



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - ARTIGO**

**CRISLAYNE OLIVEIRA DA COSTA**

**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO COMPORTAMENTO  
ORGANIZACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DA GERAÇÃO Y: CASO IDEAL  
PEÇAS**

**CAMPINA GRANDE - PB**

**2016**

**CRISLAYNE OLIVEIRA DA COSTA**

**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO COMPORTAMENTO  
ORGANIZACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DA GERAÇÃO Y: CASO IDEAL  
PEÇAS**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Administração, da Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito para a obtenção do  
grau de Bacharel em Administração.

**Orientadora:** Prof<sup>ª</sup>. Me. Geralda Félix  
Coutinho

**Coorientador:** Prof. Me. José Austerliano  
Rodrigues

CAMPINA GRANDE-PB  
2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

C837i Costa, Crislayne Oliveira da  
A influência da inteligência emocional no comportamento organizacional dos funcionários da geração Y [manuscrito] : caso ideal peças / Crislayne Oliveira da Costa. - 2016.  
27 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2016.

"Orientação: Profa. Ma. Geralda Félix Coutinho, Departamento de Administração e Economia".

1. Inteligência emocional. 2. Geração Y. 3. Comportamento emocional. 4. Comportamento organizacional. I. Título.

21. ed. CDD 658.409

CRISLAYNE OLIVEIRA DA COSTA

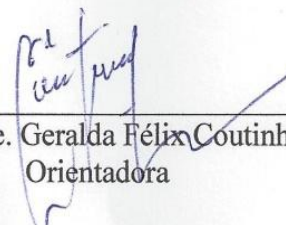
Nota: 10,00 (dez)  
Prof. Viviane Barreto Motta Nogueira

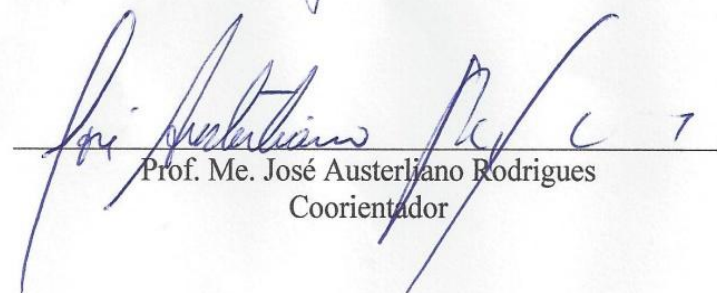
**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DA GERAÇÃO Y: CASO IDEAL PEÇAS**

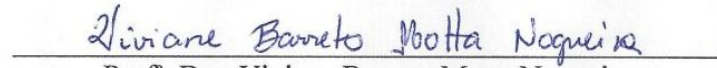
Aprovado em: 25 de Maio de 2016.

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso de Graduação em Administração, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

BANCA EXAMINADORA:

  
Prof.<sup>a</sup> Me. Geralda Félix Coutinho  
Orientadora

  
Prof. Me. José Austerliano Rodrigues  
Coorientador

  
Prof.<sup>a</sup> Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira  
Examinadora

# A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DA GERAÇÃO Y: CASO IDEAL PEÇAS

COSTA, Crislayne Oliveira<sup>1</sup>

COUTINHO, GERALDA Felix<sup>2</sup>

RODRIGUES, Jose Austerliano<sup>3</sup>

## RESUMO

Este artigo tem como objetivo principal analisar a influência da inteligência emocional no comportamento dos funcionários da Ideal Peças em Campina Grande-PB que se enquadram na geração Y. Quanto aos fins, a pesquisa se caracteriza como descritiva de caráter exploratório, na qual se utilizou como instrumento de coleta de dados um questionário de múltipla escolha disposto na escala de Likert. Quanto aos meios, utilizou-se pesquisa de campo e bibliográfica que deram subsídios para responder se o jovem profissional utiliza-se da inteligência emocional no seu comportamento organizacional, apontando que o equilíbrio emocional influencia na boa conduta da geração Y. A análise dos dados foi dividida em duas partes: perfil dos respondentes e análise das dimensões do modelo de inteligência emocional de Mayer e Salovey (1997). Observou-se que os resultados foram satisfatórios, considerando que os funcionários possuem significativamente consciência da importância da inteligência emocional no ambiente de trabalho, sendo indispensável à compreensão das suas próprias emoções e dos colegas que convivem.

**PALAVRAS-CHAVE:** Inteligência emocional, Geração Y, Ideal Peças.

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente o mercado de trabalho está cada vez mais exigente e detalhes no perfil do profissional poderá se tornar fundamental para a sua permanência na empresa. Contudo, há fatores determinantes para o sucesso, a exemplo dos componentes afetivos da inteligência que podem ser essenciais. Goleman (1995) implica que o sucesso na vida é determinado por cerca de 20% do Quociente de Inteligência (QI), criado por Alfred Binet, em 1900 para medir a inteligência; e 80% por outras forças que incluem classe social, intuição, inclusive a sorte. Assim, muitas vezes questiona-se o porquê pessoas com elevado QI fracassam e outras, cujo quociente é mais baixo, apresentam uma carreira de sucesso (GLADWELL, 2008).

Em uma das suas definições sobre inteligência, Fogel (1995) diz que esta é a capacidade de adaptar o comportamento de modo a atingir objetivos em um conjunto de

---

<sup>1</sup>Graduanda em Administração pela Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. E-mail:crislayneoc@hotmail.com

<sup>2</sup>Professora Orientadora. Mestre pela Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE. E-mail: geraldacoutinho.uepb@gmail.com

<sup>3</sup>Professor Coorientador. Mestre pela Universidade Federal da Paraíba – UFPB. E-mail: austerlianorodrigues@bol.com.br

ambientes. Já Flynn (2009) diz não acreditar em uma definição exata para inteligência. Esta concepção é mais enfatizada no livro *Estrutura da Mente: a teoria das inteligências múltiplas* (1983) de Gardner, o qual ressalta que cada indivíduo tem pluralidade de intelecto e que nem todas as pessoas têm os mesmos interesses e habilidades; subdividindo assim a inteligência em sete competências: Lógico-matemática, Linguística, Espacial, Musical, Corporal-cinestésica, Interpessoal e Intrapessoal.

Uma nova ramificação da inteligência foi introduzida em 1985 por Wayne Payne, denominada Inteligência Emocional – IE (ZEIDNER et al., 2009), cuja definição essencial é administrar sentimentos de forma apropriada e efetiva, permitindo que pessoas trabalhem juntas com tranquilidade, visando suas metas em comum (GOLEMAN, 1998). Então, como descreve a Equipe SBie<sup>2</sup> (2016), um diferencial para o atual profissional trata-se do bom uso das suas inteligências e, primordialmente, saber lidar com seus anseios e sentimentos para que consiga ter bom êxito em sua carreira.

A inteligência emocional tem sido objeto de estudo de vários autores, tais como Goleman (1995 e 1998); Mayer e Salovey (2006); e Mussak (2011), os quais constituem o embasamento teórico deste trabalho. Outra aplicabilidade para a IE é em relação ao estudo das gerações, sobretudo a Y, tendo em vista as peculiaridades na personalidade das pessoas nascidas nesta fase que para Lyons et al. (2010), Lancaster et al. (2011) e Parment (2013), referem-se àqueles nascidos entre 1980 até 2000.

Com a popularização da Inteligência Emocional e com a inquietação dessa descoberta, muitos autores utilizaram o termo de maneiras bastante diferentes, baseando-se em modelos que têm sido usados para medir a capacidade de perceber emoções, conforme aponta Santos (2012). Os três principais são o de Goleman (1995), o de Bar-On (1997) e o de Mayer & Salovey (1997), sendo o último escolhido para ser utilizado neste artigo por interpretar de forma mais ampla o tema em estudo se comparado com aqueles modelos mistos, sendo mais propício para adaptação dos quesitos utilizados para analisar a influência da IE no comportamento da geração Y, almejando chegar a respostas de como os jovens analisam e conhecem as emoções e se têm controle reflexivo sobre elas.

