

# **Gestão da Emoção: sustentáculo para manter a produtividade elevada nas Organizações do século XXI**

Naara Serafim Barcelos  
Vinícius Barcellos de Oliveira

## **RESUMO**

A partir da busca pela otimização do trabalho, bem como a necessidade de se manter a qualidade de vida, os estudos voltados para a Gestão da Emoção têm ganhado cada vez mais importância nos ambientes organizacionais, principalmente pelo fato da dificuldade das pessoas em desenvolverem o alto controle, afetando de maneira negativa o ambiente de trabalho, assim como as tarefas envolvidas. As empresas produtivas estão dando cada vez mais foco e prioridade às pessoas com alto grau Inteligência Emocional para serem gestores, pois assumem um papel importante na empresa, precisando gerenciar o capital mais complexo de uma organização, que são as pessoas. Para isso, o indivíduo deve estar preparado para gerir não apenas pessoas, mas também suas emoções. Os conceitos aqui apresentados serão discutidos com mais detalhe no desenvolvimento deste artigo, assim será possível compreendermos a complexidade deste tema, bem como a sua importância nos ambientes organizacionais, elevando a produtividade das empresas.

**Palavras-chaves:** Gestão da Emoção. Organizações produtivas. Inteligência emocional.

## **ABSTRACT**

Based on the search for the optimization of work, as well as the need to maintain the quality of life, studies focused on Emotion Management have been increasingly important in organizational environments, mainly due to the difficulty of people in developing the high control, negatively affecting the work environment, as well as the tasks involved. Productive companies are giving more and more focus and priority to people with a high degree of Emotional Intelligence to be managers, since they play an important role in the company, needing to manage the most complex capital of an organization, which is people. For this, the individual must be prepared to manage not only people, but also their emotions. The concepts presented here will be discussed in more detail in the development of this article, so it will be possible to understand the complexity of this topic, as well as its importance in organizational environments, raising the productivity of companies.

**Keywords:** Emotion Management. Productive organizations. Emotional intelligence.

## 1. INTRODUÇÃO

Devido à busca por otimização e melhoria dos resultados no trabalho, estudos em ambientes laborais têm ganhando mais espaço e despertado maior interesse por parte dos gestores. Com isso, as relações humanas que antes não tinham valor no cenário Organizacional hoje são vistas como parte fundamental para uma maior produtividade. Contudo, ainda é observado uma grande dificuldade no que corresponde a como lidar com o outro e principalmente como ser um líder capaz de motivar sua equipe para resultados.

Nesse sentido, a Gestão da Emoção, que é um conceito novo, tem chamado bastante atenção das pessoas, principalmente das Organizações que trabalham em busca de excelência nos resultados. Dessa forma, pretende-se analisar como a Gestão das Emoções contribui para manter a produtividade elevada no ambiente de trabalho.

Segundo CURY (2015, p. 29), o conceito de Gestão da Emoção está ligado diretamente ao desenvolvimento do indivíduo, sendo gestão da emoção a “base de todos os diferentes tipos de processos de desenvolvimento humano, ligados ao desempenho profissional e pessoal, gestão de carreira, gestão de pessoas, inteligência financeira, otimização do tempo, construção de relacionamentos.”

Visando uma melhor compreensão do que será apresentado, terá como delimitação bases que as Organizações precisam para ser altamente eficazes, no âmbito emocional. Isso porque este pretende-se fazer uma apresentação acerca do gerenciamento das emoções, apontar os principais modelos teóricos de Inteligência Intelectual e Emocional as quais corroboram para o desenvolvimento da gestão da emoção; e bem como discute sua aplicabilidade e eficácia no ambiente de trabalho.

Somando-se a isso, o objetivo é examinar como a interação entre inteligência e emoção reflete nas relações trabalhistas, nas competências, no desempenho, na liderança do “eu” e no sucesso profissional. Vale salientar que uma das questões observadas é que a maior parte dos profissionais sucedidos não são, necessariamente, aqueles que detém maior Inteligência Intelectual (QI) e sim por aqueles que apresentam melhor gerenciamento de suas emoções, ou seja, possuem um maior nível de Inteligência Emocional (QE).

