

ARTIGO DE REVISÃO

Inteligência emocional: Uma reflexão oportuna para as organizações educacionais

Emotional intelligence: a reflection timely for educational organizations

Weber Pires

Licenciado em Letras Inglês pela Universidade Federal do Ceará. Docente do Curso de Inglês da FUNETEC-PB.
E-mail: weber_pires@hotmail.com

Daniella Andressa Borges

Graduanda em Pedagogia pela Universidade Anhanguera – SP. E-mail: dani.ana.luiza@hotmail.com

Nelcy Rita Domingues Charris

Graduada em Psicologia pela Universidade Metropolitana de Barranquilla – Colômbia. Especialista em Saúde Mental (INTA - Sobral CE). Coach pela Academia Brasileira de Coach e Desenvolvimento. E-mail: nelcyrita@gmail.com

Ronny Anderson de Oliveira Cruz

Graduado em Enfermagem pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Especialista em Ativação de Processos de Mudança na Formação de Profissionais de Saúde (FIOCRUZ). Membro do GEPEFE – UFPB. E-mail: ronnyufpb@gmail.com

Resumo: Objetivou-se apresentar as implicações da inteligência emocional no contexto atual das organizações educacionais, construído com base na leitura crítica de publicações científicas acerca da temática inteligência emocional e sua relação com as organizações prestadoras de serviços educacionais. A inteligência emocional caracteriza a maneira como as pessoas lidam com suas emoções e com as das pessoas ao seu redor. Inteligência e emoção são temas que tem instigado pesquisadores e gerado polêmica por mais de um século de estudos e pesquisas e apesar de ser um campo de investigação considerado novo, este estudo corrobora para uma proposta de ampliar o conceito que é aceito tradicionalmente. O percurso metodológico compreendeu a leitura de estudos sobre a Inteligência Emocional primeiramente em livros dos teóricos com maior relevância acerca da temática, seguido da busca de artigos nas bases de dados Scientific Eletronic Library Online e Portal de Periódicos da CAPES. A inteligência emocional possibilita que o ser humano esteja preparado para enfrentar os problemas pessoais e sociais de forma mais flexível, empática e ética. Assim, em um mundo tão exigente, pessoas educadas racionalmente e emocionalmente serão capazes de ter mentes abertas e dispostas a assimilar novas idéias transformando-as em possibilidades para alcançar uma vida melhor e mais feliz.

Palavras chave: Emoções; Educação; Recursos humanos.

Abstract: The objective was to present the implications of emotional intelligence in the current context of educational organizations, built on the critical reading of scientific publications on the theme of emotional intelligence and its relation to the organizations providing educational services. Emotional intelligence characterizes the way people deal with their emotions and with the people around you. Intelligence and emotion are topics that have instigated researchers and generated controversy for more than a century of studies and research and in despite of being considered new field of research, this study corroborates to a proposal to expand the concept that is accepted traditionally. The methodological approach consisted of reading studies on IE first books of the theoretical with greater relevance in the subject field, followed by the search for articles in the databases Scientific Electronic Library Online and CAPES Journal Portal. Emotional intelligence enables the human being is prepared to face the personal and social problems more flexible, empathetic and ethics. Thus, in a world so demanding, educated people rationally and emotionally will be able to have open minds and willing to assimilate new ideas turning them into opportunities to achieve a better life and happier.

Key words: Emotions; Education; Human Resources.

INTRODUÇÃO

No sistema educacional, caracterizado pela homogeneidade e massificação, torna-se quase impossível individualizar a extensão emocional e afetiva dos alunos, mesmo sendo a emoção essencialmente determinante na dimensão visível da maneira de ser e de agir do ser humano.

A inteligência emocional (IE) caracteriza a maneira como as pessoas lidam com suas emoções e com as das pessoas ao seu redor. Isto implica autoconsciência, motivação, persistência, empatia e entendimento e características sociais como persuasão, cooperação, negociações e liderança. Esta é uma maneira alternativa de ser esperto, não em termos de QI, mas em termos de qualidades humanas do coração (GOLEMAN, 2003).