Ante o exposto e considerando a importância da inteligência emocional para o desempenho pessoal e profissional, questiona-se: Como a inteligência emocional influencia o comportamento organizacional dos funcionários geração Y da Ideal Peças? Assim, o objetivo geral da pesquisa é analisar a influência da inteligência emocional no comportamento dos funcionários Geração Y da Ideal Peças, em Campina Grande-PB.

---

<sup>2</sup> Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional.

Como bem retrata Zeidner (2009), a inteligência emocional parece importante porque muitas pessoas não conseguem gerir emoções com sucesso e Lancaster e Stillman (2011) em seu livro “O Y da questão” afirmam que a geração Y é a geração mais difícil para se trabalhar. Deste modo, este estudo torna-se relevante por tentar unir e esclarecer essas duas variáveis de grande importância para o contexto organizacional, visto que a capacidade de perceber emoções inclui não apenas interpretar com precisão as emoções dos clientes e colegas, mas também perceber as próprias respostas emocionais ao ambiente (SHANTA et al., 2014) e ainda conforme Winter e Jackson (2014) a geração Y, também denominada geração do milênio, está projetada para dominar a força de trabalho nas próximas décadas.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: resumo; introdução; referencial teórico; metodologia da pesquisa; apresentação e discussão dos resultados; e por fim, as considerações finais e referências.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 DEFININDO AS MÚLTIPLAS INTELIGÊNCIAS DE GARDNER**

Eugênio Mussak (2011), consultor corporativo, descreve como as diversas áreas definem o termo inteligência: as enciclopédias conceituam como destreza mental e perspicácia; a pedagogia, como a capacidade de converter fenômenos abstratos em concretos; na psicologia, como capacidade de percepção, compreensão, aprendizado e adaptação do ser humano; na Administração, como a capacidade de gerar resultados; e finalizando, segundo o autor, esta é a soma da competência, atitude comportamental, conhecimento e habilidade. No conceito de Gardner (1995), inteligência é a capacidade de resolver problemas ou de elaborar produtos que sejam valorizados em um ou mais ambientes culturais ou comunitários.

O psicólogo Thorndike, em 1960, quis propor um tipo de inteligência, denominada inteligência social, como sendo a capacidade de entender os outros e agir com sabedoria nas relações humanas, mas muitos psicólogos da década consideraram essa teoria uma forma de manipulação de pessoas, portanto tornaram seu conceito inútil (GOLEMAN, 1995). E em 1983, Gardner com seu influente livro *Frames of Mind* (Estado de espírito), que propunha não haver apenas um único tipo de inteligência decisiva para o sucesso na vida, mas sim um amplo cenário de inteligências, criou sete variedades-chave (GOLEMAN, 1995), as quais foram denominadas de Inteligências Múltiplas (IM). Gardner refere-se a elas como sendo competências cognitivas humanas, que formam um conjunto de capacidades, talentos ou

habilidades mentais chamados inteligências, e efetivamente todas as pessoas têm um pouco das sete dentro de si. No entanto, cada pessoa tem um desses tipos mais desenvolvido e que se sobrepõe aos demais (GARDNER, 1995).

A primeira das múltiplas inteligências definidas por Gardner (1995) é a Linguística, que segundo o autor, é a habilidade quanto à aquisição, formação e processamento da linguagem, facilidade com as palavras, a exemplo de escritores, juristas e poetas. Ao tratar da inteligência Lógico-matemática, define que é a capacidade científica com situações lógicas e matemáticas, sendo a facilidade com números, índices e gráficos, a exemplo de professores de matemática e estatísticos. A inteligência Espacial, por sua vez, é a capacidade de lidar com noções de espaço e direção, avaliar dimensões, tendo como exemplo engenheiros, pintores, escultores e cirurgiões.

Na sequência, tem-se a inteligência Musical, compreendida como a capacidade para lidar com a música, som e ritmo, a exemplo de cantores e orquestradores. Outro tipo de inteligência apresentada é a Corporal-cinestésica, ou seja, a capacidade de resolver problemas ou de elaborar produtos utilizando partes do corpo ou inteiro, como dançarinos e atletas.

Ademais, Gardner ainda apresenta as inteligências Interpessoal e Intrapessoal, entendendo a primeira como a capacidade de compreender outras pessoas: o que as motiva; como trabalham e como trabalhar com elas; como exemplo de vendedores, políticos e líderes. Goleman (1995) retrata que esse tipo de inteligência ainda pode ter quatro aptidões distintas, tais como aptidão para liderar, de manter relações e conservar amigos, a de resolver conflitos e a de análise social. Já a segunda, pode ser entendida como o conhecimento dos aspectos internos de uma pessoa, como o acesso ao sentimento da sua própria vida, discriminando suas próprias emoções, utilizando-as para entender e orientar o próprio comportamento, a exemplo dos romancistas, filósofos e administradores.

Gardner (1995) considera as inteligências Intrapessoal e Interpessoal difíceis de estudar, mas afirma que são imensamente importantes, tendo em vista que a Interpessoal permite a auto-compreensão e trabalhar consigo e a Intrapessoal nos permite compreender os outros e trabalhar com eles. Ainda ressalta que todas as sete inteligências têm igual direito à prioridade, porém Mussak (2011) afirma que a Interpessoal e Intrapessoal são as mais valorizadas, pois são as que geram autoconhecimento, autoconfiança e auto-estima, bem como gera empatia e o saber ouvir os outros.

Recentemente Gardner incluiu mais dois tipos de inteligências: a pictográfica, capacidade de transmitir mensagens através de desenhos e a naturalista, que é a sensibilidade quanto à natureza e ao meio ambiente (CHIAVENATO, 2010). Mas a partir da observância



dos estudos de Gardner, Goleman (1998) relata que estes pouco exploravam o papel das emoções, pois foram baseados em um modelo mental da ciência cognitiva, enfatizando mais a percepção e não dando atenção ao papel do sentimento nas inteligências, fato que colaborou substancialmente para que Goleman desenvolvesse a teoria da Inteligência Emocional.

## 2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Segundo Shanta e Gargiulo (2014), a inteligência emocional é uma característica necessária para processar a informação emocional para resolução criativa de problemas. O termo foi relatado em 1985 por psicólogos que se tornariam referência no assunto, como Peter Salovey e John D. Mayer, entretanto só foi disseminado com o livro *Inteligência Emocional: Por que ela pode ser mais importante do que o QI*, de Daniel Goleman, em 1995.

Para Goleman (1995), inteligência emocional é ter capacidade de motivar-se e persistir diante de frustrações; controlar impulsos e adiar a satisfação; regular o próprio estado de espírito e impedir que a aflição invada a capacidade de pensar; criar empatia e esperar, ter autocontrole, zelo e persistência; é a capacidade de se automotivar. Sob o mesmo ponto de vista, Mayer e Salovey (2006) trazem o conceito de IE como a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela e saber regulá-la em si próprio e nos outros. Contudo, muitas pessoas dominam computadores, carros, aviões; mas, muitas vezes, não conseguem dominar a mais incompreensível das máquinas: a mente humana (CURY, 2008).

A IE acontece de dentro para fora, não estando atrelada à idade cronológica, tampouco à experiência profissional, pois o que mais atrai no perfil do atual profissional são as qualidades pessoais, como iniciativa e empatia, capacidade de adaptação e de persuasão, otimismo e capacidade de trabalho em equipe, conforme afirma Lago (2016). Estas características, antes chamadas de habilidades interpessoais, ganharam o nome de inteligência emocional (GOLEMAN, 1998), que se tornou uma ferramenta essencial para o papel dos novos gestores, considerando que os membros da organização precisam um dos outros, sendo necessário saber controlar as emoções em diversas situações empresariais (SBIE, 2016).

O cotidiano empresarial é marcado pelo surgimento contínuo de diversas situações em que o profissional necessita de habilidade para sobressair-se. Além de lidar com os problemas da vida pessoal, o funcionário necessita galgar o alcance de metas, lidar com clientes, subordinados, superiores, dentre outros desafios que requerem destes a utilização da inteligência emocional como ferramenta eficaz de enfrentamento aos conflitos.