Nesse viés, no terceiro milênio, com o advento de excesso de informações que as pessoas estão recebendo, a sociedade cada vez mais está especialista em dados e fatos

históricos. Isto é, os colaboradores de uma Organização estão se tornando *expertises* do mundo exterior, em contrapartida, eles vivenciam escassez no mundo intrapsíquico.

Consequentemente, possuem dificuldades para compreender suas emoções, ocasionado desgaste físico e principalmente mental. Dessa forma, as Organizações acabam tendo baixo nível de produtividade, nesse sentido, de acordo com o já foi apresentado, se justifica a relevância no aprofundamento dos conhecimentos no que tange a Gestão da Emoção.

Tendo em vista a importância da Gestão da Emoção na produtividade do ambiente de trabalho, este artigo estabelece a problemática de pesquisa: como a Gestão das Emoções pode contribuir para que as Organizações tenham alto nível de produtividade no século XXI? Além disso, o objetivo geral buscará demonstrar como a Gestão da Emoção é fundamental para o progresso da Organização, mantendo a eficiência das atividades diárias e a eficácia dos resultados; para tanto, será discutida as habilidades necessárias para a gestão da emoção no ambiente de trabalho.

No que tange ao efetivo desenvolvimento dos objetivos específicos em um corpo consistente de análise e argumentação, adota-se como processo metodológico uma abordagem objetiva e qualitativa, com base em um estudo comparativo do conteúdo das obras de diferentes autores, em uma revisão bibliográfica e documental que permita um maior aprofundamento sobre o tema da pesquisa. Sem a pretensão de estabelecer um discurso conclusivo sobre as questões pesquisadas, busca-se analisar os conceitos chave que serão apresentados neste projeto, contribuindo com novas reflexões e perspectivas de estudo.

Dessa forma, de acordo com as informações supracitadas, depreende-se que os estudos que serão feitos servirão de grande relevância para a produtividade das Organizações e também contribuirá, de certa maneira, para o desenvolvimento da sociedade.

## **2. JUSTIFICATIVA**

No terceiro milênio, com o advento da globalização, o excesso de informações que as pessoas estão recebendo provocado principalmente pela evolução tecnológica vem transformando a sociedade cada vez mais especialista em dados e fatos históricos. Estamos em uma era onde somos *expertises* do mundo exterior, em contrapartida, as pessoas vivenciam escassez no mundo intrapsíquico. Isto é, elas possuem dificuldades para compreender suas emoções, ocasionado, assim, desgaste físico e, principalmente, mental.

Este estudo tem direcionamento para as pessoas que estão esgotando a mente ao trazer à tona perdas e mágoas de forma desenfreada, que sofrem de antecipação e que se preocupam de forma excessiva com a opinião das outras pessoas, com isso, acabam perdendo o foco na realização das tarefas no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, vale ressaltar que todo ser humano constrói uma inteligência, mas nem todos desenvolvem qualitativamente as funções mais importantes, tais como pensar antes de agir, expor e não impor as ideias, gerenciar os pensamentos, resgatar a liderança do “eu” nos focos de tensão e filtrar estímulos estressantes. Dessa forma, este tema é relevante, pois há um forte indício que os gestores e colaboradores do século XXI serão menos criativos e mais propensos a sofrerem doenças psíquicas de forma intensificada.

Além disso, as Organizações, infelizmente, estão possuindo em seus quadros de colaboradores uma equipe pouca eficaz e com índices elevados de ansiedade, de estresse acima da normalidade, depressão e síndromes. Por consequência, faz-se necessário estudar e compreender, mesmo que de forma mínima, o fator emocional no trabalho, objetivando, assim, gerenciá-las para corroborar com o desenvolvimento das Organizações e fazer, no que tange aos trabalhadores, labutarem de forma produtiva, sem deixar a saúde emocional fragilizada e instável.

