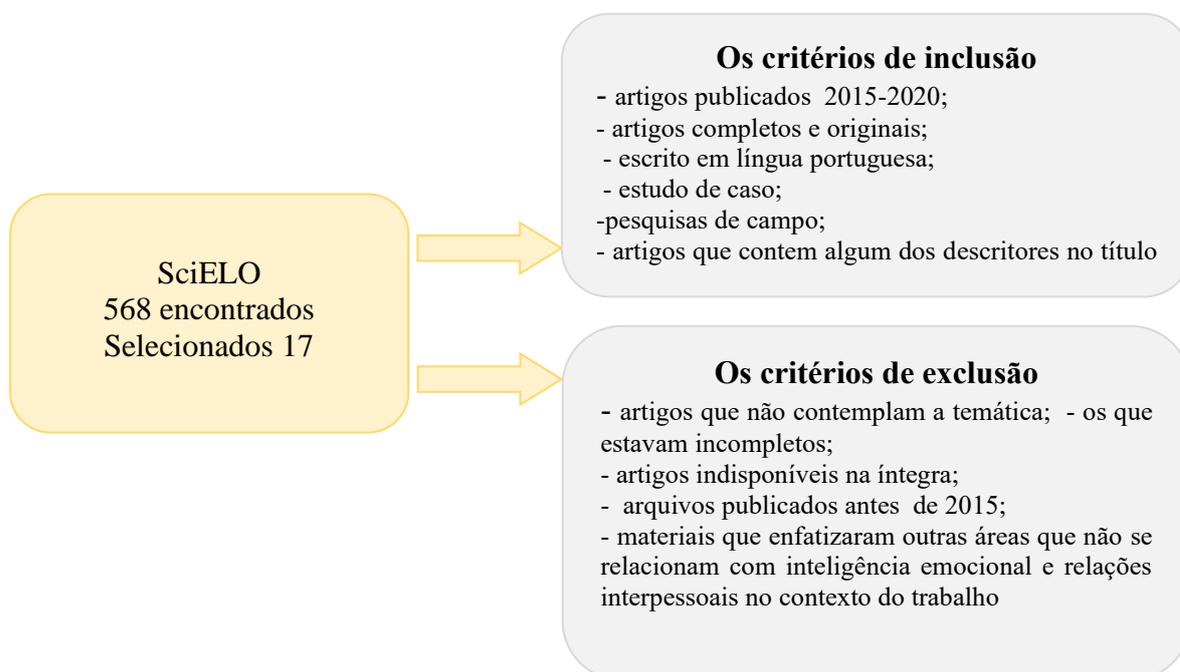
A segunda base de dados foi o Portal Regional BVS, significa Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) é uma rede de gestão da informação, intercâmbio de conhecimento e evidência científica em saúde, que se estabelece por meio da cooperação entre instituições e profissionais na produção,

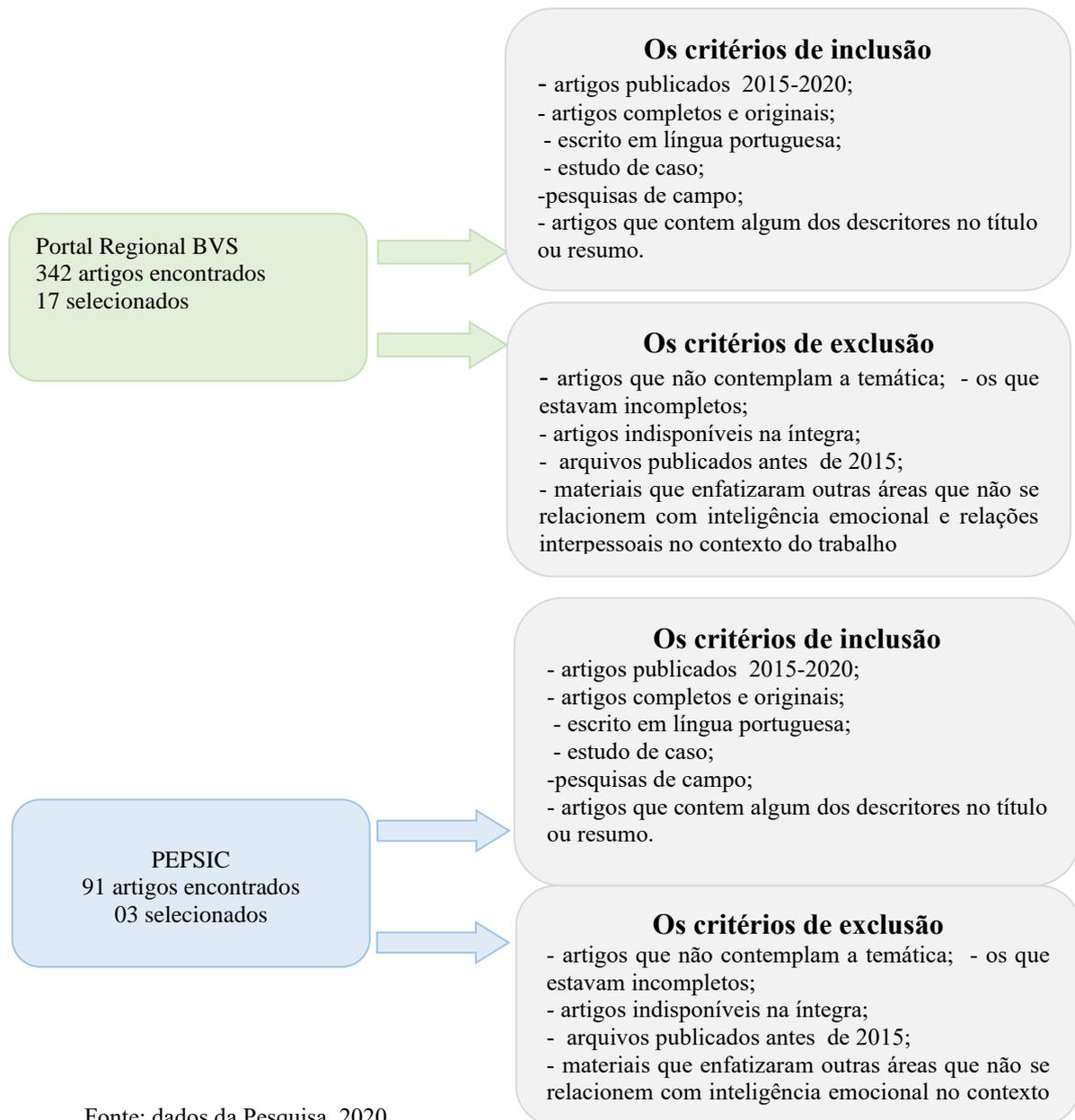
intermediação e uso das fontes de informação científica em saúde, em acesso aberto e universal na Web. (BVS, 2011).

A terceira fonte de pesquisa foi o Portal de Periódicos Eletrônicos de Psicologia (PePSIC). Trata-se de uma fonte da Biblioteca Virtual em Saúde-Psicologia da União Latino-Americana de Entidades de Psicologia (BVS-Psi ULAPSI) e fruto da parceria entre Fórum de Entidades Nacionais da Psicologia Brasileira (FENPB), Biblioteca Dante Moreira Leite do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (IP/USP) e do Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde-BIREME, que cedeu a metodologia-Scientific Electronic Library Online (SciELO)- modelo de publicação eletrônica de periódicos para países em desenvolvimento.

Os critérios de inclusão utilizados foram: 1) artigos publicados nos últimos cinco anos, especificamente entre os anos de 2015-2020; 2) artigos completos e originais; 3) escrito em língua portuguesa; 4) estudo de caso; 5) pesquisas de campo; 6) artigos que contem algum dos descritores no título ou resumo.

Os critérios de exclusão foram : 1) artigos que não contemplavam a temática abordada no presente artigo; 2) os que estavam incompletos; 3) artigos indisponíveis na íntegra; 4) arquivos publicados antes do ano de 2015;





Para esta revisão, a seleção dos artigos foi realizada em consonância com os descritores: Inteligência emocional; Relações interpessoais e Ambiente de trabalho. Os artigos utilizados como referência foram selecionados através da análise das temáticas e resumo dos mesmos.

Após a seleção foi realizada uma leitura minuciosa do conteúdo dos materiais selecionados e excluído alguns dos artigos pesquisados cujo desenvolvimento do conteúdo não abordava de forma satisfatória a temática. Na tabela 1 exposta abaixo, consta a lista dos 31 artigos que foram selecionados para a pesquisa a partir da escolha através dos critérios de inclusão e exclusão, organizados de acordo com o ano de publicação. As categorias definidas foram: Inteligência emocional; relações interpessoais e ambiente de trabalho.