### 2.2.1 Inteligência Emocional para lidar com o estresse

Augusto Cury, em seu livro *O código da inteligência* (2008), ressalta que pessoas podem ser vítimas de vários tipos de estresses, como financeiros, existenciais, por perdas, frustrações ou por preocupações excessivas, resultando em uma série de variáveis que distorcem seu patrimônio psíquico. E, segundo Chiavenato (2005), esse ponto tem se tornado um problema cada vez maior nas organizações, pois os funcionários, por se sentirem pressionados, seja com exigências, prazos, metas, carga de trabalho demasiada ou maiores responsabilidades, acabam prejudicando seu desempenho organizacional e sua saúde.

Para solucionar esse impasse nas organizações, os profissionais devem ter como preocupação adicional a necessidade de ajudar suas equipes a superarem suas atribuições (LACOMBE, 2005), buscando o desenvolvimento da inteligência emocional, para assim, ter mais possibilidades de maximizar a produtividade e tentar exercer mais controle sobre a vida emocional, o que resulta em mais concentração no trabalho, como aponta Goleman (1995).

### 2.2.2 Inteligência Emocional para lidar com cobrança de metas

O autoritarismo do chefe, pressão para atingir metas, exigências, cobranças, a falta de perspectiva de progresso profissional e insatisfação pessoal derrubam o humor das pessoas, bem como provocam estresse no trabalho (CHIAVENATO, 2010). Então, para melhorar o desempenho é necessário colocar as emoções a serviço da realização de todas as atividades exercidas, sendo essencial para que exista a criatividade e a automotivação, adquirindo alta produtividade e eficácia para lidar com essas características tão comuns no mercado de trabalho (GOLEMAN, 1995).

Como solução, Chiavenato (2010) sugere que haja negociação entre subordinados e chefia, como exemplo de metas mais realistas, e que ao lado das habilidades conceituais e técnicas os gerentes também desenvolvam habilidades humanas para melhor lidar com suas equipes de trabalho, bem como buscar incentivar relações construtivas e eficazes com o gerente; compreender os problemas do chefe e ajudá-lo a compreender os seus.

Assim sendo, de acordo com Goleman (1998), as habilidades conceituais e técnicas não são suficientemente eficazes nas relações organizacionais, devendo ser complementadas pelas habilidades humanas, as quais são responsáveis pelo desenvolvimento da IE e capazes de gerar reciprocidade e empatia no convívio empresarial.

### 2.2.3 Inteligência para lidar com os subordinados

Uma das principais características de um bom administrador é a sua habilidade de lidar com pessoas, pois os resultados obtidos por estes profissionais são fruto do seu trabalho e esforço (LACOMBE, 2005). Por isso, Goleman (1995), propõe um agradável ambiente organizacional quando há o trabalho em equipe, linhas de comunicação abertas, cooperação, saber escutar e dizer o que pensa como forma de crítica construtiva.

Desta maneira, líderes verdadeiramente eficientes se distinguem por um alto grau de inteligência emocional, o qual abrange as competências descritas por Goleman como autocontrole, motivação, empatia e habilidade social (LACOMBE, 2005), tendo em vista que é necessário saber lidar com todas as situações, principalmente no mercado de trabalho, no qual existem diversos perfis profissionais, envolvendo pessoas de gerações distintas, como os Babys Boomers, Geração X, Geração Y e, a que vem recentemente adentrando no mercado de trabalho, a Geração Z.

### 2.3 GERAÇÕES E SUAS CARACTERÍSTICAS

No cotidiano empresarial ocorrem muitos conflitos, muitos destes acontecem por divergências de opiniões, sobretudo em função das diferentes visões entre as gerações. Matta (2016) descreve a geração Baby Bombers para quem nasceu no fim ou após a segunda guerra mundial, entre 1940 a 1960, sendo educada com muita disciplina e rigidez, tendo visão profissional que demonstra lealdade e compromisso com a empresa e valorizam a ascensão profissional, que segundo Esteves (2012) ficou conhecida como a geração do “deixa que eu resolvo” por colocarem o trabalho acima de tudo, inclusive da família e do lazer.

Outra geração descrita por Matta (2016) trata-se da geração X, pessoas que nasceram entre 1960 a 1980. Esta é a geração que presenciou fatos históricos importantes, como movimentos revolucionários que a deixou com traços contemporâneos valiosos e perspectivas habilidosas cumprindo seus compromissos e valorizando a empregabilidade, acreditando na lealdade baseada na estabilidade e corporativismo, são, portanto, independentes e empreendedores.

Por sua vez, a geração Y, nascida em um período de prosperidade econômica, 1980 a 2000, acompanhou a revolução tecnológica. Estes consideram o trabalho uma fonte de satisfação e de aprendizado, e buscam equilíbrio entre a vida profissional e a pessoal (MATTA, 2016). É uma geração de jovens inovadores, cheios de garra e com suficiente

know-how para contribuir com seus talentos, principalmente no que se refere à tecnologia da informação, já que podem contar com todos os avanços tecnológicos com a possibilidade de interagir com qualquer pessoa no planeta e criando condições para serem profissionais mais competitivos (OLIVEIRA, 2011).

Segundo o site Mundo Carreira (2016), os jovens da geração Y buscam a satisfação imediata dos seus sonhos, sendo esta uma das mais marcantes características nos dias atuais. De acordo com a SBie (2016), estudos revelam que esta geração está disposta a conviver com outras, tendo em mente que ambas podem aprender e ensinar, podendo conviver em um ambiente de forma cooperativa. Lyons et al. (2010) relata que os jovens dessa geração possuem valores, atitudes e expectativas significativamente diferentes das que os antecederam, em contrapartida Kowske et al. (2010) diz que há pouquíssima diferença entre o comportamento atual dos jovens no trabalho em comparação com as outras gerações.

E por fim, a mais nova geração denominada geração Z, aqueles nascidos a partir de 2000. O site Mundo Carreira, em seu artigo *O gestor da geração Z* (2016) apresenta como uma geração mais intempestiva, pouco acostumada a contextualizar uma ideia ou ponderar suas atitudes, que tem dificuldade de se comprometer e se conhecer. Então, o profissional dos novos tempos terá que lidar com uma geração mais impaciente e mais ansiosa que ingressa na empresa com menos contato com a realidade.

#### 2.4 GERAÇÃO Y NO AMBIENTE DE TRABALHO

O mercado de trabalho tem se renovado nos últimos anos para se adaptar às demandas dos novos perfis profissionais impostos pela geração Y. Assim sendo, para uma melhor convivência, Chiavenato (2010) traz que relacionamentos humanos agradáveis, estilo de gerencia democrático e participativo, eliminação de possíveis fontes de estresse, envolvimento pessoal e emocional tornam um ambiente de trabalho agradável, facilitando o relacionamento interpessoal e melhorando a produtividade dos funcionários.

O site Mundo Carreira (2016) retrata estudos que revelam que a geração Y está disposta a conviver com outras gerações, porém optam pelo menor esforço e possuem predisposição ao tédio, mesmo apresentando vontade de crescer e alcançar êxito rapidamente. Para isso precisam buscar se adaptar ao ambiente, desenvolver aptidões como a proatividade, a criatividade, a inovação e o relacionamento interpessoal, pois estes são requisitos ricos em habilidades humanas, que segundo Lacombe (2005), é a capacidade de trabalhar com eficácia

como membro de um grupo e de conseguir esforços cooperativos nesse grupo na direção dos objetivos estabelecidos.

Em entrevista para o site Mundo carreira (2016), Cunha diz que a relação interpessoal ocorre quando se aceita as diferenças, e a convivência entre as gerações x e y pode ser algo bem produtivo, tudo depende da forma como cada representante tira proveito da situação para se desenvolver intelectualmente e crescer dentro da empresa, já que, segundo Goleman (1995), uma nova realidade competitiva está valorizando a inteligência emocional no local de trabalho. Logo, para a geração Y a adaptação para trabalhar com outras gerações aparenta ser possível.