### **3. REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 - Gestão da emoção nas Organizações**

O momento em que vivemos, chamado de era da informação exige da sociedade transformações de comportamentos e visões diferenciadas na forma de abordar e lidar com os seres humanos dentro das organizações. Dessa forma, várias áreas de recursos humanos necessitaram enfrentar mudanças, principalmente, no aspecto emocional.

Nesse sentido, Chiavenato (1999) relata a importância da área de gestão de pessoas no que tange a ajudar a organização a nortear sua missão, proporcionar competitividade, favorecer o desenvolvimento dos colaboradores através de projetos de capacitação e treinamento que possam continuar motivados, elevar a satisfação, aprimorar e manter qualidade de vida no trabalho, administrar a mudança e manter políticas éticas e de responsabilidade social.

Assim, devido à busca por otimização do trabalho e excelência nos resultados, estudos voltados na área emocional vêm ganhando mais visibilidade e despertando

interesse por parte da sociedade, pois, as relações humanas, que antes não tinham muito valor no cenário Organizacional, hoje são vistas como requisito fundamental para uma produtividade elevada.

Nesse viés, Hochschild (1983) destaca, no âmbito emocional, como os fatores externos podem interferir na maneira que os colaboradores irão realizar suas atividades laborais. Sua proposta é ressaltar as formas com as quais as emoções são gerenciadas (BONELLI, 2003). Assim, as Organizações conseguem ter um nível relevante de produtividade.

Nessa perspectiva, vale salientar que a busca para aumentar a eficácia dos resultados visa sanar a dificuldade existente do diálogo entre as pessoas no ambiente de trabalho, que é provocado, na maioria das circunstâncias, pelo não uso do gerenciamento das emoções.

Diante disso, administrar o emocional é usufruir de uma “consciência da conexão das experiências corporais dos indivíduos com os seus sentidos” (HOCHSCHILD, 1983, p. 17). Assim, a consciência da cooperação do corpo com uma ideia, pensamento ou atitude, que constitui a capacidade de ação do sujeito na sociedade (BONELLI, 2003).

Nesse contexto, as Organizações objetivam extrair o máximo dessa capacidade de ação de seus colaboradores, mas, é claro, sem provocar desgaste emocional. Por isso, a Gestão da Emoção, que é um conceito novo, tem chamado bastante atenção, visto que proporciona bases para manter a produtividade elevada.

Essa articulação entre emoções e trabalho no atual contexto socioeconômico possibilitou a Hochschild (1983) desenvolver o conceito de trabalho emocional, que se refere aos mecanismos de gerenciamento das emoções na vida profissional. Logo, o trabalho emocional tem como efeito a produção de um conjunto de inteligências de expressão emocional no cotidiano laboral.

Adentrando nessa questão, um ponto que precisa ser considerado para que haja o trabalho emocional é que os colaboradores necessitam saber filtrar o excesso de informações que recebem do mundo que os rodeia, já que a sociedade cada vez mais está alienada a absorver para seus cérebros dados e fatos históricos.

Com isso, levando esse ponto para a área profissional e tendo em vista que as pesquisas sobre emoções dentro dos ambientes organizacionais têm sido frequentemente desenvolvidos a partir dos referenciais da psicologia cognitiva ou da psicologia comportamental (SHIER; GRAHAM, 2010), é importante desenvolver as emoções como

fenômenos individuais e de domínio do inconsciente dos sujeitos, pois, assim, será possível dicotomizar a dinâmica emocional em relação à racionalidade e aos efeitos sociais nas relações de trabalho.

