

O DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO TRABALHO E A COMUNICAÇÃO ASSERTIVA¹

Rodrigo Bandeira de Oliveira e Silva ²

Manuela Mayworm Jens ³

Raylander de Araujo Portes ⁴

Vânia Lúcia Pereira de Andrade⁵

RESUMO

No contexto do trabalho, o desenvolvimento de competências socioemocionais pode ser decisivo na jornada profissional. A inteligência emocional é uma destas competências que impactam o ambiente de trabalho. A comunicação assertiva integra a dimensão social da inteligência emocional e pode favorecer relações saudáveis no interior das organizações de trabalho. Esta pesquisa exploratória, quantitativa e aplicada teve como objetivo oportunizar a possibilidade de desenvolvimento inicial da inteligência emocional voltada para o ambiente de trabalho com enfoque na comunicação assertiva. Para atingir o objetivo proposto percorreu-se as etapas de planejamento, desenvolvimento e avaliação de reação, segundo Kirkpatrick e Kirkpatrick (2006). Foram desenvolvidos quatro workshops presenciais com duas horas de duração que contaram com 31 participantes e com três facilitadores, estudantes de psicologia. 90% dos participantes responderam a avaliação de reação. As respostas foram favoráveis, sendo “excelente” ou “ muito bom” em relação à atuação dos facilitadores (89%), à organização (91%) e à avaliação geral dos workshops (98%). Os resultados corroboraram com estudos anteriores relacionados a esta temática. O formato de workshops e o conteúdo proposto pareceram despertar interesse nos participantes e demonstrar implicações com relação a gestão de conflitos e enfrentamento do estresse de forma produtiva. Investimentos em espaços que incentivem o compartilhamento de experiências e que auxiliem o enfrentamento de situações críticas que mobilizem a utilização de competências socioemocionais, parecem levar a resultados mais satisfatórios para colaborador e organização.

Palavras-chave: Competências socioemocionais. Gestão de conflitos. Organizações de trabalho.

ABSTRACT

In the context of work, the development of socio-emotional skills can be decisive in the professional journey. Emotional intelligence is one of these skills that impacts the work

¹ Produção científica decorrente do desenvolvimento do Projeto de Extensão Desenvolvendo Competências Socioemocionais, financiado pelo UniAcademia e promovido pelos cursos de Gestão, com apoio do curso de psicologia do Centro Universitário Academia – Juiz de Fora, MG.

² Discente do curso de graduação em Psicologia do Centro Universitário Academia. E-mail: rodrigobandeiraos08@gmail.com

³ Discente do curso de graduação em Psicologia do Centro Universitário Academia. E-mail: manuelajens@hotmail.com

⁴ Egresso do curso de graduação em Psicologia do Centro Universitário Academia. E-mail: raylander_jf@hotmail.com

⁵ Mestre em Psicologia pelo Centro Universitário de Brasília (UniCEUB) e docente do Centro Universitário Academia. E-mail: vaniaandrade@uniacademia.edu.br

environment. Assertive communication integrates the social dimension of emotional intelligence and can promote healthy relationships within work organizations. This exploratory, quantitative and applied research aimed to provide the possibility of an initial development of emotional intelligence regarding the work environment with a focus on assertive communication. To achieve the proposed objective, the stages of planning, development and reaction evaluation were covered, according to Kirkpatrick and Kirkpatrick (2006). Four face-to-face workshops of two hours of duration with 31 participants and three facilitators, all psychology students, were developed. 90% of the participants answered the reaction evaluation. The answers were favorable, being “excellent” or “very good” in relation to the performance of the facilitators (89%), the organization (91%) and the general evaluation of the workshops (98%). The results corroborate previous studies related to this topic. The workshop format and the proposed content seemed to arouse interest in the participants and demonstrate implications regarding conflict management and coping with stress in a productive manner. Investments in spaces that encourage the sharing of experiences and that help to face critical situations that mobilize the use of socio-emotional skills, seem to lead to more satisfactory results for the employee and the organization.

Key words: Socio-emotional skills. Conflict management. Work organizations.

1. INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho está constantemente passando por mudanças significativas, se caracterizando pelo fluxo acelerado de inovações e tecnologias, pela elevada quantidade de informações que devem ser processadas e pelo aumento da competitividade entre profissionais e empresas. Essas mudanças no ambiente de trabalho alteram as relações internas da empresa, promovendo novas práticas de desenvolvimento de novos conhecimentos para resolução de problemas. Essas questões, por sua vez, promovem maior interação entre funcionários e proporcionam maior flexibilidade de atuação (RAMOS; MARQUES, 2014 apud NAKANO; OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2021)

Neste sentido, as constantes mudanças remetem a um modelo “robótico” que parece estar sendo gradualmente substituído pela valorização de habilidades e competências que permitam que os funcionários realizem atividades estratégicas que não podem ser automatizadas, ou seja, usando apenas os recursos disponíveis no computador. Diante destas habilidades e competências, destacam-se aquelas que não se restringem ao conteúdo técnico e operacional, mas que estão relacionadas à maneira de se comportar diante de situações complexas que envolvem desafios (FRANCISCO *et al.*, 2019 apud NAKANO; OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2021).

Dentre estas competências destaca-se a inteligência emocional. Trata-se de uma competência socioemocional demandada pelo mercado de trabalho dentre os diferentes conjuntos de conhecimentos, habilidades e atitudes (*soft, hard e deep skills*) neste meio em que as Revoluções Industriais configuraram modos de organização singulares, com diferentes impactos sobre o trabalhador (BENTIVI; BASTOS; CARNEIRO, 2021).

No que tange à dimensão social e interpessoal da inteligência emocional, destaca-se a comunicação assertiva e não violenta que favorece o processo comunicativo diante das inferências pessoais, físicas e semânticas que podem interferir nas relações sociais, incluindo-se o ambiente de trabalho e desencadeando estresse (ROSENBERG, 2006).

Diante deste contexto o objetivo deste estudo foi, por meio de uma pesquisa exploratória, quantitativa e aplicada, oportunizar a possibilidade de desenvolvimento inicial da inteligência emocional voltada para o ambiente de trabalho com enfoque na comunicação assertiva.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Conceituando inteligência emocional

Há algum tempo, os estudos sobre inteligências vêm se ampliando, sobretudo no que diz respeito a distinção entre as capacidades intelectuais, como a inteligência acadêmica, e as emocionais, tendo como principal representante a inteligência emocional. Nessa perspectiva, teóricos como Howard Gardner propuseram modelos sobre essa temática, ressaltando as demais possibilidades de inteligências em contraposição à inteligência puramente cognitiva, que é medida pelo quociente de inteligência (QI) (GOLEMAN, 2011).

Para introduzir o tema serão apresentadas a seguir, algumas premissas de Goleman que versam sobre a inteligência emocional. Goleman assinala que os centros emocionais se localizam em uma área antiga do cérebro, o subcórtex, desenvolvida anteriormente à área na qual se encontra o intelecto, o neocórtex, que em termos de evolução é mais recente. A inteligência emocional, portanto, transita entre esses centros emocionais, ao passo em que também se relaciona com os centros intelectuais (GOLEMAN, 2011).

Segundo Goleman (2011), a inteligência emocional refere-se à capacidade de distinguir os próprios sentimentos e também, de alguma forma, avaliá-los nos outros. Além disso, confere a essa inteligência a capacidade de se motivar e gerir as emoções diante dos demais relacionamentos. Tal construto também consiste em utilizar-se das emoções, fazendo com que trabalhem em conformidade com a sua intenção, utilizando-a para ajudar nos comportamentos, raciocínios, de forma que os resultados obtidos sejam potencializados (WEISINGER, 1997), conforme será elaborado posteriormente.

A inteligência emocional consiste em competências distintas, porém complementares à inteligência intelectual. Nesse sentido, Goleman (2011) destaca a importância de se trabalhar a inteligência emocional, sendo ela, muitas vezes, um grande diferencial no que diz respeito às diversas formas de se relacionar com os outros.

Com a evolução da ciência, assim como da psicologia, da psiquiatria e atualmente da neurociência, descobriu-se que existiam diferentes fatores a determinar o sucesso de pessoas e organizações, chegando ao Quociente Emocional (QE) . Por meio deste fator, vem se verificando que a inteligência emocional também se torna imprescindível neste processo (GOLEMAN, 2007).

O QE associa-se ao controle das emoções que pode trazer transformações significativas, tanto no ambiente profissional quanto familiar, uma vez que o indivíduo se torna mais consciente de suas responsabilidades sobre o bem-estar de si mesmo e de outros, usando as habilidades adquiridas para promover uma mudança cultural e social no meio em que vive e/ou trabalha (GOLEMAN, 2007; MOREIRA, 2017).

