

## **A influência da inteligência emocional em uma carreira de sucesso e o papel do psicólogo organizacional nesse processo**

**The influence of emotional intelligence on a successful career and the role of the organizational psychologist in this process**

**La influencia de la inteligencia emocional en una carrera de éxito y el papel del psicólogo organizacional en este proceso**

Recebido: 24/03/2022 | Revisado: 30/03/2022 | Aceito: 09/04/2022 | Publicado: 13/04/2022

**Priscila Rodrigues Bicudo Peixoto**

<https://orcid.org/0000-0001-9387-7714>

Universidade do Grande Rio Prof. José de Souza Herdy, Brasil

E-mail: [pri.bicudo@yahoo.com.br](mailto:pri.bicudo@yahoo.com.br)

### **Resumo**

O propósito primordial deste estudo é expressar como a inteligência emocional influencia de forma relevante na obtenção de uma carreira de sucesso. Este artigo tem como finalidade explorar o impacto que a inteligência emocional pode causar na vida profissional de indivíduos, analisando o papel do psicólogo emocional nesse processo. Foi realizada uma pesquisa bibliográfica a partir de livros, com base em contribuições de autores como Goleman, Chiavenato e Campos, salientando a importância de uma boa administração da inteligência emocional e sua contínua evolução para que o indivíduo conquiste o sucesso tanto na vida pessoal, quanto na vida profissional, que pode ser considerado o ápice da autorrealização. Como resultado, pode ser observado o papel de extrema importância que é o psicólogo organizacional para a evolução do colaborador em seu ambiente de trabalho e também sua responsabilidade em garantir ao funcionário maior qualidade de vida no trabalho e promoção de sua saúde mental. Concluiu-se também que as organizações têm um papel essencial na expansão da inteligência emocional de seus colaboradores no ambiente organizacional já que serão atraídos benefícios para a própria empresa.

**Palavras-chave:** Inteligência emocional; Psicólogo organizacional; Carreira; Sucesso; Ensino.

### **Abstract**

The primary purpose of this study is to express how emotional intelligence has a relevant influence on achieving a successful career. This article aims to explore the impact that emotional intelligence can have on the professional life of individuals, analyzing the role of the emotional psychologist in this process. A bibliographic research was conducted based on books, with contributions from authors such as Goleman, Chiavenato and Campos, highlighting the importance of good management of emotional intelligence and its continuous evolution so that the individual can achieve success both in personal and professional life, which can be considered the apex of self-realization. As a result, it can be observed the extremely important role that the organizational psychologist plays in the evolution of the employee in his/her work environment and also his/her responsibility to guarantee the employee a better quality of life at work and the promotion of his/her mental health. It was also concluded that organizations have an essential role in the expansion of the emotional intelligence of their employees in the organizational environment since benefits will be attracted to the company itself.

**Keywords:** Emotional intelligence; Organizational psychologist; Career; Success; Teaching.

### **Resumen**

El objetivo principal de este estudio es expresar cómo la inteligencia emocional tiene una influencia relevante en la consecución de una carrera profesional de éxito. Este artículo pretende explorar el impacto que la inteligencia emocional puede tener en la vida profesional de las personas, analizando el papel del psicólogo emocional en este proceso. Se realizó una investigación bibliográfica basada en libros, con aportes de autores como Goleman, Chiavenato y Campos, destacando la importancia de una buena gestión de la inteligencia emocional y su continua evolución para que el individuo logre el éxito tanto en la vida personal como en la profesional, lo que puede considerarse la cúspide de la autorrealización. Como resultado, se observa el importantísimo papel del psicólogo organizacional para la evolución del empleado en su entorno laboral y también su responsabilidad en garantizar al empleado una mejor calidad de vida en el trabajo y la promoción de su salud mental. También se concluyó que las organizaciones tienen un papel esencial en la expansión de la inteligencia emocional de sus empleados en el entorno organizacional ya que los beneficios serán atraídos por la propia empresa.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional; Psicólogo de organización; Carrera profesional; El éxito; Enseñanza.