Já Esteves (2012) prefere falar da beleza do encontro das quatro gerações que estão trabalhando lado a lado pela primeira vez, lembrando que isto se transforma em uma maravilhosa oportunidade de aprenderem uns com os outros. Entretanto, Goleman (1998) relata que um número cada vez maior de empregadores queixa-se da falta de aptidões sociais de seus novos contratados, visto que em uma das suas pesquisas um executivo o afirmou que é demasiado o número de jovens incapazes de aceitar críticas, ficando na defensiva ou hostil quando alguém lhes dá retorno sobre como estão se saindo e reagem a essa avaliação de desempenho como se fosse um ataque pessoal.

## 2.5 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL DA GERAÇÃO Y

Goleman propõe em seu livro *Trabalhando com inteligência* (1998) um guia científico para usar e desenvolver a inteligência emocional no trabalho, já que os parâmetros do mercado de trabalho atual estão avaliando outros critérios, não importando apenas o quanto os profissionais são inteligentes nem sua formação acadêmica, mas também a maneira como lidam consigo e com os outros. Além disso, a IE oferece uma vantagem extra no local de trabalho (GOLEMAN, 1995), pois atualmente há uma busca do profissional que seja forte em inteligência emocional e com habilidades interpessoais (LAGO, 2016), visto que para a empresa se torna vantagem admitir estas pessoas porque aumentando a inteligência aumenta a competência e consequentemente a competitividade (MUSSAK, 2011).

Segundo o site Mundo Carreira (2016), a geração x precisa ficar atenta aos excessos teóricos ou à possível resistência às novas idéias da geração y, e em contrapartida a geração y deve conter a ansiedade e ponderar mais suas decisões, já que Mussak (2011) mostra em suas pesquisas que 80% das pessoas que são demitidas da organização são por culpa própria, e não

por culpa da organização, perdem o emprego por deficiências humanas, e não técnicas. Isso se deve à dificuldade de comunicação, de aceitar cobranças ou de exercer liderança de maneira errônea. Então, tanto a habilidade técnica quanto a comportamental é importante para o sucesso na carreira de qualquer profissional, mas sem dúvida, o fator que impulsiona na carreira ou que faz tropeçar é a sua habilidade comportamental (LAGO, 2016).

Um diferencial para a nova geração que está ou estará no mercado de trabalho é utilizar a inteligência emocional como competência profissional (OLIVEIRA, 2011), entendendo que pessoas felizes geralmente se relacionam de forma positiva e sentem um alto nível de autorrealização (SBIE, 2016), mas também que mesmo sendo capaz de desenvolver equações matemáticas, fórmulas físicas e lógicos programas de computador, podem ser tão ilógicas a ponto de produzirem reações agressivas, desproporcionais e irracionais em situações adversas (CURY, 2008).

Desenvolver a inteligência emocional pode ser fundamental para expressar comportamentos positivos na organização, pois ajuda a encarar melhor as mais variadas situações enfrentadas no dia-a-dia, impedindo que os problemas afetem de forma agressiva a carreira profissional (SBIE, 2016). De acordo com o site Exame (2016), há diversas maneiras de melhorar a inteligência emocional, a exemplo de filmes que demonstrem comportamentos com habilidade de IE em ação que possam ser referenciais para imitar ou evitar. Por outro lado, a equipe SBie (2016) sugere o Método Lótus, um treinamento que dar a oportunidade para trabalhar as emoções, superar crenças limitantes, adotar pensamentos e comportamentos realizadores e se libertar de tudo o que impede a felicidade. Sendo assim, as competências de inteligência emocional podem ser aprendidas e aperfeiçoadas, tudo depende da escolha e disposição para desenvolvê-la (LAGO, 2016).

### **3 METODOLOGIA**

A estrutura metodológica do levantamento das informações deste trabalho, quanto aos meios, foi feita através da pesquisa bibliográfica, que segundo Gil (2010) é constituída com base em material já elaborado. Também se utilizou da pesquisa de campo, que para Lakatos (2010) consiste na coleta de dados pela observação de fatos que acontecem espontaneamente. Quanto aos fins, a pesquisa possui natureza exploratória e descritiva, tendo em vista a escassez de uma base conceitual consolidada acerca da influência da inteligência emocional para o profissional da geração Y e a exposição de características da população envolvida na

pesquisa (VERGARA, 2013). Quanto à abordagem, a pesquisa é quantitativa, que Gil (2010) define como sendo uma relação de variáveis que pode ser mensurada e quantificada.

Para o alcance do objetivo de analisar a influência da inteligência emocional no comportamento dos funcionários da Ideal Peças, a coleta de dados ocorreu através da aplicação de um questionário composto por duas partes: a primeira com 5 questões fechadas referentes ao perfil dos respondentes; a segunda, por 20 questões, também fechadas, baseando-se na metodologia proposta pela escala de concordância de Likert de cinco pontos variando em (1) Discordo totalmente, (2) Discordo parcialmente, (3) Nem discordo nem concordo, (4) Concordo parcialmente e (5) Concordo totalmente, adaptadas para o perfil dos respondentes da geração Y quanto à compreensão do comportamento, utilizando as quatro dimensões do modelo de inteligência emocional de Mayer e Salovey (1997), sendo a) Perceber emoções b) Facilitar pensamento c) Entender emoções e d) Gestão de emoções.

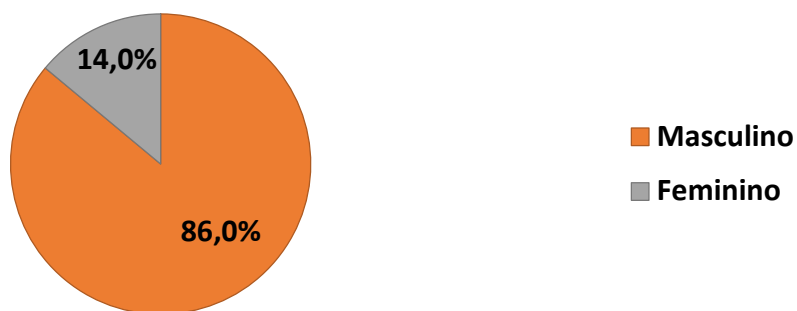
A pesquisa foi desenvolvida como um estudo de caso na empresa Ideal Peças, realizada com 64,17% dos funcionários em um universo de 67 pessoas, sendo excluídos 35,82% por fazerem parte da geração X. Registrou-se o período de aplicação dos questionários entre 06 a 07 de maio de 2016. Ademais, os dados foram analisados por meio da frequência absoluta e relativa, com o auxílio do software Microsoft Excel 2010, a partir do qual foi feita a representação gráfica para melhor entendimento dos resultados.

## **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

### **4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES**

#### **4.1.1 Sexo**

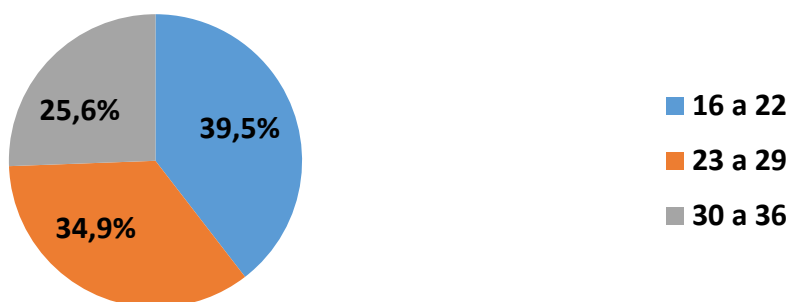
De acordo com o gráfico 01, percebe-se que a maioria dos respondentes é do sexo masculino correspondendo a 86% e 14% por mulheres. Segundo Goleman (1995), no que diz respeito à inteligência emocional, nem as mulheres são mais espertas que os homens nem os homens são superiores às mulheres. Cada um possui seu próprio perfil, com pontos fortes e fracos, mas as mulheres são mais atentas às suas emoções, são mais empáticas e mais aptas no relacionamento interpessoal; em contrapartida, os homens são mais autoconfiantes e otimistas, têm mais facilidade de adaptação e lidam melhor com o estresse.