As competências emocionais: habilidades práticas derivadas da inteligência emocional

Dentro do conceito amplo de inteligência emocional, podemos encontrar a definição de competência emocional. Conforme Goleman (1995), a competência emocional “[...] é uma capacidade adquirida, baseada na inteligência emocional, que resulta num desempenho destacado no trabalho” (p. 38). Entende-se, aqui, que a competência emocional é fundamental para este bom desempenho, de modo que se compreende que, para além do quociente intelectual, as competências emocionais

são outro elemento imprescindível para o desvelar do potencial humano para o trabalho (MOREIRA, 2017).

Alves (2009) coloca que os dicionários definem a competência emocional como a habilidade de conduzir a percepção e escolher as atitudes nas situações. Há, portanto, um elemento fortemente prático no manejo das competências emocionais (ibidem). E este depende de um autocontrole e uma capacidade de percepção acurada que, favorecendo a capacidade de resiliência e compreensão emocional, contribui para a obtenção de resultados desejados (GOLEMAN, 2007).

As competências emocionais podem ser divididas em competências *personais* — que determinam como o indivíduo lida consigo — e *sociais* — que determinam como o indivíduo lida com o outro (MOREIRA, 2017). Dentro dessas duas categorias, encontram-se cinco dimensões, à rigor, os campos da *auto-percepção*, *da motivação*, *da autorregulação*, *da empatia* e *das aptidões sociais* (GOLEMAN, 2011). Moreira (2017) postula que enquanto os três primeiros grupos são entendidos como competências pessoais, os dois últimos são categorizados como competências sociais. Para compreender com mais precisão as competências emocionais, portanto, é interessante discorrer sobre as formas como tal conceito se manifesta.

Com relação às competências pessoais, em primeiro lugar, tem-se a dimensão da autopercepção. Esta engloba a capacidade de reconhecer as próprias emoções, sendo capaz de identificar os próprios pontos fortes, as capacidades, o valor e as limitações (ibidem). Envolve o conhecimento dos próprios estados interiores (ALVES, 2009). A segunda dimensão, motivação, inclui o esforço para satisfazer exigências e melhorar nas possibilidades, a prontidão e o alinhamento com o grupo ou organização em que se encontra (MOREIRA, 2017). Alves (2009), assinala que a motivação pode guiar ou facilitar o alcance de metas. A terceira dimensão, autorregulação, incorpora a capacidade de lidar com as emoções, os impulsos e os recursos que apresentamos a cada momento (ibidem). Neste domínio, o lido com os estados internos devem facilitar a realização da tarefa, em vez de interferir em seu desenvolvimento (MOREIRA, 2017).

No que diz respeito às competências sociais, a empatia, quarta dimensão, é definida como perceber o que as pessoas estão sentindo, conseguindo perceber movimentos emergentes no ambiente de trabalho a partir do cultivo de relações com uma ampla gama de pessoas (ibidem). Por fim, as aptidões sociais se relacionam a qualidades práticas de interação. Goleman (2011) inclui neste âmbito a capacidade

de ler situações e redes políticas, e de utilizar as habilidades sociais em prol da negociação, da resolução de conflitos, da liderança e da cooperação. No que tange a empatia e aptidão social, destaca-se a importância da comunicação assertiva.

Ressalta-se que a competência emocional é necessária no cotidiano de profissionais de diversas áreas de atuação podendo ser responsável pela conquista dos mais diferentes objetivos (ALVES, 2009). Neste sentido, as habilidades práticas que compõem a inteligência emocional parecem ser cada vez mais urgentes no ambiente de trabalho (GOLEMAN, 2007). Assim, as competências emocionais precisam ser levadas em consideração para a compreensão do trabalho no contexto contemporâneo.

As competências emocionais, o trabalho e o contexto contemporâneo

As competências socioemocionais têm ganhado destaque pelas instituições internacionais como a Organização para a Cooperação Econômica e Desenvolvimento (OCDE) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT). Essas instituições destacam principalmente as "competências-chave", que são aquelas que condizem com qualquer atividade profissional, dada a possibilidade de aplicação em diferentes contextos e situações, evidenciando seus benefícios para o indivíduo e para a sociedade. Estas instituições enfatizam que, hoje, um número significativo de organizações dependem do trabalho e da coordenação de equipes, além da cooperação. Desta maneira, uma série de competências socioemocionais tornou-se essencial para a facilitação e otimização do trabalho conjunto e da qualidade das relações que se estabelecem no contexto laboral (TALAVERA; PÉREZ-GONZÁLEZ, 2007 apud NAKANO; OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2021).