Tabela 1 – artigos selecionados para esse estudo

Autor	Ano
ESPERT; GASCÓ; MORENO	(2019)
GIMENEZ-ESPERT, María del Carmen; PRADO-GASCO, Vicente-Javier.	(2017)
GIMENEZ-ESPERT, María del Carmen; PRADO-GASCO, Vicente-Javier	(2017)
TORRES-CORONAS, Teresa; VIDAL-BLASCO, María-Arántzazu	(2017)
FRANCO, Maria da Glória Salazar d'Eça Costa; SANTOS, Natalie NOBREGA.	(2015)
TEQUES, Andreia Pereira et al.	(2015)
ESPINOZA-VENEGAS, Maritza et al.	(2020)
PEIXOTO, Isaías et al.	(2020)
SANTOS; LIMA; SARTORI	(2018)
SARTORI; ALMEIDA; BARBOSA	(2016)
ENCARNAÇÃO; SOARES; CARVALHO	(2018)
VIEIRA-SANTOS, Joene et al.	(2018)
BATISTA; NORONHA	(2018)
TEQUES, Andreia Pereira et al.	(2015)
BUENO, José Maurício Haas et al.	(2015)
BUENO, José Maurício Haas et al.	(2015)
MIGUEL, Fabiano Koich; ZUANAZZI, Ana Carolina; VILLEMOR-AMARAL, Anna Elisa	(2017)
VIEIRA-SANTOS, Joene et al .	(2018)
BATISTA, Helder Henrique Viana; NORONHA, Ana Paula Porto	(2018)
Mariana Andréa de Moura Henicka; Rita de Cássia Gabrielli Souza Lima	(2019)
SOARES, Adriana Benevides et al.	(2019)
MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos et al.	(2019)
DIAS, Jennifer Specht et al.	(2019)
GOULART, et al.	(2019)
TRAJANO, et al.	(2017)
ALBUQUERQUE, et al.	(2016)
LUZ, J. et al.	(2019)
FERREIRA, et al.	(2018)
JIMENEZ, et al.	(2020)
SILLERO-SILLERO, Amalia; ZABALEGUI, Adelaida	(2020)
PEREIRA, Carlos Eduardo Candido; BIZELLI, José Luís; LEITE, Lúcia PEREIRA	(2017)

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Inteligência Emocional

As pesquisas iniciais sobre inteligência emocional visavam os aspectos teóricos da medição e comprovação empírica, com base no modelo psicométrico de inteligência (Mayer, Salovey & Caruso, 2002). A definição inicial de Salovey e Mayer (1990) abrangeria a habilidade de monitorar as emoções e sentimentos de si e dos outros, discriminando-os e utilizando as informações para orientar pensamentos e ações. Os estudos iniciais empíricos demonstraram a habilidade das pessoas em

identificar emoções em cores, rostos e formas (Mayer et al.,1990), investigou-se também a compreensão de emoções de personagens em histórias. (MAYER; GEHER,1996).

De acordo com Descritores em Ciências da Saúde: DeCS (2017), inteligência emocional refere-se à habilidade de entender e gerenciar emoções e de usar o conhecimento emocional para melhorar o pensamento e lidar efetivamente com desafios. Essa capacidade tende a favorecer o desenvolvimento das relações em todos os contextos interpessoais, tendo em vista que ao perceber as próprias emoções e ter a habilidade para lidar com ela possibilita-se a condições para lidar melhor com as adversidades. Os componentes da inteligência emocional incluem empatia, automotivação, autoconhecimento, autorregulação e habilidade social. Tais componentes são de grande relevância para promover a qualidade nas relações. A empatia é também um exercício de altruísmo que promove abnegação de convicções limitantes e direciona o indivíduo ao reconhecimento de si mesmo. Nesse processo dinâmico pode-se promover a capacidade de regulação emocional favorecendo a perspectiva da comunicação mais eficaz. A inteligência emocional é uma medida da habilidade de alguém em se socializar ou se relacionar com os outros (DECS, 2017).

A partir de 1994 com a população do conceito de inteligência emocional promovida por Daniel Goleman, gerou-se uma mudança de perspectiva da definição de IE, passando a incluir aspectos da personalidade. (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009). De acordo com Mayer e Salovey, (1997), a inteligência emocional envolve a capacidade de identificar, avaliar e expressar emoções, a capacidade de perceber ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; de compreender a emoção e o conhecimento emocional, e a capacidade de controlar emoções para possibilitar crescimento emocional e intelectual. Posterior a isso, utilizou-se um modelo de quatro níveis para explicar o processamento de informações emocionais, são eles: percepção acurada das emoções, uso da emoção para facilitar pensamento, resolução de problemas e criatividade, compreensão de emoções, e controle de emoções para crescimento pessoal. (MAYER, et al., 2002)

Mayer, Caruso e Salovey (2000) mencionaram que a Inteligência emocional, volta-se ao cumprimento de três critérios para atingir o status de inteligência já definidos até o momento: conceitual, correlacional e desenvolvimental. Os critérios são: performance, descrição dos padrões empíricos e considerar que a inteligência deve ser passível de aprimoramento ao longo da vida. De acordo com Woyciekoski e Hutz (2009), pessoas auto- conscientes e sensíveis aos demais teriam maiores habilidades para administrar suas questões de forma mais sábia e adequada à cada situação vivenciada, até mesmo em situações conflituosas. Afirma ainda que por outro lado, pessoas incapazes de reconhecer as próprias emoções e as alheias tendem a ter problemas como desentendimento, fracassos e frustrações (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

No processo de desenvolvimento do conceito de IE, diversos modelos surgiram dividindo-se nas categorias modelos de habilidades e mistos (2018). Modelos de habilidades centram-se nos modelos mentais através da utilização de informações emocionais e raciocínio para melhorar o processamento cognitivo. (FERNANDES-BERROCAL, et al.,2012). Os mistos referem-se as definições mais

abrangentes de IE que referem-se a capacidade não-cognitiva, competência ou habilidade combinada a uma junção de habilidades mentais e variáveis de personalidade como felicidade e tolerância ao estresse (MAYER; ROBERT; BARSADE, 2008)

Relações Interpessoais

De acordo com Descritores em Ciências da Saúde: DeCS (2017), Relações Interpessoais é a interação recíproca de duas ou mais pessoas. Os sinônimos identificados pela descrição científica são: atração interpessoal, interação interpessoal, interação social, questão de gênero, relacionamento interpessoal, relações sociais, relações de gênero e relações entre gêneros. Ambiente de Trabalho Colaborativo (DeCS, 2017).

Contudo nesse trabalho utilizou-se a expressão Relações Interpessoais. De acordo com Teixeira (2016), a constituição humana estabelece o indivíduo enquanto ser social, esse é um aspecto inerente à sua existência, e que promove condições para que ele realize interações sociais buscando conhecimento de si, do outro e do ambiente ao qual está inserido. Desse modo, o homem volta-se às relações em seus diversos contextos de convivência, orientado pela busca de uma satisfação natural que estabelece-se como uma necessidade de vinculação. O movimento das relações constitui-se assim, como um modo de expressar-se, de relacionar-se com o mundo e de interagir com o outro.

A questão dos relacionamentos interpessoais, e de sua inerente dimensão emocional, é crucial para a vida associada, pois são esses processos interativos que formam o conjunto de sistemas que o organizam (LEITÃO; FORTUNATO; FREITAS, 2006, p.2).

As condições em que ocorrem tais relacionamentos definem a forma de convivência entre os seres humanos, que são seres de relações, e destes com a natureza. (LEITÃO; FORTUNATO; FREITAS, 2006, p.2).

Ambiente de Trabalho

De acordo com Descritores em Ciências da Saúde: DeCS (2017), ambiente de trabalho é designado como externo ao corpo humano, inclui desde qualidade do ar a características específicas como vestimentas ou cabo de ferramentas. Sinônimos em português: ambiente de trabalho e ambiente de trabalho colaborativo. Ambiente de Trabalho Colaborativo. (DeCS, 2017).

Segundo Neves, et al., (2018) foi no decorrer do século XX que o trabalho delineou a conceituação identificada atualmente. “Observa-se o desaparecimento de empregos permanentes e duradouros e, simultaneamente, o surgimento de novas tecnologias e formas inovadoras de organização do trabalho, bem como novas formas de trabalho”. (MORIN, 2001). Essas inovações evidenciam as formas de trabalho que voltam-se para atividades com menor tempo de permanência desses profissionais e que diversificam as modalidades de ambientes de trabalho. No entanto muitas categorias

profissionais mantém o modelo de trabalho em que o profissional permanece longo período nesse espaço. Nessa perspectiva identifica-se percebe-se a relevância do ambiente social de trabalho para o desenvolvimento das atividades sob o cenário das relações interpessoais.