Nesse sentido, as abordagens que mesclam psicologia com administração têm capacidade de ampliar o escopo de entendimento do fenômeno emocional como intrínseco às relações sociais e da construção das relações de trabalho, formando um campo disciplinar das relações humanas. Esse campo disciplinar apresenta uma conceituação própria das emoções:

A emoção como objeto analítico das Ciências Sociais pode ser definida como uma teia de sentimentos dirigidos diretamente a outros e causados pela interação com outros em um contexto e situação social e cultural determinados. As ciências sociais das emoções partem do princípio de que as experiências emocionais singulares, sentidas e vividas por um ator social específico, são produtos relacionais entre os indivíduos, cultura e sociedade. Em sua fundamentação analítica, vai além do que um ator social sente em certas circunstâncias ou com relação às histórias de vida estritamente pessoal. (KHOURY, 2006, p. 138)

Diante da afirmação do autor, é possível, no que tange saber filtrar os excessos de informações que existe neste mundo globalizado, correlacionar a preocupação em compreender a construção coletiva dos sentimentos com a gestão emocional, visto que as pessoas estão *expertises* do mundo exterior, por outro lado, vazias internamente. Tendo como consequência dificuldades para se compreender e administrar o emocional. Resultando, dessa forma, desgastes físico e principalmente mental.

Nessa linha de pensamento, é imprescindível explicar que as pessoas estão esgotando a mente ao trazer à tona perdas e mágoas de forma desenfreada, que sofrem de antecipação e que se preocupam demasiadamente com a opinião das outras pessoas, com isso, acabam perdendo o foco na realização das tarefas dentro do ambiente de trabalho. Desse modo, justifica-se o porquê inserir o gerenciamento das emoções nas Organizações é fundamental para manter a produtividade elevada.

Desmiuçando essa justificativa, no contexto organizacional, Guerardi (2009) afirma que as discussões sobre a dimensão emocional nas relações de trabalho deveriam também questionar os meios pelos quais as emoções são construídas na dinâmica social do trabalho. Somando a esse pensamento, Yakhlef (2010) assinala que há uma lacuna teórica em relação à compreensão das emoções no campo dos estudos organizacionais, que atribui uma dimensão inconsciente à emoção, remetendo ao conflito com a racionalidade.

Dessa forma, depreende-se que administrar uma Organização vai além das técnicas, procedimentos e métodos; envolve também aspectos do âmbito emocional, que proporciona, por sua vez, equilíbrio entre o planejamento e a execução das atividades.

Com isso, a Gestão da Emoção vem se posicionando como alicerce no século XXI, pois com o advento da evolução tecnológica é comum se falar em gestão. Gestão do tempo, gestão de pessoas, gestão de finanças; enfim, existe gestão de tudo. Porém ainda há lugares que um tema tão relevante às vezes acaba não tomando a importância que merece, ocasionando, assim, um grande gargalo no ambiente profissional, visto que as Organizações podem ter os melhores equipamentos e ferramentas, colaboradores com currículos impecáveis e até mesmo ter um excelente ciclo financeiro, mas se não tiverem pessoas, emocionalmente falando, preparadas para administrar cada item, a eficácia se torna baixa. Perante essa questão, pode-se entender que:

A Gestão da Emoção é abase de todos os tipos de processos de desenvolvimento humano: desempenho profissional e pessoal, gestão de pessoas, gestão de carreira, inteligência financeira, otimização do tempo, construção de relacionamentos. (CURY, 2015, p. 29)

Diante da afirmação do autor, é possível estabelecer a relação entre a Gestão das Emoções e a produtividade no ambiente laboral, pois sem administrar umas das mais complexas variáveis do trabalho, a emoção, não é possível dar firmamento ao pensamento estratégico, à arte de negociar, à habilidade de se reinventar e ser proativo.

Mas para que haja o gerenciamento emocional de modo eficiente é preciso que se tenha conhecimento dos tipos de inteligência que o ser humano possui e colocá-los em prática no momento oportuno, pois, assim, os gestores e os liderados saberão, mesmo que de forma mínima, quais inteligências deverão ser usadas na prevenção e na solução de problemas.

Nesse sentido, é importante destacar como os diferentes tipos de inteligências interferem na produtividade da Organização, haja vista que a Gestão da Emoção é um trabalho coordenado de cada uma delas. Ou seja, para se tenha o gerenciamento emocional no ambiente de trabalho é necessário usar o tipo de inteligência correto no momento devido.

Nessa perspectiva, Gardner (1993) relata que existem muitas facetas diferentes e separadas de cognição, reconhecendo que as pessoas têm formas cognitivas diferenciadas e estilos contrastantes. Desse modo, compreende-se uma visão variada da inteligência, a qual,

sendo desenvolvida da maneira correta, pode proporcionar mais eficiência nas atividades diárias.