Goleman, Richard e Annie (2002) dividem tais competências emocionais em sete níveis: autoconsciência emocional, autocontrole, adaptabilidade, otimismo, empatia, gerenciamento de conflitos e trabalho em equipe. Essas habilidades interpessoais são alcançadas principalmente por meio do autoconhecimento, pois saber identificar as próprias emoções é a forma mais fácil de conseguir gerí-las. Os colaboradores com inteligência emocional bem desenvolvida têm maiores probabilidades de se sentirem satisfeitos e úteis, o que resulta no aumento da produtividade. Os colaboradores que não possuem o controle das emoções, por outro

lado, estão propensos a sabotar capacidades de concentração em suas vidas, no trabalho e na busca dos objetivos (ibidem).

Comunicação Assertiva

Uma das competências emocionais que se destaca no ambiente organizacional e está interligada ao sucesso profissional, em praticamente todas as áreas da vida e, conseqüentemente no trabalho, é a comunicação assertiva (MARCOLINO, 2021).

A comunicação assertiva, apesar de estar associada à uma boa comunicação, não requer necessariamente que o comunicador tenha uma oratória impecável. Trata-se de uma habilidade emocional que pode estar em contínuo desenvolvimento. Para isso, é importante que se tenha, sobretudo, respeito aos sentimentos e um interesse genuíno em compreender as necessidades dos outros (MARCOLINO, 2021; ROSENBERG, 2006).

Essa forma de comunicação caminha lado a lado com a inteligência emocional, uma vez que suas principais características estão relacionadas à perceber e identificar as emoções no outro, principalmente quando se põe em prática a escuta ativa, ou seja, o exercício de ouvir atentamente, de modo que se possa observar e compreender com real interesse o que outro diz ou expressa (MARCOLINO, 2021; GOLEMAN, 2011).

Cabe pontuar que, Nakano, Oliveira e Oliveira (2021) assinalam que a comunicação é uma competência social e o manejo emocional demandado por ela é uma competência emocional. A comunicação, dentre outras competências, pode contribuir para um desempenho satisfatório no que tange a trabalhos em equipe, negociação, resolução de conflitos e planejamento da própria carreira.

Desta maneira, com o desenvolvimento da inteligência emocional, bem como da comunicação assertiva, é possível estar mais apto a tomar decisões mais prudentes e assertivas. A união dessas capacidades, torna possível identificar as emoções e os sentimentos dos outros e perceber como essas podem afetar determinadas situações, seja de forma positiva ou negativa. Desta forma, se viabiliza conhecer e respeitar os limites tanto de quem emite um comunicado, quanto de quem o recebe, o que torna a comunicação mais eficiente (MARCOLINO, 2021).

3. MÉTODO

Realizou-se uma pesquisa exploratória, quantitativa e aplicada, uma vez que visa contribuir para fins práticos, efetivamente, buscando soluções para problemáticas (ROESCH; BECKER; MELLO, 2012).

Público-alvo atendido

Foram desenvolvidos quatro *workshops* sobre o tema inteligência emocional e comunicação assertiva. Nem todos os inscritos participaram dos workshops. A amostra dos 130 inscritos (115, público interno e 15, público externo) caracterizou-se por uma faixa etária de 51 inscritos com até 25 anos; 33 inscritos entre 25 e 36 anos; 28 inscritos entre 36 e 45 anos e 18 inscritos com 45 anos ou mais. Foram mais numerosas as inscrições de alunos (as) de psicologia.

Dentre os 130 inscritos, 31 participaram efetivamente dos workshops. Este número corresponde a 24% dos inscritos. O projeto contou com o apoio de três facilitadores, alunos do curso de psicologia.

Da amostra de 31 participantes, 28, ou seja, 90% responderam à avaliação. Com relação à faixa etária: 36% tinham entre 25 a 36 anos de idade; 32% tinham até 25 anos; 21% tinham entre 36 e 45 anos e 11% estavam acima de 45 anos.

Quanto ao tempo de trabalho, 36% responderam que trabalhavam há mais de 5 anos; 21% trabalhavam entre 6 meses e dois anos; 18% não trabalhavam; 14% trabalhavam entre 2 e 5 anos e 11% até 6 meses.