Segundo Clein, Tornello e Pessa (2014), quando a atividade laboral é repetitiva, desgastante pode desencadear um processo de desgaste físico ou psicológico levando ao desequilíbrio emocional. Os autores defendem que na elaboração da atividade deve ser considerado um planejamento estratégico que evidencia as condições físicas do ambiente de trabalho viabilizando qualidade de vida a esse profissional. Desse modo observa-se que um as condições físicas adaptativas do profissional no seu contexto estrutural de trabalho têm relevância na constituição do bem estar desse indivíduo.

De acordo com Slack (2008), o conhecimento sobre os aspectos do local de trabalho que afetam o desempenho, a fadiga, o desgaste e os danos físicos é parte da abordagem ergonômica do projeto do trabalho. No contexto citado acima o conceito de ergonomia evidencia-se como relevante elemento a ser considerado na promoção da qualidade de vida do trabalhador especificamente no ambiente laboral. Clein, Tornello e Pessa (2014) evidenciam que a ciência ergonômica preocupa-se com os aspectos antropométricos do trabalho, como tamanho, forma e habilidades físicas dos trabalhadores, favorecendo condições de mudanças e adaptações de melhorias para esse ambiente.

Os estudos sobre ergonomia favoreceram a verificação da influência que os aspectos físicos têm na realização das atividades assim como na intermediação da comunicação favorável. De acordo com Clein, Tornello e Pessa (2014), o surgimento de novas tecnologias exigiu que as empresas projetassem seu espaço físico de forma que pudessem adequá-lo aos trabalhadores que neste ambiente desenvolverão atividades visando atingir os objetivos organizacionais.

Além da ergonomia, as relações no ambiente de trabalho são permeadas por outros aspectos que também determinam o modelo do local destinado ao exercício das atividades profissionais. O espaço destinado ao trabalho conceitua-se desse modo como lugar de amplos aspectos físicos a serem considerados na análise de sua influência na execução das atividades. De acordo com Martinez e Paraguay (2003) as condições e ambiente de trabalho englobam recursos disponíveis como tempo, dinheiro, equipamentos, e suporte. Para a realização do trabalho tem-se as jornadas, pausas e turnos de trabalho. Em relação as condições físicas observam-se os ruídos, ventilação, umidade, temperatura, arranjo físico e posto de trabalho e finalmente a segurança enquanto ausência de riscos.

Gestão de Pessoas e os Processos Cognitivos e Racionais Dentro das Organizações

De acordo com Nobre (2009), cognição na organização ou cognição organizacional abrange as perspectivas de processos e representações nas organizações. Quando associada a processos, a cognição envolve sentido, percepção, atenção, identificação, e formação de conceitos, categorização, representação e organização do conhecimento, memória, linguagem, decisão e resolução de problemas (NOBRE, et al., 2009). Esses processos cognitivos exercem a função de mediadores de efeitos de

eventos externos ou estímulos sobre as decisões, comportamentos e ações de indivíduos, grupos e organizações, em resposta às suas experiências.

A organização capaz de integrar estes processos é denominada organização cognitiva (NOBRE et al., 2009) e, em particular organização que integra processos de interpretação, criação do conhecimento, e tomada de decisão é descrita como organização do conhecimento. (CHOO, 2005). Neste contexto, segundo Choo (2005) habilidade cognitiva envolve processos e representações que podem proporcionar inteligência, autonomia, aprendizagem e gestão do conhecimento aos indivíduos, grupos e organizações. Sob este panorama observa-se que enquanto a cognição humana pode ser entendida como parte do sistema natural e evolutivo, a cognição organizacional pode ser mais bem compreendida como parte de um sistema artificial que envolve o conceito de projeto. (SIMON, 1996).

Por conseguinte a habilidade cognitiva na organização pode ser alterada e aperfeiçoada através de processos de mudança e projeto organizacionais. Consequentemente, cognição organizacional, ou, mais precisamente o grau de cognição na organização é função da escolha de seus elementos (estrutura social, objetivos, tecnologia e participantes) e também dependente de seu ambiente (SIMON, 1996). A cognição organizacional está associada a processos e representações na organização. No nível individual, os processos cognitivos e as representações mentais contribuem para a criação do conhecimento tácito e explícito dos participantes na organização; e, nos níveis de grupo e organizacional, os processos e as representações contribuem para a criação do conhecimento tácito e explícito coletivos, que são expandidos e cristalizados em toda a organização. (SIMON, 1996).

Inteligência organizacional pode também ser associada a graus de inteligência na organização. Apesar de apresentar algumas similaridades e fronteiras entre si, os campos da cognição e inteligência organizacionais se distinguem pelo fato de que enquanto a cognição organizacional está associada a processos cognitivos e representações na organização, a inteligência organizacional está relacionada ao grau ou intensidade com que a organização satisfazem seus objetivos. (SIMON, 1997). Portanto pode-se dizer que quanto maior for o grau de cognição na organização, maior é sua chance de exibir comportamento inteligente (NOBRE et al, 2009,p. 8).

Neurociências e as Descobertas da Sensibilidade Emocional

No contexto das Neurociências, a sensibilidade emocional tem um papel relevante, pois os aspectos emocionais têm forte influência nas respostas comportamentais do indivíduo nos seus contextos de vida. No ambiente de trabalho estes comportamentos baseados em emoções tendem a apresentar-se de forma mais significativa.

“A expressão emocional como forma de comunicação social adquiriu significativa importância nos seres humanos, cujo repertório comportamental ultrapassou o estreito vínculo com as atividades de sobrevivência”. (LENT, 2014,p.716). Considerando a importância e a influência das emoções nas decisões humanas é possível verificar os impactos que suas motivações têm nos comportamentos do indivíduo. Segundo Kandel, et al. (2014)

Emoção é o conjunto de respostas fisiológicas que ocorre mais ou menos inconscientemente quando o encéfalo detecta certas situações desafiadoras. Essas respostas fisiológicas automáticas ocorrem tanto no encéfalo quanto no resto do corpo. No encéfalo, envolvem mudanças nos níveis de alerta e nas funções cognitivas, com atenção, processamento da memória e estratégias de decisão. (KANDEL, et al, 2014, p.970)

O processo puramente biológico da emoção que ocorre no sistema límbico e tem relação com a história evolutiva do homem. É uma importante estratégia de sobrevivência. Nos contextos habituais do indivíduo percebe-se que ela interage com outros aspectos humanos. (SERAFIM; SAFFI, 2015). Craig (2002) e Paulus e Stein (2006), abordam sobre a experiência subjetiva humana e sua relação com os estados afetivos que afetam os processos cognitivos.

Verifica-se assim, a relação existente entre emoção e processos cognitivos, dentre eles a tomada de decisão, que é um importante recurso dentro das organizações. Percebe-se neste contexto a necessidade de considerar o aspecto da ampla dimensão humana. Cujas habilidades emocionais interferem diretamente em suas decisões no ambiente de trabalho. As emoções em ação tornam-se poderosos fatores de motivação para futuras atitudes. São elas que definem o rumo de cada ação e dão a partida nas realizações de longo prazo. Mas nossas emoções também podem nos trazer problemas. (JOSEPH LE DOUX, 1996).

A Neurociência descobriu que o próprio design do cérebro o torna sociável, inexoravelmente atraído para uma íntima ligação cérebro sempre que nos entrosamos com outra pessoa. Essa ponte neural nos deixa afetar o cérebro- e, portanto, o corpo – de todas as pessoas com as quais interagimos, exatamente como elas fazem conosco. (GOLEMAN, 2007. p.17)

A Construção da Subjetividade Humana e as Influências do Ambiente de Trabalho

Segundo Sachuk e Araújo (2007), a humanidade se estrutura histórica e politicamente em função do conceito de trabalho. De acordo Jacques (1996), neste contexto, separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, senão impossível, diante da relevância e do impacto que o trabalho nelas provoca. De acordo com Blanch (2003), existem abordagens que atribuem conotações negativas ao trabalho. Afirma ainda que, esse aspecto negativo está relacionado, muitas vezes, à representação de trabalho como maldição, castigo, penalidade e outras conotações negativistas. Tendo ele uma mera função instrumental que responde à sobrevivência material, restringindo-se à esta função.

