

## **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM TEMPOS DE PANDEMIA**

**IOLANDA DE JESUS SILVA<sup>1</sup>**

**Resumo:** Diante da circunstância que o mundo está passando com a pandemia da COVID -19 que começou no final de 2019 e chegou ao Brasil no início de 2020 o governo brasileiro teve que tomar algumas ações para tentar conter o avanço do vírus, dentre essas medidas está o isolamento social e a paralisação das atividades de empresas consideradas atividades não essenciais. O home office trouxe uma nova forma de trabalhar e a insegurança, medo e ansiedade apoderou-se da população, assim, esse artigo tem objetivo apresentar a importância da inteligência emocional no momento de crise da pandemia. Desenvolver o autoconhecimento, saber lidar com as emoções, ter autocontrole emocional e reconhecer as emoções dos outros são os pilares da Inteligência emocional que pode transformar as pessoas tanto na vida pessoal quanto profissional. No ambiente corporativo, foi apresentado como a inteligência emocional pode contribuir na gestão de pessoas. O setor de Recursos humanos auxilia no desenvolvimento de Inteligência Emocional do colaborador para que ele aprenda a identificar e lidar com as emoções para melhor gerir os conflitos, o papel do líder com Inteligência emocional é fundamental para motivar e apoiar a equipe no desenvolvimento das atividades com excelência para alcance de resultados, assim como o acolhimento nos momentos de incertezas, nos desafios do home office e nas aflições na vida familiar.

**Palavras-Chave:** Inteligência emocional; pandemia; gestão de pessoas.

---

<sup>1</sup> Especialista em Gestão Estratégica de RH – Professora do UNIDON

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

**Abstract:** Faced with the COVID-19 world pandemic situation that started at end of 2019/beginning of 2020, the Brazilian government has been forced to take some actions in order to avoid the spread of the virus, such as social distancing and the temporary shutdown of non-essential activities. Working from home has brought a new way of doing one's job and insecurity, fear and anxiety have overwhelmed the population. The aim of this article is to present the importance of emotional intelligence at this critical moment of the pandemic. The fundamental principles of emotional intelligence are self-awareness, self-management and social awareness, which can transform both personal and professional life. It has been demonstrated in the corporate environment how emotional intelligence can contribute to people management. The Human Resources sector helps the employee to develop their Emotional Intelligence so as to better deal with their emotions and, consequently, manage conflicts more effectively. The role of leaders in Emotional Intelligence is essential to motivate and support the team to develop their activities with excellence in order to achieve results, as well to offer the team assistance in times of uncertainty, in the challenges of working from home and in the difficulties of family life.

**Key words:** Emotional Intelligence, Pandemic, Human Resources Management

### **Introdução**

O surto de COVID-19 iniciou no final de 2019 na China e rapidamente tomou conta do mundo, sendo chamada de pandemia. Os coronavírus causam infecções respiratórias em seres humanos e em animais, geralmente, são doenças respiratórias leves a moderadas, semelhantes a um resfriado comum. (FIOCRUZ, 2020).

A COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves. (MINISTERIO DA SAÚDE, 2020)

O número de pessoas doentes só aumenta e o governo desde de 2020 tenta tomar ações extremas para minimizar o contágio desenfreado. Do dia para a noite foi decretado quarentena mundial, o *Lockdown*, como forma de manter o distanciamento entre as pessoas. O medo da

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

contaminação e ter os sintomas mais graves da doença ou passar pelo luto da perda de um ente trouxe pânico generalizado.

Empresas fecharam ou suspenderam contrato de trabalho dos empregados, escolas e universidades passaram a ter aulas remotas, creches fechadas e pais que precisam trabalhar ficaram sem ter onde deixar os filhos, tendo que administrar dentro de casa a família e as atividades profissionais no Home Office. O vírus trouxe uma forma diferente de viver, trabalhar, estudar, de fazer as tarefas mais simples do dia até as mais complexas.