**Gráfico 01: Sexo**  
**Fonte:** Pesquisa Direta, 2016.

#### 4.1.2 Faixa etária

Com relação à idade, o gráfico 02 mostra que 39,5% têm de 16 a 22 anos, 34,9% de 23 a 29 e 25,6% de 30 a 36. Percebe-se, portanto, que a faixa etária dos jovens da geração Y da Ideal Peças está bem dividida.

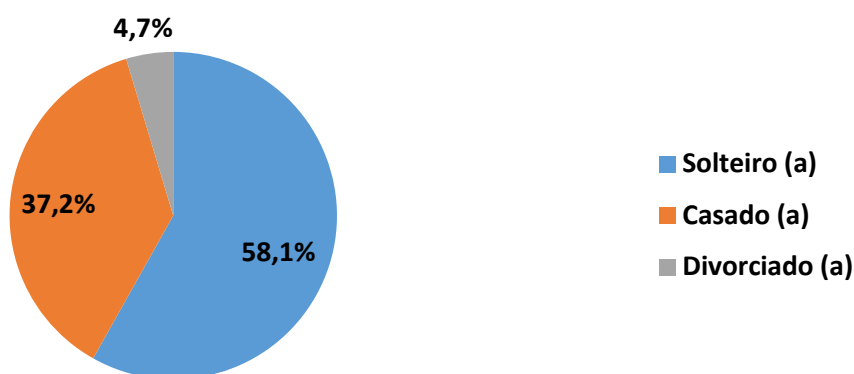


**Gráfico 02: Faixa etária**  
**Fonte:** Pesquisa Direta, 2016.

#### 4.1.3 Estado civil

No quesito estado civil, o gráfico 03 representa que 58% dos respondentes estão solteiros (a), 37% casados (a) e 5% divorciados. Dessa forma, compreende-se que a maioria dos funcionários geração y da Ideal Peças são solteiros, o que pode influenciar numa vida mais tranquila com menos responsabilidades.

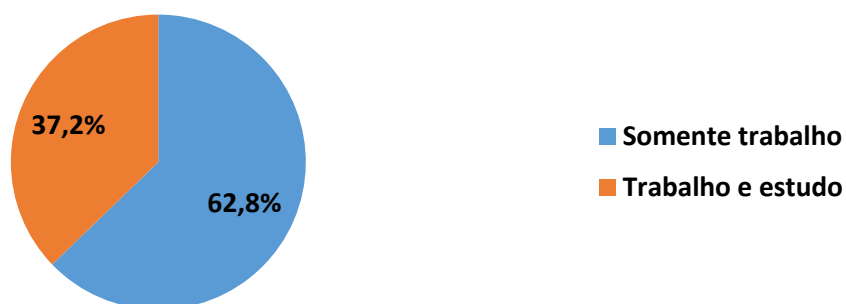




**Gráfico 03:** Estado civil  
**Fonte:** Pesquisa Direta, 2016.

#### 4.1.4 Ocupação

Com relação à ocupação dos respondentes, o gráfico 04 mostra que 37,2% dos respondentes trabalham e estudam e 62,8% apenas trabalham. Já que atualmente o mercado além de buscar profissionais qualificados procura também bons perfis emocionais, Goleman (1995) mostra que a inteligência acadêmica pouco tem a ver com a vida emocional, pois pessoas com altos níveis de QI são às vezes pilotos incompetentes de suas vidas particulares.

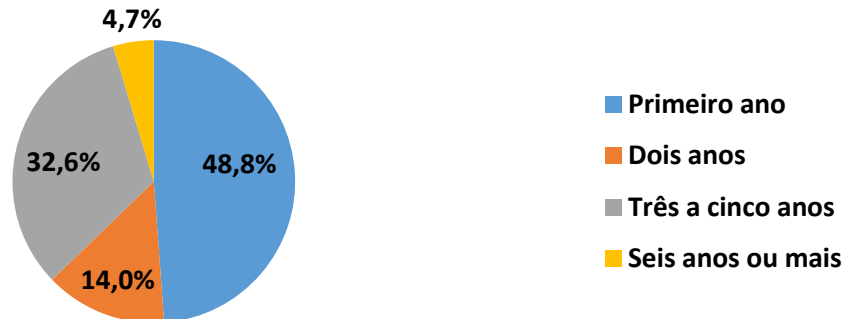


**Gráfico 04:** Ocupação  
**Fonte:** Pesquisa Direta, 2016.

#### 4.1.5 Tempo de atuação na Ideal Peças

No que diz respeito ao tempo de atuação na Ideal Peças, o gráfico 05 traz que 48,8% ainda estão no seu primeiro ano na empresa, 14% no segundo ano, 32,6% de três a cinco anos

e apenas 4,7% seis anos ou mais. Percebe-se que a maioria tem apenas um ano que trabalha na organização, passando ainda pela fase da adaptação ao ambiente e às pessoas.



**Gráfico 05:** Tempo de atuação na Ideal Peças  
**Fonte:** Pesquisa Direta, 2016.

## 4.2 ANÁLISE DAS DIMENSÕES

### 4.2.1 Perceber emoções

De acordo com o gráfico 06, 39,5% dos respondentes acham útil pensar no equilíbrio emocional, mas nem sempre conseguem controlar suas emoções, 11,6% discordam totalmente com esta afirmativa, 14% discordam parcialmente, 7% nem discordam nem concordam e 27,9% concordam parcialmente. Isso mostra que a maioria entende a importância de saber lidar com suas próprias emoções, mas que nem sempre é possível controlá-las em situações adversas.

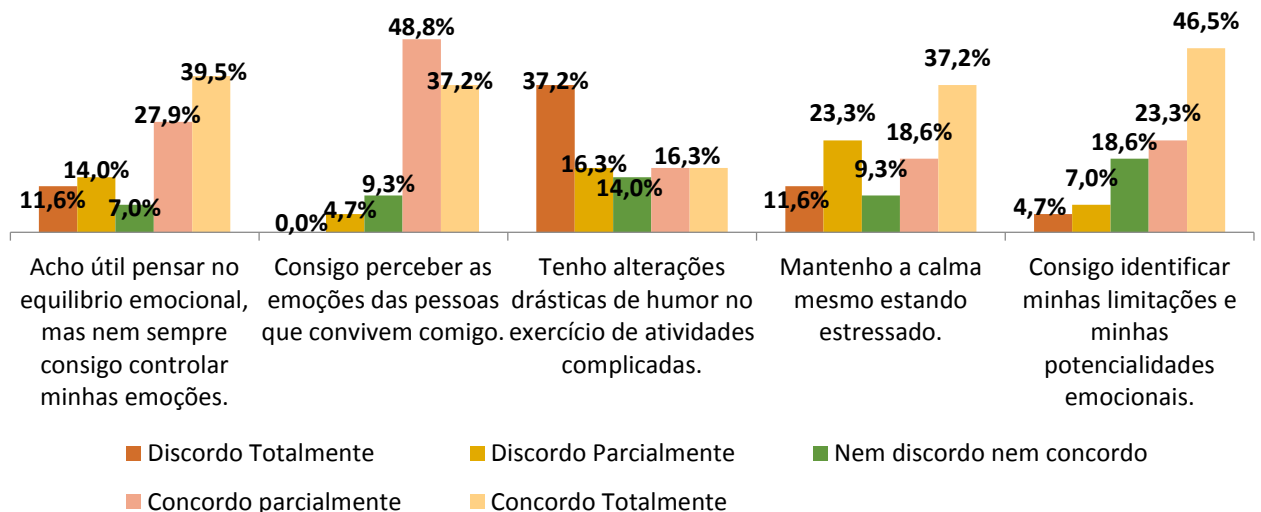
No quesito conseguir perceber as emoções das pessoas com quem convive, o gráfico mostra que a maioria, 48,8% parcialmente e 37,2% totalmente, concordam que possuem a sensibilidade de identificar os vários sentimentos dos colegas. Está representando também que ninguém discorda desta afirmativa, 4% discordam parcialmente e 9,3% se mostraram indiferentes. O resultado está em conformidade com o conceito de Goleman (1995) que retrata que pessoas emocionalmente competentes conhecem e lidam bem com os próprios sentimentos e consideram os sentimentos das outras.