## 1. Introdução

O atual artigo tem como tema a influência da inteligência emocional em uma vida profissional bem sucedida, e especialmente como o autocontrole e uma boa administração dessa inteligência podem alavancar de forma considerável a carreira no ambiente organizacional e também a vida pessoal do indivíduo, da mesma maneira que o papel desempenhado pelo psicólogo organizacional na empresa pode influenciar de forma relevante em todo o processo de desenvolvimento do indivíduo e assim gerar benefícios para a própria organização (Goleman et al, 2002). Nesta concepção, são constituídas questões que orientam este estudo.

Qual a influência do amadurecimento da inteligência emocional para que o sucesso seja alcançado na vida profissional?

A relação do psicólogo organizacional com o colaborador pode impactar de que maneira no progresso da organização?

Ao refletir sobre inteligência emocional é possível compreender que a premissa sobre o assunto é sem dúvidas o autoconhecimento, já que é necessário que o indivíduo se conheça e entenda bem suas emoções para que fique claro qual a repercussão dessas emoções em seu ambiente de trabalho e no seu dia a dia (Moscovici, 1997).

A promoção da inteligência emocional no ambiente organizacional é indispensável, já que assim é possível manter o controle e administrar suas próprias emoções, expandir a produtividade e, sobretudo melhorar a sua convivência com o grupo, além de preparar o indivíduo para lidar de forma sábia com os possíveis conflitos que venham surgir. De acordo com as ideias de Goleman:

Nossa mente utiliza a autoconsciência para manter tudo o que fazemos nos trilhos: a metacognição — pensar sobre pensar — permite que saibamos como estão indo nossas operações mentais e possamos ajustá-las conforme for necessário; a metaemoção faz a mesma coisa regulando o fluxo de sentimentos e impulsos. No design da mente, a autoconsciência tem a função de regular nossas próprias emoções, bem como perceber como os outros estão se sentindo. Neurocientistas enxergam o autocontrole através das lentes da função executiva das zonas cerebrais subjacentes, que gerenciam habilidades mentais como a autoconsciência e a autorregulação, habilidades críticas para conduzirmos nossas vidas. (Goleman, 2013 p. 96).

Neste âmbito, a finalidade central deste estudo é destacar a importância da inteligência emocional na vida do indivíduo, seja em uma carreira de sucesso ou em sua vida pessoal, como também os benefícios que um profissional com essa habilidade pode agregar à organização e o papel do psicólogo organizacional em todo esse processo de evolução do indivíduo.

## 2. Metodologia

A parte metodológica deste estudo foi concebida como discursiva. A análise textual discursiva é descrita como um processo que se inicia com uma unitarização em que os textos são separados em unidades de significado. Estas unidades podem gerar outros conjuntos de unidades a partir da interlocução empírica, da interlocução teórica e das interpretações feitas pelo pesquisador (Gil, 2008).

Neste movimento de interpretação do significado atribuído pelo autor, a apropriação de palavras de outras vozes é exercida a fim de melhor compreender o texto. Após esta unitarização, que deve ser feita com intensidade e profundidade, significados semelhantes são articulados em um processo chamado categorização. Neste processo, unidades de significado semelhantes são reunidas e vários níveis de categorias de análise podem ser gerados. A análise do discurso textual baseia-se no exercício da escrita como ferramenta mediadora na produção de significados e, portanto, em processos recursivos, a análise passa da abstração empírica para a abstração teórica, o que só pode ser alcançado se o pesquisador realizar um intenso movimento de interpretação e produção de argumentos. Todo este processo gera metatextos analíticos que irão compor os

textos interpretativos (Moraes, 2003).

No que se refere a técnica de abordagem, é classificada como pesquisa qualitativa, aquela que não utiliza métodos e técnicas estatísticas, ou seja, não traduz os resultados obtidos em números. “Os dados coletados nessas pesquisas são descritivos, retratando o maior número possível de elementos existentes na realidade estudada” (Prodanov; Freitas, p. 70). No presente trabalho será utilizado o método da pesquisa bibliográfica para coleta de dados, através de livros, artigos e documentos já produzidos sobre o tema.