Assim, Marx (1983) aborda que o trabalho no modo de produção capitalista passa a ser alienante, indicando que o produto e seu processo se tornam alheios ao trabalhador. Neste contexto, o capitalismo altera a visão de liberdade do homem diante da relação estabelecida entre vender sua força de trabalho e sua necessidade de sobrevivência. Recorrendo aos aspectos históricos do trabalho Bock (2006) traz um resgate do contexto oriundo da Grécia. O autor afirma que, buscando os dicionários da Grécia, possivelmente se encontraria o trabalho como atividade exclusivamente física, que se reduzia

ao esforço que deviam fazer as pessoas para assegurar seu sustento, satisfazer suas necessidades vitais que não era valorizada socialmente.

Com base nisto, Sachuk e Araújo (2007) afirmam que se pode considerar que o sentido do trabalho é oriundo de historicidade, ou seja, está em concordância com a época, com a cultura, com a forma de relacionamento e de compreensão da dimensão existencial de cada indivíduo e de seu grupo pertencente.

Para Coutinho (2009), as mudanças nas formas de trabalho e emprego favoreceram condições objetivas e subjetivas, tendo em vista que a noção de trabalho envolve condições socioeconômicas nas quais essa atividade humana desenvolve-se como no aspecto do significado, no sentido e nos valores socioculturais da experiência. Assim, as condições de trabalho referem-se às condições que são identificadas no respectivo contexto. Coutinho (2009), aborda os significados que remetem valores e concepções concordantes com este trabalho.

Tabela 2. Artigos sobre Inteligência emocional.

Autor/tema	Periódico	Ano	Tipo de estudo	Amostra	Objetivos	Resultados
Efeito dos aspectos trabalhistas na comunicação, inteligência emocional e empatia em enfermagem Gimenez-Espert, María del Carmen; Prado- Gasco, Vicente Javier; Valero-Moreno	Revista Latino Americana de Enfermagem	2019	Aplicação de testes-pesquisa de campo	450 enfermeiras	Determinar o impacto do tipo de contrato e do tempo de serviço prestado da equipe de enfermagem nas suas atitudes em relação à comunicação, inteligência emocional e empatia.	A equipe de enfermagem com contrato permanente apresentou pontuações mais elevadas na dimensão cognitiva da escala atitudes em relação à comunicação. As maiores correlações foram encontradas entre as dimensões da escala atitudes em relação à comunicação, em todos os grupos. O tempo de serviço foi positivamente relacionado à inteligência emocional no contrato provisório, e negativamente com a empatia no contrato permanente. Observando-se os modelos de regressão, percebeu-se que a tomada de perspectiva é a principal preditora em cada dimensão da escala atitudes em relação à comunicação em todos os grupos, independentemente do tipo de contrato.
Efeito moderador do sexo em atitudes para a comunicação, inteligência emocional e empatia em Enfermagem Gimenez-Espert, María del Carmen; Prado-Gasco, Vicente-Javier.	Revista Latino Americana de Enfermagem	2017	Estudo de campo	450 enfermeiras	Analisar as diferenças nas variáveis que são objetivo deste estudo (atitude para a comunicação, inteligência emocional e empatia) em função do sexo, calcular as correlações entre as variáveis para homens e mulheres, e por último analisar os modelos de regressão em função do sexo.	Mostraram-se evidências de como os níveis das variáveis (atitude para a comunicação, IE e empatia) nas enfermeiras, são diferentes em função do sexo, assim como as relações que se estabelecem entre elas.
Inteligência emocional em enfermeiros: a escala Trait Meta-Mood Scale Gimenez-Espert, María del Carmen; Prado-Gasco, Vicente Javier	Acta Paulista de Enfermagem	2017	Estudo descritivo correlacional-pesquisa de campo	530 enfermeiros	Primeiro, almeja-se explorar as propriedades psicométricas da TMMS-24 em uma amostra de enfermeiros espanhóis e em segundo lugar fornecer alguns percentis para interpretar os níveis de IE em enfermeiros espanhóis.	As propriedades psicométricas da TMMS-24 são adequadas e seu uso parece ser justificado. Por último, são apresentados percentis para interpretar os níveis de inteligência emocional em enfermeiros espanhóis.

O papel da inteligência emocional (traço) na previsão comportamento em rede. Torres-Coronas, Teresa; Vidal-Blasco, María-Arántzazu	Revista Brasileira de Gestão de negócios	2017	Pesquisa de campo	42 pessoas	Obter evidências da relação entre o comportamento proativo do empreendedor em rede e a inteligência emocional (traço) visando o suporte à transição para carreiras empreendedoras.	Alguns componentes da IE (fatores de bem-estar e sociabilidade) mostraram uma correlação significativa com o comportamento proativo em rede. Isso indica que a capacidade dos empreendedores de regulação das emoções influenciam seu comportamento em rede, ajudando-os a serem bem-sucedidos em suas relações de negócios.
Desenvolvimento da compreensão emocional. Franco, Maria da Glória Salazar d'Eça Costa; Santos, Natalie Nobrega.	Psicologia: Teoria e Pesquisa	2015	Revisão bibliográfica		Levantamento bibliográfico sobre o tema da inteligência emocional. Apresentar os diferentes instrumentos sobre o seu desenvolvimento.	Demonstrada a existência de importantes mudanças na compreensão emocional da criança entre os 18 meses e os 12 anos. No entanto, é ainda necessário: a) reduzir a inconsistência conceptual presente nesse construto; b) determinar o que prediz; c) determinar se o seu ensino tem um efeito desejável no comportamento dos indivíduos.
Desenvolvimento e avaliação das características psicométricas do Questionário de Auto-Percepção de Inteligência Emocional (QIE-AP) Teques, Andreia Pereira et al .	Psicologia: Reflexão Crítica	2015	Estudo de campo	401 Participantes	Desenvolver e avaliar as características psicométricas de um novo instrumento para avaliar a auto percepção de capacidades de inteligência emocional (IE) baseado no modelo de IE de Mayer e Salovey (1997): o Questionário de Auto-Percepção de Inteligência Emocional (QIE-AP).	Os resultados da análise fatorial exploratória suportam a retenção de quatro fatores do modelo teórico original: percepção, avaliação e expressão emocional, facilitação emocional do pensamento, compreensão e análise emocional, e regulação emocional. A análise fatorial confirmatória demonstrou um bom ajustamento dos dados à estrutura original de quatro fatores, e os fatores revelaram confiabilidade, validade convergente e discriminante. Adicionalmente, as duas análises multigrupos demonstraram que o modelo final é totalmente invariante entre as duas amostras independentes e parcialmente invariantes entre gêneros. O estudo suporta a validade e confiabilidade inicial do QIE-AP, tornando-o num instrumento útil na área da IE.
Validação do construto e da confiabilidade de uma escala de inteligência emocional aplicada a estudantes de enfermagem. Espinoza-Venegas, Maritza et. al.	Revista Latino-Americana de Enfermagem	2020	Estudo de campo	349 estudantes de Enfermagem	Validar o construto e a confiabilidade de uma escala de inteligência emocional.	A Trait Meta-Mood Scale-24 é um instrumento confiável e válido para medir a inteligência emocional de estudantes de enfermagem. Seu uso permite determinar precisamente a capacidade dos indivíduos de interpretar e gerenciar emoções. Ao mesmo tempo, esse novo construto é de potencial importância para medidas em liderança em enfermagem; para o aperfeiçoamento educacional, organizacional e pessoal e para o estabelecimento de relacionamentos eficazes com os pacientes.
Evidências de validade para o teste de compreensão emocional. Peixoto, Isaías et al	Arquivos Brasileiros de Psicologia	2019	Pesquisa de campo	280 pessoas	Buscar evidências de validade relacionadas a outras variáveis para o instrumento	Foram encontradas evidências de validade para o TCE para as variáveis: sexo, na qual as mulheres tiveram melhores resultados significativos que os homens; inteligência fluida, com correlações positivas fracas e moderadas; percepção das emoções, com correlação significativa positiva; e percepção distorcida das emoções e desregulação emocional, com correlações negativas e bem próximas do nulo; contribuindo, assim, para um melhor entendimento das características sociodemográficas e emocionais relacionadas à IE.
Inteligência emocional: revisão internacional da literatura. Santos; Lima; Sartori;Schelini;Muniz	<u>Estudos Interdisciplinas em Psicologia</u>	2018	Revisão de literatura	79 estudos	Examinar o cenário de pesquisas sobre o tema, em âmbito internacional, buscando melhor compreensão do atual estado de desenvolvimento da área.	A maioria dos estudos relacionou a IE a outros construtos ou analisou propriedades psicométricas de instrumentos destinados à sua mensuração. Novas pesquisas sobre programas de intervenção para promoção de IE e