Com relação a ter alterações drásticas de humor no exercício de atividades complicadas, verifica-se que a maioria com 37,2% discorda totalmente, sendo pessoas emocionalmente maduras que têm controle emocional e sabem manter a calma mesmo em

situação de pressão. As outras afirmativas estão em igualdade de opiniões com 16,3% para concordância parcial e total e discordância parcial, restando os 14% que ficaram indiferentes.

Com 37,2% os respondentes refletem à maioria que mantém a calma mesmo estando estressado, sendo 18,6% que concorda parcialmente, 9,3% indiferentes, 23,3% confessam não manter a calma parcialmente e 11,6% discordam totalmente. Esse resultado reflete na colocação de Chiavenato (2005) quando ele afirma que algumas pessoas conseguem administrar o estresse adequadamente e evitam suas consequências, porém outras se entregam aos seus efeitos que transparecem em seus comportamentos gerando muitas vezes improdutividade, absenteísmo e rotatividade.

Quanto ao quesito de conseguir identificar as próprias limitações e conhecer as próprias potencialidades emocionais, 46,5% dos respondentes afirmaram possuir essa característica tão importante para o relacionamento intrapessoal. A seguir, 23,3% também concordaram, porém parcialmente, 18,6% ficaram indiferentes a este questionamento, 7% discordam parcialmente e apenas 4,7% ainda não consegue fazer uma autorreflexão sobre suas emoções. A SBie (2016) relata que pessoas com prática emocional bem desenvolvida têm mais probabilidade de sentirem-se satisfeitas e serem eficientes em suas vidas, conseguindo o equilíbrio entre suas emoções e seus comportamentos.



**Gráfico 06:** Perceber emoções

**Fonte:** Pesquisa Direta, 2016.

#### 4.2.2 Facilitar pensamento

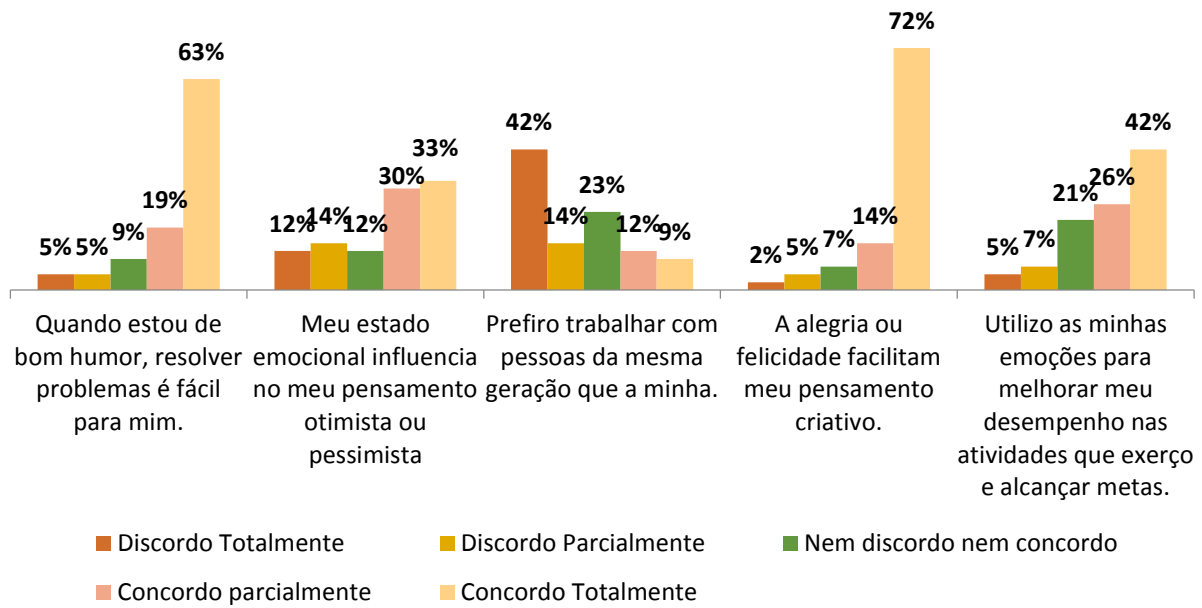
De acordo com o gráfico 07, observa-se que 63% dos respondentes dizem ter facilidade para resolver problemas quando estão de bom humor. Sendo 19% concordando parcialmente, 9% indiferentes e uma igualdade de 5% para aqueles que discordam parcialmente e totalmente. Para Gardner (1995), ter capacidade de resolver problemas permite à pessoa abordar uma situação em que um objetivo deve ser atingido e localizar a rota adequada para alcançar esse objetivo.

Para o quesito sobre o estado emocional influenciar no pensamento otimista ou pessimista, os funcionários da geração y que responderam que concordam totalmente correspondem a 33%, tendo 30% que concordam totalmente, 12% se mostraram indiferentes, 14% discordam parcialmente e 12% disseram não influenciar. Do ponto de vista da inteligência emocional, o otimismo é uma atitude que protege pessoas da apatia, desesperança ou depressão diante das dificuldades (GOLEMAN, 1995).

Quanto ao ponto da geração y preferir trabalhar com pessoas da mesma geração, 42% responderam que discordam totalmente, preferindo assim trabalhar com outras gerações. Apenas 9% concordaram totalmente, 12% concordaram parcialmente, um número de 23% se mostrou indiferente, talvez não tenham preferências para colegas, e 14% discordam parcialmente. Diante disso, nota-se que os próprios jovens da geração sabem quais são suas características primordiais que fazem ter conflitos com colegas da mesma geração.

Observa-se que 72% dos respondentes afirmaram que concordam totalmente que se tornam criativos quando estão felizes. Seguido de 14% que concorda parcialmente, 7% que é indiferente, 5% discorda parcialmente e apenas 2% discorda totalmente. Isso mostra que a felicidade faz com que o bom-humor se eleve e conseqüentemente a mente fique mais aberta para novas ideias.

Com relação ao quesito de utilizar as emoções para melhorar o desempenho nas atividades e alcançar metas, a maioria, com 42%, confirmou concordar totalmente com esta afirmativa. Sendo 26% que concordam parcialmente, 21% indiferentes, 7% discordam parcialmente e apenas 5% dos respondentes não fazem uso dessa habilidade de focar nas atividades sem deixar que as distrações interfiram em seu desempenho. Assim, percebe-se que estando em estado de bem-estar consigo mesmo é mais fácil para se concentrar no trabalho e buscar melhores resultados.



**Gráfico 07:** Facilitar pensamento

**Fonte:** Pesquisa Direta, 2016.

#### 4.2.3 Entender emoções

O gráfico 08 demonstra que 58% dos respondentes têm facilidade de lidar com seus superiores na Ideal Peças, seguido de 33% que concordam parcialmente e igualdade de 5% de pessoas que discordam tanto totalmente como parcialmente. Este é um fator essencial, pois quando nos relacionamos bem com nossos colegas de trabalho e nos sentimos realizados com as nossas atividades a felicidade naturalmente se instala na vida profissional (SBIE, 2016).