Norteando as informações anteriores, destacam-se dois tipos de inteligência, o mais conhecido e tradicionalmente buscado pelas pessoas, Inteligência Intelectual (QI), e o menos conhecido, porém não menos importante, Inteligência Emocional (QE). Goleman (2012, p. 104) ratifica essa questão ao expressar que “os seres humanos têm duas mentes, a racional e a emocional, cujas labutam de forma interligadas”. Assim, subtende-se que cada uma possui uma finalidade, mas sempre precisando trabalhar de forma correlacionadas. Além disso, é possível deduzir que o QE é uma das inteligências basilares para o gerenciamento emocional nas Organizações.

Nessa perspectiva, considerando que a inteligência emocional anda escassa nos espaços de trabalho, ter entendimento de como fazer uma boa gestão da emoção é um tópico emergente no mundo contemporâneo, visto que estamos presenciando avanços como nunca aconteceu antes, todavia, existe também um paradoxo entre o excesso de informações que há no planeta e a forma correta de absorvê-las. Para Hochschild (1983):

Os gestores e colaboradores estão vivendo em um mundo onde os pensamentos são massificados, onde o trabalho se tornou, na grande maioria, apenas um meio de obter dinheiro e satisfazer as vontades momentâneas. Visando, então, gerenciar os sentimentos para criar uma expressão de realização pessoal; nesse sentido, o trabalho emocional é realizado apenas para se obter um salário, portanto, existe um valor de troca.

Trabalhando essa questão, é válido ressaltar que o cerne não é, necessariamente, as problemáticas descritas anteriormente, mas sim que a humanidade a cada dia está se tornando especialista em absorver informações do mundo exterior, mas tornando-se leigos no mundo psíquico. Assim, elas não conseguem priorizar desenvolver a competência de gerenciar, mesmo que de forma mínima, suas emoções. Consequentemente, as Organizações acabam tendo pessoas com baixo nível de rendimento nas atividades diárias.

Por isso, de acordo com Cury (2015, p. 37), seria válido realizar um “trabalho de gerenciamento emocional que só é eficiente quando as pessoas aprendam a ser líderes de si mesmo”. Em termos mais simples, a Gestão da Emoção não é inata, isto é, ela pode ser desenvolvida, visto que se trata de um conjunto de habilidades que o ser humano tem capacidade de aprender e aperfeiçoar com o tempo. Desse modo, depreende-se que se os colaboradores de uma Organização se não souberem gerir suas emoções será quase impossível viver sem esgotar o cérebro, perdendo, assim, a eficiência produtiva.

Diante disso, destarte, então, que a Gestão da Emoção é uns dos alicerces para que as Organizações tenham pessoas com alto nível de rendimento e com as habilidades necessárias para usar os vários tipos de inteligência no momento oportuno. Assim, os colaboradores podem trabalhar de modo eficiente, mas, é claro, sem degastar o emocional.

#### **4. METODOLOGIA**

A Metodologia é o processo para se atingir um determinado fim ou para se chegar ao conhecimento, ela é o campo em que se estuda os melhores métodos praticados em determinada área para a produção científica, ou seja, de forma bem simples, é o caminho para a realização de algo.

Partido do entendimento do seja uma metodologia, é necessário classificá-la para possibilitar, então, organização dos fatos e conseqüentemente uma compreensão melhor. Com isso, salientando artigo é da área das Ciências Humanas foi realizado uma pesquisa aplicada, ou seja, abrange estudos com a finalidade de resolver uma problemática identificada nas Organizações do século XXI, que em questão vai trabalhar como a Gestão das Emoções pode contribuir para que se tenha alto nível de produtividade.

Vale ressaltar também que se almeja descobrir possíveis associações entre variáveis e descrevê-las, nesse sentido, no propósito mais geral será usado a pesquisa descritiva, pois, em primeiro lugar, foi feita a defesa da conjectura e do problema e, logo em seguida, a observação. No que tange aos objetivos específicos, foram usados o método de procedimento monográfico, visto que se pretendeu examinar o tema, verificar os fatores que o influenciam e analisá-los.