Para readequar a rotina familiar, estudos e reinventar formas de trabalhar está sendo muito utilizado a tecnologia da internet que facilita a comunicação em tempo real no trabalho e com familiares, principalmente os do grupo de risco. Envolvido com a tecnologia maior parte do tempo, limitado de lazer e com atividades profissionais restritas, é necessário desenvolver inteligência emocional (IE) para aprender identificar e lidar com as emoções para ter relacionamento adequado e saudável com colegas, chefia e família.

Diante do exposto, este estudo busca responder o seguinte questionamento: Qual a importância da inteligência emocional? A partir do questionamento apresentado foram delineados os seguintes objetivos: Objetivo geral - Identificar a importância da inteligência emocional nos tempos de pandemia; Objetivo específico – Apresentar como a inteligência emocional pode contribuir na gestão de pessoas em tempos de crise.

Para atingir o objetivo proposto, foi realizada pesquisa bibliográfica, desenvolvida por meio de pesquisa em livros, artigos e trabalhos científicos e o estudo foi dividido em mais quatro seções além desta Introdução. A segunda seção traz os aspectos teóricos de Inteligência Emocional e nos tempos de pandemia; a terceira seção a contribuição da inteligência emocional na gestão de pessoas e por fim, as Considerações Finais.

### **Justificativa**

Inteligência emocional tornou-se assunto de grande relevância para muitos estudiosos e também na área de Recursos Humanos, porque as empresas passaram a buscar profissionais que além de diplomas acadêmicos, possuam inteligência emocional, que consigam controlar

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

emoções em situações de pressão, que tenham bom relacionamento interpessoal e saibam resolver conflitos.

Diante do cenário vivido com a Pandemia, a inteligência emocional também deve destaque, pois, a vida pessoal e profissional se misturam através do isolamento social e Home Office, exigindo sabedoria, equilíbrio e controle das emoções para desenvolver as atividades do trabalho, de casa e família.

### **Aspectos teóricos da inteligência emocional**

Por muito tempo a Inteligência foi dada unicamente como Quociente da Inteligência (QI) do ser humano e através de testes eram quantificadas as habilidades cognitivas e a capacidade intelectual de uma pessoa. O psicólogo alemão Willian Stern inseriu o termo IM (Idade Mental) e IC (Idade Cronológica) para correlatar a capacidade intelectual com a idade da pessoa.

No dicionário Michaelis (2017), inteligência voltada para a psicologia é:

Capacidade de resolver situações novas com rapidez e êxito, adaptando-se a elas por meio do conhecimento adquirido.

Habilidade de aproveitar a eficácia de uma situação e utilizá-la na prática de outra atividade.

Contudo, de acordo com Carvalho (2020 p.17 apud GARNER 1983, p. 10) a inteligência é “[...] a capacidade de resolver problemas ou criar produtos que sejam valorizados dentro de um ou mais cenários culturais. ”

Melo et al. (2019, P.90 apud CURY, 2015) conceitua a “inteligência como um processo constante de construção de pensamentos de maneira multifocal, multidinâmica e multifatorial”.

Conclui-se que inteligência é a capacidade que se tem de resolver problemas, ser criativo, assim como se adaptar em diversas situações; além da inteligência, o ser humano também é composto de emoções. Especialistas estudam a emoção para tentar compreender

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

como funciona nas pessoas, pois colocar para fora os sentimentos mais intensos como forma de extravasar pode produzir impactos físicos e mentais no ser humano.

“Emoção é uma palavra que deriva do termo em latim *emotione*, cujo significado é mover para fora, promover uma grande agitação que leva algo do interior para a superfície” (IBCCOACHING, 2020)

Goleman (2012), diz que a emoção menciona um sentimento e pensamentos diferentes, formas psicológicas e biológicas e várias predisposições para agir.