### 3. Resultados e Discussão

Grande parte da vida do ser humano é dedicada ao trabalho, pois é onde passamos a maior parte do nosso dia. Justamente por esse motivo é de grande importância saber lidar de forma inteligente com ele, para que assim seja possível alcançar resultados eficientes e conquistar o sucesso profissional de maneira favorável. Utilizar a inteligência emocional no dia a dia é uma ferramenta fortíssima, pois aumenta consideravelmente as chances de desenvolvimento, não apenas profissionalmente, mas também na vida pessoal do indivíduo de maneira geral. “A gestão da emoção é à base de todos os treinamentos psíquicos: profissional, educacional e interpessoal” (Cury, 2015).

Pode-se dizer que a inteligência emocional não está restrita apenas ao indivíduo e suas próprias emoções, já que ao desenvolver essa capacidade ele acaba aprendendo também a compreender os sentimentos e emoções das pessoas que estão ao seu redor, o que acaba ampliando a percepção de como essas emoções podem impactar no progresso de sua carreira e no desenvolvimento da organização como um todo. Fazendo com que fique mais fácil de o indivíduo conquistar uma carreira de sucesso cada vez mais sólida (Oliveira, 2000, p.31).

De acordo com Chiavenato (2014), toda pessoa tem suas características próprias, inerentes e singulares e, ao mesmo tempo, recebe continuamente estímulos externos do ambiente em que vive e interage. Por isso é tão relevante estar sempre atento a tudo em sua volta, já que não estar preparado emocionalmente para determinada situação pode impactar na sua própria evolução pessoal e profissional.

Partindo do princípio que cada indivíduo tem sua particularidade, vemos que as organizações que desejam alcançar sucesso precisam tentar capitalizar todas as diferenças individuais de seus parceiros de modo a aumentar a sua competitividade e sustentabilidade (Chiavenato, 2014). Visto que cada pessoa é uma pessoa e cada grupo é um grupo. O gerente que não atentar para essas diferenças vai certamente prejudicar sua organização, seus parceiros e sua própria carreira, ainda segundo as ideias de Chiavenato (2014 p. 82):

Existem cinco componentes básicos da inteligência emocional que são importantes para os líderes das organizações:

1. **Autoconsciência:** é a base de todos os demais componentes. Significa estar atento a respeito de seus próprios sentimentos e consciente das emoções no sentido de interagir eficazmente com os outros e apreciar emoções alheias. O líder sabe controlar suas emoções de maneira saudável e madura.
2. **Administrar as emoções:** o líder deve saber balancear suas próprias emoções, como medo, ansiedade, preocupação, raiva ou tristeza, de maneira a não prejudicar seu relacionamento com os outros nem ferir suscetibilidades alheias. O líder sabe escolher os meios mais adequados para expressar ou liberar suas emoções.
3. **Automotivação:** é a habilidade de ser otimista apesar dos obstáculos e dificuldades. Essa habilidade é crucial na perseguição de objetivos de longo prazo.
4. **Empatia:** é a capacidade de se colocar no lugar dos outros, sintonizar-se com seus problemas e saber reconhecer e compreender os sentimentos alheios.
5. **Habilidades sociais:** é a capacidade de se conectar com os outros, estabelecer relacionamentos construtivos, manejar desacordos, resolver conflitos e influenciar os outros no sentido de alcançar propósitos comuns. A capacidade

de interagir com os outros é crucial nas modernas organizações baseadas em equipes e fundamental nas posições de liderança.

Administrar a inteligência emocional é a forma mais eficaz levar uma vida saudável, pois o desenvolver dessa habilidade leva o indivíduo ao equilíbrio entre razão e emoção. Podendo assim conduzir de forma eficiente suas emoções, fomentando as emoções positivas e eliminando as negativas que são prejudiciais tanto na vida pessoal quanto na profissional do indivíduo (Book et al, 1999).