Quanto à profissão, a amostra apresentou-se diversificada abarcando estudantes e profissionais de psicologia, de marketing e de administração; estudantes de ciências biológicas, fisioterapia, gestão de RH, direito e filosofia. Também participaram dos workshops: assistente social, nutricionista, vistoriadora, bancário, consultor comercial, telefonista, assistente administrativo e áreas afins.

Instrumentos e Procedimentos

Os instrumentos e procedimentos utilizados seguiram as mesmas etapas de trabalhos anteriores realizados com o método aplicado neste estudo (AMERICANO *et al.*, 2021; SILVA *et al.*, 2019, 2020).

Para a realização da pesquisa foram realizadas três etapas: o planejamento, o desenvolvimento e a avaliação segundo Kirkpatrick e Kirkpatrick (2006) no nível de Reação.

Na etapa de planejamento estimou-se duas horas de duração para realização dos *workshops* presenciais. O tema dos workshops: “O desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho e a comunicação assertiva”, apresentou como as competências socioemocionais tornaram-se essenciais para a facilitação e otimização do trabalho conjunto e da qualidade das relações que se estabelecem no contexto laboral (TALAVERA; PÉREZ-GONZÁLEZ, 2007 apud NAKANO; OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2021).

Antes de se inscreverem os participantes precisavam concordar com os termos que constavam no link do *Google Forms*, elaborado para este fim. Os *workshops* foram divulgados prioritariamente nas redes sociais vinculadas ao projeto e à instituição financiadora do projeto visando atingir o público interno e externo. O planejamento dos *workshops*, com duas horas de duração, foram coordenados pela docente responsável e desenvolvidos por alunos de psicologia que trabalharam em grupo.

Durante a condução dos workshops foram aplicados métodos e técnicas interativas, análise de vídeos relacionados ao tema e utilização de etapas relativas ao ciclo de aprendizagem vivencial. Neste sentido, buscou-se reproduzir métodos utilizados para o desenvolvimento de pessoas em organizações, como tentativa de aproximar a experiência vivida no mundo acadêmico com a ofertada pelo mercado de trabalho. As técnicas interativas focaram no conteúdo trazido pelos próprios participantes, levando-se em conta situações difíceis de se comunicar no ambiente de trabalho.

Nos minutos finais dos *workshops* solicitou-se o preenchimento da avaliação por meio de um link do *Google Forms* enviado pelo grupo de WhatsApp. A avaliação incluiu cinco perguntas sobre os facilitadores, quatro sobre a organização, quatro sobre a autoavaliação dos participantes e cinco sobre a avaliação de aspectos gerais dos *workshops*. Os itens em questão foram avaliados com uma escala de quatro graduações em que constavam as críticas “Fraco”, “Regular”, “Muito bom” e “Excelente”.

As avaliações, apresentadas na seção de resultados, seguiram preceitos propostos no Modelo de Avaliação, nível de Reação, segundo Kirkpatrick e Kirkpatrick

(2006). Foram aferidos: o interesse, as percepções antes e depois do *workshop* sobre o tema abordado, conceitos relacionados à própria participação, se o *workshop* atendeu as expectativas; se as informações foram coerentes com a realidade e se poderiam auxiliar no desenvolvimento.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

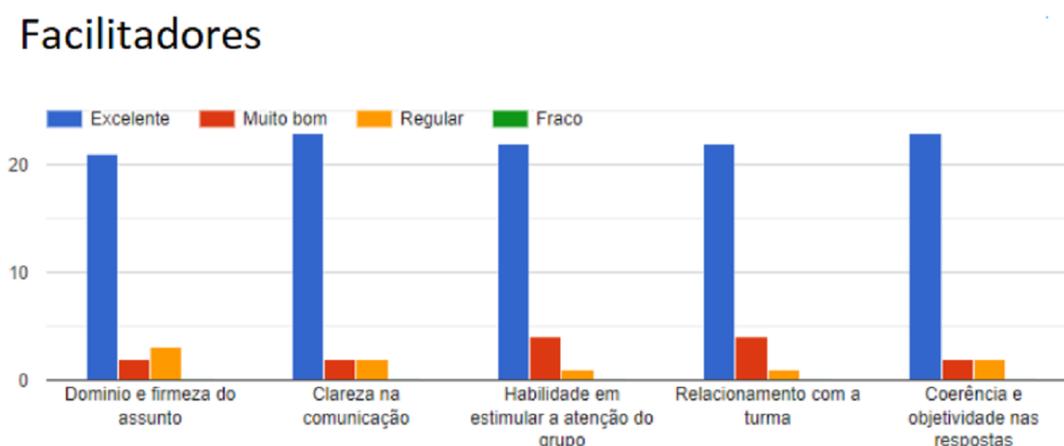
Dos 31 participantes dos *workshops*, 28 responderam à avaliação (representando 90% do total de participantes) dentro dos conceitos “Fraco”, “Regular”, “Muito bom” e “Excelente”.