O grau de desenvolvimento da IE é caracterizado pela capacidade e habilidade de percepção e controle emocional de si e dos outros. Quando se alcança o nível de domínio das emoções com inteligência, o fluxo das mesmas se torna construtivo trazendo melhoras nos relacionamentos em todas as esferas: afetiva, conjugal, profissional e social.

Tanto Faria (2012) como Goleman (2003) sinalizam que há uma menor disponibilidade para o desenvolvimento do convívio familiar, fruto das mudanças sociais e familiares na atualidade o que refleti diretamente no desenvolvimento infantil e juvenil. Com isso, faz-se necessário compreender as implicações que cercam a vida dos indivíduos que estão em constante desenvolvimento. Frente a situações distintas os problemas associados são semelhantes e englobam desde o aumento da taxa de gravidez na adolescência, ao consumo de drogas, e aumento da criminalidade juvenil.

Atualmente a educação e a socialização são partilhadas pela escola e pela família. Esta relação entre organização escolar e família é proveitosa para o desenvolvimento e formação dos indivíduos, no entanto, nem sempre é facilitada devido à existência de responsabilidades transferidas dos pais para os professores, caracterizando uma inversão de papéis.

A educação é, e sempre foi, a esperança de transformação e desenvolvimento do ser humano, ao ser exercida com liberdade, favorecendo a solidariedade, o viver comunitário, com amor e respeito entre pessoas. Em paralelo a essa visão, vemos professores e educandos vivendo uma fase marcada por dificuldades, incertezas e ausência de valores humanistas (REGO; ROCHA, 2009).

São perceptíveis as mudanças e avanços no que concerne ao pensamento em muitas áreas, também tem sido levantada a necessidade de se repensar o que se entende por inteligência e por comportamento inteligente. A verificação das relações entre cognição e emoção poderia resultar no reconhecimento da capacidade do homem lidar com seu mundo emocional de forma inteligente, compatível com seus objetivos mais amplos de vida.

Apesar de se observar que na maioria dos diferentes cargos, a inteligência geral constitui o maior preditor de desempenho profissional e produtividade, não se pode negligenciar o fato de que o valor das pessoas em uma organização não se reduz ao seu desempenho objetivo, ou as suas capacidades técnicas necessárias para a execução

de determinado ofício. Cada vez mais instituições de ensino buscam desenvolver uma política educativa de qualidade, além de estar atentas à formação global do educando, a fim de superar os desafios da instituição escolar enquanto organização. Estas reconhecem o seu compromisso de constituir cidadãos completos, competentes, abertos ao mundo, criativos, competitivos, humanizados e solidários assim como o desafio das relações interpessoais, a rotina desgastante e a responsabilização total por formar e educar vivenciadas pelos educadores.

Diante desta problemática o estudo tem o objetivo apresentar as implicações da inteligência emocional no contexto atual das organizações educacionais.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo do tipo Revisão Bibliográfica cujo percurso metodológico compreendeu a leitura de produções e pesquisas sobre a Inteligência Emocional primeiramente em livros de autoria dos teóricos com maior relevância acerca da temática, seguido da busca de artigos nas bases de dados Scientific Electronic Library Online e Portal de Periódicos da CAPES utilizando os descritores “Inteligência emocional”, “Educação” e “Recursos humanos” utilizando o operador booleano *AND* no período de março de 2016.

Adotou-se como critério de inclusão os artigos que abordavam a questão da inteligência emocional nas organizações educacionais, estavam disponibilizados na íntegra, em português, inglês ou espanhol e nos últimos dez anos. Foram excluídos os artigos que não se relacionavam com o tema, artigos em duplicidade, dissertações e teses. Após a leitura dos resumos, 5 artigos foram contemplados e lidos na íntegra com o intuito de dar respaldo a três categorias a saber: Desvelando a inteligência emocional, A importância da Inteligência Emocional no contexto atual da educação e A Inteligência Emocional nos serviços organizacionais de educação.

REVISÃO

Desvelando a Inteligência Emocional

Segundo Gardner (1994) inteligência é a faculdade de entender, compreender, conhecer. Inteligência é também juízo, discernimento, capacidade de se adaptar, de conviver. Constitui potencial biopsicológico não especificamente humano, mas que em seres humanos assume dimensão inefável, uma capacidade para resolver problemas e serve também para criar idéias ou produtos considerados válidos. As criaturas humanas possuem nível elevado de inteligência e por isso são criativas, revelam capacidade de compreender e de inventar e ao acolher uma informação, atribuir-lhe significado e produzir respostas pertinentes.