Estimular essa capacidade traz incontáveis benefícios para a vida do ser humano, dentre eles podemos destacar a redução de estresse e ansiedade, que vem atingindo cada dia mais pessoas em seu ambiente de trabalho, como também o melhor domínio do tempo, melhor poder de decisão, aumento da empatia, autoestima e produtividade. De acordo com Cury (2015 p. 10):

A gestão da emoção nos leva a amar a tranquilidade, o prazer de viver a saúde emocional de forma tão consistente e inteligente que nos encoraja a nos preparar para os tempos de conflito, para preveni-los ou minimizá-los. Essa é uma das mais importantes lições do exército romano e da perpetuação de seu império. Devemos nos preparar para enfrentar as dificuldades que ainda não surgiram, o rigoroso inverno que ainda não despontou, a crise que ainda não se instalou.

O sucesso pessoal e a inteligência emocional estão intimamente ligados, já que ao se tornar capaz de administrar suas próprias emoções e se sentir no controle de sua vida acabam trazendo resultados incalculáveis de satisfação e bem estar pessoal e profissional ao indivíduo, o que conseqüentemente se transforma em um tipo de autorrealização (Hunter, 2004; Silva et al, 2021).

A partir das ideias de Cury (2015) a gestão da emoção treina o ser humano a não ser vítima de suas mazelas, e sim autor de sua própria história, mesmo que o mundo desabe sobre si.

Para alcançar a tão sonhada carreira de sucesso é necessário que suas emoções estejam bem resolvidas e administradas, onde seja possível realizar uma análise dos pontos fortes e pontos fracos, a fim de que os pontos que precisam de melhoria não sejam apenas esquecidos e deixados de lado, mas que sejam aceitos e desenvolvidos. Já os pontos fortes e positivos sejam exaltados e melhorados cada vez mais para que se torne uma característica incontestável (Kemp, 2003). Nas palavras de Moraes (2020, p.05):

A educação emocional auxilia no desenvolvimento de competências socioemocionais de uma perspectiva de autoconsciência, regulação das emoções, inteligência emocional e autogestão de sentimentos com o objetivo de valorizar os aspectos emocionais e sociais da vida do sujeito em sociedade criando uma nova forma de estruturar e treinar o indivíduo para as diversas mudanças que ocorrem em nossa sociedade visando o bem-estar individual e coletivo.

No mercado atual, cada vez mais competitivo, onde os clientes têm muitas opções de compra, a relação entre o cliente e o fornecedor é fator determinante para o sucesso ou fracasso nas vendas. O investimento nesta estratégia é, portanto, necessário para a sobrevivência geral de uma empresa no mercado, pois a qualidade do serviço pode ser o maior diferencial que influencia a decisão de compra (Neves et al, 2004).

As vendas são um dos elementos-chave essenciais no funcionamento de qualquer empresa produtora de bens, serviços ou produtos porque é a partir das vendas que as organizações obtêm seus lucros e assim mantêm sua posição no mercado.

Partindo do princípio que todo cliente espera ser bem atendido, a caso a sua expectativa não seja atendida a empresa pode perder o cliente, pois o consumidor tem várias opções para comprar. O investimento no atendimento ao cliente pode, portanto, ser uma vantagem competitiva para as empresas, pois certamente ajudará a fidelizar os clientes.

O associado de vendas deve ser muito cuidadoso ao se aproximar do cliente, especialmente se for o primeiro contato, e deve, portanto, evitar certas atitudes, como se apresentar como despreparado e exercer pressão sobre o cliente. Estas precauções podem ajudá-lo a causar uma boa primeira impressão porque é pouco provável que você tenha uma segunda chance (Ragazzi, 2018).

Para ter sucesso na realização de suas metas, é importante que o vendedor saiba identificar as características motivacionais do cliente. Desta forma, o vendedor pode maximizar as necessidades do cliente (Neves et al, 2004).