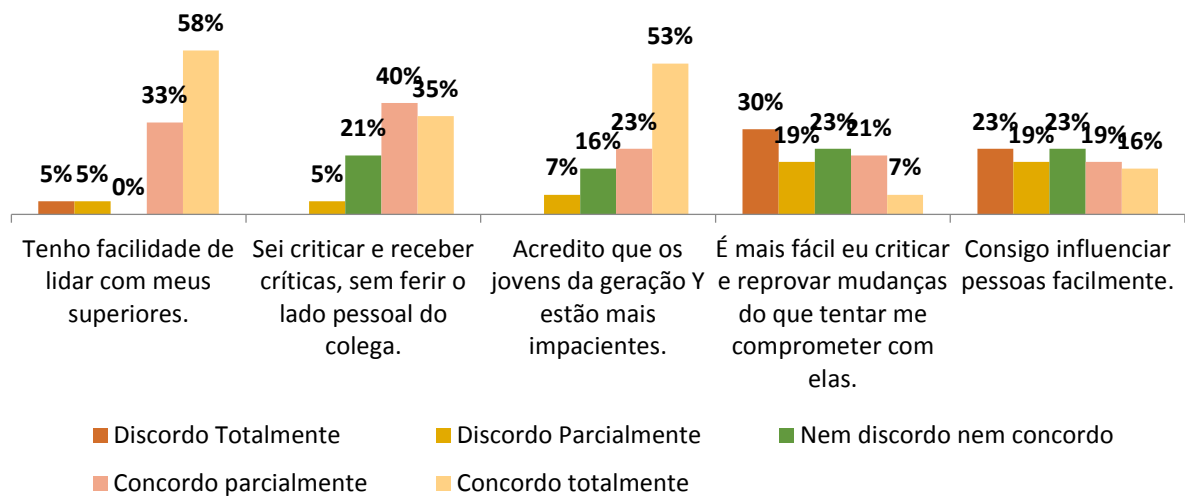
No que diz respeito à saber criticar e receber críticas sem ferir o lado pessoal do colega, 40% dos respondentes concordaram parcialmente, 35% concordaram totalmente, 16% se mostraram indiferentes, 7% discordam parcialmente e ninguém discordou totalmente. Segundo a SBie (2016), pessoas com maturidade emocional não são competitivas ao extremo, pois sabem reconhecer o papel e a importância de cada pessoa dentro da organização e sabem ouvir feedback e usar as críticas de forma construtiva para melhorar seu desempenho.

Diante da indagação se o jovem da geração y está mais impaciente, a maioria dos próprios membros desta fase com 53% afirmaram que concordam totalmente, 23% concordam parcialmente, 16% ficaram indiferentes, 7% discordaram parcialmente e ninguém discordou totalmente.

Com relação à questão se é mais fácil criticar e reprovar mudanças do que tentar se comprometer com elas, os jovens responderam de forma que 30% discordam totalmente, 23% se mostraram indiferentes, 21% concordam parcialmente, 19% discordam parcialmente e por

fim, 7% concordam totalmente. Para quem tem maturidade emocional, é notória a facilidade de encontrar soluções sem reclamar e de assumir os próprios erros, visando o bem comum para ambas as partes.

Para o quesito de conseguir influenciar pessoas facilmente, 23% mostraram-se indiferentes, bem como o mesmo percentual discordou totalmente, 19% concordam parcialmente como também 19% discordam totalmente e apenas 16% concordam parcialmente. Ter inteligência emocional também é ter habilidade de trabalhar em equipe e contribuir para uma boa rotina de trabalho.



**Gráfico 08:** Entender emoções

**Fonte:** Pesquisa Direta, 2016.

#### 4.2.4 Gestão das emoções

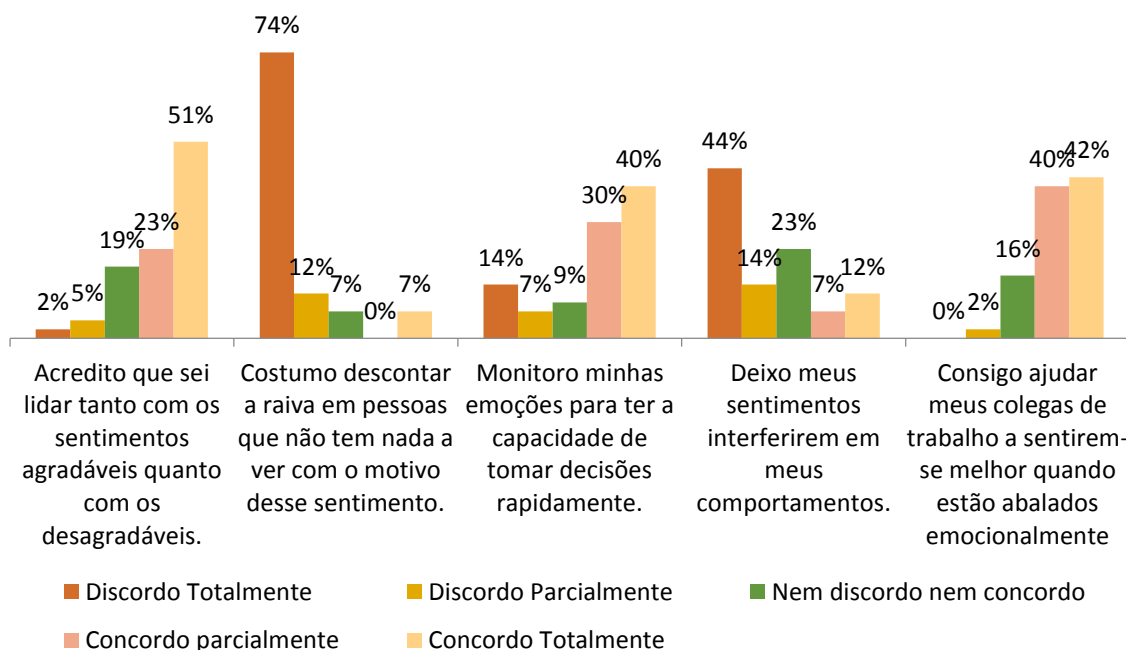
De acordo com o gráfico 09, 51% dos respondentes acreditam que sabem lidar tanto com os sentimentos agradáveis quanto com os desagradáveis, 23% concordam parcialmente, 19% são indiferentes, 5% discordam parcialmente e apenas 2% discordam totalmente. A SBie (2016) retrata que a habilidade emocional significa saber dirigir as emoções a partir do seu conhecimento, permitindo conduzir as próprias emoções de maneira que melhore o desenvolvimento pessoal e a qualidade de vida.

Em relação ao quesito sobre costume de descontar a raiva em pessoas que não têm nada a ver com o motivo desse sentimento, 74% dos respondentes afirmam que não praticam esse ato, seguido de 12% que discordam parcialmente, e 7% que se mostram indiferentes e o mesmo percentual para aqueles que concordam totalmente. Goleman (1995) reflete que a incapacidade de observar nossos verdadeiros sentimentos nos deixa a mercê deles, e colocar a IE em prática é ter o hábito de pensar antes de agir, sem recorrer à impulsividade.

Sobre o quesito de monitorar as emoções para ter a capacidade de tomar decisões rapidamente, 40% dos respondentes concordam totalmente, 30% concorda parcialmente, 14% discorda totalmente, 9% são indiferentes e apenas 7% discordam parcialmente. Como bem retrata a SBie (2016), quando se deixa as emoções comandarem nossas vidas nos tornamos reféns de fatores externos e perdemos o poder sobre nós mesmos e sobre nossas escolhas, por isso ter esse monitoramento é essencial para manter a calma em situação de decisões.

Com relação a deixar os sentimentos interferirem no comportamento pessoal, 44% dos respondentes discordam totalmente com essa afirmação, 23% são indiferentes, 14% discordam parcialmente, 12% concordam totalmente e 7% concorda parcialmente. Atingir a maturidade emocional significa ter consciência da reação que cada emoção traz para a vida, e a partir daí, escolher comportamentos que sejam menos destrutivos e mais saudáveis, pois quando as pessoas estão emocionalmente perturbadas não lembram, não acompanham, não aprendem nem tomam decisões com clareza (GOLEMAN, 1995).

E por último, no quesito de conseguir ajudar os colegas de trabalho a sentirem-se melhor quando estão abalados emocionalmente, 42% dos respondentes afirmaram que oferecem essa ajuda, 40% concordam parcialmente, 16% são indiferentes, 2% discordam parcialmente e ninguém discordou totalmente. Lacombe (2005) diz ser necessário saber lidar com as limitações dos colegas de trabalho, pois a habilidade humana refere-se às aptidões para trabalhar com pessoas e para obter resultados por meio dessas pessoas.