Ainda para Goleman (2012, p.303), as emoções são representadas em família:

- Ira: fúria, revolta, ressentimento, raiva, exasperação, indignação, vexame, acrimônia, animosidade, aborrecimento, irritabilidade, hostilidade e, talvez no extremo, ódio e violência patológicos.
- Tristeza: sofrimento, mágoa, desânimo, desalento, melancolia, autopiedade, solidão, desamparo, desespero e, quando patológica, severa depressão.
- Medo: ansiedade, apreensão, nervosismo, preocupação, consternação, cautela, escrúpulo, inquietação, pavor, susto, terror e, como psicopatologia, fobia e pânico.
- Prazer: felicidade, alegria, alívio, contentamento, deleite, diversão, orgulho, prazer sensual, emoção, arrebatamento, gratificação, satisfação, bom humor, euforia, êxtase e, no extremo, mania.
- Amor: aceitação, amizade, confiança, afinidade, dedicação, adoração, paixão, ágape.
- Surpresa: choque, espanto, pasmo, maravilha.
- Nojo: desprezo, desdém, antipatia, aversão, repugnância, repulsa.
- Vergonha: culpa, vexame, mágoa, remorso, humilhação, arrependimento, mortificação e contrição.

Somente ter inteligência (QI) não basta para ser humano, é preciso ser capaz de identificar sentimentos, emoções, saber agir em momentos de dificuldade e melhorar os relacionamentos interpessoais, essas são as principais características da pessoa com inteligência emocional (IE). O Quociente da inteligência e inteligência emocional se complementam, pois não adianta saber resolver problemas complexos e não conseguir gerenciar as emoções.

Daniel Goleman PhD da Universidade de Harvard no Estados Unidos fez o conceito inteligência emocional tornar-se conhecido no mundo. Segundo ele, para ter mais chances de sucesso é necessário ter qualidade no relacionamento humano nas situações de trabalho e na vida que envolvem pessoas. (ANDRADE;CORTIZO, 2017)

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

Goleman (2012 p.67) diz que “Inteligência Emocional é a capacidade de uma pessoa de gerenciar seus sentimentos, de modo que eles sejam expressos de maneira apropriada e eficaz”, segundo ele, ter controle das emoções é fundamental para desenvolvimento da inteligência de uma pessoa.

Cipoleta (2016 p.78) diz que:

A utilização da inteligência emocional se inicia quando uma informação carregada de afeto entra no sistema psicológico do indivíduo, e compreender as emoções remete a capacidade de entender a complexidade e as transições entre um sentimento e outro, e seu controle promove o crescimento quando torna possível compreendê-la se utiliza-las a favor da situação e do momento.

O entendimento de inteligência emocional está ligado nos pilares, Goleman (2012, p. 66) diz:

- 1) Conhecer as próprias emoções - Autoconsciência — reconhecer um sentimento quando ele ocorre — é a pedra de toque da inteligência emocional. As pessoas mais seguras acerca de seus próprios sentimentos são melhores pilotos de suas vidas, tendo uma consciência maior de como se sentem em relação a decisões pessoais, desde com quem se casar a que emprego aceitar.
- 2) Lidar com emoções - lidar com os sentimentos para que sejam apropriados é uma aptidão que se desenvolve na autoconsciência. As pessoas que são fracas nessa aptidão vivem constantemente lutando contra sentimentos de desespero, enquanto outras se recuperam mais rapidamente dos reveses e perturbações da vida.
- 3) Motivar-se – O autocontrole emocional — saber adiar a satisfação e conter a impulsividade — está por trás de qualquer tipo de realização. E a capacidade de entrar em estado de “fluxo” possibilita excepcionais desempenhos. As pessoas que têm essa capacidade tendem a ser mais produtivas e eficazes em qualquer atividade que exerçam.
- 4) Reconhecer emoções nos outros - A empatia, outra capacidade que se desenvolve na autoconsciência emocional, é a “aptidão pessoal” fundamental. O As pessoas empáticas estão mais sintonizadas com os sutis sinais do mundo externo que indicam o que os outros precisam ou o que querem. Isso as torna bons profissionais no campo assistencial, no ensino, vendas e administração.
- 5) Lidar com relacionamentos - A arte de se relacionar é, em grande parte, a aptidão de lidar com as emoções dos outros. As pessoas excelentes nessas aptidões se dão bem em qualquer coisa que dependa de interagir tranquilamente com os outros; são estrelas sociais.

Weisinger (2001, p.14) define “ inteligência emocional é simplesmente o uso inteligente das emoções”

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

É preciso conhecer as emoções, saber lidar com elas para ter maior controle nas ações e tomadas decisões, prevenindo os arrependimentos. Distinguir as emoções do outro e compreender os comportamentos, torna o ser humano mais empático e transforma o relacionamento interpessoal, deixando-o mais harmonioso.