Dada a distância entre empresas e clientes, especialistas sugerem como estratégia para melhorar as habilidades humanas e profissionais, e as habilidades das equipes de vendas são uma delas. Neste contexto, a habilidade de ouvir se destaca porque demonstra o maior interesse do vendedor pelas necessidades do cliente e é mais eficaz para atingir as metas de vendas, pois significa que toda a atenção do vendedor está focada no cliente durante o processo de negociação, de modo que o uso desta habilidade se torna um investimento na satisfação do cliente (Neves et al, 2004).

Portanto, foi observado que um profissional com maior inteligência emocional pode identificar e controlar mais confiantemente suas emoções, empatizar com as emoções do cliente e atender às suas necessidades de forma mais eficaz, e tais habilidades levam a resultados de vendas positivos (Goleman, 2011).

Para alcançar melhores resultados, é essencial que as pessoas nas organizações saibam como administrar suas emoções. Por conseguinte, os profissionais, especialmente em vendas, que possuem habilidades de gerenciamento de emoções estão um passo à frente, pois um profissional que pretende superar seu desempenho precisará ser capaz de gerenciar as diferentes ideias e emoções de clientes individuais (Peixoto, 2018).

As organizações têm parte essencial na promoção da inteligência emocional na vida do indivíduo em seu ambiente de trabalho (Reis, 2011). Campos (2017) afirma que o espaço organizacional é, sem dúvida alguma, uma arena de oportunidades para se estudar e compreender o ser humano dessa sociedade pós-moderna que gera tantos mal-estares.

De acordo com os pensamentos de Campos (2017) a prática da Psicologia Industrial e Organizacional deverá ceder lugar à Psicologia do Trabalho, mais abrangente e cujo foco é a gestão de pessoas. A Psicologia passa a ser exercida como defensora da promoção da saúde mental, estimulando primeiro a saúde e depois, se preciso, tratando da doença estabelecida. O investimento das empresas em profissionais como psicólogos organizacionais passa a ser um diferencial para o sucesso das organizações modernas. Campos (2017 p. 137) acrescenta que:

Sem dúvida alguma, a qualidade de vida no trabalho vem ganhando destaque nas pautas de discussão empresarial, pelos mais diferentes motivos. Seja por exigência de certificações, seja por necessidade dos clientes, seja para aumento da produtividade, o fato é que se deve aproveitar oportunidades como essa para fazer a diferença: ser um profissional que se preocupa com o bem-estar de seus trabalhadores, o que também envolve promoção da saúde mental.

Pelo ambiente organizacional e social em que os trabalhadores se encontram, não é raro observar nos ambientes de trabalho pessoas emocionalmente abaladas (Campos, 2017, Mano, 2017). Para prevenir esse quadro, as empresas tendem a investir em profissionais que analisem o indivíduo em suas particularidades e não apenas o quadro de funcionários de maneira geral. Constantemente deve ser analisado como o colaborador está reagindo ao seu ambiente de trabalho, como lida com as questões de maior burocracia e como está o desenvolvimento do trabalho e seu aproveitamento. Segundo Campos (2017 p. 138):

Não se trata de promovermos atendimentos clínicos nas organizações, mas, mais uma vez, os psicólogos, por reunirem em sua formação uma gama de disciplinas que podem auxiliar na promoção da saúde mental, devem propiciar a capacitação e oportunidades para o debate de tais questões. Penso que no espaço organizacional há a oportunidade de se colocarem em prática os “conteúdos teóricos” da Psicologia da Percepção, processos grupais,

processos diagnósticos, teorias da personalidade e outras tantas disciplinas que são ministradas para a compreensão do ser humano.

Sabe-se que a busca do sentido da vida configura-se como o grande mal do século XXI, e o psicólogo do trabalho não pode permitir que no espaço organizacional essa questão seja negligenciada (Campos, 2017). Campos (2017) reitera que a atuação do psicólogo do trabalho na promoção da saúde mental: possibilitar, através do espaço da palavra e da política de portas abertas, a manifestação dos trabalhadores que necessitem compartilhar sentimentos que interferem no seu dia a dia organizacional.