						avaliação da sua eficácia são sugeridas
Inteligência emocional de enfermeiros assistenciais em um hospital escola paulista	LILACS, BDENF - Enfermagem	2018	Estudo exploratório com abordagem quantitativa	17 enfermeiros	Buscou a interpretação de atitudes e ações na resolução de determinadas situações à luz do construto de inteligência emocional	Concluímos que existe correlação em perceber emoções e utilizá-las.
Inteligência emocional: fatores influenciadores e impactos nos enfermeiros em cuidados intensivos. Encarnação; Soares; Carvalho	<u>Revista Rene (Online)</u>	2018	Revisão sistemática	1.307 artigos	Analisar as evidências sobre os fatores que influenciam a inteligência emocional dos enfermeiros de cuidados intensivos	Os fatores que influenciaram a inteligência emocional dos enfermeiros foram a idade, sexo, experiência emocional, formação e personalidade; e o impacto da inteligência emocional traduziu-se a nível pessoal, profissional e no cuidar
Inteligência emocional: revisão internacional da literatura. Santos; Lima; Sartori; Schelini; Muniz	Revista estudos interdisciplinares em Psicologia	2018	Revisão sistemática	4 Estudos contemplados	Examinar o cenário de pesquisas sobre o tema, em âmbito internacional, buscando melhor compreensão do atual estado de desenvolvimento da área.	A maioria dos estudos relacionou a IE a outros construtos ou analisou propriedades psicométricas de instrumentos destinados à sua mensuração. Novas pesquisas sobre programas de intervenção para promoção de IE e avaliação da sua eficácia são sugeridas.
Instrumentos de autorregulação emocional: uma revisão de literatura. Noronha ;Batista	Revista Avaliação Psicológica	2018	Revisão integrativa de literatura	19 artigos	Objetivou analisar a produção científica relativa aos instrumentos que avaliam a autorregulação emocional	Conclui-se que o os modelos do Emotional Regulation Questionnaire e da Difficulties in Emotion Regulation Scale são os mais utilizados para avaliar a autorregulação.
Desenvolvimento e avaliação das características psicométricas do Questionário de Auto-Percepção de Inteligência Emocional (QIE-AP). Teques, Andreia Pereira et al	Psicologia: reflexão e crítica	2015	Pesquisa de campo	401 Participantes	Este estudo pretendeu desenvolver e avaliar as características psicométricas de um novo instrumento para avaliar a autopercepção de capacidades de inteligência emocional (IE) baseado no modelo de IE de Mayer e Salovey (1997): o Questionário de Auto-Percepção de Inteligência Emocional (QIE-AP)	Os resultados da análise fatorial exploratória suportam a retenção de quatro fatores do modelo teórico original: percepção, avaliação e expressão emocional, facilitação emocional do pensamento, compreensão e análise emocional, e regulação emocional. A análise fatorial confirmatória demonstrou um bom ajustamento dos dados à estrutura original de quatro fatores, e os fatores revelaram confiabilidade, validade convergente e discriminante. Adicionalmente, as duas análises multigrupos demonstraram que o modelo final é totalmente invariante entre as duas amostras independentes e parcialmente invariante entre gêneros. O estudo suporta a validade e confiabilidade inicial do QIE-AP, tornando-o num instrumento útil na área da IE.
Competências emocionais: estudo de validação de um instrumento de medida. Bueno; Correia; Abacar; Júnio (2015)	Revista Avaliação Psicológica	2015	Estudo de campo	409 brasileiros adultos	Este trabalho teve como objetivos a construção e avaliação das propriedades psicométricas de um Inventário de Competências Emocionais (ICE).	Uma análise fatorial exploratória revelou uma estrutura com cinco fatores: percepção de emoções, regulação de emoções de baixa potência, expressividade emocional, regulação de emoções em outras pessoas e regulação de emoções de alta potência. Além disso, observou-se um padrão de correlações positivas e significativas com diversos aspectos da qualidade de vida. Concluiu-se que o instrumento apresenta condições psicométricas favoráveis para a recomendação de seu uso em pesquisas.
Competências emocionais: estudo de validação de um instrumento de medida. Bueno, José Maurício Haas et al. (2015)	Revista Avaliação Psicológica	2015	Revisão integrativa de literatura	19 Artigos analisados	O presente estudo objetivou analisar a produção científica relativa aos instrumentos que avaliam a autorregulação emocional por meio de uma revisão integrativa de literatura de uma base de dados brasileira, SciELO, no	Concluiu-se que o instrumento apresenta condições psicométricas favoráveis para a recomendação de seu uso em pesquisas

					período entre 2008 e 2017.	
Avaliação de aspectos da inteligência emocional nas técnicas de Pfister e Zulliger. Miguel, Zuanazzi, Amaral	Temas em Psicologia	2017	Pesquisa de campo	Participaram 98 pessoas, sendo 57,1% do sexo feminino	Estudar quais variáveis do Teste das Pirâmides Coloridas de Pfister estariam associadas a um indicador de regulação cognitiva das emoções no Teste das Manchas de Tinta de Zulliger.	Análise de regressão linear identificou que as frequências de Tapetes Puros e de Tapetes Furados (ambas negativamente) do Pfister foram preditoras da fórmula de regulação emocional do Zulliger.
Inteligência emocional: revisão internacional da literatura. VIEIRA-SANTOS, Joene et al .	Revista estudos Interdisciplinares em Psicologia	2018	Revisão sistemática	De 79 estudos, 44 foram selecionados	O objetivo desse trabalho é examinar o cenário de pesquisas sobre o tema, em âmbito internacional, buscando melhor compreensão do atual estado de desenvolvimento da área.	A maioria dos estudos relacionou a IE a outros construtos ou analisou propriedades psicométricas de instrumentos destinados à sua mensuração. Novas pesquisas sobre programas de intervenção para promoção de IE e avaliação da sua eficácia são sugeridas.
Instrumentos de autorregulação emocional: uma revisão de literatura. Helder Henrique Viana Batista; Ana Paula Porto Noronha	Revista Avaliação Psicológica	2018	Revisão integrativa	19 artigos	Analisar a produção científica relativa aos instrumentos que avaliam a autorregulação emocional	Conclui-se que os modelos Emotional Regulation Questionnaire e Difficulties in Emotion Regulation Scale são os mais utilizados para avaliar a autorregulação. Ademais, o número de pesquisas sobre a autorregulação emocional tem aumentado, sendo esta um importante recurso na preservação da saúde.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Enquanto a inteligência emocional indica nosso potencial para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, nossa competência emocional mostra o quanto desse potencial dominamos de maneira que ele se traduza em capacidades pertinentes ao campo do trabalho. (GOLEMAN,2011)

A relação QI e inteligência emocional relacionam-se à medida que corroboram para o desempenho profissional, sendo este afetado pelas relações de trabalho no ambiente profissional. Na melhor das hipóteses, o QI contribui com cerca de 20 por cento para os fatores que indicam sucesso e 80 por cento indica outras variáveis. (GOLEMAN, 1995).

O conceito de inteligência Emocional pode ser definido como capacidade de processar informações emocionais de forma acurada e eficiente a partir de processos mentais de reconhecimento e regulação das próprias emoções. (SALOVEY; MAYER, 1990). Nesse processo, as emoções exercem fundamental papel na expressividade das relações humanas. O ser humano é afetado pelas emoções alheias e a forma como lida com sua própria expressividade emocional indicará como poderão ocorrer essas expressões no ambiente de trabalho.

De acordo com Goleman (temos dois cérebros, duas mentes, e dois tipos distintos de inteligência: racional e emocional. Segundo essa afirmação o modo de lidar com a vida é determinado por essas duas formas. A definição de inteligência emocional para Goleman (1995) “é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços, de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos; de manter-se em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante. (GOLEMAN,

1995, p.63). “os dados existentes sugerem que esse tipo de inteligência pode ser tão valioso quanto o QI”. (GOLEMAN, p.63).

Goleman (1995) aborda a temática da mente racional e a mente emocional. Esses dois modos fundamentalmente diferentes de conhecimento interagem na construção de nossa vida mental. A mente racional é o modo de compreensão que geralmente temos consciência, é mais atento e mais reflexivo.

A mente emocional refere-se ao caráter impulsivo, às vezes ilógico. (GOLEMAN, p.38). A dicotomia emocional/racional favorece a reflexão sobre as influências desses aspectos no desenvolvimento das relações. Faz-se relevante verificar a relevância da inteligência emocional no ambiente das organizações. Pois segundo as informações apresentadas, as emoções tendem a exercer grande influência nas decisões.