Ser inteligente é expor as emoções no centro da capacidade para viver, e as emoções nocivas são tão prejudiciais para a saúde como a estabilidade emocional preserva a saúde e o bem-estar.

### **Inteligência emocional em tempos de pandemia**

O assunto do momento é pandemia COVID-19 e junto veio a preocupação, pensamento negativo e ansiedade, por isso a inteligência emocional passou a ser tema tão importante.

A população mundial vive um momento muito delicado, principalmente, quando o assunto é sobre saúde mental. De acordo com a OMS (Organização Mundial da Saúde), em um grupo de cinco pessoas, uma está vivendo em ambientes que afetam a saúde mental. As causas mais comuns são: isolamento social, acúmulos de tarefas, perdas de renda, falta de emprego, etc. (REVISTA EVOKE, 2020).

O vírus está presente entre nós, não tem como desprezar sua existência, a transmissão na maioria das vezes acontece por contato humano, por isso a ação mais indicada para evitar a propagação do vírus é isolamento social.

Dentro dos pilares apresentados pelo autor Daniel Goleman, autoconsciência é o pilar mais complexo, porque para ser autoconhecer é necessário observar-se mais, porém o tempo todo o incentivo é de a olhar para o externo, esse olhar é voltado para o celular, e-mail, redes sociais e mensagens de Whatsapp. O resultado disto é; conectado com o mundo exterior cada vez mais e se autoconhecendo cada vez menos, sendo assim, é praticamente impossível controlar o que não tem domínio tornando-se “refêns” das emoções por não saber dominá-las.



---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

Com a pandemia, o país passa por um aumento constante de desemprego, muitos trabalhadores de diversas áreas perderam o emprego. No Brasil o número de pessoas desempregadas chegou a 14,1 milhões no trimestre encerrado em outubro/20. (IBGE, 2020).

Segundo o Datafolha, 46% dos brasileiros viu sua renda familiar diminuir com a pandemia do coronavírus, aponta pesquisa Datafolha (FOLHA,2020)

Com menos renda ou sem renda, as pessoas tiveram que se adaptar à nova realidade, muitos usaram o tempo livre do desemprego para estudar, fazer cursos gratuitos on-line para se atualizar e conseguir novo emprego. Há quem teve a ideia de se reinventar profissionalmente, passaram a ter trabalho informal como venda de alimentos, artesanatos e confecção de máscaras de tecido para ter nova fonte de renda.

Diariamente somos bombardeados de informações pela mídia e também de desinformações (*fakes News*), porque cresce cada dia mais as fontes sensacionalistas para espalhar o medo.

Outro agravante na vida das pessoas foram as consequências que o isolamento social trouxe para o convívio familiar. Todos os membros da família dentro de casa, dividindo o mesmo espaço para trabalhar, estudar, serviços domésticos e lazer, logo apareceram os conflitos e as pessoas tiveram que aprender a ter autoconhecimento e conhecer cada indivíduo da família para tornar o convívio harmonioso.

No momento de incertezas que o mundo está vivenciando, ter inteligência emocional é desenvolver a autoconfiança, acreditar no seu potencial, gerenciar momentos difíceis para superar a crise, procuram afastar os pensamentos negativos, transformando em positivos para manter-se motivados.

“Os pensamentos obsessivos são a lenha que alimenta o fogo da ira, um fogo que só pode ser extinto contemplando as coisas a partir de um ponto de vista diferente.”(A MENTE MARAVILHOSA, 2020 apud DANIEL GOLEMAN)

Manter a mente ocupada desenvolvendo novos projetos, novas ideias, traz a sensação de capaz, mantém acessa a luz da esperança e a resiliência. Aprender ter o autocontrole, não ficar se consumindo de informações que pode gerar medo e ansiedade, colocar limite de tempo para ficar lendo ou vendo informações e procurar fontes seguras; pessoas com



---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

problemas de ansiedade ou depressão sofre mais neste momento, porque se preocupam mais com que é novo e desconhecido e sempre espera que algo pior está prestes a acontecer, então se distrair com coisas boas pode trazer sensação de bem-estar.

