



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

A atuação do gestor nas organizações perpassa 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

¹ Graduada em Tecnologia de Gestão de Pessoas-Universidade Estadual Vale do Acaraú. Concludente da Especialização em MBA Gestão de Pessoas no Centro Universitário UNINTA. E-mail: apa_recidapg@hotmail.com;

² Prof.^a Orientadora. Docente do curso de Psicologia no Centro Universitário UNINTA. Mestra em Ciências da Saúde pela Faculdade de Medicina do ABC-FMABC (2017). E-mail: therciapsicologa@gmail.com.

comportamentos. Faz-se necessário perceber as intercorrências que são motivadas pelos aspectos emocionais influenciando diretamente o desempenho profissional.

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. As Neurociências correspondem a uma complexidade de elementos que interferem diretamente no comportamento humano. É importante verificar como essa interferência pode ser motivadora de comportamentos satisfatórios ao ambiente de trabalho Lent (2010).

De acordo com Chiavenato (2003), o bom desempenho organizacional depende de uma participação eficiente das pessoas. As Neurociências inserem-se nesse campo favorecendo conhecimentos que explicam o funcionamento cerebral e sua relação com os processos comportamentais. A partir do estudo do sistema nervoso e sua interação com o ambiente pode-se compreender a dinâmica presente nas relações humanas possibilitando o desenvolvimento de estratégias que possibilitam resolução de problemas. Para Veloso (2019), para que se alcance o objetivo de uma gestão eficiente é necessário compreender como o indivíduo se estrutura e conseqüentemente como age.

De acordo com Chiavenato (1999), o grande diferencial caracterizado no ambiente organizacional no âmbito da competitividade encontra-se no potencial dos colaboradores de uma empresa. Assim, a importância das habilidades dos indivíduos dentro do ambiente de trabalho concerne não somente nas práticas de cada função, mas também nas características pessoais que caracterizam as atitudes comportamentais dirigidas às outras pessoas no ambiente de trabalho. As atitudes emocionais inserem-se neste contexto com evidente potencial de influência nas ações no espaço organizacional.

De acordo com 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. Forgas (1995) e Schwartz (1990) afirmam que as emoções poderiam influenciar processos de pensamento através da promoção de diferentes estratégias de processamento da informação.

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 objetivo principal realizar uma revisão sistemática buscando investigar os impactos da inteligência emocional no desenvolvimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho. Os objetivos específicos são: estudar os principais conceitos sobre inteligência emocional e analisar suas interferências na atuação do trabalhador. A metodologia utilizada foi 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 a 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 favorecedoras de tais condições, fez-se relevante realizar esta pesquisa buscando identificar a relação entre o contexto ambiental, a inteligência emocional e a interação dessas variáveis nas relações interpessoais.

Método

Este estudo propõe uma revisão sistemática da literatura dos últimos cinco anos, especificamente no período entre os anos de 2015 a 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.