[...] a Psicologia Organizacional e do Trabalho configura-se como um vasto campo de pesquisa e aplicação dos conhecimentos advindos da Psicologia, apropriando-se também de conhecimentos de outras áreas, tais como Administração, Medicina do Trabalho, Engenharia de Segurança no Trabalho, Serviço Social etc., a fim de que possa compreender o comportamento humano e intervir nas relações de trabalho, visando à promoção da saúde do trabalhador e à sua satisfação com o trabalho, o que resulta na melhor qualidade dos serviços executados (Goulart Júnior et al, 2006, p. 9 apud Campos, 2017 p. 148).

De acordo com as ideias de Zanelli e Bastos:

A tarefa central ou a missão da Psicologia Organizacional e do Trabalho pode ser resumida em explorar, analisar e compreender como interagem as múltiplas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, dos grupos e das organizações, em um mundo crescentemente complexo e em transformação. Tem a finalidade de construir estratégias e procedimentos que possam promover, preservar e restabelecer a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas. (Zanelli e Bastos 2004, p. 490 apud Campos, 2017 p. 148).

Queremos destacar os pontos de intersecção presentes nessas duas formas diferentes, mas também complementares, de apresentar à situação atual e/ou a definição da Psicologia Organizacional e do Trabalho (CAMPOS, 2017).

É possível perceber a partir da evolução do estudo da psicologia no trabalho que o principal papel do psicólogo organizacional e proporcionar um ambiente de trabalho benéfico e produtivo, que atinja as expectativas tanto da organização quanto do colaborador. Onde um de seus principais desafio é criar um ambiente de reciprocidade entre ambos, buscando sempre o bem estar das pessoas que compõem a organização, visando sempre o aperfeiçoamento contínuo dos seus resultados e estudo dos episódios psicológicos existentes (Muchinsky, 2004).

#### **4. Conclusão**

A partir do estudo realizado sobre o tema apresentado, é viável concluir que uma das partes de maior importância deste artigo é evidenciar a necessidade do desenvolvimento contínuo da inteligência emocional do indivíduo, seja para alcançar uma carreira de sucesso, que é um dos grandes objetivos do ser humano, ou até mesmo para atingir sucesso pessoal e o bem estar no seu dia a dia.

Ao longo desse estudo foi possível observar que um dos maiores desafios do ser humano é controlar suas emoções e administrá-las em favor de seu próprio desenvolvimento pessoal e profissional. Visto que o domínio dessa habilidade trás incontáveis benefícios ao indivíduo e é a verdadeira chave para o sucesso.

O ponto de partida para esse assunto é sem dúvidas o autoconhecimento, já que assim o indivíduo começa a administrar de forma mais consciente suas emoções e compreender o impacto que elas podem causar em seu local de trabalho e também no seu cotidiano. Além disso, o indivíduo acaba desenvolvendo empatia, aprendendo assim a compreender os sentimentos e emoções das pessoas que estão ao seu redor e conseqüentemente ampliando a percepção de como essas emoções podem impactar no progresso de sua carreira e no desenvolvimento da organização como um todo.

Evidenciou-se também o papel de extremo valor que é o psicólogo organizacional em todo processo de desenvolvimento do indivíduo no ambiente organizacional, como também sua responsabilidade em garantir ao colaborador maior qualidade de vida no trabalho e promoção de sua saúde mental, gerando assim um ambiente de reciprocidade entre a

organização e funcionário onde as expectativas de ambas as partes sejam satisfeitas.

Dessa forma fica claro que as organizações têm um papel essencial no desenvolvimento da inteligência emocional de seus colaboradores no ambiente de trabalho. Seja promovendo bem estar e qualidade de vida adequada a eles ou até mesmo investindo em profissionais qualificados que os ajudem na administração de suas emoções e progresso de sua saúde mental.