Considera-se 90% uma amostragem significativa suficientemente representativa do todo. Deste modo, considera-se que os resultados obtidos representam uma percepção geral da experiência dos participantes.

Os resultados estimados se voltavam para uma avaliação positiva — isto é, assinalada com “muito bom” ou “excelente” — por pelo menos 70% dos participantes em cada um dos 14 itens referentes aos facilitadores, à organização e aos *workshops* de forma geral.

Percebe-se que, nos três aspectos avaliados: 1) Facilitadores, 2) Organização e 3) *Workshops*, o índice de avaliações foi respectivamente de 89%, 91% e 98%. Estes resultados podem ser verificados no Gráficos 1, 2 e 3 respectivamente.

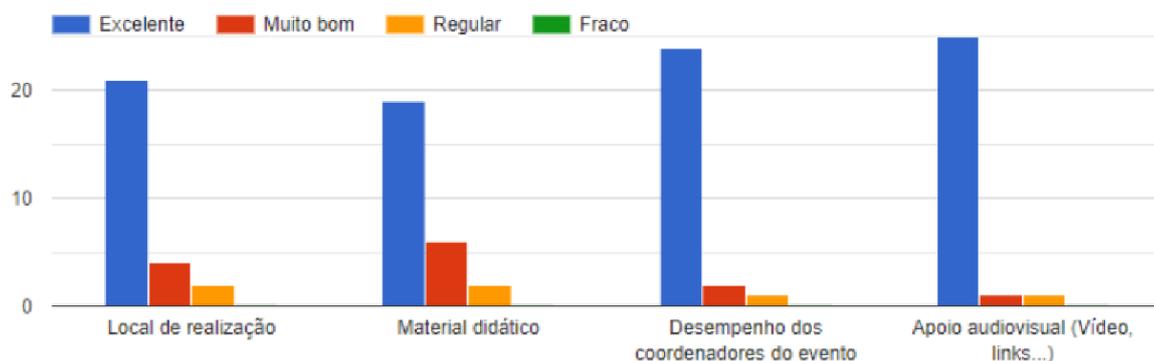
Gráfico 1 - Avaliação referente aos facilitadores