Independente do sexo, religião, etnia, o COVID-19 pode afetar qualquer um, é importante não julgar pessoas sobre quem tem responsabilidade pela transmissão da doença. Ter empatia, é se colocar no lugar do outro, perceber a dor, entender o medo do outro e ter uma palavra de conforto no momento certo.

Carvalho (2020, p.24) diz que:

É notório como a inteligência emocional possui um papel fundamental para buscar empatia com o próximo, construir laços mais profundos, para com isso quebrar defesas e gerenciar emoções de forma consciente para usá-las nas melhores tomadas de decisão.

Não saber controlar as fortes emoções pode acabar com o equilíbrio emocional, ocasionando problemas como o medo, tristeza, desespero até a depressão. Viver em sociedade é ter relações pessoais e habilidades sociais para fazer a solidariedade aflorar, mantendo -se conectados com amigos e familiares para ver a quarentena como uma fase diferente, assim facilitar a passagem por esse período de forma menos dolorosa e sofrida.

### **Inteligência emocional na gestão de pessoas**

As mudanças aconteceram repentinamente no ambiente corporativo e as empresas precisaram se adaptar e se reinventar imediatamente, essas mudanças atingiram a forma de vender, de prestar serviços, de operacionalizar os processos e o principal, o capital humano, afinal, são nas pessoas que está concentrado intelectual, assim como as habilidades e as competências para sucesso da empresa.

“A pandemia de coronavírus mudou o funcionamento de 5,3 milhões de pequenas empresas no Brasil, o que equivale a 31% do total. Outras 10,1 milhões, ou 58,9%, interromperam as atividades temporariamente”. (SEBRAE,2020)

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

As empresas buscaram alternativas para manter as atividades em funcionamento, uma delas foi o trabalho remoto, mais conhecido como *home office*, uma prática já regulamentada pela lei pela Lei 13.467/2017 - capítulo II – A, pelos Arts. 75 -A ao E. Para o enfrentamento do estado de calamidade pública, em março de 2020, medidas trabalhistas foram adotadas com a MP 927/2020, dentre elas, disponibilizou alterar o contrato de trabalho, mediante acordo individual escrito, de presencial para home office.

Com a nova forma de trabalho, a saúde mental dos trabalhadores virou destaque para o Recursos Humanos, a insegurança de perder o emprego, a saúde e bem-estar com a família são os principais pontos de aflição; para o empregador a baixa produtividade e vendas e o medo de não conseguir honrar com os pagamentos dos fornecedores e empregados. Empregador e empregado, em situações diferentes, mas todos com a mesma preocupação, com o futuro próximo.

Uma das principais atribuições do líder é manter a equipe engajada e motivada para alcançar resultados na empresa. A pandemia trouxe muitas instabilidades e o papel do líder é dar um novo sentido a todas as mudanças, mesmo não sendo a forma mais assertiva e clara, mas que trazendo o acolhimento que o colaborador precisa.

Motivação é usar energia numa direção com finalidade própria, e na inteligência emocional, motivar –se é usar o sistema emocional para estimular mudanças. (WEISINGER, 2001, p.75)

“Um líder de sucesso é aquele que conhece seus colaboradores, confia em suas capacidades, sabe delegar e dar os feedbacks necessários à evolução, aperfeiçoamento e crescimento da equipe”. (IBCCOACHING, 2020)

Agostini e Selch (2017, p.6 apud Caruso e Salovey 2007, p.17), afirmam que:

[...] ideia fundamental da liderança com inteligência emocional é que a emoção não é apenas importante, mas absolutamente necessária para tomar boas decisões, agir de maneira otimizada na solução de problemas e enfrentar mudanças para alcançar o sucesso

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

Chiavenato (2014, p. 11), diz que “para os objetivos da gestão de pessoas serem alcançados, é necessário que as pessoas sejam tratadas como elementos básicos para a eficácia organizacional”.

A motivação é o alicerce para alcançar melhores resultados e está nos atos das pessoas, ou seja, é intrínseco, tanto do líder quando liderado e cada pessoa têm fontes de estímulos diferentes. Saber identificar as emoções do liderado, ter empatia e bom relacionamento, são características do líder com inteligência emocional.