Relações Interpessoais

Tabela 3 – Artigos sobre Relações interpessoais

Tema/ título	Periódico	Ano	Tipo de estudo	Amostra	Objetivos	Resultados
Relações Interpessoais no Contexto do Projeto Sérgio Arouca: Contribuições para Formação Médica. Mariana Andréa de Moura Henicka · Rita de Cássia Gabrielli Souza Lima	Revista brasileira de educação médica	2019	Estudo de campo Grupo focal	Sete Acadêmicos do curso de Medicina	Analisar características éticas, políticas e epistemológicas das relações interpessoais experimentadas na vivência do Projeto Sérgio Arouca, na perspectiva de acadêmicos do curso de Medicina da Universidade do Vale do Itajaí (SC), Brasil.	Os resultados evidenciaram que as relações interpessoais desenvolvidas no contexto do projeto foram atravessadas por uma ética aplicada, por uma epistemologia dialética e por uma ação política responsiva consigo e com o outro.
Situações Interpessoais Difíceis: Relações entre Habilidades Sociais e Coping na Adaptação Acadêmica SOARES, Adriana Benevides et al	Psicologia, Ciência e Profissão	2019	Pesquisa de campo	400 universitários	Verificar as relações preditivas entre as variáveis habilidades sociais e estratégias de coping na adaptação à universidade em situações consideradas de difícil manejo no contexto universitário	Os resultados contribuem para ampliar o entendimento sobre o uso dos processos cognitivos e comportamentais associados à adaptação ao Ensino Superior, o que possibilita a criação de recursos, por parte das universidades, para dar suporte aos estudantes nesse processo.
Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos et al.	Revista Gaúcha de Enfermagem	2019	Pesquisa de campo	29 profissionais de saúde de hospital público do ceará	Descrever e analisar estratégias de comunicação interprofissional efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos no trabalho hospitalar e promoção da segurança do paciente.	Emergiram 27 unidades de contexto da análise do conteúdo abordando estratégias de comunicação efetiva para gerenciamento de comportamentos destrutivos, destacando-se: reuniões em equipe com diálogo aberto, avaliação de desempenho feedback; e exercício da liderança com ênfase no suporte individual, treinamento.

						reconhecimento e respeito mútuos.
Construção e validação de instrumento para avaliar as relações interpessoais na Enfermagem. DIAS, Jennifer Specht et al .(2019)	Revista Brasileira de Enfermagem	2019	Pesquisa de campo	26 enfermeiros	Construir e validar um instrumento para identificação dos fatores que influenciam as relações interpessoais e a saúde dos trabalhadores de enfermagem em um Hospital Universitário no Sul do Brasil.	Foram identificados seis construtos. O valor de Alfa de Cronbach , 879 apresentou consistência interna satisfatória.
Relacionamento interpessoal: identificação de comportamentos para trabalho em equipe em unidade coronariana. GOULART,B. et al.	<u>REME</u> <u>Revista</u> <u>mineira de</u> <u>enfermagem</u>	2019	Pesquisa descritiva/abordagem qualitativa. Estudo de campo	45 Profissionais da equipe multiprofissional	Identificar, na equipe multiprofissional da unidade coronariana, comportamentos facilitadores e dificultadores, para o trabalho em equipe, na perspectiva do relacionamento interprofissional.	Ocorrência de 218 comportamentos, sendo 113 positivos e 105 negativos, relacionados ao trabalho em equipe, quanto ao relacionamento interprofissional, emergindo três categorias: <i>colaborar com o colega, trocar informações com outro agente e interagir com colega</i> . Predomínio de comportamentos facilitadores para trabalho em equipe, destacando-se a comunicação entre os agentes.
Relações interpessoais no centro cirúrgico sob a ótica da enfermagem: estudo exploratório. Trajano MFC, Gontijo DT, Silva MW, Aquino JM, Monteiro E	<u>Online</u> <u>brazilian</u> <u>journal of</u> <u>nursing</u>	2017	Pesquisa de campo. Qualitativa, descritiva exploratória	25 profissionais da equipe de enfermagem	Desvelar como os profissionais de enfermagem percebem as relações interpessoais, na equipe multiprofissional, no centro cirúrgico	Surgiram três categorias temáticas, a saber: Concepção sobre as relações interpessoais; Fatores que interferem negativamente nas relações interpessoais e; Atitudes e práticas que fortalecem as relações interpessoais.
Relacionamento interpessoal entre usuários e profissionais de saúde na atenção psicossocial. Albuquerque, et al.	Cogitare Enfermagem	2016	Estudo de campo	8 usuários Centro de atenção psicossocial	O objetivo deste estudo foi identificar como se estabelece o relacionamento interpessoal entre usuários e profissionais de saúde, na perspectiva dos usuários de um Centro de Atenção Psicossocial tipo II em Maceió, Alagoas	Emergiram três categorias: 1.Olhar sensível; 2. A formação do vínculo; 3. Habilidades do profissional que atua no serviço de saúde mental. Identificou-se: relacionamento como imprescindível para atenção psicossocial; importância do olhar humano do profissional ao usuário; vínculo como amenizador do sofrimento; habilidades decisivas de escuta e atenção para estabelecer confiança.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Santos, Teixeira e Cursino (2017) indicam que o indivíduo *homo sapiens demens* insere-se no ambiente de trabalho em suas múltiplas interfaces. E nessas relações que constituem-se ele deixa um pouco de si e leva um pouco do outro nas inter-relações que se estabelecem. Essa identificação evolutiva da condição humana revela como os processos de transformação social têm ocorrido ao longo da

existência do homem. A comunicação expressa verbalmente e em suas diversas manifestações são aspectos relevantes que favorecem o reconhecimento sobre a importância das relações interpessoais na história humana.

Neste contexto identifica-se também que a qualidade dessas interações existe mediante condições favorecedoras. Waldon (2001) indica que no relacionamento interpessoal a qualidade das relações depende de um conjunto de fatores que demarcam as condições favorecedoras da relação entre as pessoas envolvidas. Ao direcionar esse contexto para as organizações observa-se a identificação desses aspectos com o ambiente de trabalho.

De acordo com Thofehr e Leopardi (2006), as habilidades sociais são designadas como atitudes voltadas a diferentes expectativas interpessoais no ambiente de trabalho em consideração ao cumprimento da manutenção do bem-estar da equipe e o respeito aos direitos de cada um, considerando suas subjetividades, tipo de formação e multiplicidade cultural. No ambiente de trabalho onde muitas atividades são realizadas por equipes, percebe-se a estruturação de princípios que são requeridos para o bom funcionamento da missão.

O respeito à diversidade, a comunicação e a consideração à subjetividade são alguns aspectos requeridos para que se alcance o fim desejado. Assim percebe-se que a qualidade das relações no ambiente de trabalho implica além do objetivo em comum definido pela liderança, a capacidade de desenvolver aspectos que promovam o altruísmo e a colaboração.

A Neurociência social está detalhando como as inúmeras formas de conhecer e fazer entram em ação ao interagirmos com os outros. Entre essas formas, com toda certeza estão as habilidades da via principal como cognição social. Mas a inteligência social também utiliza funções da via secundária como sincronia e sintonia, intuição social e preocupação e, sem sombra de dúvida, o impulso para a compaixão (GOLEMAN, 2006)

Ambiente de Trabalho

Tabela 4 – Artigos sobre Ambiente de Trabalho.

Tema/Autor	Periódico	Ano	Tipo de estudo	Amostra	Objetivos	Resultados
Implicações do ambiente, condições e organização do trabalho na saúde do professor: uma revisão sistemática. Luz, et al.	Ciência e saúde coletiva vol.	2019	Revisão sistemática	2.479	O objetivo deste estudo foi identificar os principais fatores psicossociais, estruturais e relacionais na profissão docente.	Principais resultados de desgaste, os transtornos psicossomáticos, com ênfase para o estresse e a Síndrome de Burnout, além dos distúrbios da voz. A carga de trabalho, as relações interpessoais e as condições do ambiente escolar são destacadas como os maiores agentes dessas enfermidades.
Revisão da literatura sobre os riscos do ambiente de trabalho quanto às condições laborais e o impacto na saúde	Revista brasileira de Medicina	2018	Revisão de literatura	618 estudos	Analisar, na literatura nacional e na internacional, os riscos do meio ambiente de trabalho quanto às condições laborais e o impacto na saúde do trabalhador.	Os riscos físicos mencionados foram ruído excessivo, temperatura inadequada, má qualidade do ar e exposição a raios solares. Já os químicos se dão pela exposição — as principais cargas químicas mencionadas são os agrotóxicos, medicamentos, solventes e desinfetantes. Quando aos biológicos, estão relacionados