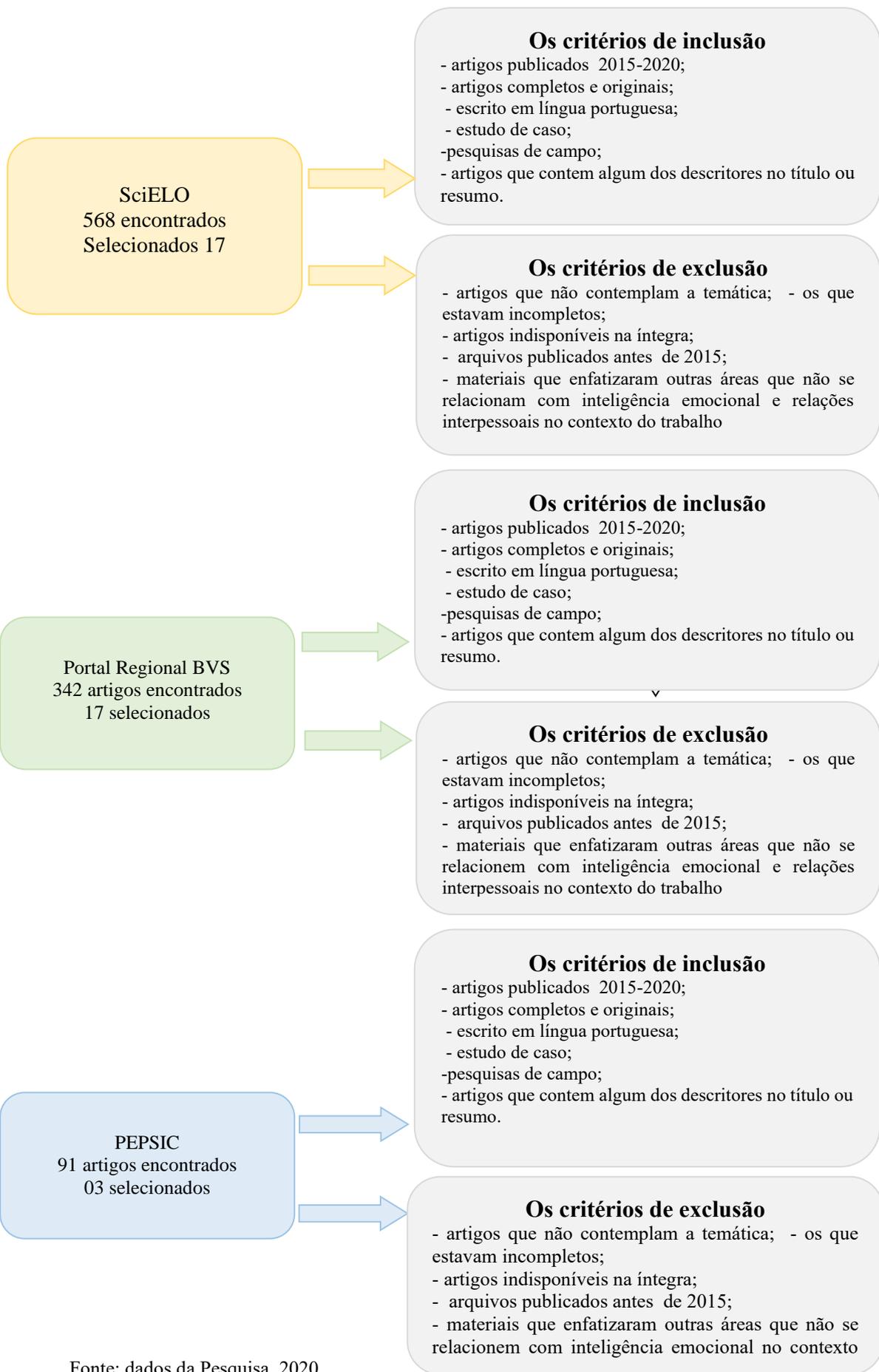
Desde o ano de 2002 conta com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq. Tem por objetivo o desenvolvimento de uma metodologia comum para a preparação, armazenamento, disseminação e avaliação de produção científica em formato eletrônico. (SciELO, 2019).

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.



Fonte: dados da Pesquisa, 2020.

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 referencia 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 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. 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) afirmam 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 autoconscientes e sensíveis aos demais teriam maiores habilidades para administrar suas questões de forma mais sábia e adequada a 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. 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 às definições mais abrangentes de IE que referem-se à 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 se refere à 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).

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. 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). No contexto do trabalho essas formas de interação entre indivíduos são intensificadas e suas resultantes tendem a exercer forte influência nos objetivos organizacionais. Assim, pode-se identificar a relevância da atenção aos aspectos relacionais como foco estratégico para o alcance do desenvolvimento favorável das potencialidades dos indivíduos no ambiente de trabalho.

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 mantêm 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.

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.

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. 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 que integra processos de interpretação, criação do conhecimento, e tomada de decisão é descrita como organização do conhecimento (CHOO, 2005). Neste contexto, o autor ainda enfatiza a habilidade cognitiva que envolve processos e representações e 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).