O Recursos humanos tem função fundamental no desenvolvimento da inteligência emocional dos colaboradores é ele que vai mapear a necessidade de cada colaborador ou grupo e propor treinamentos para desenvolver a inteligência emocional para ter o equilíbrio entre emoções e estratégias da empresa.

Por isso, cresce cada vez mais a busca por contratação de profissionais que, além dos requisitos técnicos e qualificações profissionais, possuam inteligência emocional, porque são pessoas com coerência para argumentar, tem clareza para explicar e quando líderes conseguem resolver conflitos entre razão e emoção.

Para Silva e Sousa (2019, p.21 apud GOLEMAN 2012, p. 14)

As empresas ao fazerem o seu recrutamento e seleção, elas analisam as capacidades intelectuais e habilidades empresariais dos candidatos, mas o que definirá o sucesso ao longo do tempo será a sua habilidade emocional em lidar com as suas próprias emoções e ao mesmo tempo com as emoções dos outros.

Devido ao alto índice de estresse emocional dos dias atuais, os profissionais têm que conhecer e dominar as funções não somente da inteligência intelectual como também a emocional. (MOREIRA, 2007. p.91)

Desenvolver inteligência emocional para conseguir lidar com a nova forma de trabalho, buscar o autoconhecimento, controle das situações angustiantes, ter visão otimista, procurar sempre ver o lado positivo que tudo que está acontecendo.

Profissionais com inteligência emocional são capazes de adaptar as mudanças, situações conflitantes, conviver de forma harmônica com os colegas de trabalho, ter bom relacionamento com clientes.

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

### **Considerações finais**

De repente o mundo mudou, todos foram surpreendidos pela pandemia do novo coronavírus – COVID-19, muitas perguntas foram feitas para tentar entender como seria viver daqui para frente, ter que aprender controlar todas as emoções, tristeza, medo, saudades, nesse conjunto, a inteligência emocional é crucial para seguir a diante e manter os objetivos de pé. Concluimos que inteligência emocional é uma habilidade que nos permite administrar melhor os próprios sentimentos e como agir adiante deles.

Com a disseminação do vírus COVID-19, precisamos ajustar o dia a dia, a vida pessoal, os estudos e a rotina de trabalho, onde muitos casos as atividades profissionais passaram para o home office, com isso a gestão de pessoas passou a ter um papel importante nesse momento, ajudando as pessoas conhecer e respeitar seus limites, (autoconhecimento), saber lidar com situações totalmente diferente do cotidiano (lidar com as emoções), ter resiliência e se manter engajado (automotivação), respeitar o momento do outro e sentir suas dores, principalmente nesse momento de pandemia se alguém da família foi vítima da COVID-19 (empatia) e estar sempre ajudando e interagindo com os outros, mesmo que seja forma remota (lidar com relacionamento). Hoje para as empresas não basta ter somente as competências técnicas, como boa formação e experiência profissional, elas buscam profissionais com inteligência emocional, porque são pessoas que tem maior capacidade de resolver problemas e conflitos e ter maior interação de forma harmônica dos todos. Ter todas essas competências torna o profissional mais reconhecido.

A inteligência emocional pode ser desenvolvida e acurada, sendo assim, cada pessoa pode ter estratégias que vão favorecer nas práticas de gestão de pessoas, como boa comunicação, lidar com as pessoas difíceis diminuindo os desentendimentos, saber resolver situações complicadas, assumir os erros, compartilhar as práticas bem-sucedidas e manter a motivação e vontade de realizar sonhos na vida pessoal e profissional.

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

### Referências Bibliográficas

CARRANÇA, Thaís. Quase a metade dos brasileiros viu renda familiar diminuir na pandemia, **Folha de Pernambuco**, Pernambuco, 20 de ago 2020. Disponível em: <<https://www.folhape.com.br/economia/quase-a-metade-dos-brasileiros-viu-renda-familiar-diminuir-na/151704/>> Acesso em: 28 de abr 2021

CARVALHO, Nivia Maciel. **A importância da inteligência emocional no contexto escolar**, 2020. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciado ao Curso de Graduação em Pedagogia, Faculdade Unis São Lourenço, 2020

CIPOLETA, Clarice Sprovieri, 2016. **A Inteligência emocional no processo de gestão de pessoas**, Revista de Empreendedorismo, Negócios e Inovação: v. 1 n. 2 (2016)

CHIAVENATO, IDALBERTO. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas Organizações**. 4.ed.Barueri, SP: Manole, 2014.