do trabalhador. FERREIRA, et al.						estritamente aos profissionais da saúde, com destaque a contato com pacientes.
SCIELO Fatores do ambiente de trabalho no enfrentamento da morte de pacientes entre enfermeiros espanhóis: uma pesquisa transversal Jimenez, et al	Revista Latino-Americana de Enfermagem	2020	Pesquisa de campo	534 enfermeiros	Explorar a capacidade de autopercepção entre enfermeiros espanhóis que lidam com a morte do paciente e sua relação com o ambiente de trabalho, a prática baseada em evidências e o estresse ocupacional.	79% das participantes eram mulheres com média de 40 anos, 38% tinham pós-graduação e 77% trabalhavam em ambiente de saúde pública. Muitos enfermeiros avaliaram seu ambiente de trabalho como desfavorável (66%), relataram alto estresse ocupacional ($83,5 \pm 14,9$) e altas pontuações em conhecimento/habilidades em EBP ($47,9 \pm 11,3$). No entanto, 61,2% deles consideraram um enfrentamento ótimo (pontuação >157).
Análise do ambiente laboral e intenção de enfermeiras perioperatórias de abandonar o trabalho	Revista Latino-Americana de Enfermagem	2020	Estudo de campo	130 enfermeiras	Investigar como o ambiente laboral perioperatório afeta a insatisfação laboral, a exaustão profissional e a percepção da qualidade do cuidado sobre a intenção de abandonar o trabalho, das enfermeiras perioperatórias.	A dimensão do ambiente laboral em relação aos investimentos em pessoal e recursos, a insatisfação e a exaustão emocional das enfermeiras foram os fatores preditores que indicaram a sua intenção de abandonar o trabalho.
Ambiente, saúde e trabalho: temas geradores para ensino em saúde e segurança do trabalho no Acre, Brasil. RIBEIRO, Josina Maria Pontes; ARAUJO-JORGE, Tania Cremonini de; Bessa; Neto, Vicente.	Interface (Botucatu)	2016	Pesquisa de campo		Apresentar ambiente, saúde e trabalho como temas geradores necessários à construção de uma tecnologia social para educação profissional, considerando a ergologia como perspectiva de análise, e, o diálogo, como estratégia de ensino em Saúde e Segurança no Trabalho para Agentes de Combate a Endemias em Rio Branco, Acre, Brasil	As pesquisas histórica e documental permitiram que se estabelecessem os nexos entre os projetos de desenvolvimento que impactaram significativamente o ambiente e as relações de trabalho na saúde daí resultantes.
Organizações de ensino superior: inclusão e ambiente de trabalho. Pereira, et al.	Educação e Sociedade	2017	Pesquisa de campo	Cinco docentes e dezesseis Servidores técnicos administrativos	Conhecer a experiência de ingresso e as condições de trabalho que foram oferecidas na instituição para servidores técnico-administrativos e docentes com deficiência	As análises revelam o despreparo da organização no momento de receber o trabalhador; o preconceito e a discriminação no trato com colegas e chefias e a indiferença à lei. Apesar das condições materiais existentes, há uma valorização e motivação dos servidores para ter acesso ao emprego.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

O caso de Elton Mayo na fábrica de da Wester Eletric localizada em Hawthore, nos Estados Unidos que ocorreu em 1920 (PEDRO, 2006), é um exemplo claro de como os aspectos ambientais podem influenciar a produção. Esse estudo mostrou também que a qualidade das relações entre os gestores e trabalhadores tem impacto no desempenho das atividades. Elton Mayo afirma assim que o método de trabalho não é fator determinante de desempenho, há uma multiplicidade de fatores associados neste contexto que exercem influência na categoria do ambiente profissional.

Com base neste contexto os estudos indicados trouxeram importantes variáveis relacionadas aos aspectos do ambiente de trabalho no campo da inteligência emocional. Os estudos selecionados indicaram a concepção de ambiente de trabalho em uma dimensão relacionada aos aspectos gerais. Dentre eles, verificou-se a relevância dos aspectos físicos e condições de trabalho para favorecer uma condição favorável para execução das tarefas.

Citou-se também a importância da preparação e adequação física, estrutural e estratégica para acolhimento de pessoas com deficiência física no quadro de colaboradores. O estudo de Ribeiro, et al., (2016) enfatizou a identificação de projetos que impactaram o contexto do ambiente de trabalho e as relações estabelecidas. Com isso percebe-se a influência dos fatores que compõem a organização no desenvolvimento estratégico.

Conclusão

Nos artigos avaliados verificou-se amplo predomínio de estudos empíricos. O número de testes para avaliação de aspectos emocionais está presente em grande escala. O tema pertinente à inteligência emocional é presente a muito tempo no contexto organizacional. Sua relevância perpassa muitos anos e continua como uma questão presente dentro das empresas. O destaque ao longo dos anos se refere a inserção de recursos avaliativos para verificação de índices.

O que o autor menciona que o QI não é fator determinante de ascensão profissional, outros aspectos devem ser evidenciados neste contexto favorecendo o sucesso profissional. Neste contexto ganha destaque o QE que abrange outras áreas de grande importância o contexto organizacional.

Referências

ALBUQUERQUE, M. BRÊDA, M;MAYNART,W. SILVA,D; MOURA,E. Relacionamento interpessoal entre usuários e profissionais de saúde na atenção psicossocial. **Cogitare Enfermagem**. 2016. Jul-set 21(3): 01-09. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-2727>. Acesso em: 4 Jul 2020.

BATISTA, Helder Henrique Viana; NORONHA, Ana Paula Porto. **Aval. psicol** ; 17(3): 389-398, 2018. il, tab . Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-970450>. Acesso em 3 Julho de 2020

BATISTA, Helder Henrique Viana; NORONHA, Ana Paula Porto. Instrumentos de autorregulação emocional: uma revisão de literatura. **Aval. psicol.**, Itatiba , v. 17, n. 3, p. 389-398, 2018 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712018000300013&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 09 jul. 2020. <http://dx.doi.org/10.15689/ap.2018.1703.15643.12>.

Bethania Ferreira Goulart ¹Bibiane Dias Miranda Parreira ¹Letícia Gabriela de Almeida Noce ¹Silvia HelenHenriques ²Ana Lucia de Assis Simões ¹Lucieli Dias Pedreschi Chaves. relacionamento interpessoal: identificação de comportamentos para trabalho em equipe em unidade coronariana. **REME • Rev Min Enferm.** 2019;23:e-1197. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1051367> .Acesso em 5 Jul 2020

BUENO, José Maurício Haas et al . Competências emocionais: estudo de validação de um instrumento de medida. **Aval. psicol.**, Itatiba , v. 14, n. 1, p. 153-163, abr. 2015 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712015000100018&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 03 jul. 2020

BUENO, José Maurício Haas et al . Competências emocionais: estudo de validação de um instrumento de medida. **Aval. psicol.**, Itatiba , v. 14, n. 1, p. 153-163, abr. 2015 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&

DESCRITORES EM CIÊNCIAS DA SAÚDE: DeCS. ed. rev. e ampl. São Paulo: BIREME / OPAS / OMS, 2017. Disponível em: < <http://decs.bvsalud.org> >. Acesso em 22 de jun. 2017.

DIAS, Jennifer Specht et al . Construção e validação de instrumento para avaliar as relações interpessoais na Enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília , v. 72, n. 2, p. 408-413, Apr. 2019 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672019000200408&lng=en&nrm=iso>. access on 04 July 2020. Epub Apr 18, 2019. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0229>.

ENCARNAÇÃO, Rúben Miguel Câmara; SOARES, Eduardo Manuel da Cunha; CARVALHO, António Luís Rodrigues Faria de. Inteligência emocional: fatores influenciadores e impacto nos enfermeiros em cuidados intensivos. **Rev Rene (Online)** ; 19: e33229, jan. - dez. 2018. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-968079>. Acesso em 3 Julho 2020

ESPINOZA-VENEGAS, Maritza et al . A validation of the construct and reliability of an emotional intelligence scale applied to nursing students. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 23, n. 1, p. 139-147, Feb. 2015 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692015000100139&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2020. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535>.

FERNÁNDEZ-BERROCAL, P., BERRIOS-MARTOS, M. P., EXTREMERA, N., e AUGUSTO, J. M. Inteligencia Emocional: 22 años de avances empíricos. **Psicología Conductual**, 20(1), 5-13.2012

FERREIRA, A; GRAMS,M; ERTHAL, R; GIRIANELLI,V; OLIVEIRA, M. Revisão da literatura sobre os riscos do ambiente de trabalho quanto às condições laborais e impacto na saúde so trabalhador. **Revista Brasileira Medicina**, 2018, 16 (3): 360-70. Disponível em: <http://www.rbmt.org.br/details/371/pt-BR/revisao-da-literatura-sobre-os-riscos-do-ambiente-de-trabalho-quanto-as-condicoes-laborais-e-o-impacto-na-saude-do-trabalhador>. Acesso em: 4 Jul 2020.