A habilidade cognitiva na organização pode ser alterada e aperfeiçoada através de processos de mudança e projeto organizacionais. Conseqüentemente, cognição organizacional, ou o grau de cognição na organização é função da escolha de seus elementos como 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. O autor ressalta ainda que 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.

Neste sentido, a inteligência organizacional pode também ser associada a graus de inteligência na organização, influenciando diretamente os resultados e objetivos propostos pela administração. Ainda de acordo com Simon (1997), apesar de apresentar algumas similaridades, 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 satisfaz.

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 ns 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).

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).

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 experiência humana é em grande parte impossível, diante da interação e da produção identitária que é verificada na dinâmica relacional. 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 a esta função.

Marx (1983) aborda o trabalho no modo de produção capitalista com viés 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. Ele 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. Para o autor, os significados remetem valores e concepções deste 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 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. |
| 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 Interdisciplinares 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 | Revista estudos interdisciplina | 2018 | Revisão sistemática | 4 Estudos contemplados | Examinar o cenário de pesquisas sobre o tema, em âmbito | A maioria dos estudos relacionou a IE a outros construtos ou analisou propriedades psicométricas de instrumentos destinados à sua |

| | | | | | | |
|--|---|------|-----------------------------------|---|--|--|
| literatura. Santos;Lima;Sartori; Schelini; Muniz | res em Psicologia | | | | internacional, buscando melhor compreensão do atual estado de desenvolvimento da área. | 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 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. |
| 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 período entre 2008 e 2017. | Concluiu-se que o instrumento apresenta condições psicométricas favoráveis para a recomendação de seu uso em pesquisas |
| 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 Interdisciplina res 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 o potencial humano para aprender os fundamentos do autodomínio e afins, a competência emocional revela a quantificação desse potencial (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 oitenta 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. De acordo com o autor essas duas áreas influenciam de forma significativas as ações do indivíduo em todos os contextos em que insere-se. A definição de inteligência emocional para Goleman (1995) refere-se à capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar das dificuldades, de ter controle dos impulsos e de saber aguardar pela satisfação do alcance dos objetivos. É manter-se em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar, sendo empático e autoconfiante.

O autor aborda ainda 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 geral temos consciência, é mais atento e mais reflexível. “A mente emocional refere-se ao caráter impulsivo, às vezes ilógico” (GOLEMAN, 1995, 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. | REME Revista mineira de enfermagem | 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> |

| | | | | | | |
|---|---|------|---|---|---|---|
| GOULART,B. et al. | | | | | | 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 | Online brazilian journal of nursing | 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.

De acordo com Thofehn 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 evidenciam-se ao interagirmos com os outros. A inteligência social também utiliza funções da via secundária como sincronia e sintonia, intuição social e preocupação resultando em impactos nos aspectos direcionados à expressões de impulso e compaixão (GOLEMAN, 2006). Tais expressões são evidenciadas nas relações identificadas no contexto organizacional.

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 do trabalhador. FERREIRA, et al. | 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 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 ± 14,9) e altas pontuações em conhecimento/habilidades em EBP (47,9 ± 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 ergonomia 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.

A ergonomia é um conceito amplamente abordado na temática da saúde do trabalhador. Tendo como contexto de configuração o ambiente de trabalho. 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 Klein, 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 têm-se as jornadas, pausas e turnos de trabalho. Em relação às condições físicas observam-se os ruídos, ventilação, umidade, temperatura, arranjo físico e posto de trabalho e finalmente a segurança enquanto ausência de riscos.

Esses aspectos físicos configuram-se pela relevância que apresentam no contexto da promoção de um ambiente favorável para realização das atividades. Assim, o cuidado ao colaborador decorre também do interesse em favorecer condições adequadas físicas e a preocupação com o bem estar integral no contexto das relações de trabalho.

Conclusão

De acordo com o levantamento de arquivos foi identificado amplo número de pesquisas nos âmbitos avaliados demonstrando a existência do interesse científico na temática da inteligência emocional e variáveis relacionadas. O número de testes para avaliação de aspectos emocionais está presente em grande escala. O tema pertinente à inteligência emocional é presente a longos períodos no contexto organizacional. Sua relevância continua como uma questão a ser investigada no ambiente das empresas. O destaque ao longo dos anos se refere à inserção de recursos avaliativos para verificação de índices.