Em se tratando dos procedimentos da pesquisa utilizados na investigação científica, a técnica para a coleta de dados usada foi à pesquisa bibliográfica, pois, trabalhou-se traçar um histórico sobre o objeto de estudo e identificar possíveis contradições e respostas anteriormente encontradas sobre o problema de pesquisa. Além disso, o objetivo é reunir informações e dados que servirão de base para a construção de um conhecimento relevante para as Organizações e a sociedade do século XXI.

Levando em consideração esse objetivo do projeto de pesquisa, a tipologia das fontes para coleta de dados foram os periódicos de indexação e resumo, teses e dissertações, periódicos científicos, obras de referência e, principalmente, livros. No que tange à

originalidade, teve predominantemente fontes primárias, isto é, as informações que foram filtradas são do próprio autor.

Adentrando agora na parte da caracterização da amostra da pesquisa, visando uma melhor compreensão do que seja, primeiro é imprescindível saber algumas coisas preliminares, por exemplo, a ideia de Universo. Conceitua-se Universo como classe que contém todas as entidades que se deseja considerar em certa situação. Em relação a amostra, conceituando de forma bem simplificada, seria um subconjunto desse Universo, isto é, uma parte ou parcela sabiamente escolhida. Por meio dela pode-se inferir, o mais legitimamente possível, os resultados da população total, se esta fosse investigada.

A amostra acontece quando a pesquisa não é censitária, ou seja, não abrange a totalidade dos componentes do Universo. Nesse sentido, faz-se necessário escolher uma fração do Universo de um modo que amostragem seja a mais representativa possível e estabeleça bases para os resultados que serão obtidos.

Nesse sentido, usando estratégia de redução de gastos e considerando as vereáveis propostas pelo tema, as quais são difíceis de serem mensuradas, esta pesquisa usou a caracterização do tipo de amostragem não probabilística, que consiste em selecionar do Universo elementos para a amostra com base em premissas em relação à população de interesse.

Para demonstração como a pesquisa foi realizada é preciso relacionar no projeto os instrumentos referentes às técnicas específicas para coletas de dados, por isso, considera-se também importante conceituá-las para haja entendimento claro. De modo bem simples, seriam um conjunto de preceitos ou processos que serve a ciência, consiste na habilidade para usar esses preceitos ou normas na obtenção dos propósitos estabelecidos.

Partindo dessa ideia, este trabalho científico será usado, concomitantemente, a técnica de documentação indireta, que abrange a pesquisa documental e a bibliográfica; e a direta, que foca utilizar os sentidos do corpo humano (a saber: a visão, o olfato, o paladar, a audição e o tato) na obtenção de determinados aspectos da realidade.

Dessa forma, almejando atender de forma mais específica o tema da pesquisa, que envolve o gerenciamento das emoções, a técnica de documentação direta será a observação assistemática, ou seja, segue os objetivos do estudo, todavia não possui um plano pré-definido. Pois se pretende não apenas ver e ouvir os fenômenos, mas examinar e estudá-los.

Reforçando que a pesquisa irá trabalhar como cerne o gerenciamento das emoções, isto é, coisas intangíveis. Dessa forma, fica mais complicado mensurar por meio de números absolutos e percentuais os resultados que serão tratados. Com isso, o trabalho científico será norteado pelo tipo de pesquisa qualitativa, ou seja, trabalhará com materiais textuais, como, por exemplo, análises de teses, dissertações e livros relacionados ao tema; e também com outras informações obtidas no desenvolver do estudo.

## **5. CONCLUSÃO**

A Gestão da emoção diz respeito aos diferentes tipos de métodos de desenvolvimento humano, desde seu desenvolvimento pessoal e profissional até a gestão de tempo.