FRANCO, Maria da Glória Salazar d'Eça Costa; SANTOS, Natalie Nobrega. Desenvolvimento da Compreensão Emocional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília , v. 31, n. 3, p. 339-348, Sept. 2015 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722015000300339&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2020. <https://doi.org/10.1590/0102-37722015032099339348>.

GIMENEZ-ESPERT, María del Carmen; PRADO-GASCO, Vicente Javier. Inteligência emocional em enfermeiros: a escala Trait Meta-Mood Scale. **Acta paul. enferm.**, São Paulo , v. 30, n. 2, p. 204-209, Apr. 2017 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002017000200204&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2020. <https://doi.org/10.1590/1982-0194201700031>.

GIMENEZ-ESPERT, María del Carmen; PRADO-GASCO, Vicente Javier; VALERO-MORENO, Selene. Impact of work aspects on communication, emotional intelligence and empathy in nursing. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 27, e3118, 2019 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692019000100312&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2020. Epub Feb 04, 2019. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2933.3118>.

GIMENEZ-ESPERT, María del Carmen; PRADO-GASCO, Vicente-Javier. The moderator effect of sex on attitude toward communication, emotional intelligence, and empathy in the nursing field. **Rev.**

Latino-Am. Enfermagem, Ribeirão Preto , v. 25, e2969, 2017 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100403&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2020. Epub Dec 11, 2017. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2018.2969>.

GOLEMAN,D. **O poder das relações humanas**: Inteligência social. Elsevier: Rio de Janeiro. 2006.

SILVA, José Aparecido Da; RIBEIRO-FILHO, Nilton P.; SANTOS, Rosemary Conceição dos. Inteligência humana e suas implicações. **Temas psicol.**, Ribeirão Preto , v. 20, n. 1, p. 155-188, jun. 2012 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2012000100012&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 15 ago. 2020.

LEITÃO, S.; FORTUNATO,G.; FREITAS,A. **Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações**: uma visão biológica. RAP. Rio de Janeiro, 2006.

LISTON, Júlia de Sá; HENICKA, Mariana Andréa de Moura; LIMA, Rita de Cássia Gabrielli Souza. Relações Interpessoais no Contexto do Projeto Sérgio Arouca: Contribuições para Formação Médica. **Rev. bras. educ. med.**, Brasília , v. 43, n. 4, p. 72-81, Dec. 2019 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022019000400072&lng=en&nrm=iso>. access on 04 July 2020. Epub Oct 14, 2019. <https://doi.org/10.1590/1981-52712015v43n4rb20190057>

LUZ, Jaqueline Galleazzi da et al . Implicações do ambiente, condições e organização do trabalho na saúde do professor: uma revisão sistemática. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 24, n. 12, p. 4621-4632, Dec. 2019 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232019001204621&lng=en&nrm=iso>. access on 04 July 2020. Epub Nov 25, 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-812320182412.26352017>.

MAYER, J. D., ROBERTS, S. D., & BARSADE, S. D. (2008). Human abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536. doi:10.1146/annurev.psych.59.103006.093646

MIGUEL, Fabiano Koich; ZUANAZZI, Ana Carolina; VILLEMOR-AMARAL, Anna Elisa de. Avaliação de aspectos da inteligência emocional nas técnicas de Pfister e Zulliger. **Temas psicol.**, Ribeirão Preto , v. 25, n. 4, p. 1853-1862, dez. 2017 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2017000400017&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 09 jul. 2020. <http://dx.doi.org/10.9788/TP2017.4-17Pt>.

MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos et al . Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre , v. 40, n. spe, e20180308, 2019 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472019000200417&lng=en&nrm=iso>. access on 04 July 2020. Epub Apr 29, 2019. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>.

NELSON, D.; LOW, G.; ROSS, F. Ellis Emotional intelligence: A transformative theory and applied model of positive personal change. *Annals of the American Psychotherapy Association*, v. 10, n. 4, p. 30-35,2007

PEIXOTO, Isaías et al . Evidências de validade para o teste de compreensão emocional. **Arq. bras. psicol.**, Rio de Janeiro , v. 71, n. 3, p. 184-199, dez. 2019 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672019000300014&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 03 jul. 2020.

PEREIRA, Carlos Eduardo Candido; BIZELLI, José Luís; LEITE, Lúcia Pereira. ORGANIZAÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: INCLUSÃO E AMBIENTE DE TRABALHO. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 38, n. 138, p. 99-115, Jan. 2017. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302017000100099&lng=en&nrm=iso>. access on 07 July 2020. <https://doi.org/10.1590/es0101-73302017151511>.

POVEDANO-JIMENEZ, Maria; GRANADOS-GAMEZ, Genoveva; GARCIA-CARO, Maria Paz. Fatores do ambiente de trabalho no enfrentamento da morte de pacientes entre enfermeiros espanhóis: uma pesquisa transversal. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 28, e3234, 2020. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692020000100317&lng=en&nrm=iso>. access on 04 July 2020. Epub Apr 17, 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3279.3234>.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

SILLERO-SILLERO, Amalia; ZABALEGUI, Adelaida. Analysis of the work environment and intention of perioperative nurses to quit work. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 28, e3256, 2020. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692020000100322&lng=en&nrm=iso>. access on 04 July 2020. Epub Apr 17, 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3239.3256>.

SOARES, Adriana Benevides et al. Situações Interpessoais Difíceis: Relações entre Habilidades Sociais e Coping na Adaptação Acadêmica. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 39, e183912, 2019. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932019000100117&lng=en&nrm=iso>. access on 04 July 2020. Epub June 27, 2019. <https://doi.org/10.1590/1982-3703003183912>

TEQUES, Andreia Pereira et al. Desenvolvimento e avaliação das características psicométricas do Questionário de Auto-Percepção de Inteligência Emocional (QIE-AP). **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, p. 270-279, June 2015. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722015000200270&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2020. <https://doi.org/10.1590/1678-7153.201528207>.

TEQUES, Andreia Pereira et al. Desenvolvimento e avaliação das características psicométricas do Questionário de Auto-Percepção de Inteligência Emocional (QIE-AP). **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, p. 270-279, June 2015. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722015000200270&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2020. <https://doi.org/10.1590/1678-7153.201528207>.

TORRES-CORONAS, Teresa; VIDAL-BLASCO, María-Arántzazu. O papel da inteligência emocional (traço) na previsão do comportamento em rede. **Rev. bras. gest. neg.**, São Paulo, v. 19, n. 63, p. 30-47, Mar. 2017. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-48922017000100030&lng=en&nrm=iso>. Access on 03 July 2020. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v0i0.3127>.

TRAJANO MFC, GONTIJO DT, SILVA MW, AQUINO JM, MONTEIRO EMLM. Interpersonal relationships in the surgical unit from the perspective of nursing workers: an exploratory study. Online **braz j nurs** [internet] 2017 Mar [cited year month day]; 16(1):159-169. Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/5530>. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-877001>. Acesso em: 4 Jul 2020.

TRAJANO;M.GONTIJO;D. SILVA;M; AQUINO,J. MONTEIRO, E. **Relações interpessoais no centro cirúrgico sob a ótica da enfermagem: estudo exploratório.**

VIEIRA-SANTOS, Joene et al . Inteligência emocional: revisão internacional da literatura. **Est. Inter. Psicol.**, Londrina , v. 9, n. 2, p. 78-99, 2018 . Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-64072018000200006&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 03 jul. 2020.

VIEIRA-SANTOS, Joene; LIMA, Diego Costa; SARTORI, Raquel Martins; SCHELINI, Patrícia Waltz; MUNIZ, Monalisa. Inteligência emocional de enfermeiros assistenciais em um hospital escola paulista. **Estud. Interdiscip. Psicol** ; (9): 78-99, ago. 2018. Disponível em <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-947391>. Acesso em 3/7/2020



Como citar este artigo (Formato ABNT):

GOMES, Maria Aparecida de Paulo; MARANHÃO, Thércia Lucena Grangeiro. A Inteligência Emocional e Relações Interpessoais no Ambiente de Trabalho: Uma Revisão Sistemática. **Id on Line Rev.Mult. Psic.**, Dezembro/2020, vol.14, n.53, p. 1044-1068. ISSN: 1981-1179.

Recebido: 04/12/2020;

Aceito: 09/12/2020.