A partir da pesquisa voltada às variáveis ambiente de trabalho, inteligência emocional e relações interpessoais verificou-se que tais aspectos atuam significativamente nos resultados da produção em todos os âmbitos avaliados. Desse modo ressalta-se a relevância da intensificação de medidas que considerem os aspectos científicos como fundamentação para elaboração de estratégias organizacionais. Tendo em vista que o profissional é um ser humano composto de múltiplas perspectivas, verifica-se que sua atuação no âmbito do trabalho não dissocia-se de seu bem estar no ambiente de produção. A inteligência emocional é um aspecto fortemente estudado ao longo dos anos, e atualmente a neurociência e sua ênfase nos processos pertinentes às relações interpessoais evidenciam a premissa de que o desenvolvimento das habilidades relacionais é fator de grande importância na busca de um ambiente profissional que adeque as necessidades de produção com a satisfação das necessidades humanas básicas a nível laboral.

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, V.; NORONHA, P. Instrumentos de autorregulação emocional: uma revisão de literatura. **Avaliação Psicológica**, 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>. Acesso em 09 jul. 2020.

BOCK, S. **Orientação profissional: abordagem sócio-histórica**. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2006.

BLACH-RIBAS, J. **Teoría de las relaciones laborales: fundamentos**. Barcelona: Editorial UOC. 2003

BUENO, J.;CORREIA,F.;ABACAR,M.;GOMES,Y.;JÚNIOR,F. Competências emocionais: estudo de validação de um instrumento de medida. **Avaliação Psicológica**, 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

CLEIN, C.; TONELLO, R.; PESSA, S. L. R. Influência do ambiente de trabalho na saúde física e emocional do trabalhador: estudo ergonômico em uma fábrica de máquinas industriais. **Revista ADMpg Gestão**

Estratégica. Ponta Grossa, v.7, n.1, p. 53-59, 2014. Disponível em:< www.admpg.com.br > revista2014_1 >
> Acesso em: 2. Jul 202

CHIAVENATO, I. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHO, W. **The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions**. 2 ed. Oxford: Oxford University Press. 2005.

COUTINHO, M. Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. v.12, n.2, p.189-202,2009. Disponível em: <pepsic.bvsalud.org > pdf > cpst > v12n2 > a05v12n2>. Acesso em: 12 jul 2020

Descritores em Ciências da Saúde: DeCS. ed. rev. e ampl. São Paulo: BIREME / OPAS / OMS, 2017. Disponível em: < <http://decs.bvsalud.org> >. Acesso em 2 ago 2020.

DIAS, J.; ROCHA, L.; CARVALHO, D.; TOMASCHEWSKI-BARLEM, J.; BARLEM, E.; DALMLIN, G. Construção e validação de instrumento para avaliar as relações interpessoais na Enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 72, n. 2, p. 408-413, Apr. 2019, Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672019000200408&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 2 ago 2020.

ENCARNAÇÃO, R.; CUNHA, E.; FARIA, A. Inteligência emocional: fatores influenciadores e impacto nos enfermeiros em cuidados intensivos. *Revista Rene (Online)*; 19: e33229, jan. - dez. 2018. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-968079>. Acesso em 3 Julho 2020

ESPINOZA, M.; SANHUEZA-O.; ELIZONDO, N.; CARRILLO, K. 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>. Acesso em 20 Ago 2020

FERNÁNDEZ, P., BERRIOS, M.; EXTREMERA, N.; AUGUSTO, J. M. Inteligencia Emocional: 22 años de avances empíricos. *Psicología Conductual*, 20(1), 5-13.2012. Acesso em 20 Ago 2020

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 do 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, M.; SANTOS, N. Desenvolvimento da Compreensão Emocional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 339-348, Sept. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722015000300339&lng=en&nrm=iso> Acesso em 20 Ago 2020

FORGAS, P. The affect infusion model (AIM): Review and an integrative theory of mood effects on judgment. **Psychological Bulletin**, v. 117, n. 1, p. 39-66. 1995. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1995-17403-001>. Acesso em 12 ago 2020.