Por mais de um século de pesquisas e estudos a inteligência e emoção suscitam e provocam pesquisadores corroborando no surgimento de polêmicas. Este campo é considerado novo, que traz em si uma proposta de ampliar o conceito que é aceito tradicionalmente. Atualmente é possível perceber evoluções do pensamento em diversas áreas e através desse avanço é preciso repensar o que se

entende por inteligência, emoções e por comportamento inteligente (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

No início do século XIX, foi notório o aumento pelo interesse da inteligência humana. Sobre a perspectiva de uma nova visão sobre a inteligência emocional. Boyatzis et al., (2002, p. 253) sustentam que “se for definido como um conceito único, o termo inteligência emocional pode ser ilusório e sugerir uma associação com a capacidade cognitiva tradicionalmente definida fator g ou fator geral.” Argumentam que um conceito integrador seria ideal para oferecer um modelo teórico para a organização da personalidade e para a conexão entre a inteligência emocional e uma teoria de ação e desempenho no trabalho.

Assim sendo, revisaram e clarificaram o conceito primitivo e estabeleceram uma nomenclatura para diferenciar os Modelos de Inteligência Emocional centrados nas habilidades cognitivas (modelos de aptidões ou habilidades) daqueles que incluíssem traços de personalidade, fatores motivacionais ou outros (modelos mistos). Os primeiros são, portanto, mais restritos e os segundos, mais abrangentes.

A IE passa a ser concebida como um conjunto de aptidões, capacidades ou habilidades mentais, aproximando-a mais do campo de estudos da inteligência, mais precisamente, em quatro grupos de habilidades relacionadas: A inteligência emocional implica a habilidade para perceber e valorar com exatidão a emoção; a habilidade para acessar e ou gerar sentimentos quando esses facilitam o pensamento; a habilidade para compreender a emoção e o conhecimento emocional, e a habilidade para regular as emoções que promovem o crescimento emocional e intelectual (MAYER; SALOVEY, 2007).

Compreender a emoção implica conhecer os termos relacionados com as emoções e as formas como estas se combinam, progridem e mudam. Nesse ínterim, a inteligência emocional caracteriza a maneira como as pessoas lidam com suas emoções e com as das pessoas ao seu redor. Isto implica autoconsciência, motivação, persistência, empatia e entendimento e características sociais como persuasão, cooperação, negociações e liderança. Esta é uma maneira alternativa de ser esperto, não em termos de QI, mas em termos de qualidades humanas do coração (GOLEMAN, 2003).

Goleman (2003) concebe a inteligência emocional como fonte para o fracasso ou sucesso do ser humano, categorizando-a em cinco habilidades: auto-conhecimento emocional, controle emocional, auto-motivação, empatia, e relacionamentos interpessoais.

As três primeiras acima se referem à Inteligência Intrapessoal. As duas últimas, a Inteligência Interpessoal. Inteligência Interpessoal trata-se da habilidade de entender outras pessoas: o que as motiva, como trabalham, como trabalhar cooperativamente com elas. Já Inteligência Intrapessoal: é a mesma habilidade, só que voltada para si mesmo. É a capacidade de formar um modelo verdadeiro e preciso de si mesmo e usá-lo de forma efetiva e construtiva.

A importância da Inteligência Emocional no contexto atual da educação

Ao longo de toda a evolução da espécie humana, a educação existiu e existe como prática fundamental, e é o que distingue o modo de ser cultural dos seres humanos do modo natural de existir dos demais seres vivos. Ela pode existir imposta por um sistema centralizado de poder, que usa o saber e o controle sobre o saber como armas que reforçam a desigualdade entre pessoas, na divisão dos bens, do trabalho e dos direitos (REGO; ROCHA, 2009)

As rápidas transformações no mundo do trabalho aliado ao avanço tecnológico e científico tema levado à construção de uma sociedade virtual onde os novos meios de informação e comunicação incidem fortemente no processo educativo na atualidade.