Fonte: Arquivo pessoal

Gráfico 2 – Organização dos *workshops*

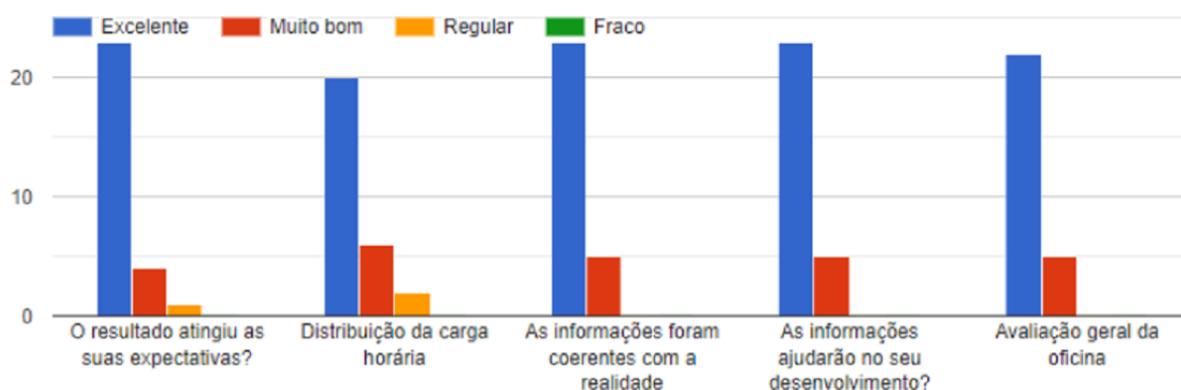
Organização



Fonte: Arquivo Pessoal

Gráfico 3 - Avaliação geral dos *workshops*

Workshops

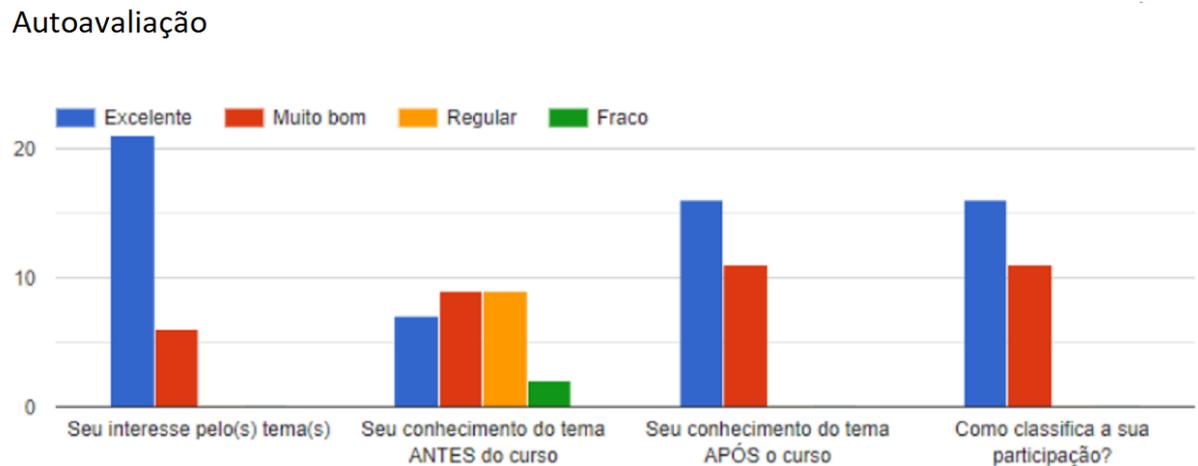


Fonte: Arquivo Pessoal

Por sua vez, na autoavaliação, destaca-se a significativa diferença no conhecimento apontado pelos presentes *antes* e *depois* da participação no *workshop*. Os participantes avaliaram, dentre os quatro itens da escala, como “Regular” e “Fraco” o conhecimento anterior à participação no *workshop*. Por outro lado, o conhecimento, após a participação, teve como predominante os conceitos “Muito bom” e “Excelente”.

Neste sentido, infere-se que a auto percepção sobre o próprio conhecimento nos tópicos da inteligência emocional e da comunicação assertiva parece ter aumentado substancialmente com o *workshop*. Estes resultados estão demonstrados no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Autoavaliação dos participantes



Fonte: Arquivo Pessoal

Os resultados encontrados na avaliação de reação relativos aos tópicos: facilitadores; organização; autoavaliação dos participantes e avaliação geral dos workshops corroboram com estudos anteriores desenvolvidos com método semelhante ao proposto neste estudo (AMERICANO *et al.*, 2021; SILVA *et al.*, 2019, 2020).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Bastante se discute sobre as competências emocionais e como o capital humano tem sido valorizado no ambiente organizacional. As empresas estão cada vez mais em busca de profissionais que possam oferecer conhecimentos técnicos, mas que também saibam lidar com as questões humanas de maneira assertiva para construir bons relacionamentos no desenrolar de suas funções.

O objetivo deste trabalho, oportunizar a possibilidade de desenvolvimento inicial de competências socioemocionais que favorecessem a gestão do estresse de

forma produtiva em ambientes de trabalho, foi atingido. Neste sentido, a competência socioemocional em questão foi a inteligência emocional trabalhada na dimensão social/interpessoal por meio da comunicação assertiva.

O estudo parece ter contribuído para que profissionais e estudantes, independente da área de atuação, refletissem e pudessem praticar, ainda que de forma inicial e breve, a inteligência emocional. Estas características poderão facilitar a relação e a gestão de pessoas, bem como a condução de soluções para conflitos que fazem parte da rotina organizacional.

Uma limitação deste estudo diz respeito à divergência entre a quantidade de inscritos e presentes. Levando-se em conta que cada workshop poderia receber vinte participantes, apenas 39% das vagas foram preenchidas. Neste sentido, refletir sobre possíveis formas de se conseguir um ajuste visando favorecer um número maior de participantes, parece necessário. Por outro lado, os 31 participantes permaneceram durante todo o período de realização do workshop sugerindo que houve interesse no desenvolvimento de habilidades diante do tema trabalhado.