GALVÃO, T.; PEREIRA, M. Revisões sistemáticas da literatura: passos para sua elaboração. **Epidemiologia e Serviços da saúde**. v. 23, n.1, 2014. Disponível em: < http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742014000100018 > Acesso em 22 jul 2020

GALVÃO, M.; RICARTE, I. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. **LOGEION: Filosofia da informação**. Rio de Janeiro. v. 6, n.1, p.57-73, fev 2019. Disponível em: <[https://sites.usp.br/dms/wp-content/uploads/sites/575/2019/12/ Revis%C3%A3o-Sistem%C3%A1tica-de-Literatura.pdf](https://sites.usp.br/dms/wp-content/uploads/sites/575/2019/12/Revis%C3%A3o-Sistem%C3%A1tica-de-Literatura.pdf)> Acesso em 3 ago 2020.

GIMENEZ-ESPERT, M.; PRADO-GASCO, V. The moderator effect of sex on attitude toward communication, emotional intelligence, and empathy in the nursing field. **Revista Latino-America de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 25, e2969, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100403&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 20 Ago 2020

GIMENEZ-ESPERT, M.; PRADO-GASCO, V. Inteligência emocional em enfermeiros: a escala Trait Meta-Mood Scale. **Acta paulista de enfermagem**, São Paulo, v. 30, n. 2, p. 204-209, Apr. 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002017000200204&lng=en&nrm=iso> Acesso em 20 Ago 2020

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

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva. 2007.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva. 1995

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**. São Paulo: Objetiva, 2011.

GOULART, B.; PARREIRA, B.; NOCE, L.; HENRIQUES, S.; SIMÕES, A.; CHAVES, L. Relacionamento interpessoal: identificação de comportamentos para trabalho em equipe em unidade coronariana. **REME - Revista Mineira de Enfermagem**. 2019, 23: e-1197. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1051367>> . Acesso em 5 Jul 2020.

HUTZ, C.; WOYCIEKOSKI, C. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia: Reflexão e Crítica**. v. 22, n. 1, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=pt&nrm=iso> Acesso em 15 ago 2020.

JACQUES, M. Identidade e trabalho: uma articulação indispensável. In: Tamayo, A.; BORGES-ANDRADE, J.; CODO, W. (Orgs). **Trabalho, Organizações e Cultura**. Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia, p.21-26, 1996. Disponível em: <www.anpepp.org.br > acervo > Colet11 > Acesso em 20 jul 2020.

KANDEL, E. **Princípios de neurociências**. Porto Alegre: AMGH, 2014.

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

LEDOUX, J. **Cérebro emocional: as misteriosas estruturas da vida emocional**. Cascais: Pergaminho. 1996.

LENT, R. **Cem bilhões de Neurônios? conceitos fundamentais de neurociência**. 2 ed. São Paulo: Atheneu. 2010.

LISTON, J.; HENICKA, M.; LIMA, R. Relações Interpessoais no Contexto do Projeto Sérgio Arouca: Contribuições para Formação Médica. **Revista brasileira educação e medicina**, Brasília, v. 43, n. 4, p. 72-81, Dec. 2019, Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022019000400072&lng=en&nrm=iso> Acesso em 20 Ago 2020

LUZ, J.; PESSA, S.; LUZ, R.; SCHENATTO, F. Implicações do ambiente, condições e organização do trabalho na saúde do professor: uma revisão sistemática. **Ciência e saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 12, p. 4621-4632, Dec. 2019, Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232019001204621&lng=en&nrm=iso> Acesso em 20 Ago 2020

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, R. **Models of emotion intelligence**. In R.J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence*. p.396-420. New York: Cambridge University Press. Mar 2000. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/2000-07612-018>. Acesso em 11 ago 2020.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds), **Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators**. p.3-31, 1997. Disponível em: <https://scholars.unh.edu/psych_facpub/422/> Acesso em 3 ago 2020.