FIOCRUZ, **Fundação Oswaldo Cruz: Perguntas e respostas**, 2020. Disponível em: <<https://portal.fiocruz.br/pergunta/o-que-e-o-novo-coronavirus>>. Acesso em: 04 de mar 2021.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: objetiva, 2001.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

INTELIGENCIA emocional e saúde mental em tempos de pandemia, **Revista Evoke**, 2020. Disponível em: <<https://revistaevoke.com.br/inteligencia-emocional-e-saude-mental-em-tempos-de-pandemia/>>. Acesso em: 15 de maio de 2021.

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

LIMA, Maraisa. Saiba como desenvolver a inteligência emocional em tempos de crise, **Mais Goiás**, 2020. Disponível em: <https://www.emaisgoias.com.br/blog-post/m9/saiba-como-desenvolver-a-inteligencia-emocional-em-tempos-de-crise/>. Acesso em: 20 de mar.2021.

MARQUES, José Roberto. O que é ser um líder? **Instituto Brasileiro de Coaching**, 2020. Disponível em: < <https://www.ibccoaching.com.br/portal/lideranca-e-motivacao/o-que-e-ser-umlider/#:~:text=Um%20%C3%ADder%20de%20sucesso%20%C3%A9,grupo%20possa%20alcan%C3%A7ar%20seus%20objetivos.>>. Acesso em: 20 de maio.2021

MELO, H el tal. **A importância da inteligência emocional na liderança e a sua relação com o ambiente organizacional**, 2019. Revista Humanidades e Inovação v.6, n.8 - 2019

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. Michaelis UOL, 2017. Acesso em: 17 de abr. 2021.

MOREIRA, Vera Lucia. 2017. **A importância da inteligência emocional nas organizações**. Gestão e Desenvolvimento em Revista, V. 1, N. 1, jan-jun/2017, p. 84-96.

NÚMERO de desempregados chega a 14,1 milhões no trimestre até outubro. **Censo2021** , 2020. Disponível em: <<https://censo2021.ibge.gov.br/2012-agencia-de-noticias/noticias/29782-numero-de-desempregados-chega-a-14-1-milhoes-no-trimestre-ate-outubro.html>>. Acesso em: 08 de abr de 2021.

O IMPACTO da pandemia do coronavirus nos pequenos negócios. **Sebrae**, 2020. Disponível em:<<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-impacto-da-pandemia-de-coronavirus-nos-pequenos-negocios,192da538c1be1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 22 de mar de 2021.

RAMIREZ, Gonzalo. QI: o que é, para que serve e como aumentar. **TUA SAUDE**, 2021. Disponível em: < <https://www.tuasaude.com/qi-quociente-de-inteligencia/>>. Acesso em: 18 de maio 2021.

---

Revista Eletrônica de Divulgação Científica do Centro Universitário Don Domênico – UNIDON  
12ª Edição – maio de 2021 - ISSN 2177-4641

SAUDE, **Ministério da Saúde** Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>>, c2020. Acesso em: 04 de mar 2021.

SILVA, Gilmar Douglas; SOUSA, Raimundo Socorro, 2019. **A importância da inteligência emocional para gestão de pessoas de uma oscip: um estudo no centro de apoio aos pequenos empreendimentos – ceape no estado do Pará.** Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal Rural da Amazônia como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração. Capanema, 2019.

TRANSFORMAR pensamentos negativos em positivos: como podemos fazer isso? **A mente é maravilhosa**, 2020. Disponível em: <https://amenteemaravilhosa.com.br/transformar-pensamentos-negativos-em-positivos/>. Acesso em: 20 de maio de 2021.

WEISINGER, Hendrie, Ph.D. **Inteligência Emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I.E, mas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade** – Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.