O desafio de educar o sujeito consiste numa construção ou reconstrução de conhecimentos e habilidade de modo que possibilite apropriar-se de um desenvolvimento humano, cultural, científico e tecnológico, corroborando para o enfrentamento das exigências do mundo contemporâneo (ALA, 2011).

O professor já não é considerado apenas como o profissional que atua em sala de aula, mas também como membro de uma equipe docente, realizando tarefas com responsabilidade ampliada no conjunto das atividades escolares. Já não pode ser um repassador de informação, mas um investigador atento às peculiaridades dos alunos e sensível às situações imprevisíveis do ensino, um participante ativo, cooperativo e reflexivo na equipe docente, discutindo com o grupo suas concepções, práticas e experiências e participando do projeto pedagógico da escola (LIBÂNEO, 2009).

Para além, observa-se que o professor é também visto com um agente de mudança da própria sociedade, tendo ele a função de transmitir depoimentos reais e construtivos para uma dada sociedade. Portanto, o papel social exercido pelo professor não é apenas o de proporcionar o desenvolvimento intelectual dos alunos, mas também a sua formação pessoal e social. A docência é uma profissão que necessita bastante das relações interpessoais, sendo exigida ao professor uma boa capacidade em relacionar-se e, portanto, uma gestão eficaz das suas próprias emoções e as dos outros. Com isso, estas relações interpessoais exigidas aos docentes fundamentam-se na relação consigo mesmo e a relação com os demais, mostrando que a comunicação e a forma como ela é vista e feita representa um fator determinante para o rendimento do processo ensino-aprendizagem (MARQUES, 2011).

Para Freire (2003) nenhuma formação docente verdadeira pode fazer-se alheada, de um lado, do exercício da criticidade que implica a promoção da curiosidade ingênua à curiosidade epistemológica, e de outro, sem o reconhecimento do valor das emoções, da sensibilidade, da intuição ou adivinhação. Nesse ínterim, Cury (2007) reforça que “Quem não desenvolve a intuição pode estar preparado para educar robôs, mas não seres humanos”.

A inteligência emocional, nas escolas, obtém uma importância ainda maior, pois na realidade educativa, as atitudes, a postura e o comportamento assumem um papel determinante. Desta forma, o professor no processo de ensino-aprendizagem orienta os alunos em termos de

valores, atitudes e emoções, tendo em vista que o professor deixa todas essas questões expostas na forma como ele administra as situações pedagógicas (MARQUES, 2011).

Goleman (1995), fala da importância de "educar" as emoções e fazer com que os alunos também se tornem aptos a lidar com frustrações, negociar com outros, reconhecer as próprias angústias e medos. Chega a falar em "alfabetização emocional", que é a educação voltada para o sentimento, onde o aluno aprende a conviver e melhorar seu comportamento diante das dificuldades. A educação das emoções fortalece o indivíduo, capacitando-o e equilibrando-o para a modernidade.

A influência dessa teoria sobre a educação é totalmente positiva, pois chama a atenção para o fato de que as escolas não devem se preocupar apenas com a inteligência de cada aluno, mas também com o desenvolvimento de sua capacidade de se relacionar bem com os outros e consigo mesmo. Cabe, então, reconhecer que os ambientes educacionais são espaços de ação/reflexão fundados na emoção, nos sentimentos gerados na convivência. São ambientes de transformação e construção do conhecimento através da convivência com o outro e da mediação da aprendizagem.

A Inteligência Emocional nos serviços organizacionais de educação

O desenvolvimento emocional é um processo de construção pessoal, porém, altamente influenciado pelo meio e se dá, fundamentalmente, em três fases: a aquisição — refere-se a expressão e a percepção das emoções, momento no qual o indivíduo, além da aquisição e prática das diferentes emoções, também dá a elas um "toque pessoal"; o refinamento — refere-se às modificações das emoções, principalmente em função do seu meio social e cultural — pode refletir tanto um aguçamento de emoções, quanto um afastamento em relação a um comportamento específico; as transformações — referem-se às mudanças nos sistemas de processamento das emoções, como na forma de pensar ou reagir diante de determinada situação (WERRERHOFF, 2007)

A competitividade dentro de uma organização e seu destino sempre refletiu seu capital intelectual. Atualmente há uma proposta de redefinição do que é ser "inteligente", pois, as organizações perceberam através do despertar da consciência emotiva, que poderiam influenciar no equilíbrio de cada indivíduo, propiciando assim também o crescimento.