MAYER, J.D.; DIPALO, M.T. ;SALOVEY, P. Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A componente of emotional intelligence. **Journal of Personality Assessment**, 54. p. 772-781. 1990. Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2348356/>> Acesso em 3 ago 2020

MAYER, J.D. GEHER, G. Emotional Intelligence and the identification of emotion. **Intelligence**, v. 22, n. 2, p. 89-113. 1996. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160289696900112>> Acesso em 10 ago 2020.

MAYER, J.D.; SALOVEY, P. CARUSO, D.R. Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user's manual. Toronto, Canada: MHS. 2002. Disponível em: <<https://mikegosling.com/pdf/MSCEITDescription.pdf>>. Acesso em 2 jul 2020.

MAYER, J. D.; ROBERTS, D.; BARSADE, G. Human abilities: Emotional Intelligence. **Annual Review of Psychology**, v. 59, p. 507-536. 2008. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/5907081_Human_Abilities_Emotional_Intelligence>. Acesso em: 12 jul 2020.

MARX, K.O **Capital: crítica da economia política**. São Paulo: Abril Cultural. 1983.

MARTINEZ, M.; PARAGUAY, A. Satisfação e saúde no trabalho-aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. v.6, n.1, São Paulo, Dez, 2003. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172003000200005 Acesso em 2 Jul 2020

MOREIRA, F.; CALLOU, R.; ALBUQUERQUE, G.; OLIVEIRA, R. Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 40, n. spe, e20180308, 2019. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472019000200417&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 20 Ago 2020

MIGUEL, F.; ZUANAZZI, A.; VILLEMOR, A. 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> Acesso em 20 Ago 2020

MORIN, E.M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**. v.41, n.3, p.8-19. 2001. Disponível em: <rae.fgv.br/rae/vol41-num3-2001/sentidos-trabalho> Acesso em 12 jul 2020.

NEVES, D.; NASCIMENTO, R.; FELIX, J.M.; SILVA, F.; ANDRADE, R. Sentido e significado do trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à Scientific Periodicals Electronic Library. **Caderno EBAPÉ. BR**. v.16, n. 2. Ap-jun, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1679-39512018000200318&script=sci_arttext&tlng=pt> Acesso em 12 Jul 2020.

NOBRE, F.; TOBIAS, A.; WALKER, D. The pursuit of cognition in manufacturing organizations. **Journal of Manufacturing Systems**. v.27, n.3, p.145-157. 2009. Disponível em: < www.researchgate.net > Acesso em 12 Jul 2020.

PEIXOTO, I.; MUNIZ, M.; MIGUEL, F.; BUENO, J. 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>. Acesso em: 03 jul. 2020.

PEREIRA, C.; BIZELLI, J.; LEITE, L. 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> Acesso em 20 Ago 2020

POVEDANO, M.; GRANADOS, G.; GARCIA, M. Fatores do ambiente de trabalho no enfrentamento da morte de pacientes entre enfermeiros espanhóis: uma pesquisa transversal. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 28, e3234, 2020. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692020000100317&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 20 Ago 2020

SANTOS, R.; TEIXEIRA, E.; CURSINO, E. Estudo sobre as relações humanas interpessoais de trabalho entre os profissionais de enfermagem: revisão integrativa. **Revista Enfermagem UERJ**. v. 25, 2017. Disponível em: < <file:///C:/Users/PCAPAR~1/AppData/Local/Temp/26393-105532-1-PB.pdf> > Acesso em 15 jul 2020.

SALOVEY, P.; MAYER, D. Emotional intelligence. **Imagination, Cognition and Personality**. v.9, n.3, p.185-211. 1990. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>. Acesso em 12 ago 2020.