**Gráfico 09:** Gestão das emoções

**Fonte:** Pesquisa Direta, 2016.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como propósito analisar qual a influência da inteligência emocional dos funcionários geração y da Ideal Peças em Campina Grande-PB. De acordo com os resultados, pode-se concluir, de uma maneira geral, que os jovens respondentes da pesquisa possuem significativa consciência da essência da inteligência emocional, tanto em relação ao seu comportamento como da reflexão da importância da IE no trabalho, apesar de ter sido surpreendente o número de variáveis com respostas indiferentes, visto que talvez alguns ainda não tenham opinião formada sobre alguns dos quesitos sobre suas próprias emoções.

No que diz respeito à dimensão perceber emoções, nota-se que a maioria dos respondentes teve um posicionamento favorável, por ter consciência da relevância de conhecer seus próprios sentimentos e dos colegas com quem convivem diariamente, não tendo mudanças drásticas de comportamentos em momentos de estresse ou quando realiza atividades complicadas. Na dimensão facilitar pensamento, mostrou que os respondentes conseguem perceber diferença em seus comportamentos quando variam de humor, em momentos de felicidade ou até nos pensamentos otimistas e pessimistas; tendo um resultado interessante na variável em que a maioria diz não querer trabalhar com a mesma geração que eles.

Quanto à dimensão entender emoções, verificou-se que há um bom relacionamento entre líderes e subordinados, tornando um ambiente de trabalho favorável por haver compreensão entre os colegas por saberem receber críticas como construtivas, mesmo sendo confirmado que os jovens da geração y estão mais impacientes. Em relação à dimensão gestão das emoções, os respondentes mostram que administram bem seus sentimentos para não deixar se magoar nem magoar os outros, monitorando as emoções para proporcionar uma boa relação consigo e com os outros.

Diante desses fatos, verificou-se que os respondentes possuem consideravelmente consciência sobre a inteligência emocional no local de trabalho e até na vida pessoal, mesmo sendo difícil buscar o equilíbrio sobre ela. Todavia, a empresa também deve contribuir para o desenvolvimento emocional dos seus colaboradores, seja prestando atenção não apenas no racional, mas também no lado emocional ou ter lideranças que percebam as mudanças de comportamento para tentar ajudar e até implantar treinamento para desenvolver o controle emocional. Então, pode-se concluir que é possível tornar o ambiente de trabalho melhor por ter pessoas que estejam dispostas a estarem sempre se desenvolvendo e buscando melhorar



seu lado humano para aliar ao técnico atingindo assim a excelência e conseqüentemente seu sucesso organizacional.

## **ABSTRACT**

This article aims to analyze the influence of the emotional intelligence on the behavior of the Ideal Peças employees in Campina Grande-PB. This group of employees fits the characteristics of the Generation Y. The research is characterized as descriptive exploratory. As a data collection tool, a survey of multiple choice provisions in Likert scale was utilized. For the means, it was used field and bibliography research, which gave grants to respond whether or not the young professional is using emotional intelligence in their organizational behavior, pointing out that the emotional balance influences the conduct of the ones from Generation Y. The data analysis was divided into two parts: profile of respondents, and analysis of the dimensions of the emotional intelligence model from Salovey and Mayer (1997). It was observed that the results were satisfactory, considering that employees have significantly aware of the importance of emotional intelligence in the workplace. This question is essential to the understanding of their own emotions and colleagues lives.

**KEYWORDS:** Emotional intelligence; Generation Y; Ideal Peças.

## 6 REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações – 2. Ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações – 3. Ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CURY, Augusto. **O código da inteligência**: a formação de mentes brilhantes e a busca pela excelência emocional e profissional. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil/Ediouro, 2008.

ESTEVES, Sofia. **O que é Estudo de Gerações e por que se fala tanto sobre isso?**. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/carreira-em-geracoes/2012/06/26/o-que-e-estudo-de-geracoes-e-por-que-se-fala-tanto-sobre-isso/>>. 2012. Acesso em 05 de maio de 2016.

EXAME.COM. **17 filmes com ótimas lições de inteligência emocional**. Disponível em <<http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/17-filmes-com-otimas-licoes-de-inteligencia-emocional>>. Acesso em 07 de maio de 2016.

FLYNN, J.R. **O que é inteligência?** Além do efeito Flynn. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GARDNER, Howard. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre, 1995

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo (SP): Atlas, 2010.

GLADWELL, Malcolm. Fora de série: **Outliers**: Descubra por que algumas pessoas têm sucesso e outras não. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**: A teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. 45ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

\_\_\_\_\_. **Trabalhando com a inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

KOWSKE, B., RASCH, R., & WILEY, J. *Millennials' (lack of) attitude problem: An empirical examination of generational effects on work attitudes*. *Journal of Business and Psychology*, 25, 2010, p. 265–279.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LAGO, Daniela do. **As habilidades de Inteligência Emocional que os empregadores querem agora.** Disponível em: <<http://vocesa.uol.com.br/noticias/carreira/as-habilidades-de-inteligencia-emocional-que-os-empregadores-querem-agora.phtml/>>. Acesso em 02 de maio de 2016.

LANCASTER, Linne C; STILLMAN, David. **O Y da questão:** como a geração Y está transformando o mercado de trabalho. Capítulo 1. São Paulo: Saraiva, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTA, Villela da. **Como Gerenciar Conflitos de Gerações: Geração X, Y e Baby Boomers.** Disponível em: <<https://www.sbcoaching.com.br/blog/comportamento/conflitos-de-geracoes/>>. Acesso em 02 de maio de 2016.

MAYER, J. D; ROBERTS, Richard D.; BARSADE, Sigal G. *Human Abilities: Emotional Intelligence. Annu. Rev. Psychol.* 2008. P. 507-536.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R.. *Emotional Intelligence Test.* Toronto: Multi-Health Systems, 2006.

\_\_\_\_\_. *Models of emotional intelligence. In: R. Sternberg (2000). Handbook of Intelligence (Chapter 18). Cambridge, UK: Cambridge University Press.*

MUNDO CARREIRA. **O gestor da geração Z.** Disponível em: <<http://www.mundocarreira.com.br/opiniaio/o-gestor-da-geracao-z.> > Acesso em 05 de maio de 2016.

\_\_\_\_\_. Disponível em: <<http://www.mundocarreira.com.br/gestao-de-pessoas/>>. Acesso em 05 de maio de 2016.

MUSSAK, Eugenio. Palestra: **Como aumentar as inteligências.** 2011.1 CD-ROM.

NG, Eddy S. W; SCHWEITZER, Linda; LYONS, Sean T. (2010). *New Generation, Great Expectations: A Field Study of the Millennial Generation. Journal of Business Psychology,* 25, p. 281-292.

OLIVEIRA, Ronielton Rezende. **Inteligência Emocional** - diferencial competitivo para o gerente de projetos no gerenciamento dos recursos humanos. Belo Horizonte, 2011.

PARMENT, Anders. *Generation Y vs. Baby Boomers: Shopping behavior, buyer involvement and implications for retailing*. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Stockholm, 2013.

SANTOS, Natalie de Nóbrega. **Inteligência Emocional**: A compreensão das emoções em crianças do pré-escolar. Dissertação de mestrado. Funchal, 2012.

SBIE - Sociedade Brasileira de Inteligência Emocional. **Conheça a importância da maturidade emocional para a felicidade no trabalho**. 2016. Disponível em: <<http://www.sbie.com.br/blog/conheca-a-importancia-da-maturidade-emocional-para-a-felicidade-no-trabalho/>>. Acesso em 02 de maio de 2016.

SHANTA, Linda; GARGIULO, Leslie. *A study of the influence of nursing education on development of emotional intelligence*. *Journal of Professional Nursing*. 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 14<sup>a</sup> Ed. São Paulo: Atlas, 2013.

WINTER, Richard P. JACKSON, Brent A. *Expanding the younger worker employment relationship: insights from values-based organizations*. Published online in Wiley Online Library ([wileyonlinelibrary.com](http://wileyonlinelibrary.com)). Australia, March–April 2014, Vol. 53, Pp. 311–328.

ZEIDNER, Moshe; MATTHEWS, Gerald; ROBERTS, Richard D. *What we know about emotional intelligence: how it affects learning, work, relationships, and our mental health*. London: The MIT Press., 2009.