Nesse sentido, pode-se afirmar, então, que a gestão da emoção se tornou um requisito prioritário na administração de uma Organização, pois esta é formada por pessoas. Pessoas complexas e dotadas de informações, que muitas vezes se julgam alto suficientes, no âmbito emocional, todavia, de forma geral, não detém um mínimo de conhecimento ou controle se si próprias.

Somando a isso, vale ressaltar que as pessoas são mais produtivas quando passam pelos desafios da vida e os superam gerenciando suas emoções. Destaque-se, nessa perspectiva, que a resiliência se torna uma característica extremamente importante, mas somente ela é algo insuficiente, pois é necessário aperfeiçoá-la dia a dia no ambiente laboral,

Nesse viés, as pessoas no século XXI são cada vez menos criativas e mais propensas a tornarem-se pessoas doentes psicologicamente e pouca produtivas no trabalho, por isso, a gestão da emoção busca trabalhar o que geralmente as Organizações não se preocupam, na grande maioria, que é administrar o emocional da equipe de trabalho.

Dessa forma, como consequência da Gestão da Emoção, os colaboradores e gestores possuem uma empatia maior, pois os indivíduos se tornam mais sensíveis as palavras e no jeito de se expressar, assim, preserva-se os relacionamentos da equipe de trabalho, bem como a otimização dos processos que cada indivíduo é responsável dentro da Organização.

Desse modo, entende-se que administrar uma Organização, seja ela qual for, vai muito além de métodos, procedimentos ou técnicas, envolve também aspectos do emocional, o qual tem capacidade de equilibrar o planejamento estratégico com a execução das atividades, visando que se chegue ao resultado esperado de forma eficaz.

Nesse sentido, ratifica-se a importância do tema, Gestão da Emoção, inserido nas Organizações modernas, visto que estas podem ter os melhores equipamentos e ferramentas, colaboradores que detém alto grau de inteligência intelectual (QI), mas se não tiverem

gestores, líderes e colaboradores com elevado grau de inteligência emocional (QE) a produtividade acaba sendo abaixo das expectativas.

Em termos mais simples, conclui-se que a Gestão da Emoção torna a produtividade no ambiente de trabalho mais elevada, pois a Organização consegue aliar os seus objetivos com as necessidades emocionais dos colaboradores. Além disso, é interessante destacar que o presente trabalho demonstra a grandeza de oportunidades que a Gestão da Emoção traz para o mundo atual, bem como abre possibilidade para um estudo mais aprofundado em outras dimensões.

A pesquisa não se finda aqui e, de acordo com que foi analisado, surge novas temáticas a serem pesquisadas, assim, desprende-se, então, que a Gestão da Emoção é essencial para Organizações que trabalham em busca de excelência nos resultados.

## 6. REFERÊNCIA

BONELLI, M. G. **Arlie Russell Hochschild e a sociologia das emoções**. Cadernos Pagu, v. 21, p.357-372, 2003.

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

CURY, A. **Gestão da Emoção**. São Paulo. Benvirá, 2015.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre. Artes Médicas, 1995.

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

\_\_\_\_ **Liderança: A inteligência emocional na formação do líder de sucesso**. Rio de Janeiro. Objetiva, 2015.

HOCHSCHILD, A. R. **The Managed Heart: commercialization of human feeling**. Berkeley: University of California Press, 1983.

KOURY, M. G. P. **As ciências sociais das emoções: um balanço**. Revista Brasileira de Ciências Sociologia das Emoções, v. 5, n.14/15, p.137-157, 2006.

SALOVEY, P; MAYER, J.D. **Selecionando uma medida da Inteligência Emocional: O argumento para testar as habilidades**. São Paulo. Objetiva, 2000.

SHIER, M. L.; GRAHAM, J. R. **Work-related factors that impact social work practitioners subjective well-being: Well-being in the workplace**. Journal of Social Work, v. 11, p. 4, p. 402-420, 2010.

YAKHLEF, A. **The corporeality of practice-based learning**. Organizations Studies, v. 31, n.4, p. 409-430, 2010.

WEISINGER, H. **Inteligência Emocional no Trabalho**. Rio de Janeiro. Objetiva, 1997.