SANTOS, J.; LIMA, D.; SARTORI, R.; MUNIZ, M.; SCHELINI, P. Inteligência emocional: revisão internacional de literatura. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**. v.9, n.2, 2018. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/eip/article/view/27475>> Acesso em: 3 Jul 2020

SARTORI, R.; ALMEIDA, C.; BARBOSA, N. Inteligência emocional de enfermeiros assistenciais em um hospital escola paulista/Emotional intelligence of nurses assistance at a hospital in São Paulo. **Portal Regional da BVS**. 21 (241), jun. 2018. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-946664>> Acesso em: 3 Jul 2020.

SACHUK, M.; ARAÚJO, R. Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas. **Revista de Gestão USP**, v. 14, n.1, p 53-66, 2007. Disponível em: <www.revistas.usp.br/rege/article/download> Acesso em: 12 Jul 2020.

SERAFIM, A.; SAFFI, P. (Org). **Neuropsicologia Forense**. Porto Alegre: Artmed. 2015.

SCHWARZ, N. Feelings as information: Informational and motivational functions of affective states. In E.T. Higgins & E. M. Sorrentino (Eds), Handbook of motivation and cognition. **American Psychological Association**. v.2 p. 527-561. New York: Guilford. 1990. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1990-98254-015>. Acesso em 1 ago 2020.

SIMON, H. **The sciences of the artificial**. 3 ed. Cambridge: MIT Press. 1996.

SIMON, H. **Administrative organizations**. 4 ed. New York: The Free Press. 1997.

SILLERO, A.; ZABALEGUI, A. Analysis of the work environment and intention of perioperative nurses to quit work. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 28, e3256, 2020. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692020000100322&lng=en&nrm=iso>. access on 04 July 2020.

SOARES, A. MONTEIRO, M.; SOUZA, M.; MAIA, F. MEDEIROS, H. BARROS, R. Situações Interpessoais Difíceis: Relações entre Habilidades Sociais e Coping na Adaptação Acadêmica. **Psicologia Ciência e Profissão**. Brasília, v.39, e183912, 2019, Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932019000100117&lng=en&nrm=iso> Acesso em 20 Ago 2020.

TEQUES, A.; LOLCA-RÁMON, G.; BUENO-CARRERA, G.; PAIS-RIBEIRO, J.; TEQUES, P. Desenvolvimento e avaliação das características psicométricas do Questionário de Auto-Percepção de Inteligência Emocional (QIE-AP). **Psicologia Reflexão e Crítica**, 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> Acesso em 20 Ago 2020

TOFEHNR, M.B; LEOPARDI, M.T. Teoria dos vínculos profissionais: um novo modo de gestão em enfermagem. **Texto & contexto enfermagem**. v.15,n.3, p.409-417.2006. Disponível em: < www.scielo.br/pdf/tce > Acesso em 16 jul 2020.

TORRES-CORONAS, T.; VIDAL-BLASCO, M. O papel da inteligência emocional (traço) na previsão do comportamento em rede. **Revista brasileira de gestão de negócios**, 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>. Acesso em 20 Ago 2020

TRAJANO, C.; GONTIJO, D.; SILVA, W.; AQUINO, M.; MONTEIRO, M.; Interpersonal relationships in the surgical unit from the perspective of nursing workers: an exploratory study. **Online braz j nurs**, 16 (1):159-169. 2017. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-877001>. Acesso em: 4 Jul 2020.

VELOSO, L. Estudo da Neurociência no âmbito da Gestão de Pessoas. Associação Paranaense de engenharia de produção. IX Congresso Brasileiro de Engenharia da Produção. 2019. Disponível em: <http://aprepro.org.br/combrep/2019/anais/arquivos/10122019_151044_5da218c897c50.pdf> Acesso em 15 ago 2020.

VIEIRA-SANTOS, J. ; LIMA, D.; SARTORI, R. SCHELINI, P. MUNIZ, M. Inteligência emocional de enfermeiros assistenciais em um hospital escola paulista. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, (9): 78-99, ago. 2018. Disponível em <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-947391>. Acesso em 3/7/2020

VIEIRA-SANTOS, J. ; LIMA, D.; SARTORI, R. SCHELINI, P. MUNIZ, M. Inteligência emocional: revisão internacional da literatura. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, 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.

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.