Para Goleman ((1985, p.23-37) uma organização deve ser emocionalmente inteligente, e ter como principais características os seguintes pontos:

Fazer com que seu dia-a-dia reflita esta missão, sabendo que suas ações refletem suas declarações, utilizando seus serviços e produtos para beneficiar o cliente externo e interno; Se automotivar pelos grandes valores da humanidade, como amor, felicidade, plenitude, saúde integral, capacidade de servir, etc., fazendo com que esses valores sejam cultivados internamente e ofertados externamente; Respeitar e

compreender os valores humanos, na mesma proporção que compreende o cenário produtivo e financeiro, que por sua vez, estão intimamente ligados; Valorizar o trabalho em equipe, considerando cada pessoa em sua inteireza como um ser único, tendo que ser avaliado em seus aspectos individuais e sociais; Investir constantemente em seu crescimento físico, psíquico, emocional e espiritual; Ter uma visão e comportamento holístico, que possibilitará uma evolução constante, que não estará diretamente relacionado com o ganhar dinheiro, mas com a realização plena de todos e do todo, onde o lucro é uma consequência da sua competência global.

Possuir essas capacidades oferece a todos, maneiras de sobreviver com a condição humana e sanidade intacta, independente de onde se esta exercendo a atividade profissional. Uma pessoa emocionalmente inteligente é aquela que tem uma atitude positiva perante a vida, sobrevalorizando aspectos positivos sobre os negativos, estabelecendo um equilíbrio entre tolerância e exigência, é alguém que está consciente das limitações próprias e das dos outros. É capaz de reconhecer, controlar e expressar os seus sentimentos e emoções, adequando as suas decisões e comportamentos de forma positiva. Integra a parte cerebral emocional e cognitiva procurando o equilíbrio (BISQUERRA, 2001).

A organização em si é formada para estabelecer os problemas previsíveis, quando surgem os imprevistos, a organização informal mostra a sua importância e retrata a relevância do agir emocionalmente inteligente diante das circunstâncias por vezes vistas como adversas.

A instituição educacional, em particular, deve apostar na formação de competências sociais e emocionais, com vistas ao ensinamento de como agir em situações do cotidiano, de um modo que faça interligação entre o que se pensa, se sente e as emoções próprias e as dos outros. Quando se aprende a lidar com as suas emoções e as dos outros, torna-se não só capaz de identificar, compreender e adequar as suas próprias emoções e sentimentos, como ainda, desenvolvem a sensibilidade e a competência para perceber e atuar na regulação dos que a rodeiam (RAMOS, 2007)

Críticas e pequenos desentendimentos podem acarretar sérias brigas com agressões verbais e chegando até na agressão física, e isso ocorrem com maior frequência do que imaginamos. A qualidade de vida no ambiente de trabalho é muito importante, perder tempo com esses tipos de atitudes não levará ninguém a alcançar os seus objetivos, resistir a pequenas provocações é uma luta constante, porém é uma atitude inteligente. Para Cury (2009) "os empregados mais simples e os executivos de altos níveis têm dificuldades semelhantes para liderar seu mundo psíquico. Foram treinados para trabalhar exteriormente, mas não para um papel de destaque em seu interior".

Sendo um espaço onde se estabelecem relacionamentos interpessoais, a organização educacional é também um meio onde há variados tipos de conflitos.

Aliar o desenvolvimento de competências cognitivas e emocionais é a melhor forma de promover seres humanos mais íntegros, menos discriminatórios, que são capazes de se compreender melhor a si e aos outros estando aptos para estabelecer relações mais positivas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Inteligência Emocional agrega as áreas emocionais, afetivas e cognitivas, que se bem desenvolvidas, contribuirão significativamente para sucesso individual e coletivo dentro das organizações educacionais. Através desta revisão foi possível perceber e clarificar a idéia de que emoções bem trabalhadas fluirão em momentos apropriados e mantidas conscientemente pela razão.