Além de atingir o objetivo proposto, o projeto de extensão "Desenvolvendo Competências Socioemocionais", que foi fonte originária deste estudo, contribuiu para os(as) alunos(as) de psicologia que o integraram como facilitadores pudessem se desenvolver estudando e aplicando conceitos relacionados à inteligência emocional no trabalho e a comunicação assertiva. Essa experiência parece ter favorecido os(as) acadêmicos(as) quanto ao desenvolvimento de segurança, enfrentamento de medos e dificuldades no papel que desempenharam.

Para etapas futuras, sugere-se o prosseguimento do projeto voltado para uma ampliação de competências socioemocionais de estudantes e profissionais de forma a beneficiá-los na trajetória profissional.

O desenvolvimento de competências socioemocionais podem ser estimulados dado a seu impacto duradouro que pode beneficiar uma convivência saudável e menos estressante no contexto laboral.

6. REFERÊNCIAS

ALVES, C. **O papel do psicopedagogo como mediador do autoconhecimento para formação da competência emocional no trabalho**. 2009. 37f. Monografia (Pós-Graduação em Psicopedagogia) — Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em:

<http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/c203472.pdf>. Acesso em: 5 jun. 2022.

AMERICANO, L. T.; BARBOSA, L. de C.; MARÇAL, L. S.; PEREIRA, T. M. dos S.; ANDRADE, V. L. P de. Gestão das emoções e comunicação assertiva como etapas do desenvolvimento da inteligência emocional no trabalho. **ANALECTA** - Centro Universitário Academia, Juiz de Fora MG, v. 7, ed. 2, 2021. Disponível em: <https://seer.uniacademia.edu.br/index.php/ANL/article/view/3058>. Acesso em: 18 jul. 2022.

BENTIVI, Daiane Rose Cunha; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt; CARNEIRO, Laila, Leite. Novas configurações no mundo do trabalho: desafios postos à psicologia positiva. In: VAZQUEZ, Ana Claudia Souza; HUTZ, Cláudio Simon (Orgs.). **Psicologia positiva organizacional e do trabalho na prática**. São Paulo: Hogrefe, 2021, p. 71 – 104.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. 10ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007. *E-book*.

_____. _____. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995. *E-book*.

_____. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Objetiva, Rio de Janeiro. 2011. *E-Book*.

KIRKPATRICK, D. L.; KIRKPATRICK, J. D. **Evaluating training programs**: the four levels. 3 ed. San Francisco, CA: Berrett-Koehler, 2006.

MARCOLINO, W. O mindset do comunicador assertivo. In: BENATTI, C; BECKER, A. **Comunicação assertiva**: O que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais. São Paulo: Literare Books, 2021. p. 14 – 22.

MOREIRA, V. L. A importância da inteligência emocional nas organizações. **Gestão e Desenvolvimento em Revista**, v. 1, n. 1, p. 84-96, jan-jun. 2017. Disponível em: <<https://e-revista.unioeste.br/index.php/gestaoedesenvolvimento/article/view/16963/1150>> . Acesso em: 5 jun. 2022.

NAKANO, T. C.; OLIVEIRA, A. W.; OLIVEIRA, K. S. Competências socioemocionais no contexto do trabalho: principais aplicações. In: VAZQUEZ, A. C. S.; HUTZ, C. S. **Psicologia Positiva Organizacional e do Trabalho na Prática**. 1ª edição. São Paulo: Hogrefe, 2021. p. 131- 155.

ROESCH, S. M. A. (org). BECKER, G. V.; MELLO, M. I. (cols). **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: Guia para Estágios, Trabalhos de Conclusão, Dissertações e Estudo de Caso. São Paulo: Atlas, 2012.

ROSENBERG, M. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

SILVA, M. E. B. e; VENÂNCIO, M. J.; LEITE, R. de F. J.; ANDRADE, G. de L.; ANDRADE, V. L. P de. Desenvolvimento de competências emocionais para gestão produtiva de estresse no trabalho. **ANALECTA** - Centro Universitário Academia, Juiz de Fora MG, v. 6, ed. 3, 2020. Disponível em: <https://seer.uniacademia.edu.br/index.php/ANL/article/view/2734>. Acesso em: 18 jul. 2022.

SILVA, M. E. B. e; ANDRADE, G. de L.; ANDRADE, V. L. P. de. Desenvolvendo competências comportamentais no meio acadêmico. **ANALECTA** - Centro Universitário Academia, Juiz de Fora MG, v. 5, ed. 5, 2019. Disponível em: <https://seer.uniacademia.edu.br/index.php/ANL/article/view/2370>. Acesso em: 16 nov. 2022.

WEISINGER, H: **Inteligência emocional no trabalho**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.