Assim, por mais difícil que esta tarefa possa às vezes se tornar, é um fato que a psicologia institucional é uma abordagem possível e uma oportunidade única de crescimento emocional para os envolvidos. A experiência tem mostrado, acima de tudo, a importância e relevância de utilizar o trabalho da psicologia a partir de uma perspectiva que permite e incentiva o surgimento de novas configurações institucionais e subjetivas.

Como sugestão de trabalhos futuros, acredita-se que seja importante aprofundar os estudos em relação à formação continuada desses profissionais que atuarão na psicologia organizacional, afim de que se aprimore ainda mais o entendimento em relação às particularidades que podem surgir em seu meio de atuação.

## Referências

- Bock, A. M. B, Furtado, O. & Teixeira, M. L. T. (1999). *Psicologias: uma introdução ao estudo da psicologia*. Ed. Saraiva.
- Campos, D. C. (2017). *Atuando em psicologia do trabalho, psicologia organizacional e recursos humanos*. (2a ed.), LTC.
- Chiavenato, I. (1936). *Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações*. (1a ed.), Manole.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. (24a ed.), Campus.
- Cury, A. (2015). *Gestão da Emoção*. (1a ed.), Benvirá.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa*. (6a ed.), Atlas.
- Goleman, D., Boyatzis, R. & McKee, A. (2002). *O poder da Inteligência Emocional*. Ed. Campos.
- Goleman, D. (2011). *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Ed. Objetiva.
- Goleman, D et al. (2013). *O poder da inteligência emocional*. Ed. Campus.
- Goleman, D. (2013). *A atenção e seu papel fundamental para o sucesso*. (1a ed.), Objetiva.
- Hunter, J. C. (2004). *O monge e o executivo*. Ed. Sextante.
- Kemp, H. (2003). Inteligência Emocional. <http://www.cuidardoser.com.br/inteligenciaemocional.htm>.
- Mano, M. I. A. G. M. (2017). *Inteligência Emocional e Sucesso em Vendas*. Dissertação de mestrado. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Moraes, R. (2003). Uma tempestade de luz: a compreensão possibilitada pela análise textual discursiva. *Ciência & Educação*, v. 9, n. 2, p. 191-210.
- Moraes, E. (2020). Reflexões acerca das Soft Skills e suas interfaces com a BNCC no contexto do Ensino. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 10, e9499109412.
- Moscovici, F. (1997). *Razão e Emoção. A inteligência emocional em questão*. Ed. Casa da Qualidade.
- Muchinsky, P. M. (2004). *Psicologia organizacional*. Tradução Ruth Gabriela Bahr; revisão técnica Wilson Ferreira Coelho. Ed. Pioneira Thomson Learning.
- Neves, J. A. D et al. (2004). Habilidades profissionais determinantes em vendas. <http://www.seer.ufrgs.br/index.php/read/article/view/41506/26297>.
- Oliveira, M. (2000). *Energia emocional*. Ed. Makron Books.
- Peixoto, G. S. (2018). *Inteligência emocional como fator diferencial no desempenho de equipes*. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação em Administração. Instituição Educacional Anhanguera.
- Prodanov, C. C & Freiras, E. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. (2a ed.), Feevale.
- Ragazzi, J. E. (2018). O Processo de Vendas e Negociação. Tele Sapiens.
- Reis, S. R. (2011). *Como conquistar a sua equipe sem se tornar refém dela*. Pós graduação lato sensu – Universidade Candido Mendes.
- Silva, A. R. et al. (2021). Liderança e Inteligência Emocional: Sentidos do exercício da liderança por mulheres do Assentamento Marrecas, SJ-PI. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 8, e8810816618.
- Zanelli, J. C. & Bastos, a. v. b. (2004). *Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho*. em j. c. Zanelli, j. e. borges-andrade, & a. v. b. bastos (orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil* (pp. 466-491). Ed. Artmed.