Para que haja equilíbrio, elas precisam estar em harmonia e devem complementar-se para que decisões coerentes possam ser tomadas. Assim, pessoas que aprendem a desenvolver a inteligência emocional passam a elaborar ou (re)elaborar uma personalidade própria e têm mais probabilidade de obter sucesso na vida.

Nesse interín, a inteligência emocional tem um papel importante nos processos educacionais do e para o homem, tornando-o capaz de lidar com as influências do mundo globalizado e com as constantes mudanças que ocorrem em um curto espaço de tempo.

REFERÊNCIAS

ALA, F.G.A. Inteligência Emocional Aplicada ao Ensino Superior. Revista de Trabalhos Acadêmicos., v. 1, n 3, p. 1-14, 2011. Disponível em: <http://www.revista.universo.edu.br/index.php?journal=1re ta2&page=article&op=view&path%5B%5D=314&path%5B%5D=295>. Acesso em: 20 mar 2016.

BISQUERRA, R. A. Educación emocional y bienestar. Barcelona: Praxis. 2001.

BOYATZIS, R. E; GOLEMAN, D.; RHEE, K.S. Agrupando as competências da Inteligência Emocional: visões do Emotional Competence Inventory. In BAR-ON, R; PARKER, J.D. (Org.). Manual de inteligência emocional: Teoria e aplicação em casa, na escola e no trabalho. Porto Alegre: Artmed. 2002.

CURY, A. Maria a maior educadora da história: os dez princípios que Maria utilizou para educar o Menino Jesus: uma visão da psicologia, psiquiatria e pedagogia sobre a mulher mais famosa e desconhecida da história. 2ª ed. São Paulo: Editora Planeta do Brasil, 2007.

CURY, A. Seja líder de si mesmo. Edição especial AVON. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

FARIA, L. "Portugal" in Educación Emocional y Social – Analisis Internacional - Informe Fundación Botín. pp. 33-46, 2012. Disponível em: http://www.fundacionbotin.org/analisis-internacional_plataforma-botin_educacion.html. Acesso em: 18 mar 2016.

FREIRE, P. Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa. 28ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

GARDNER, H. Estruturas da Mente: A Teoria das Inteligências Múltiplas. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1994.

GOLEMAN, D. Inteligência emocional. 12ª ed., Lisboa: Temas Editoriais. 2003.

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

GUEBUR, A.Z.; POLETO, C.A.; VIEIRA, D.M.S. Inteligência emocional no trabalho. Revista Intersaberes, Curitiba, v. 2, n. 3, p. 71 - 96, 2007. Disponível em: <http://www.grupouninter.com.br/intersaberes/index.php/re vista/article/view/108>. Acesso em: 27 mar 2016.

LIBÂNEO, J.C.; OLIVEIRA, J.F.; TOSHI, M.S. Educação escolar: políticas, estrutura e organização. 10 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MARQUES, M. F. G. Concepção de Inteligência Emocional em Contexto Educativo e Profissional: Estudo Sobre uma Universidade Angolana. Angola: Universidade de Lisboa, 2011. 110 p.

MAYER, J.D.; SALOVEY, P. ¿Qué es la inteligencia emocional? In NAVAS, J.M.M.; BERROCAL, P.F. (Coord.). Manual de inteligencia emocional. Madrid: Anaya. 2007.

RAMOS, I. C. B. Medição da eficácia do treino de competências de inteligência emocional. Portugal; Universidade de Aveiro, 2007.

RÊGO, C.C.A.B.; ROCHA, N.M.F. Avaliando a educação emocional: subsídios para um repensar da sala de aula. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v. 17, n. 62, p. 135-152, jan./mar. 2009. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=399537962007>. Acesso em: 31 mar 2016.

WEDDERHOFF, E. Educação emocional: Um novo paradigma pedagógico?. Revista Linhas., Florianópolis, v. 2, n. 1, p. 1-8, 2001. Disponível em: <http://www.periodicos.udesc.br/index.php/linhas/article/view/1299/1110>. Acesso em: 20 mar 2016.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C.S.. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. Psicol. Reflex. Crit., Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 1-11, 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 24 mar 2016.